



คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา



ผ่านการรับรองคุณภาพของศูนย์ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย
TCI (Thai-Journal Citation Index Center) กลุ่มที่ 2

การเมือง

POLITICS

การบริหาร

ADMINISTRATION

และกฎหมาย

LAW

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2564

ISSN 1906-506X (Print)

ISSN 2697-4975 (Online)

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 กันยายน-ธันวาคม 2564

ISSN 1906-506X (Print)/ ISSN 2697-4975 (Online)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่ผลงานและพระคุณทางวิชาการสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ ตลอดจนสาขาที่เกี่ยวข้อง
2. เป็นแหล่งข้อมูลในการเสนอผลงาน บทความ ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับงานวิจัย และข้อมูลท้องถิ่น ภาคตะวันออกเฉียงเหนือรวมทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ
3. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการค้นคว้าประกอบการศึกษาในระดับต่างๆ

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย เป็นวารสารวิชาการด้านการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ตลอดจนสาขาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง มีกำหนดการตีพิมพ์เผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (มกราคม-เมษายน, พฤษภาคม-สิงหาคม และ กันยายน-ธันวาคม)

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ยินดีรับพิจารณาบทความวิชาการ บทความวิจัย บทความปริทัศน์ บทความหนังสือ รายงานการสัมมนาด้านรัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ และนิติศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง เพื่อตีพิมพ์ในวารสาร ทั้งที่เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยส่งต้นฉบับมาที่ กองบรรณาธิการ (โปรดดูรายละเอียดการเสนอบทความท้ายเล่ม) เพื่อให้คณะกรรมการกลั่นกรองหรือผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review-Double-blind) จำนวน 2 ท่าน ในสาขาที่เกี่ยวข้องพิจารณา

เจ้าของ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข

อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131

โทรศัพท์ 038-102369 ต่อ 150 , โทรสาร 038-393475

Homepage : <http://polsci-law.buu.ac.th/journal/>

ThaiJo : https://www.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal

E-mail : polscilawjournal@gmail.com

กองบรรณาธิการ

ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัมฤทธิ์ ชสสมศักดิ์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร. เอกวิทย์ มณีธร
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.อนุสรณ์ ลีมนานี
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ
สถาบันรัฐประศาสนศาสตร์และนโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยรังสิต
ศาสตราจารย์ ดร.เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ
ข้าราชการบำนาญ
ศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร เจริญธนาวัฒน์
คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระวัฒน์ จันทิก
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาพร
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตรี ดร.ณัฐกริช เปาอินทร์
คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธีระ กุลสวัสดิ์
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชนิ แดงอ่อน
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
ดร.ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Journal of Politics, Administration and Law

ดร.ญารศ อัครพัฒนานุกุล

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ดร.พิมพ์กมล กองโกศ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Professor Dr.Marco Brunazzo

Department of Sociology and Social Research, University of Trento, Italy

Adjunct Professor Dr. Markku Salomaa

Centre for East Asian Studies, University of Eastern Finland, Finland

Professor Filippo Lorenzon

School of Law, Dalian Maritime University, China

Dr. Zoumpoulia Amaxilati

Hillary Rodham Clinton School of Law, Swansea University, United Kingdom

Drs. Andy Fefta Wijaya

Faculty of Administrative Science, Brawijaya University, Malang, Indonesia

ผู้ประสานงานกองบรรณาธิการ

ดร.ณปภา จิรมงคลเลิศ

ดร.สุทธาทิพย์ จัปใจเหมาะ

นางสาวธารทิพย์ ภาวะวิภาต

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Journal of Politics, Administration and Law

Faculty of Political Science and Law,

Burapha University

Objectives

1. To promote and disseminate academic works and viewpoints relating to political science, Public administration, law and related fields.
2. To be a source of scholarly discussion, research publication, and practical Viewpoints from local issues in Thailand and worldwide
3. To be a repository of research literature and information for every education level.

Journal of Politics, Administration and Law has a particular interest in the link between political science, public administration theory and practice, law and a wide range of relevant themes. The journal also provides a professional forum for reporting on new experiences, new thinking and new ways of working among students, scholars, practitioners, policy shapers and socio-political activists. The journal is published three issues a year (January-April, May-August and September-December)

The Editorial Board welcomes the submission of research articles, review and seminar reports from the field of political science, public administration, law and related fields for publication from both academic and professional authors. Manuscript in English is also welcome. The manuscript must be sent to the Editorial Board and the author should consult notes for contributors appeared at the back cover of each issue. All manuscripts submitted will be subject to rigorous double-blind reviewing.

Editorial Advisor

Asst. Prof. Dr. Samrit Yossomsakdi

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Editorial in Chief

Assoc. Prof. Acting Sub Lt.Dr.Ekkawit Maneethorn

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Editorial Board

Prof. Emeritus Dr. Anusorn Limmanee

Faculty of Political Science, ChulalongKorn University

Prof. Dr. Supachai Yavapapas

Institute of Public Administration and Public Policy, Rangsit University

Prof. Dr. Ruengwit Ketsuwan

Retired Government Official

Prof. Dr. Kriengkrai Charoenthanavat

Faculty of Law, ChulalongKorn University

Assoc. Prof. Dr. Thirawat Chuntuk

Faculty of Management Science, Silpakorn University

Assoc. Prof. Dr. Piyakorn Whangmahaporn

Graduate College of Management, Sripatum University

Asst. Prof. Second Lt. Dr. Nuttakrit Powintara

Graduate School of Public Administration, National Institute of Development

Administration (NIDA)

Asst. Prof. Dr. Teera Kulsawat

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Asst. Prof. Dr. Ratchanee Tangon

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Dr. Teeraphong Puripanik

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Dr. Yared Akarapattananukul

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Dr. Pimkamol Kongphok

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

Prof. Dr. Macro Brunazzo

Jean Monet Chair in European Studies University of Trento

Adjunct Professor Dr. Markku Salomaa

Centre for East Asian Studies, University of Eastern Finland, Finland

Professor Filippo Lorenzon

School of Law, Dalian Maritime University, China

Dr. Zoumpoulia Amaxilati

Hillary Rodham Clinton School of Law, Swansea University, United Kingdom

Drs. Andy Fefta Wijaya

Faculty of Administrative Science, Brawijaya University, Malang, Indonesia

Coordinator

Dr. Napapha Jiramongkollert

Dr. Suttatip Jupjaimok

Miss Tharntip Pawavipat

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

กำหนดเวลา ปีละ 3 ฉบับ (มกราคม-เมษายน, พฤษภาคม-สิงหาคม และกันยายน-ธันวาคม)

การติดต่อ รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
169 ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี 20131
โทรศัพท์ 038-393475 , 038-102369 ต่อ 115 โทรสาร ต่อ 102
Homepage : <http://polsci-law.buu.ac.th/journal/>
ThaiJo : https://www.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal
E-mail : polscilawjournal@gmail.com

อัตราค่าสมาชิก โปรดยกเลิกสมัครหน้าสุดท้าย

อนึ่ง บทความทุกเรื่องที่ดีพิมพ์ในวารสารฯ จะได้รับการอ่านและการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้นๆ กองบรรณาธิการขอสงวนลิขสิทธิ์ ในการบรรณาธิการ และลำดับการตีพิมพ์ก่อน-หลัง ทั้งนี้ ถ้อยคำ ข้อเขียน ข้อคิดเห็นและข้อสรุปในบทความย่อและบทความทุกเรื่อง ถือเป็นผลงานวิชาการของผู้เขียน โดยกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

บรรณาธิการแถลง

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ปีที่ 13 ฉบับที่ 3 (กันยายน-ธันวาคม พ.ศ. 2564) ได้จัดทำขึ้นเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา รวมถึงผู้สนใจทั่วไปได้เผยแพร่ผลงานทางวิชาการด้านการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ตลอดจนสาขาที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยบทความวิจัย และบทความวิชาการ จำนวน 19 เรื่อง ซึ่งมีความหลากหลายในองค์ความรู้ ในฉบับนี้ขอแนะนำบทความแรก เรื่อง ความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์: เปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ โดย อาจารย์กาญจนา สุชาบุรณ์ มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาความหมาย ที่มา แนวคิด ทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ (2) ศึกษาหลักการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ตามกฎหมายประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศ (3) วิเคราะห์ รวบรวมสาระสำคัญและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยเปรียบเทียบจากกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศ และ (4) นำผลการศึกษามาจัดทำข้อสรุปและเสนอแนะเพื่อให้ได้มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่นและสาธารณรัฐสิงคโปร์ ล้วนแล้วแต่มีการพัฒนากฎหมายให้เท่าทันกับเทคโนโลยีในโลกอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยมีมาตรการรับรองความมีประสิทธิภาพของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคล การคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงมาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรมและฉ้อโกง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าประเทศไทยมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตามสัญญาพาณิชย์แบบดั้งเดิม เมื่อเกิดปัญหาจากการค้าแบบออนไลน์ จึงได้นำมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว มาปรับใช้เป็นรายกรณี

บทความที่ 2 เรื่อง การศึกษาสังคมพหุวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดย พันเอกเจน สุขศรีทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจโท ดร.วิเชียร ต้นศิริคงคล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และ พลโท ดร.พร ภิเศก มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการในการกำหนดนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 2) เพื่อศึกษากระบวนการในการนำไปสู่การปฏิบัติของนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ บทความได้นำเสนอถึงนิยามของคำว่าสังคมพหุวัฒนธรรมอันมีความหลากหลายซึ่งความหมายโดยรวมนั้นหมายถึงสังคมที่อยู่ร่วมกันภายใต้วัฒนธรรมอันมีความหลากหลายแตกต่างกัน ลักษณะของสังคมพหุวัฒนธรรมนั้นมีทั้งในแบบที่เป็นพหุวัฒนธรรมนิยมแบบอนุรักษ์นิยม (Conservative Multiculturalism) พหุวัฒนธรรมนิยมแบบเสรีนิยม (Liberal Multiculturalism) พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ (Critical Multiculturalism) โดยมีตัวแบบการใช้สังคมพหุวัฒนธรรมในลักษณะต่างๆ หลากหลายประเทศ

เช่น ประเทศออสเตรเลีย ประเทศมาเลเซีย และแม้แต่องค์กรนานาชาติอย่างประชาคมอาเซียน ทั้งนี้ในการแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ รัฐบาลไทยก็ได้ทำการกำหนดนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมรวมถึงการนำไปสู่การปฏิบัติด้วยเช่นกัน

บทความที่ 3 เรื่อง การควบคุมและการตรวจสอบภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ของเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออก โดย คุณณลินี จรรยาพัฒนานนท์ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช และ ดร.กชพร นรมาตย์ วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐสำหรับหน่วยตรวจสอบภายใน และกำหนดรูปแบบการตรวจสอบและการควบคุมสำหรับผู้ตรวจสอบภายในโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ตามนโยบายของรัฐ Thailand 4.0 ผลการวิจัยพบว่า ยังไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบ เป็นการเรียกรายงานจากระบบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเอง เช่น ระบบสามมิติ ระบบ MIS หรือจากระบบ e-GP เพื่อใช้ควบคู่กับการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในนำไปใช้ โดยนำหลักการ COSO มาประยุกต์ตามนโยบายของรัฐบาล “Thailand 4.0” สำหรับการตรวจสอบภายในจะมุ่งเน้นให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นการตรวจสอบด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Auditing) และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Operational Auditing) เพื่อให้ถูกต้อง และปฏิบัติตามกฎระเบียบ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้จะพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อส่วนงาน/ คณะของมหาวิทยาลัยได้โดยตรง

บทความที่ 4 เรื่อง ความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood. ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดย คุณสุดที่รัก นุชนาด และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี รามัญญ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยความภักดีตราสินค้า และปัจจัยการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยความภักดีตราสินค้า ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี มีสถานะสมรส รายได้ไม่น้อยกว่า 30,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการในรอบเดือนที่ผ่านมาอยู่ที่ 2-5 ครั้ง โดยเลือกใช้บริการจากโปรโมชั่นนิยมใช้บริการในการสั่งอาหารไทยมาส่งอาหารที่บ้านหรือคอนโด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ, ความภักดีตราสินค้า และการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจและความภักดีตราสินค้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการ ในเขตฝั่ง

ธนบุรี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยความพึงพอใจและความภักดีตราสินค้าเชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลทางอ้อมไม่เท่ากับ 0

บทความที่ 5 เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล โดย นายอุเทน รวมสุข และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อนุรัตน์ อนันทนาธร มีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ถึง 15,000 บาท มีระดับชั้นยศประทวนและ มีอายุราชการ 10 – 15 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจูงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และอายุราชการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูงมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทความที่ 6 เรื่อง การจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย โดย จำเริญวีระชาติ แสงทวี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุรัตน์ อนันทนาธร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย ศึกษาปัญหาและข้อจำกัดของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย และเพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1. กฎหมายหลักที่ใช้สำหรับการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมงนั้นมี 7 ฉบับหลักได้แก่ พรก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560, พรบ. คุ้มครองแรงงานในงานประมง พ.ศ. 2562, พรบ. คุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541, พรก. การประมง พ.ศ. 2558, พรบ.คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522 , พรบ.ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551, และ พรบ. การรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล พ.ศ. 2562 รวมถึงคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เรื่อง การแก้ไขปัญหาม้าการทำการประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม 2. ปัญหาและข้อจำกัดของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย พบว่า 1) ด้านนโยบายยังขาดการวางแผนนโยบายระยะยาว และความต่อเนื่องในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมง 2) ด้านกฎระเบียบ/ กฎหมาย ยังมีความเหลื่อมล้ำของการปรับใช้กฎหมาย ไม่มีความชัดเจน มีความซ้ำซ้อนและความไม่ยืดหยุ่นของตัวกฎหมาย รวมถึงการออกกฎหมายไม่มีกระบวนการศึกษาถึงผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียดถี่ถ้วน 3) ด้านการบริหารจัดการ, การดำเนินการ การบริหารจัดการแรงงาน

ต่างด้าวกิจการประมงทะเลอยู่ในความรับผิดชอบหลายหน่วยงาน มีความซ้ำซ้อน ขาดการบูรณาการข้อมูลที่เชื่อมโยงกัน 4) ด้านทรัพยากรทางการบริหาร ความขาดแคลนทรัพยากรทางการบริหาร ทั้งบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ขาดทักษะทางด้านการสื่อสารภาษากับแรงงานต่างด้าว ขาดเครื่องมือ ระบบตรวจสอบและอุปกรณ์ต่างๆ และ 5) ด้านปัจจัยภายนอก พบว่า จำนวนแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในภาคประมงเป็นจำนวนมากยากต่อการตรวจสอบของหน่วยงานรัฐ และ 3. แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย นั้น ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในภาคประมงโดยเฉพาะ ลดจำนวนการใช้แรงงานต่างด้าวโดยหันมามุ่งพัฒนาให้ธุรกิจภาคประมงสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานชาวไทยมีความต้องการทำงานในภาคประมง รวมทั้งเน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ เร่งรัด ผลักดันให้แรงงานต่างด้าวเข้าสู่ระบบทะเบียนให้ได้ทั้งหมด โดยการลดเว้นโทษทางกฎหมายในความผิดเดิมของแรงงานต่างด้าว และมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตแก่แรงงานต่างด้าวภาคประมงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

บทความที่ 7 เรื่อง ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา โดย นางสาวณัฐชญา พึ่งโต มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อ ความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร (3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร (4) ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากร และ (5) ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากร

บทความที่ 8 เรื่อง การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก โดย นายภูมิเรศ จันทร์สว่าง และ รองศาสตราจารย์ ดร.บรรพต วิรุณราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.ศึกษาเพื่อศึกษาและวิเคราะห์การเกิดผลกระทบรวมถึงขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนี้ ด้านผลผลิตและการดำเนินการกระบวนการตัดสินใจ เกิดผลกระทบทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง ในเรื่องของการเพาะปลูก

และการผลิตเพื่อแปรรูปต่างๆ ด้านการออกแบบระบบสังคมและเทคนิคส่งผลกระทบต่อ การเสริมสร้าง ทักษะและเทคนิคของเกษตรกรในการทำเกษตรเพื่อเพิ่มมูลค่าได้ดียิ่งขึ้น ด้านพฤติกรรมกลุ่มและทีม ส่งผล ทำให้เกิดพฤติกรรมการทำงานร่วมกันในการทำงาน ด้านประสบการณ์ของผู้จัดการและประวัตินักธุรกิจ เกิดผล กระทบในเรื่องของการสร้างแรงบันดาลใจ เมื่อเห็นผู้ที่ทำกรใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีด้านกระบวนการ ตัดสินใจส่งผลให้สามารถแจกแจงปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีได้ด้านเทคนิคการจัดการวิทยาศาสตร์ ส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนในเรื่องของทักษะเทคนิควิธีการต่างๆ ด้านระบบการเงิน ส่งผลให้เกิดการสนับสนุนการลงทุน ในเรื่องของการจัดสรรเงินลงทุนทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี ด้านกิจกรรมวิศวกรรม ส่งผลในเรื่องของการประเมินความพึงพอใจของเกษตรกรก่อนและหลังการเข้าร่วม โครงการ

บทความที่ 9 เรื่อง มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองกับโทษอาญา ผ่านมุมมองของศาลสิทธิ มนุษยชนยุโรป โดย นายณนุรักษ์ สีวะกุล มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง โดยเฉพาะการตัดสิทธิเลือกตั้ง และตัดสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง เป็นมาตรการที่ยังไม่มีสถานะของมาตรการชัดเจน ซึ่งเป็นปัญหาที่มีความเห็น แตกต่างกันว่าเป็นอาญาหรือไม่ จนเกิดปัญหาการบังคับใช้มาตรการนี้ย้อนหลังโดยศาลรัฐธรรมนูญ เนื่องด้วยมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองเหล่านี้มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการ ลิดรอนสิทธิและอำนาจของประชาชนในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย จึงสำคัญที่จะพิจารณาว่า มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือไม่ และควรถูกกำหนดสถานะและใช้หลัก ในการบังคับใช้เช่นไร โดยศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป นับเป็นศาลที่ได้วินิจฉัยเกี่ยวกับสถานะของมาตรการใน หลายคดี โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการคุ้มครองสิทธิของมนุษย์ชน ได้มีคำวินิจฉัยเกี่ยวกับมาตรการเพิกถอน สิทธิทางการเมืองที่น่าสนใจ ทั้งยังมีหลักเกณฑ์ที่จะนำมาใช้พิจารณาถึงสถานะของมาตรการ ซึ่งอาจนำไปเป็น แนวทางปรับใช้กับการกำหนดสถานะมาตรการต่างๆ ในประเทศไทยได้ จากการศึกษาพบว่า ตามหลักการ ของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป พบว่าลักษณะสำคัญที่ศาลใช้ในการพิจารณาสถานะของมาตรการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการบังคับใช้ ลักษณะการประณาม ลักษณะการแก้แค้นทดแทน และความรุนแรงของ มาตรการ ที่มาของมาตรการ และสภาพการบังคับใช้ เมื่อนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวมาพิจารณากับมาตรการ เพิกถอนสิทธิทางการเมืองแล้วนั้นพบว่า ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้พิจารณาสถานะของมาตรการเพิกถอน สิทธิทางการเมืองแตกต่างกันไปในแต่ละคดี แต่ละบริบท ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า การพิจารณาคดีของศาลสิทธิ มนุษยชนยุโรปในแต่ละคดียังมีข้อผิดพลาด ที่ไม่มีหลักเกณฑ์ที่เหมือนกันในแต่ละคดี ดังนั้นผู้เขียนมี แนวเห็นว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าปัจจัยใดบ้างที่ควรนำมาพิจารณาเป็นลำดับแรกในการ พิจารณาสถานะของมาตรการ เปรียบเสมือนเป็นยี่ตอกที่ใช้กำหนดแนวทางในการพิจารณา หากสิ่งที่ควร พิจารณาเป็นลำดับแรกมีอาจให้คำตอบได้อย่างชัดเจน จึงพิจารณาในปัจจัยอื่นต่อไป มิเช่นนั้นแล้ว การพิจารณาถึงสถานะของมาตรการก็จะไปไปตามบริบทแต่ละคดีมากเกินไป ผู้เขียนเห็นว่า วัตถุประสงค์ของมาตรการ ลักษณะแก้แค้นทดแทน ลักษณะประณาม และความรุนแรงของมาตรการ คือ ปัจจัยกลุ่มแรกที่แสดงออกถึงความเป็นโทษอาญา และมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง โดยเฉพาะการ

ตัดสินเลือกตั้งและสมัครรับเลือกตั้ง ล้วนมีลักษณะของโทษอาญา ดังนั้นการบังคับใช้มาตรการเหล่านี้จึงจำเป็นต้องบังคับใช้ตามหลักประกันการบังคับใช้กฎหมายอาญา

บทความที่ 10 เรื่อง องค์กรที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดปัจจัย 7 ประการของ McKinsey โดย นายกษิรา นิธิชนนันต์ ศาสตราจารย์ ดร.อรุณ รัชธรรม รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี จิรินัง และ รองศาสตราจารย์ ดร. อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ ประสิทธิภาพเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็วตรงประเด็นและมีคุณภาพ การนำแนวคิดทางด้าน 7s McKinsey มาใช้ในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพองค์กรเป็นที่แพร่หลายและนิยมกันเป็นอย่างยิ่งในองค์กรปัจจุบัน แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1980 โดย Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips แนวคิดนี้ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ของธุรกิจว่ามีลักษณะและมีสภาพอย่างไร

บทความที่ 11 เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา โดย นางสาวมณีนันท์ ข่ายพิลาป และนางสาวปริญภัทร กันกา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบไปด้วย ประเภทการให้บริการ ความถี่ในการให้บริการ วันที่ติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลาการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการรับเงิน ซึ่งความถี่ในการมาใช้บริการไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการจะเป็นศุกร์ ในช่วงระยะเวลา 13.00 – 16.00 น. และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

บทความที่ 12 เรื่อง บรรยายาสองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารนิรภัยการบินของ พนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) โดย ดร.รุ่งรติศ คงยังยืน มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และระดับอิทธิพลระหว่าง บรรยายาสองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหาร นิรภัยการบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง(ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรคือ พนักงานที่ทำงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1882 คน กลุ่มตัวอย่าง ที่ต้องการเท่ากับ 333 คน โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์รายคู่ระหว่าง บรรยายาสองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารนิรภัยการบินของ พนักงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุก คู่ และพบว่า บรรยายาสองค์การ วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระบบ บริหารนิรภัยการบิน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองได้แสดงว่าร้อยละ 64.90 ของ ความแปรปรวนในตัวแปรระบบบริหารนิรภัยการบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถถูกอธิบายโดย บรรยายาสองค์การและวัฒนธรรมองค์การ

บทความที่ 13 เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี โดย นายธรรงค์ เส็งมี และ ดร.ธีระพงษ์ ฐิริปาณิก มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตและปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกอง พันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า

- 1) กำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 มีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($r = 3.53$, $S.D. = 0.75$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอุดมการณ์ คุณธรรม และด้านจริยธรรม อยู่ใน ระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านที่พักอาศัย ด้านเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน ของใช้ประจำตัว และด้านอาหารและโภชนาการ อยู่ในระดับมาก และมีรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปาน กลาง คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ
- 2) การทดสอบ สมมติฐาน พบว่า กำลังพลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ในภาพรวม ด้านการ สนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของกำลังพล ($r = .530$, $r = .780$, $r = .698$ $p < .01$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- 4) แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหาร ราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี นั้นควรมุ่งเน้นการพัฒนา ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นสำคัญโดยเน้นหลักการการลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ เพื่อให้ กำลังพลลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ในการเพิ่มรายได้หน่วยงานควรมีการฝึกอบรม ส่งเสริมให้กำลังพล สามารถสร้างอาชีพเสริมได้ และด้านสังคมสัมพันธ์ ควรมุ่งเน้นการสานสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงาน โดยการสร้างกิจกรรมนันทนาการ นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานควรให้ความสำคัญกับตนเองกับ

ผู้ได้บังคับบัญชา มีการรับฟังความคิดเห็น การให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในชีวิต ให้เป็นความสัมพันธ์แบบพี่น้อง

บทความที่ 14 เรื่อง รูปแบบของผู้นำในองค์กรเพื่อพัฒนาผู้ตามให้มีประสิทธิผลสูง โดย นายธานี ขาวสวน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชนี เมธิโยธิน และ ดร.อำนาจ สาสีณกุล การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริหารและการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเพิ่มผลผลิตและรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่ในองค์กรได้ในระยะยาว โดยการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถเรียนรู้ได้ดังต่อไปนี้ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หรือการมีคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ที่มีอุดมการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารอารมณ์และมีจริยธรรม 2) การสร้างให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) เป็นการสร้างจากแรงจูงใจภายใน เช่นการสร้างที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกและการกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) คือการที่ผู้นำ กระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรและหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามเกิดความต้องการในการหาแนวทางใหม่มาแก้ปัญหา โดยหาข้อสรุปที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำในการดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะทำหน้าที่เป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) เพื่อการพัฒนาผู้ตาม กล่าวโดยสรุปได้ว่าการเป็นผู้นำที่ดี ต้องรู้จักเสียดสี รับฟังความคิดเห็นของผู้ตาม ตลอดจนการทำตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อให้ผู้ตามเชื่อฟังและปฏิบัติงานตามที่ผู้นำสั่ง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสามารถทำให้พนักงานสามารถผลิตสินค้าและบริการ ที่มีคุณภาพ ต้นทุนต่ำและส่งมอบทันเวลา ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ ผู้ตามสามารถพัฒนาเพื่อขึ้นเป็นผู้นำได้ โดยผู้ตามที่มีประสิทธิภาพสูงจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) สามารถคิดและทำการวางแผนบริหารจัดการตนเองได้โดยมองว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการได้เท่าเทียมผู้นำเช่นกัน 2) ทำงานด้วยความมุ่งมั่นและยึดมั่นเพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานก็จะพิจารณาปรับเปลี่ยนแนวทางทำงานหรือขอปรับเปลี่ยนผู้นำ 3) เสริมสร้างความแข็งแกร่งและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยการขวนขวายเรียนรู้ฝึกฝนทักษะความชำนาญ มองหางานรับผิดชอบพิเศษเพิ่มเติมด้วยความยินดี และมีความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ 4) มีความกล้าแสดงออก เสียงที่จะคิด จะพูด และทำ แม้ว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดได้จากการเสี่ยงนั้น ทำให้ผู้นำและผู้คนในองค์กรมอบความมั่นใจ ไว้วางใจและเชื่อถือ ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามพบว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะรักษาพนักงานคุณภาพให้อยู่กับองค์กรนานๆ นั้นมีปัจจัยเชิงนโยบายที่สามารถผลักดันและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเช่นการจัดการระบบคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กร การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ตลอดจนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

บทความที่ 15 เรื่อง ความเหมือนและต่างของ Coworking Space ในมหาวิทยาลัยไทย โดย นางสาวปริยฉัตร สุขเจริญ Coworking Space คือ พื้นที่ทำงานร่วมกัน ที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถเลือกได้ว่าจะทำงานที่ไหน เมื่อไหร่ กับใคร ซึ่งภาครัฐไทยก็ได้มีการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ผ่านการจัดสรรงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัยในการจัดพื้นที่ Coworking Space เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นจุดเชื่อมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา ประกอบกับภาครัฐหันมาให้ความสำคัญเรื่องการทำงานนอกสถานที่ตั้ง Coworking Space จึงกลายเป็นเครื่องมือในการตอบสนองต่อนโยบายทั้งสองด้านนี้ ซึ่งบทความวิชาการชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมือนและต่างของ Coworking Space ของมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยแยกออกเป็น 12 มิติด้วยกัน คือ ชื่อ เป้าหมาย ท่าเลที่ตั้ง พื้นที่และแผนผัง งบประมาณ หน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ กฎระเบียบ รูปแบบการให้บริการ ผู้มาใช้บริการ ค่าธรรมเนียม เจ้าหน้าที่ประจำ และ ช่องทางประชาสัมพันธ์ จากผลการศึกษาพบว่าแต่ละพื้นที่มีรูปแบบการบริหารจัดการ รูปแบบการให้บริการ ตลอดจนรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทและอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามแต่ละมหาวิทยาลัยกลับมีจุดร่วมใหญ่คือต้องการที่จะให้ Coworking Space เป็นพื้นที่กลางในการพบปะของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นตลอดจนสร้างให้เกิดเครือข่ายขึ้นในพื้นที่

บทความที่ 16 เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ โดย นางสาวปจรรย์ แนนหนา และ รองศาสตราจารย์ ดร. ปิยากร หวังมหาพร มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรตำบล หรือข้าราชการของกรมส่งเสริมการเกษตร ที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร และมีหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริมการเกษตรระดับตำบล ในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า เกษตรตำบลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เกษตรตำบลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง

บทความที่ 17 เรื่อง กลยุทธ์และนวัตกรรม โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เชมมารี รักษ์ชูชีพ รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริภัสสรต์ วงศ์ทองดี รองศาสตราจารย์พูนศักดิ์ แสงสันต์ และ ดร.นัยนา

รัตนสุวรรณชาติ ความสามารถพื้นฐานที่กำหนดให้องค์กรอยู่รอดและมีความเจริญเติบโตในระยะยาว stalk et al. (1992) กล่าวว่าความสามารถในการแข่งขันอยู่บนพื้นฐานของหลักการ 4 ข้อ คือ 1. กลยุทธ์ขององค์กรไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือตลาด แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางธุรกิจ 2. ความสำเร็จในการแข่งขันขึ้นอยู่กับกระบวนการหลักขององค์กร ในเรื่องของความสามารถทางกลยุทธ์ ในการจัดเตรียมมูลค่าให้กับลูกค้า 3. องค์กรสร้างความสามารถโดยใช้กลยุทธ์ในการลงทุนทางด้าน Business Units (SBUs) 4. ความสามารถในการบริหารงานข้ามหน้าที่ คือมีความสามารถในการทำกลยุทธ์ทุกๆ หน้าที่ ของผู้บริหารระดับสูง (CEO) กลยุทธ์ทั่วไปสำหรับนวัตกรรม (Generic strategies for innovation) ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของทฤษฎีการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งให้ความสนใจไปยังผลตอบแทนที่คุ้มค่า ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลยุทธ์ดังนี้ 1) กลยุทธ์ให้ความสนใจไปยังสินค้า ตลาด และกลุ่มเป้าหมาย (Product-market-focussed strategies) 2) กลยุทธ์ โอกาส ความเสี่ยง กลุ่มเป้าหมาย (Opportunity-risk-focussed strategies) กลยุทธ์กลุ่มนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเสี่ยงและแนวโน้มของอนาคตขององค์กร Miles and Snow's (1978) จำแนกประเภทกลยุทธ์นี้ออกเป็น 4 ประเภท คือ 2.1) องค์กรที่มีความคิดก้าวหน้า (Prospectors) 2.2) องค์กรที่มีความคิดในการวิเคราะห์ต่างๆ (Analysers) 2.3) องค์กรที่มีความคิดในการปกป้องตนเอง (Defenders) 2.4) องค์กรที่มีความคิดเฉื่อยชา (Reactors) และ 3) กลยุทธ์เวลา อุตสาหกรรมและในความในใจไปยังคู่แข่ง Time-based (Industry-and competitor-focussed) strategies

ขอพระคุณอย่างสูง

รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรอตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร

บรรณาธิการ

สารบัญ

บทที่ 1

ความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์: เปรียบเทียบระหว่าง
กฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ

**The comparison of online business trader liability between
Thai law and foreign law**

กาญจนา สุขาบุรณ์ (Kanjana Sukhaboon)

1

บทที่ 2

การศึกษาสังคมพหุวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

Multicultural Society Study for Implementation in Southern Border Provinces

เจน สุขศรีทอง (Jane Suksrithong)

วิเชียร ตันศิริคงคล (Vichien Tansirikongkhon)

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (Samrit Yossomsakdi)

พร ภิเศก (Pon Pisek)

19

บทที่ 3

การควบคุมและการตรวจสอบภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง
และการบริหารพัสดุภาครัฐ ของเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออก

**Internal Control and Audit of Procurement Process and
Public Supplies Management in the Eastern Universities Network System**

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ (Nalinee Junyawattananon)

บรรพต วิรุณราช (Banpot Wiroonratch)

กชพร นรมาศย์ (Kadchaporn Noramart)

36

บทที่ 4

55

ความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่าง
ส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood.
ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

**Satisfaction and Loyalty as an Intermediate Variable that Connects the
Marketing mix to Purchase Intention use of GrabFood's Mobile
Application within around Thonburi, Bangkok**

ศุติรัถ นุชนาถ (Sudtirak Nutchanat)

สุมาลี รามานุส (Sumalee Ramanust)

บทที่ 5

72

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัด
กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

**Motivation in operation of traffic police officers under the
Metropolitan Police Division 5 Metropolitan Police**

อุเทน รามสุข (Uten Raumsuk)

อนูรัตน์ อนันตนาธร (Anurat Anantanatorn)

บทที่ 6

89

การจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

The management of foreign workers in fishery sector of Thailand

จำเริญ วีระชาติ แสงทวี (po.1 weerachat Saengtawee)

ลัทธิ ยศสมศักดิ์ (Samrit Yotsomsak)

อนูรัตน์ อนันตนาธร (Anurat Anantanatorn)

บทที่ 7

106

ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ

กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว

สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

Organizational Engagement of Out-Sourced Workers of Government Organization with Yearly Contract: A Case Study of Tourist Assistance Center Officers Under the Office of The Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports

ณัฐชญา พึ่งโต (Nutchaya Puengto)

บทที่ 8

122

การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่

ภาคตะวันออก

Management of Innovation and Technology for Collaborative Faming in the Eastern Region

ภูมิเรศ จันทร์สว่าง (Pumares Chansawang)

บรรพต วิรุณราช (Banpot Wiroonrath)

บทที่ 9

138

มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองกับโทษอาญา ผ่านมุมมองของ

ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป

The Deprivation of Political Rights and Criminal Punishment Through the Perspective of the European Court of Human Rights

ณัฐรัก ศิวะกุล (Chanurak Sivakul)

บทที่ 10

159

องค์กรที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดปัจจัย 7 ประการของ McKinsey

Organization efficiency applying 7s McKinsey

กษิรา นิตินันต์ (Kasira Nitidhananunt)

อรุณ รัชธรรม (Arun Ractham)

เพ็ญศรี จิรินัง (Pensri Chirinang)

อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ (Udomvit Chaisakunkerd)

บทที่ 11

168

คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Service Quality of Financial and Accounting Operation of

Political Science and Law, Burapha University

มนิรัตน์ ข่ายพิลาป (Maneerat Khaipilap)

ปรียาภัทร กันกา (Pariyapat Kanka)

บทที่ 13

196

บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารนิตยการบิน

ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Organizational Climate, Organization Culture and Safety Management System

of Employees in Technical Department (Donmueang)

Thai Airways Public Company Limited

รุ่งรติศ คงยั่งยืน (Rungradit Kongyoungyune)

บทที่ 13

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2
กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะจันท์ จังหวัดชลบุรี

Factor affecting to quality of life of military officials in the 2nd battalion
of infantry regiment 111 in Taboonmee sub-district, Khochan District, Chon Buri Province

รณรงค์ เส็งมี (Ronnarong Sengmee)

ธีระพงษ์ ฐิริพานิก (Teerapong Puripanik)

บทที่ 14

รูปแบบของผู้นำในองค์กรเพื่อพัฒนาผู้ตามให้มีประสิทธิผลสูง

A model of organizational leadership to develop highly effective followers

ธานี ชาวสวน (Thanee Chaosoun)

สุชนนี เมธิโยธิน (Suchonnee Methiyothin)

อำนาจ สาลีบุญกุล (Amnad Saleenukul)

บทที่ 15

ความเหมือนและต่างของ Coworking Space ในมหาวิทยาลัยไทย

Similarities and Differences of Coworking Space in Thai Universities

ปริญัตร สุขเจริญ (Pariyachat Sukcharoen)

บทที่ 16

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของเกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่

257

The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational
Commitment of the Agricultural Extension Officer in Chiangmai Provincial
Agricultural Extension Office

ปาจริย์ แน่นหนา (Pajaree Nanna)

ปิยากร หวังมหภาพ (Piyakorn Whangmahaporn)

บทที่ 17

กลยุทธ์และนวัตกรรม

277

Strategy and Innovation

เขมมารี รัชชูชีพ (Khemaree Rugchoochip)

เอกวิทย์ มณีธร (Ekkawit Maneethorn)

จิรศักดิ์ สุรงค์พิพรรธน์ (Jirasak Surungkapirat)

ศิริภัสสรค์ วงศ์ทองดี (Sirapatsorn Wongthongdee)

พูนศักดิ์ แสงสันต์ (Poonsak Sangsunt)

นัยนา รัตนสุวรรณชาติ (Naiyana Ratansuwanachart)

ความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์: เปรียบเทียบระหว่าง

กฎหมายไทยกับกฎหมายต่างประเทศ

The Comparison of Online Business Trader Liability between

Thai Law and Foreign Law

กาญจนา สุขาบูรณ์ (Kanjana Sukhaboon)

อาจารย์ประจำสาขาวิชานิติศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

Lecturer at Department of Law, Faculty of Humanities and Social Sciences, Phranakhon Si Ayutthaya

Rajabhat University

E-mail: k_sukhaboon@hotmail.com

Received: 12 May 2021

Revised: 21 July 2021

Accepted: 30 August 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความหมาย ที่มา แนวคิด ทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ (2) ศึกษาหลักการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ตามกฎหมายประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศ (3) วิเคราะห์ รวบรวมสาระสำคัญและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยเปรียบเทียบจากกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายต่างประเทศ และ (4) นำผลการศึกษามาจัดทำข้อสรุปและเสนอแนะเพื่อให้ได้มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา ญี่ปุ่นและสาธารณรัฐสิงคโปร์ ล้วนแล้วแต่มีการพัฒนากฎหมายให้เท่าทันกับเทคโนโลยีในโลกอินเทอร์เน็ตที่พัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยมีมาตรการรับรองความมีประสิทธิภาพอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคล การคุ้มครองผู้บริโภค รวมถึงมาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรมและฉ้อโกง ซึ่งจากการศึกษาพบว่า

ประเทศไทยมีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคตามสัญญาพาณิชย์แบบดั้งเดิม เมื่อเกิดปัญหาจากการค้าแบบออนไลน์ จึงได้นำมาตรการทางกฎหมายดังกล่าว มาปรับใช้เป็นรายกรณี

ผู้วิจัยเสนอแนะกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ กำหนดให้ผู้ประกอบการออนไลน์ที่ได้รับการรับรองความน่าเชื่อถือขอใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ไว้บนเว็บไซต์ กำหนดรูปแบบสัญญามาตรฐานสำหรับการประกอบธุรกิจออนไลน์ จัดตั้งหน่วยงานทำหน้าที่ตรวจสอบการโฆษณาทางออนไลน์โดยเฉพาะ และการจัดระบบภาษีการประกอบธุรกิจออนไลน์ เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์การเสียภาษีและอัตราภาษีไว้ในประมวลรัษฎากร อันเป็นการปกป้องสิทธิ และจัดการความเสียหายให้กับผู้บริโภคเพื่ออำนวยความสะดวกให้เกิดขึ้นกับทุกฝ่ายได้ตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบ, ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์, พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

Abstract

The purposes of this research were (1) to study the concepts, theories, definitions, and the source of the law that relate with the online business trader liability.; (2) to study the legal principles of the online business trader liability between Thai law and foreign law.; (3) to analyze the legal problems with the online business trader liability by the comparison of between Thai law and foreign law.; and (4) to summarize conclusions and recommendations in order to amend the provision that regarding the online business as use to examine the verification in Thailand.

The study suggested that in each country such as, United States of America, Japan and the Republic of Singapore, all of these countries effort to make laws so that to develop with rapidly evolving of internet technology. These countries have many legal measures that relate with electronic commerce for example, the effectiveness electronic commerce operation, the privacy protection about personal information, the consumer protection and legal measures for safety prevention of crime or fraud. Besides, this research project proposes that in Thailand still has several laws aim to protect consumers under traditional commercial contracts. In according to the problems arise from the online trading, this would be apply by analogy law or general law that depending on the case that occurs with consumers online.

The researcher has legal recommendations that aimed to protect the consumers who have transacted in electronics commerce with the online business. These requirements are the online operator's website should be show on the e-commerce operator license certified credibility, allocating the standard

contract format so that to enforce with the business online partners and establishing the organization which dedicate to examine the online advertising for the selling products and services. Besides, to organize tax system toward the tax rules and tax rates into the Revenue Code for the online business so that to eliminate various problems. In order to protect the rights of the consumers which facilitates justice to the people according to the spirit of the law.

Keywords: Liability, Online business trader, Electronic commerce

บทนำ

การซื้อขายและให้บริการในปัจจุบัน มิได้มีแค่เพียงการค้าขายผ่านตลาดทางกายภาพ (Physical market) แบบดั้งเดิม หากแต่เป็นการซื้อขายให้บริการรูปแบบใหม่ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตที่เรียกกันว่า “การซื้อขายออนไลน์” จนทำให้วิถีทางการค้าในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก แต่ก็ได้เกิดปัญหาจากการทำธุรกรรมทางออนไลน์ ปัญหาความผูกพันในข้อสัญญา ตลอดจนหน้าที่และความรับผิดชอบของคู่สัญญา ซึ่งในประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์เป็นการเฉพาะทั้งในด้านการทำธุรกรรมและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คงมีเพียงกฎหมายการค้าแบบดั้งเดิม (conventional trade) ซึ่งในการซื้อขายออนไลน์นั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้ค้ารายย่อยควรได้รับการผลักดันให้เข้าสู่ระบบการค้าออนไลน์อย่างถูกต้อง โดยจะต้องขึ้นทะเบียนพาณิชย์ต่อกรมธุรกิจการค้าภายใต้ข้อกำหนดต่างๆ ทั้งนี้ ตามมาตรา 6 แห่งพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ได้บัญญัติถึงกิจการอันถือเป็นพาณิชย์กิจ ซึ่งการค้าออนไลน์และการขายแบบไลฟ์สดบนเฟซบุ๊ก (Facebook) หรือ อินสตาแกรม (Instagram) เข้าข่ายเป็นผู้ประกอบพาณิชย์กิจที่ต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499 ซึ่งตามประกาศของกระทรวงพาณิชย์ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2553 ข้อ 5 และมาตรา 3 แห่ง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2541 ได้บัญญัติให้ผู้ขาย ผู้ผลิตเพื่อขาย ผู้นำเข้าเพื่อขายสินค้านั้น เป็นผู้ประกอบธุรกิจที่อยู่ภายใต้บังคับของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งรูปแบบที่เป็นตลาดทางกายภาพ (Physical Market) และตลาดออนไลน์ (Virtual Market)

ด้วยสภาพปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการศึกษาถึงแนวคิดและข้อกำหนดเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยเฉพาะความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ จึงได้หยิบยกรายการทางกฎหมายและแนวปฏิบัติที่ดีของประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่นซึ่งเป็นประเทศที่มีการค้าขายด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอันดับต้นๆ ของโลก (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ [สพธอ.], 2564) รวมถึงประเทศสาธารณรัฐสิงคโปร์ที่มีการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวหน้า มีศักยภาพทางเศรษฐกิจในแถบเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ และมีกฎหมายด้านการพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ไว้โดยเฉพาะ (จิตาภา ตันติपालกุล, ม.ป.ป.) มาทำการวิเคราะห์ รวบรวมมาตรการทางกฎหมายแล้วทำการเปรียบเทียบเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ ตลอดจนมาตรการทางกฎหมายในการประกอบธุรกิจออนไลน์ที่เหมาะสมกับประเทศไทย ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอมาตรการทางกฎหมายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมบทบัญญัติของกฎหมาย เพื่อเป็นข้อเสนอแนะต่อไป

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความหมาย ที่มา แนวคิด และทฤษฎีทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์
2. เพื่อศึกษาหลักการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์จากกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายของต่างประเทศ
3. เพื่อวิเคราะห์ รวบรวมสาระสำคัญและมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยเปรียบเทียบจากกฎหมายของประเทศไทยและกฎหมายของต่างประเทศ
4. เพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ที่เหมาะสมกับประเทศไทย

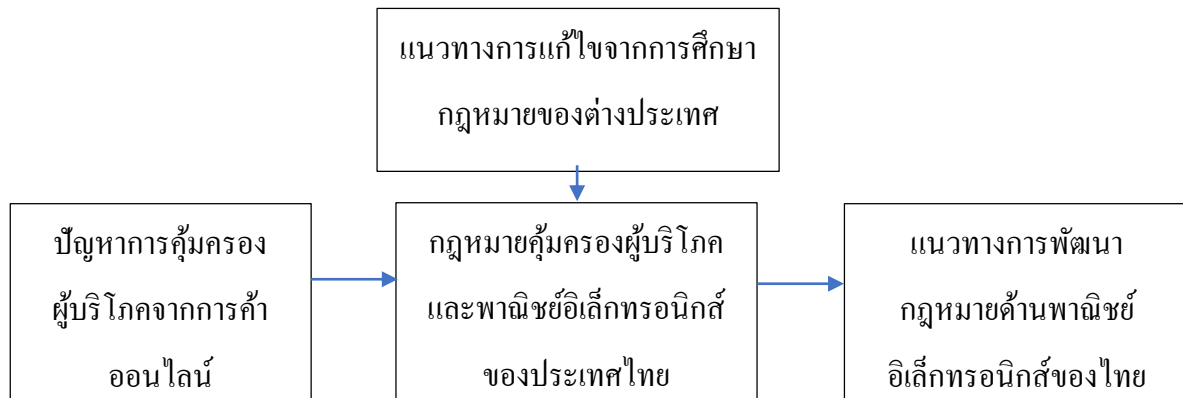
ขอบเขตของโครงการวิจัย

การศึกษานี้ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบและวิเคราะห์เรื่องความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ โดยทำการศึกษานี้จากหลักกฎหมายของประเทศไทยเกี่ยวกับหลักการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของผู้บริโภคตามรัฐธรรมนูญ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขาย พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พระราชบัญญัติทะเบียนพาณิชย์ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนหลักกฎหมายและแนวคิดของนักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่นและสาธารณรัฐสิงคโปร์

สมมุติฐานของโครงการวิจัย

กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคและพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยในปัจจุบันยังไม่มีมาตรการที่เหมาะสมเพียงพอในการคุ้มครองผู้บริโภคจากการค้าออนไลน์ จึงต้องทำการศึกษากฎหมายของต่างประเทศเพื่อให้ได้มาซึ่งมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากฎหมายด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

กรอบแนวคิด



บททวนวรรณกรรม

จากการศึกษา ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยที่มีแนวคิดเกี่ยวข้องกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อันจะนำไปสู่แนวทางที่สอดคล้องกับการพัฒนากฎหมายพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ และมาตรการทางกฎหมายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อื่นๆ ที่เหมาะสมกับประเทศไทย ดังต่อไปนี้

ณัฐพงษ์ กองแก้ว (2552) ทำการศึกษา ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (Trustmark) ต่อผู้ให้บริการเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ กรณีศึกษา : เครื่องหมาย DBD VERRIFIED ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ พบว่า ในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ เว็บไซต์ที่ได้รับ “เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ” ย่อมทำให้ผู้บริโภคมีความมั่นใจในการซื้อขายออนไลน์ ดังเช่นในต่างประเทศมีผู้ให้บริการเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ ที่มีแนวนโยบายตามแนวทาง OECD (The Organization for Economic Cooperation and Development) และในประเทศไทยมีเครื่องหมายรับรองชื่อ DBD Trustmark ที่ออกโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ซึ่งหากประเทศไทยมีการกำหนดประเภทและมาตรการบังคับใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ กำหนดคุณสมบัติของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และมีมาตรการลงโทษผู้ประกอบการที่ผิดสัญญา ก็จะส่งผลให้ธุรกิจออนไลน์พัฒนาขึ้นไป

งานวิจัยนี้เป็นการเสนอแนวทางให้มีมาตรการบังคับใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือกับผู้ที่ประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการและสร้างความมั่นใจให้กับผู้บริโภคทางออนไลน์ ซึ่งเป็นแนวทางเดียวกันกับที่ผู้วิจัยจะได้ดำเนินการต่อไป

จิราภา พงษ์พันธ์ (2557) ทำการศึกษา ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ศึกษากรณีสิทธิหน้าที่ของกลุ่มสัญญาและผู้บริโภค อันเนื่องมาจากความไม่เท่าเทียมกันระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อทางออนไลน์ ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคยังไม่ครอบคลุมถึงการแก้ปัญหาทางออนไลน์ จึงเสนอแนะให้แก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 14 ให้มี “คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” และให้มีบทบัญญัติในส่วนที่ 2 ตรี การคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์

งานวิจัยนี้ได้เสนอให้มีการแก้ไขข้อกฎหมายเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกันระหว่างกลุ่มสัญญา โดยเฉพาะการให้ความคุ้มครองกับผู้ซื้อออนไลน์ ดังเช่นที่ผู้วิจัยได้นำเสนอมาตรการทางกฎหมายในการปกป้องคุ้มครองสิทธิและจัดการความเสียหายให้กับผู้บริโภค

ภาละวี ปณฺเฑร์พิพัฒน์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์: ศึกษากรณีการใช้คุกกี้บนอินเทอร์เน็ต เนื่องจากระบบการจดจำข้อมูลเป็นเทคโนโลยีที่ถือได้ว่าเป็นการรุกล้ำความเป็นส่วนตัว เนื่องจากสามารถติดตามพฤติกรรมการใช้งานอินเทอร์เน็ตของผู้ใช้ และเก็บข้อมูลซึ่งผู้ใช้แต่ละบุคคลได้ให้ไว้ในเพื่อนำข้อมูลที่ได้นั้นไปใช้ทางการตลาดเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภค หรือแม้กระทั่งนำข้อมูลที่ได้ดังกล่าวไปขายให้แก่บุคคลที่สาม จึงเสนอให้มีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

ศลิษา ทองโชติ (2562) ศึกษามาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าหรือบริการโดยการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีปัญหาการผิดสัญญาเพราะผู้ประกอบการบางรายแสดงข้อความอันเป็นเท็จ ผู้ขายส่วนใหญ่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบธุรกิจ ส่งผลให้ไม่สามารถควบคุมดูแลและคุ้มครองผู้บริโภค ยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคโดยตรง จึงเห็นควรให้มีการแก้ไขกฎหมายโดยผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนก่อนเข้าพื้นที่เครือข่ายเพื่อประกอบธุรกิจ รวมทั้งมาตรการวางหลักประกันสำหรับชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

จากการทบทวนวรรณกรรมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะพบว่าประเทศไทย ยังไม่มีกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์อย่างชัดเจน การใช้กฎหมายที่คุ้มครองผู้บริโภคและผู้ประกอบการสำหรับการค้าแบบทั่วไปก็ไม่เหมาะสมกับธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งมาตรการการลงโทษและสอบสวนผู้กระทำผิดทางอิเล็กทรอนิกส์ก็ยากที่จะนำผู้กระทำผิดมาลงโทษได้ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอให้มีมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในการวิจัยขั้นต่อไป

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ มีดังนี้

1. มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ในประเทศไทย

1.1 หลักกฎหมายทั่วไปเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (พิชัย นิลทองคำ, 2562) ซึ่งมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ขายไว้ ทั้งเรื่องการโอนกรรมสิทธิ์ไปยังผู้ซื้อ ส่งมอบทรัพย์สิน ความรับผิดชอบจากการที่ผู้ขายส่งมอบทรัพย์สินผิดไปจากที่ตกลงกันไว้ ความรับผิดชอบในความชำรุดบกพร่องของทรัพย์สินและกรณีที่ผู้ซื้อถูกรอนสิทธิ

1.2 หลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์ (ชยพล ธานีวัฒน์, 2561) อันได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งเป็นกฎหมายกลางที่คุ้มครองผู้บริโภคที่นำมาใช้กับการซื้อขายออนไลน์ พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 คุ้มครองสิทธิผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 โดยผู้ประกอบการธุรกิจทุกคนต้องร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยไม่สามารถตกลงล่วงหน้าเพื่อยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของผู้ประกอบการและพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551 ที่ว่าด้วยการฟ้องร้องดำเนินคดี เรียกร้องค่าเสียหายและการชดเชยเยียวยาตามสิทธิของผู้บริโภค

1.3 หลักกฎหมายเกี่ยวกับการใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือในการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเป็นการยืนยันตัวตนและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเว็บไซต์

2. มาตรการเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ตามกฎหมายต่างประเทศ

ผู้วิจัย ได้ทำการศึกษาแนวคิดและข้อกฎหมายจากประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศญี่ปุ่นที่มีกฎหมายแม่แบบในการศึกษาเพื่อนำมาปรับใช้ในประเทศไทย รวมถึงประเทศสิงคโปร์ซึ่งเป็นประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีศักยภาพด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยนำเสนอดังต่อไปนี้

2.1 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ในประเทศสหรัฐอเมริกา

ประเทศสหรัฐอเมริกาให้ความสำคัญต่อการเปิดเสรีเพื่อรองรับการเติบโตของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการออกกฎหมาย Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (E-SIGN) เพื่อรับรองธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ สัญญา และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ แต่คงความเป็นกลางด้านเทคโนโลยี อีกทั้งยังให้ความสำคัญต่อการปกป้องทรัพย์สินทางปัญญาและให้ความเห็นชอบต่อสนธิสัญญาทางลิขสิทธิ์ (WIPO Copyright Treaty) โดยมี UNCITRAL Model Law on E-Commerce เป็นต้นแบบกฎหมายสนับสนุนการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่เป็นกฎหมายแม่แบบในการร่างกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์หลายประเทศทั่วโลก (ภารุจา บุญจารุทัศน์, 2557)

2.1.1 มาตรการทางกฎหมายในการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อันได้แก่ Uniform Electronic Transactions Act (UETA) เพื่อลดข้อขัดข้องทางกฎหมาย ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันและการบังคับใช้ทางกฎหมาย และลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ Uniform

Computer Information Transaction Act (UCITA) ธุรกรรมที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคอมพิวเตอร์ Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (E-sign) รับรองการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์

2.1.2 มาตรการทางกฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล การส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้รับมิได้เรียกร้องจากผู้ส่ง ซึ่งเรียกกันว่า สแปมเมล เป็นกฎหมายระดับสหรัฐ

2.1.3 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค ใช้กำกับดูแลกิจการพาณิชย์เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมโดยมีชื่อว่า The Federal Trade Commission Act 1914 เรียกโดยย่อว่า FTC

2.1.4 มาตรการทางกฎหมายด้านสารสนเทศ อันได้แก่ กฎหมายด้านทรัพย์สินทางปัญญา ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล อาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เป็นต้น

2.2 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ในประเทศญี่ปุ่น

ผู้บริโภคชาวญี่ปุ่นให้ความสนใจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก มีแพลตฟอร์มในประเทศที่เข้มแข็ง มีระบบขนส่งไปรษณีย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังตระหนักถึงความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล ด้วยการให้การเข้ารหัสข้อมูล (Encryption) ที่แสดงตัวตนในการเข้าใช้อินเทอร์เน็ตให้ความสำคัญต่อความเป็นส่วนตัว (Privacy Right) โดยมีการตรากฎหมายการทำธุรกรรมทางอินเทอร์เน็ต ดังนี้ (กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์, 2563)

2.2.1 มาตรการทางกฎหมายในการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ด้วยการออกกฎหมาย The Act on Electronic Signatures and Certification Business 2000 ส่งเสริมการใช้ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ The Act on Special Provisions to Civil Code Concerning Electronic Consumer Contracts and Electronic Acceptance Notion 2001 นำกฎหมายแพ่งมาปรับใช้ โดยไม่ออกกฎหมายเฉพาะเรื่องตามกฎหมายแม่แบบของ UNCITRAL

2.2.2 มาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม การล่อโก่งที่เป็นการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ คือ Crime Act (Penal Code of Japan: Law No.45 of 1907, Amended 1987) แก้ไขเพิ่มเติมฐานความผิดอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ และ Unauthorized Computer Access Law (Law No. 128 of 1999) ห้ามเข้าถึงโดยไม่มีอำนาจและป้องกันการก่ออาชญากรรมผ่านทางโทรคมนาคม

2.2.3 มาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลเพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภคผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ Act on the Protection Personal Information 2003

2.2.4 มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภค Consumer Contract Act has been prepared (up to the revisions of Act No. 56 of 2006) เพื่อคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านการทำสัญญา

ประเทศญี่ปุ่นจึงมีเพียงการแก้ไขกฎหมายแพ่ง The Act on Special Provisions to the Civil Code Concerning Electronic Consumer Contracts and Electronic Acceptance Notice 2001 เพื่อรองรับธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และ Act on the Personal Information 2003 เพื่อคุ้มครองความเป็นส่วนตัวด้านข้อมูลส่วนบุคคล เนื่องจากชาวญี่ปุ่นไม่ชอบความเสี่ยงและรักความเป็นส่วนตัวสูง

2.3 มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ในประเทศสิงคโปร์

ประเทศสิงคโปร์ถือเป็นประเทศแรกๆ ในเอเชียที่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อส่งเสริมการขายตัวทางเศรษฐกิจอย่างต่อเนื่อง มีการออกกฎหมายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4 ด้าน ดังต่อไปนี้ (สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา, ม.ป.ป.)

2.3.1 มาตรการด้านการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ - Electronic Transaction Act 2010 ถือเป็นจุดแข็งด้านการส่งเสริมการประกอบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตามแนวทางที่เป็นสากลเรื่องผลของการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์

2.3.2 มาตรการความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรมหรือการฉ้อโกง คือ The Penal Code of Singapore (Chapter 224) โดยมีบทบัญญัติป้องกันอาชญากรรม การฉ้อโกง

2.3.3 มาตรการการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล The Spam Control Act 2007 เพื่อควบคุมการส่งข้อความอิเล็กทรอนิกส์ที่ไม่ต้องการและลดปัญหาการฉ้อโกง

2.3.4 มาตรการทางกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภค (Unfair Contract Terms Act 1977 (UCTA)) และกฎหมายที่สนับสนุนการส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันซึ่งจะให้การคุ้มครองทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ (Consumer Protection (Fair Trading) Act 2009 (CPFTA))

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า กฎหมายที่เป็นจุดแข็งที่จะส่งเสริมการประกอบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์ ได้แก่

- 1) Electronic Transaction Act 2010 เกี่ยวกับผลของการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์
- 2) Spam Control Act 2007 ลดปัญหาการส่งสแปมเมล การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล
- 3) The Personal Data Protection Bill 2012 สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้บริโภค

ประเทศสหรัฐอเมริกา สิงคโปร์ และญี่ปุ่น ต่างก็มีการออกกฎหมายเพื่อรองรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีสถานะทางกฎหมายของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่คล้ายกัน แต่มีวิธีการคุ้มครองที่แตกต่างกันไป ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปลักษณะกฎหมายของแต่ละประเทศ ไว้ดังต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบมาตรการทางกฎหมายการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยและต่างประเทศ

มาตรการกฎหมาย	ประเทศไทย	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศญี่ปุ่น	ประเทศสิงคโปร์
มาตรการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์	- พ.ร.บ. ว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2551) - พ.ร.บ. จดทะเบียนพาณิชย์ พ.ศ. 2499	- Uniform Electronic Transactions Act (UETA) - Uniform Computer Information Transactions Act	- The Act on Electronic Signatures and Certification Business 2000 - The Act on Special	- Electronic Transaction Act 2010

กาญจนา สุขาบุรณ์

มาตรการกฎหมาย	ประเทศไทย	ประเทศสหรัฐอเมริกา	ประเทศญี่ปุ่น	ประเทศสิงคโปร์
		- Electronic Signatures in Global and National Commerce Act (2000) (E-sign)	Provisions to the Civil Code Concerning Electronic Consumer Contracts and Electronic Acceptance Notice 2001	
มาตรการความปลอดภัยในการป้องกันอาชญากรรมหรือการฉ้อโกง	- พ.ร.บ. ธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 (แก้ไข พ.ศ. 2551) - พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ฯ ปี พ.ศ. 2550 และ ปี พ.ศ. 2560	-	- Computer Crime Act (Penal Code of Japan (No.45 of 1970. amended 1987)) - Unauthorized Computer Access Law (No.128 of 1999)	- The Penal Code of Singapore (Chap. 224) - Computer Misuse Act Amended 1998
มาตรการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล	- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 - พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562	- กฎหมายระดับสหรััฐ (Federal Law) : Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003	- Act on the Protection of Personal Information 2003 - Act on Regulation of the Transmission of Specified	- The Spam Control Act 2007
มาตรการคุ้มครองผู้บริโภค	-พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 -พ.ร.บ.ขายตรงและตลาดแบบตรง พ.ศ. 2545	- The Federal Trade Commission Act 1914	- Consumer Contract Act has been prepared (up to the revisions of Act No.56 of 2006)	- Unfair Contract Terms Act 1977 - Consumer Protection Fair Trading Act 2009
มาตรการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	- ธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ - ลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ - การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศให้ทั่วถึงและเท่าเทียม - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - การกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ - กฎหมายเกี่ยวกับการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	- กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา - การทำสัญญาออนไลน์ - การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล - กฎหมายอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ทั้งกฎหมายเฉพาะและปรับใช้กฎหมายอาญาทั่วไป - กฎหมายการเงินทางอิเล็กทรอนิกส์	-	-

อภิปรายผล

ภายใต้สถานการณ์ที่ทั่วโลกต้องเผชิญกับการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาชนต้องมีการปรับตัวเข้าสู่สภาวะวิถีปกติใหม่ (New Normal) การดำรงชีวิตมีความผูกพันกับการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นอย่างมาก แต่อย่างไรก็ตาม การประกอบธุรกิจออนไลน์ในประเทศไทยยังพบปัญหาที่ผู้ประกอบการบางรายทำการค้าการขายโดยไม่สุจริต หลอกลวงเรื่องคุณภาพสินค้าหรือบริการ โฆษณาชวนเชื่อเกินจริง ไปจนถึงขั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการเปรียบเทียบข้อกฎหมายจากประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศญี่ปุ่นและประเทศสิงคโปร์ ดังต่อไปนี้

1. ประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นประเทศต้นแบบของการร่างกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ มีมาตรการสำคัญที่ครอบคลุมต่อการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

มาตรการทางกฎหมายด้านการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่สำคัญ คือ การยอมรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความเท่าเทียมเช่นเดียวกับเอกสารธรรมดา โดยมีกฎหมายฉบับแรก คือ Uniform Electronic Transactions Act (UETA) เพื่อลดข้อขัดข้องและรับรองลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งยอมรับการทำธุรกรรมผ่านระบบคอมพิวเตอร์ว่ามีผลตามกฎหมาย

มาตรการด้านคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล มีกฎหมายระดับสหรัฐควบคุมสแปมอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้คณะกรรมการการค้าสหรัฐ (FTC) ได้ใช้กฎหมายว่าด้วยการค้าที่ไม่เป็นธรรมควบคุมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่หลอกลวง ควบคุมการโฆษณา ทั้งนี้ ได้มีการนำวิธีพิจารณาคดีในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) มาใช้กับผู้เสียหายแบบเดียวกับที่เกิดจากเหตุเดียวกัน ประชาชนจึงตื่นตัวในการใช้สิทธิเรียกร้องการชดเชยเยียวยาจากผู้ประกอบธุรกิจ

มาตรการทางกฎหมายด้านสารสนเทศอื่นๆ ได้แก่ กฎหมายทรัพย์สินทางปัญญา กฎหมายธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ การทำสัญญาออนไลน์ การซื้อขายหลักทรัพย์ออนไลน์ กฎหมายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว กฎหมายอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เว็บไซต์ลามก การลักลอบดักจับ แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูล และกฎหมายการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ประเทศสหรัฐอเมริกา มีความโดดเด่นในฐานะที่เป็นประเทศต้นแบบของการร่างกฎหมายว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ ให้ความสำคัญด้านการคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ยึดหลักกฎหมายว่าด้วยการค้าที่ไม่เป็นธรรม เพื่อควบคุมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่มีลักษณะเป็นการหลอกลวง รวมถึงกรณีของการส่งจดหมายขยะที่ถือเป็นการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและหลอกลวงเช่นกัน นอกจากนี้ ยังได้มีการนำวิธีพิจารณาคดีในการดำเนินคดีแบบกลุ่ม (Class Action) มาใช้กับผู้เสียหายที่เกิดจากเหตุเดียวกันอีกด้วย จึงทำให้ประชาชนตื่นตัวต่อการใช้สิทธิของตนเพื่อเรียกร้องการชดเชยเยียวยาจากผู้ประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

2. ประเทศญี่ปุ่น มีมาตรการสำคัญที่ครอบคลุมต่อการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ กฎหมาย Act on the Protection of Personal Information 2003 เป็นพื้นฐานในการคุ้มครองสิทธิของบุคคล การเคารพปัจเจกชนและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม กฎหมาย Act on Regulation of the Transmission of Specified Electronic Mail 2002 (Amendment 2007) ป้องกันไม่ให้เกิดอุปสรรคในการส่งและรับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ รวมทั้งมาตรการคุ้มครองผู้บริโภคด้านการทำสัญญาภายใต้ชื่อ Consumer Contract Act has been prepared (up to the revisions of Act No. 56 of 2006)

มาตรการทางกฎหมายด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรม หรือการฉ้อโกง ได้แก่ Computer Crime Act (Penal Code of Japan (Law No.45 of 1907, Amended 1987)) โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายอาญาเกี่ยวกับฐานความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางคอมพิวเตอร์ และ Unauthorized Computer Access Law (Law No. 128 of 1999) ที่ห้ามการเข้าถึงคอมพิวเตอร์โดยไม่มีอำนาจและป้องกันการก่ออาชญากรรมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ผ่านทางสายโทรคมนาคม

จากการศึกษา มาตรการทางกฎหมายด้านการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศญี่ปุ่นนั้นมีความใกล้เคียงกับประเทศสหรัฐอเมริกา ทั้งการรับรองความมีผลของการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล และการคุ้มครองผู้บริโภค แต่มีความแตกต่างกันที่ประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญต่อมาตรการด้านความปลอดภัย การป้องกันอาชญากรรมหรือการฉ้อโกง โดยมีได้มี Electronic Transaction Act กำหนดไว้เป็นการเฉพาะ เพียงแต่ทำการแก้ไขกฎหมายแพ่งที่สามารถปรับใช้กับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในเชิงการค้า คือ The Act on Electronic Signatures and Certification Business 2000 และ The Act on Special Provisions to Civil Code Concerning Electronic Consumer Contracts and Electronic Acceptance Notice 2001 เพื่อรองรับการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเพิ่มเติมข้อผิดพลาดจากการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์ของผู้บริโภคเอาไว้

3. ประเทศสิงคโปร์ มีกฎหมายที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับการประกอบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ 4 ด้านด้วยกัน อันได้แก่

มาตรการทางกฎหมายที่ส่งเสริมการประกอบธุรกิจด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์ คือ Electronic Transaction Act 2010 ตามแนวทางสากล United Nations Convention on the Use of Electronic Communications in International Contracts 2005 เกี่ยวกับการทำสัญญาอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รวมถึง Spam Control Act 2007 และ Consumer Data Protection framework and Do Not Call “DNC” Registry และ The Personal Data Protection Bill 2012 มาตรการทางกฎหมายด้านความปลอดภัยในการป้องกันอาชญากรรมหรือการฉ้อโกง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับทั้งผู้ประกอบการและผู้บริโภค ได้แก่ The Penal Code of Singapore (Chapter 224) และ Computer Misuse

(Amendment) Act 1998 กำหนดความผิดที่ซับซ้อนขึ้นของอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ ตลอดจนการเพิ่มบทลงโทษตามสัดส่วนระดับความเสียหายที่เกิดขึ้น เป็นต้น

มาตรการทางกฎหมายด้านการคุ้มครองผู้บริโภคฉบับแรก คือ Unfair Contract Terms Act 1977 (UCTA) ซึ่งใช้ในกรณีที่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับข้อยกเว้นความรับผิดชอบเมื่อมีการผิดสัญญา ฉบับที่สอง คือ Consumer Protection (Fair Trading) Act 2009 (CPFTA) ที่สนับสนุนส่งเสริมการค้าที่เป็นธรรมและเท่าเทียมกันโดยให้การคุ้มครองทั้งผู้บริโภคและผู้ประกอบการ ให้สิทธิแก่ผู้บริโภคในการเรียกค่าเสียหายทางแพ่งจากการค้าที่ไม่เป็นธรรม มีกฎหมายรองรับการทำธุรกรรมการเงินในระบบออนไลน์

จากการที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาและวิเคราะห์มาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจออนไลน์ข้างต้น ผู้วิจัย มีความเห็นว่า ประเทศไทยควรนำมาตรการทางกฎหมายของต่างประเทศที่มุ่งคุ้มครองธุรกิจออนไลน์มาใช้กับประเทศไทย ดังต่อไปนี้

1. การยอมรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีความเท่าเทียมเช่นเดียวกับเอกสารธรรมดา ตามแบบ Uniform Electronic Transactions Act (UETA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ซึ่งประเทศไทยได้ดำเนินการตามข้อกำหนดดังกล่าวแล้วดังเช่นบทบัญญัติในมาตรา 7 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ที่ห้ามมิให้ปฏิเสธความมีผลผูกพันของข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และยังคงมีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายเพื่อให้ทันสมัยอยู่เสมออีกหลายฉบับ

2. การคุ้มครองความเป็นส่วนตัวเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แม้ประเทศไทยจะมีมาตรการเกี่ยวกับการส่งข้อมูลคอมพิวเตอร์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นการสร้างความเดือดร้อนรำคาญ ตามมาตรา 11 แห่งพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 แต่กฎหมายดังกล่าวมีเพียงโทษปรับฐานสร้างความเดือดร้อนรำคาญ แต่ไม่ได้เน้นเรื่องการรบกวนสิทธิส่วนบุคคลในเชิงป้องกันและปรามมิให้กระทำความผิด จึงยังคงมีสแปมเมลที่ก่อให้เกิดการหลอกลวงผู้บริโภค ประเทศไทยจึงควรมีมาตรการทางกฎหมายที่เข้มข้นขึ้นตามแบบอย่างของกฎหมายต่างประเทศ ดังเช่นกฎหมาย Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003 ของประเทศสหรัฐอเมริกา ที่ใช้ควบคุมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ถึงขั้นถือว่าการปฏิบัติทางการค้าที่ไม่เป็นธรรมและหลอกลวง รวมทั้งกฎหมาย Act on the Protection Personal Information 2003 ของประเทศญี่ปุ่น ที่รัฐมีนโยบายพื้นฐานในการคุ้มครองสิทธิของบุคคล ด้วยการเคารพปัจเจกชนและจัดการข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเหมาะสม และ Act on Regulation of the Transmission of Specified Electronic Mail 2002 (Amendment 2007) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาระวี ปุณศรีพิพัฒน์ (2557) ที่ได้ทำการศึกษาการใช้คุกกี้บนอินเทอร์เน็ตที่ถือเป็นการรุกรานความเป็นส่วนตัว ด้วยการเสนอให้มีมาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์

3. มาตรการทางกฎหมายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมคอมพิวเตอร์ เว็บบไซต์ลามก การลักลอบดักจับ แก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลคอมพิวเตอร์ แม้ประเทศไทยจะให้อำนาจจัดการ

กับปัญหาดังกล่าว แต่เป็นการใช้อำนาจทางปกครองของกระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม (ICT) ไม่มีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ ดังเช่นในประเทศสหรัฐอเมริกา ประเทศไทยจึงควรเพิ่มกฎหมายด้วยการนำหลักการเพิ่มโทษ และการลงโทษความผิดจากเหตุอาชญากรรมที่เกิดจากการใช้คอมพิวเตอร์ตามแบบอย่างประเทศสิงคโปร์ คือ The Penal Code of Singapore (Chapter 224) และ Computer Misuse and Cybersecurity (Amendment) Act 2017 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศลิษา ทองโชติ ที่พบว่า ผู้ประกอบการทางออนไลน์ส่วนใหญ่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จึงควรมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายให้ผู้ประกอบการต้องจดทะเบียนก่อนเข้าพื้นที่เครือข่าย รวมทั้งกำหนดมาตรการวางหลักประกันสำหรับชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้บริโภค

4. การคุ้มครองผู้บริโภคทางอิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคทางอิเล็กทรอนิกส์เป็นการเฉพาะ เพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะในปัจจุบัน จึงควรนำเอาหลักเกณฑ์ตาม Consumer Contract Act has been prepared (up to the revisions of Act No. 56 of 2006) ของประเทศญี่ปุ่นมาคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค สอดคล้องกับงานวิจัยของจิราภา พงษ์พันธ์ ที่เสนอแนะให้มีการแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 14 โดยกำหนดให้มี “คณะกรรมการว่าด้วยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์” และให้มีบทบัญญัติในส่วนที่ 2 ตรี การคุ้มครองผู้บริโภคจากการทำธุรกรรมซื้อขายสินค้าออนไลน์

บทสรุป

นับแต่เกิดสถานการณ์โรคอุบัติใหม่โควิด-19 ในช่วงต้นปี พ.ศ. 2563 เป็นต้นมา ทำให้ประชาชนต้องปรับวิถีการใช้ชีวิตปกติแบบใหม่ การค้าการขายในปัจจุบันจึงถูกแวดล้อมไปด้วยการค้าแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Commerce) หรือการค้าแบบออนไลน์ แต่ในขณะเดียวกัน ก็พบปัญหาจากการซื้อขายให้บริการทางออนไลน์ ผู้บริโภคได้รับความเสียหายจากการได้รับสินค้าหรือบริการที่ไม่มีคุณภาพ ไม่ได้มาตรฐาน ไม่ถูกต้องไม่ตรงตามที่สั่งซื้อ ไม่ตรงตามที่โฆษณาพรรณนาไว้ ไปจนถึงขั้นถูกหลอกลวงถูกฉ้อโกง โอนเงินแล้วไม่ได้รับสินค้า เป็นต้น และเมื่อเกิดปัญหา ผู้ค้าทางออนไลน์ได้ปิดกั้นช่องทางการติดต่อสื่อสาร จนติดตามหาตัวไม่ได้อีกเลย ปัญหานี้นับวันมีแต่จะเกิดความเสียหายเพิ่มขึ้น ซึ่งความเสียหายในแต่ละรายกรณีอาจมีมูลค่าเพียงเล็กน้อย หากแต่เมื่อรวมจำนวนเข้าด้วยกันก็อาจมีมูลค่ามากมายมหาศาลเป็นภัยต่อความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ซึ่งในปัจจุบันมีกฎหมายที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ ฯลฯ แต่กฎหมายเหล่านี้มิได้เฉพาะเจาะจงถึงการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคทางออนไลน์และยังมีบทบัญญัติที่ไม่ครอบคลุมเพียงพอ ผู้วิจัยจึงได้นำเสนอมาตรการทางกฎหมายว่าด้วยการประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

1. มาตรการทางกฎหมายในการกำหนดรูปแบบของสัญญา วิธีการทำสัญญาและการบังคับให้เป็นไปตามสัญญาอันเป็นการรับรองความมีผลของการประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

เนื่องจากการซื้อขายออนไลน์เป็นสัญญาทางเดียว ผู้บริโภคต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์เป็นผู้กำหนดไว้เท่านั้น ผู้บริโภคมักจะไม่ได้รับสำเนาสัญญาที่เป็นลายลักษณ์อักษร การลงลายมือชื่อของคู่สัญญาหรือแม้กระทั่งเอกสารการยืนยันรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถเก็บรักษา รวมถึงนำออกเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานสำคัญในการซื้อขาย คงมีเพียงการลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยทั่วไป คือ ชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ที่ต้องทำการกรอกเมื่อลงทะเบียน (Registration) หรือสมัครสมาชิกเท่านั้น ยังไม่มีรูปแบบของสัญญามาตรฐาน ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการกำหนดรูปแบบของสัญญามาตรฐานพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับรองความมีผลของธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงข้อกำหนดความรับผิดชอบต่างๆ เพื่อสืบไปถึงผู้ทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ดังเช่นกฎหมาย Electronic Transaction Act 2010 ของประเทศสิงคโปร์ และ Uniform Electronic Transactions Act (UETA) ของประเทศสหรัฐอเมริกา

2. มาตรการทางกฎหมายในการคุ้มครองผู้บริโภคด้วยการเปิดเผยข้อมูล รายละเอียดของสินค้า และการให้บริการอย่างตรงไปตรงมา

ด้วยเหตุที่คู่สัญญาทางออนไลน์มิได้มาทำสัญญาต่อหน้ากัน จึงต้องมีการระบุตัวตน ที่อยู่ของผู้ประกอบการธุรกิจให้ชัดเจนเพื่อให้ติดตามหาตัวได้โดยง่าย อีกทั้งการประกอบธุรกิจออนไลน์ยังมิได้มีการควบคุมการโฆษณา ด้วยเหตุนี้ จึงต้องเพิ่มมาตรการโฆษณาทางออนไลน์ กำหนดบทลงโทษทางกฎหมายเพื่อเอาผิดกับผู้ประกอบการธุรกิจที่โฆษณาผลิตภัณฑ์เกินจริง สิทธิที่จะได้รับการประกันสินค้าหรือบริการ โดยผู้ขายต้องจัดทำคำรับประกันสินค้าหรือบริการเป็นภาษาไทยและระบุถึงสิทธิของผู้บริโภคอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย รวมทั้งต้องมีกฎหมายป้องกันการหลอกลวงผู้บริโภคแบบ Controlling the Assault of Non-Solicited Pornography and Marketing Act of 2003 ของประเทศสหรัฐอเมริกา

3. มาตรการทางกฎหมายในการปกป้องสิทธิ และการจัดการความเสียหายให้กับผู้บริโภค

ในการยกเลิกสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ มีเพียงการนำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ที่มาปรับใช้ ให้คู่สัญญากลับคืนสู่ฐานะเดิม แต่ข้อกฎหมายดังกล่าวยังมีอาจเข้าถึงกลไกทางการค้ารูปแบบออนไลน์ที่ผู้บริโภคแต่ละรายได้รับความเสียหายด้วยเงินเพียงเล็กน้อย แต่มีผู้เสียหายในเรื่องเดียวกันเป็นจำนวนมาก อีกทั้งการดำเนินคดีทางศาลมีข้อยุ่งยาก ทำให้ผู้เสียหายส่วนมากเลือกจะไม่ใช้สิทธิของตนเรียกร้องให้ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์รับผิดชอบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการมาตรการทางกฎหมายเพื่อให้ผู้เสียหายแต่ละรายได้เข้าถึงกระบวนการดำเนินคดีง่ายขึ้น ซึ่งจากการศึกษา ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ผู้บริโภคยังคงมีสิทธิตามหลักกฎหมายระดับสากล คือ “สิทธิในการเลิกสัญญา” ทั้งในกรณีทั่วไปและในกรณีพิเศษ (Withdrawal Right) ทั้งนี้ พระราชบัญญัติความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.

2551 ได้กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจทุกคนต้องร่วมกันรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จะยกเว้นหรือจำกัดความรับผิดชอบของตนล่วงหน้าไม่ได้

4. มาตรการทางกฎหมายการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์

ความรับผิดชอบสำคัญของผู้ค้าออนไลน์ คือ การสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้บริโภคทางออนไลน์ จึงควรมีคนกลางทำหน้าที่เป็นผู้ให้บริการในการออกใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certification Authority) ทั้งนี้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์มีระบบเลขทะเบียนพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์ โดยผู้ที่จดทะเบียนสามารถนำไปจดทะเบียนดิจิทัลไปติดตั้งที่เว็บไซต์ เพื่อยืนยันความมีตัวตนในโลกอินเทอร์เน็ต อันเป็นการสร้างความน่าเชื่อถือให้กับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

5. มาตรการการกำหนดโทษทางกฎหมายผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ที่กระทำความผิด

เพื่อให้เกิดมาตรฐานที่ดีในธุรกิจออนไลน์ จึงต้องมีบทบัญญัติกฎหมายที่มุ่งคุ้มครองผู้บริโภคในฐานะผู้ซื้อที่สุจริตและเสียค่าตอบแทนให้ได้รับความเป็นธรรมตามกฎหมาย มีมาตรการลงโทษที่เหมาะสมในกรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ได้กระทำความผิด มีบทลงโทษที่ก่อให้เกิดความเกรงกลัวด้วยการลงโทษจำคุกและปรับเท่ากับจำนวนความเสียหายที่ผู้กระทำความผิดได้ก่อขึ้น กำหนดความรับผิดชอบความเสียหายทั้งรูปแบบที่เป็นตัวเงินและมีใช่ตัวเงินอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อเป็นการยับยั้ง เหนี่ยวรั้งป้องปรามไปจนถึงขึ้นลงโทษต่อผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์และธำรงไว้ซึ่งความศักดิ์สิทธิ์ของกฎหมายในการสร้างความเป็นธรรมให้กับคู่สัญญา

ข้อเสนอแนะการวิจัย

เพื่อเป็นการคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยและได้รับความเป็นธรรมจากการทำสัญญาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และได้มาซึ่งมาตรการที่เหมาะสมทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้ประกอบธุรกิจออนไลน์ ตลอดจนแนวทางในการพัฒนากฎหมายธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงได้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จัดประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อกฎหมายให้ผู้ที่จะประกอบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์รับทราบ โดยเฉพาะการจดทะเบียนกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า เพื่อนำไปจดทะเบียนดิจิทัลไปติดตั้งบนเว็บไซต์ในการยืนยันตัวตนและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับเว็บไซต์ของผู้ประกอบการ

2. จัดให้มีหน่วยงานทำหน้าที่ตรวจสอบการโฆษณาขายสินค้าและบริการทางออนไลน์ โดยการส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติการมีทักษะ มีความชำนาญ ด้วยการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ทั้งในแง่ของการปราบปรามและแก้ไขปัญหา และมีช่องทางกลางในการรับเรื่องร้องเรียนพิเศษกรณีเกิดปัญหาเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคทางออนไลน์

3. จัดระบบรักษาความปลอดภัยในการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ให้กับผู้บริโภค โดยผู้ประกอบธุรกิจจะต้องจัดให้มีระบบการรักษาความปลอดภัยที่สูงขึ้นและรักษาความลับระดับสูงทั้ง

ข้อมูลส่วนตัวและข้อมูลด้านการเงินของผู้บริโภค ผู้วิจัยจึงเห็นควรให้มีการแก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 ในหมวด 6 บทกำหนดโทษ ด้วยการเพิ่มบทบัญญัติส่วนที่เป็นบทลงโทษในกรณีที่ผู้ประกอบการธุรกิจออนไลน์ได้กระทำการใดๆ ที่ทำให้ข้อมูลการเงินหรือข้อมูลลับของผู้บริโภครั่วไหล และกำหนดวิธีการเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นให้กับผู้บริโภคทั้งในรูปแบบของสิทธิเรียกร้องความเป็นธรรมและค่าเสียหายเพื่อชดใช้เป็นตัวเงิน

4. กำหนดรูปแบบสัญญามาตรฐานการประกอบธุรกิจออนไลน์ ผู้บริโภคควรได้รับสิทธิที่จะ “เลือก” “ยอมรับ” หรือ “ยกเลิก” เงื่อนไขทางการค้าของผู้ประกอบการธุรกิจ ได้รับใบเสร็จรับเงินอิเล็กทรอนิกส์เพื่อใช้เป็นหลักฐานการชำระเงิน จัดให้มีระบบบททอนและยืนยันการสั่งซื้อ รวมถึงทางเลือกในการปฏิเสธเพื่อยกเลิกการทำธุรกรรมนั้น

5. จัดระบบภาษี โดยเฉพาะการกำหนดหลักเกณฑ์การเสียภาษีและอัตราภาษีสำหรับการประกอบธุรกิจออนไลน์เอาไว้ในประมวลรัษฎากร โดยมีเว็บไซต์กลางทำหน้าที่ตรวจสอบและดูแลระบบภาษีที่จัดตั้งขึ้นโดยกระทรวงพาณิชย์ร่วมกับกระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และกระทรวงการคลัง เพื่อให้รัฐสามารถดำเนินการจัดเก็บรายได้ต่อไป

รายการอ้างอิง

กรมส่งเสริมการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์. (2563). *ข้อมูลการค้าออนไลน์ข้ามพรมแดน*

“ญี่ปุ่น”. วันที่ค้นข้อมูล 25 มีนาคม 2563, เข้าถึงได้จาก [https://www.ditp.go.th/ditp_web61/](https://www.ditp.go.th/ditp_web61/article_sub_view.php?filename=contents_attach/584564/584564.pdf&title=584564&cate=1979&d=0)

[article_sub_view.php?filename=contents_attach/584564/584564.pdf&title=584564&cate=1979&d=0](https://www.ditp.go.th/ditp_web61/article_sub_view.php?filename=contents_attach/584564/584564.pdf&title=584564&cate=1979&d=0)

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พุทธศักราช 2522 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พุทธศักราช 2562. (2562, 27 พฤษภาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 136 ตอนที่ 69 ก.

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พุทธศักราช 2550 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พุทธศักราช 2560. (2560, 24 มกราคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 134 ตอนที่ 10 ก.

พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พุทธศักราช 2544 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พุทธศักราช 2562. (2562, 14 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา*. เล่ม 118 ตอนที่ 112 ก.

จิราภา พงษ์พันธ์. (2557). *ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าออนไลน์ ศึกษากรณีสิทธิหน้าที่ของผู้สัญญาและผู้บริโภค*. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชากฎหมายธุรกิจ, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

- ชยพล ธานีวัฒน์. (2561). กฎหมายเกี่ยวกับการขายของออนไลน์. วันที่ค้นข้อมูล 22 เมษายน 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.bangkok.go.th/upload/user/00000121/File2019/3-4-62.pdf?fbclid=IwAR02BFoI37V2wKOtkr4d4Z8wfngXD0MJ7bI8Tyf0h1wSwFDINTntxcHtgQ>
- จิตาภา ตันติपालกุล. (ม.ป.ป.). กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของอาเซียน. กลุ่มงานคณะกรรมการการที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม สำนักกรรมการ 3
- ณัฐพงษ์ กองแก้ว. (2552). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับความรับผิดชอบในการใช้เครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ (Trustmark) ต่อผู้ให้บริการเครื่องหมายรับรองความน่าเชื่อถือ กรณีศึกษา: เครื่องหมาย DBD VERIFIED ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชัย นิลทองคำ. (2562). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 1-6. กรุงเทพฯ: อททยา มิเลินเนียม.
- ภาระวี ปุณเสรีพิพัฒน์. (2557). มาตรการทางกฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบนธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ : ศึกษากรณีการใช้กู๊กเกิ้ลบนอินเทอร์เน็ต. วารสารนิติศาสตร์, 1(7), 166-193.
- ภารุจา บุญจรรุทัศน์. (2557). การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าออนไลน์ : กรณีศึกษาเฉพาะเฟซบุ๊กและอินสตาแกรม. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- ศลิษา ทองโชติ. (2562). การคุ้มครองผู้บริโภคในการซื้อขายสินค้าและบริการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- สถาบันนานาชาติเพื่อเอเชียแปซิฟิกศึกษา. กฎหมายด้านพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของสิงคโปร์. วันที่ค้นข้อมูล 22 กันยายน 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.insaps.org/index.php>
- กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม. (2561). Checklist รู้ทันซื้อขายออนไลน์. กรุงเทพฯ: กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2564). Check-in 10 ตลาดอีคอมเมิร์ซใหญ่ที่สุดในโลก. วันที่ค้นข้อมูล 15 กรกฎาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://www.etda.or.th/th/UsefulResource/Knowledge-Sharing/Articles/e-Commerce/TOP10e-CommerceMarket.aspx?feed=cb66f430-5546-4dd8-b279-3827e88d154bCommerceMarket.aspx?feed=cb66f430-5546-4dd8-b279-3827e88d154b\The>

การศึกษาสังคมพหุวัฒนธรรมเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ Multicultural Society Study for Implementation in Southern Border Provinces

เจน สุขศรีทอง (Jane Suksrithong)¹

วิเชียร ต้นศิริกงคด (Vichien Tansirikongkhon)²

สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ (Samrit Yossomsakdi)³

พร ภีเสก (Pon Pisek)⁴

¹พันเอก, หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง

Colonel, Doctor of Philosophy Program Strategy and Security

^{2,3}ผู้ช่วยศาสตราจารย์, ดร., คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst. Prof., Ph.D., Faculty of Political Science and Law, Burapha University

⁴พลโท ดร., อาจารย์พิเศษ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Lieutenant General Dr., Special Lecturer, Faculty of Political Science and Law Burapha University

E-mail: janeorchid33@yahoo.com

Received: 18 May 2020

Revised: 10 June 2020

Accepted: 24 June 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้เป็นบทความจากการวิจัยเชิงเอกสาร ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเชิงคุณภาพในหัวข้อ การกำหนดและการนำไปสู่การปฏิบัติของนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่เกี่ยวข้องคือ 1) เพื่อศึกษากระบวนการในการกำหนดนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ และ 2) เพื่อศึกษากระบวนการในการนำไปสู่การปฏิบัติของนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ บทความได้นำเสนอถึงนิยามของคำว่าสังคมพหุวัฒนธรรมอันมีความหลากหลาย ซึ่งความหมายโดยรวมนั้นหมายถึงสังคมที่อยู่ร่วมกันภายใต้วัฒนธรรมอันมีความหลากหลายแตกต่างกัน ลักษณะของสังคมพหุวัฒนธรรมนั้นมีทั้งในแบบที่เป็นพหุวัฒนธรรมนิยมแบบอนุรักษนิยม (Conservative Multiculturalism) พหุวัฒนธรรมนิยมแบบเสรีนิยม (Liberal Multiculturalism) พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ (Critical Multiculturalism) โดยมีตัวแบบการใช้สังคมพหุวัฒนธรรมในลักษณะต่างๆ หลากหลายประเทศ เช่น ประเทศออสเตรเลีย ประเทศมาเลเซีย และแม้แต่องค์กรนานาชาติอย่าง

เจน สุขศรีทอง วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิศก

ประชาคมอาเซียน ทั้งนี้ในการแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ รัฐบาลไทยก็ได้ทำการกำหนดนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมรวมถึงการนำไปสู่การปฏิบัติด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ: สังคมพหุวัฒนธรรม, การกำหนดนโยบาย, การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ, จังหวัดชายแดนภาคใต้

Abstract

This article is a documentary research article which is a part of qualitative research in the topic of Multicultural Society Policy Formulation and Implementation in Southern Border Provinces of Thailand. The research objectives are 1) study of multicultural society policy formulation in Southern Border Provinces of Thailand and 2) study of multicultural society policy implementation in Southern Border Provinces of Thailand. This article also presents the meaning of multicultural society which is the society consist of culture variety. The multicultural society character and type are the Conservative Multiculturalism, the Liberal Multiculturalism and the Critical Multiculturalism. Multicultural Society model from various countries such as Australia, Malaysia and international organization such as ASEAN. Finally, Thailand has formulated and Implemented the Multiculturalism Society to solve the insurgency problem in Southern Border Provinces of Thailand.

Keywords: Multicultural Society, Policy Formulation, Implementation of the Policy, Southern Border Provinces

บทนำ

มนุษย์เป็นสัตว์สังคม (Aristotle, n.d.) ดังนั้นการวิวัฒนาการของมนุษย์จึงควบคู่กับการวิวัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมเสมอ (ศิริรัตน์ แอดสกุล, 2559) เพราะสังคมคือการรวมตัวกันของกลุ่มคน ซึ่งคนเหล่านี้มีวิถีชีวิตที่คล้ายคลึงกัน วัฒนธรรมจึงเกิดขึ้นควบคู่ไปกับสังคมมนุษย์ เราจึงไม่สามารถแบ่งแยกสังคมออกจากวัฒนธรรม และในทางกลับกันเราก็ไม่สามารถแบ่งแยกวัฒนธรรมออกจากสังคมได้ มีความจริงที่ว่า การเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมเป็นเรื่องปกติธรรมดาและเกิดขึ้นได้เสมอ โดยการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว หลายครั้งที่เราไม่สามารถที่จะคาดการณ์ได้ล่วงหน้า รวมทั้งเราก็ไม่สามารถทราบได้เลยว่าการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นนี้จะนำไปในทางเจริญขึ้นหรือถดถอย เกิดขึ้นเร็วหรือช้า มีความสอดคล้องหรือมีความขัดแย้ง โดยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นระหว่างสังคมต่างวัฒนธรรมมีเกิดขึ้นมาเป็นเวลานาน ความขัดแย้งในห้วงสงครามเย็นเป็นความขัดแย้งจากความแตกต่างในด้านอุดมการณ์ทางการเมือง

แต่เมื่อภายหลังการยุติของสงครามเย็น ความขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางการเมืองและเศรษฐกิจ ก็ได้เปลี่ยนมาเป็นการขัดแย้งที่เกิดจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม (Samuel P. Huntington, 1996) ซึ่งจะเห็นได้จากตัวอย่างความขัดแย้งที่เกิดขึ้นทั่วทุกมุมโลก เช่น ความขัดแย้งในบอสเนีย ชูดาน ฟิลิปปินส์ อินโดนีเซีย หรือแม้แต่ความขัดแย้งในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยเมื่อความขัดแย้งส่วนหนึ่งมีสาเหตุมาจากความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม ประเพณี ความเชื่อและศาสนา รัฐต่างๆจึงพยายามทุกวิถีทางที่จะลดความขัดแย้งดังกล่าวให้ได้ โดยนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมก็เป็นนโยบายหนึ่งที่นิยมนำมาใช้ในการแก้ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวไม่เว้นแม้แต่รัฐบาลไทยก็ใช้นโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในการแก้ปัญหาการก่อความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้เช่นเดียวกัน ดังนั้นนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมจึงเป็นนโยบายใหม่ที่หลายคนยังไม่คุ้นเคย เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานภาครัฐ นักวิชาการ สื่อมวลชน และประชาชนส่วนใหญ่ก็ยังไม่เข้าใจหรือมองเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมไปในมุมที่แตกต่างกันจนบางครั้งก็มีข้อโต้แย้งกันในเรื่องดังกล่าว จึงเป็นความจำเป็นเร่งด่วนที่เราควรได้ศึกษาเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างจริงจังเพื่อให้เกิดการตกผลึกองค์ความรู้ดังกล่าวได้อย่างแท้จริงก่อนที่จะนำไปใช้ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

นิยามของคำว่า สังคมพหุวัฒนธรรม

คำว่าสังคมพหุ-วัฒนธรรมนั้น พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ไม่ได้มีการแปลความหมายจากคำนี้โดยตรง แต่ถ้าหากจะแยกคำออกจากกันแล้วทำการแปลความหมายของคำนั้นๆ ก่อนจะนำมารวมความหมายกันอีกครั้งหนึ่งก็จะได้ว่า “สังคม” หมายถึง คนกลุ่มหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน อาจมีกฎเกณฑ์ ระเบียบ วัตถุประสงค์ร่วมกัน เช่น สังคมชนบท หรือหมายถึงวงการหรือสมาคมของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง เช่น สังคมชาวบ้าน หรือแม้แต่ที่เกี่ยวกับการพบปะสังสรรค์หรือชุมนุมชน เช่น วงสังคม งานสังคม ส่วนคำว่า “พหุ” หมายถึง มากหรือหลาย เช่น คำว่าพหุภาคีแปลว่ามากฝ่ายหรือหลายฝ่าย และคำว่าวัฒนธรรม หมายถึง สิ่งที่ทำให้เกิดความเจริญงอกงามให้แก่หมู่คณะหรือวิถีของหมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมในการแต่งกาย, วิถีชีวิตของหมู่คณะ เช่น วัฒนธรรมพื้นบ้าน วัฒนธรรมชาวเขา ดังนั้นหากจะรวมความหมายทั้งหมดของคำว่าสังคมพหุวัฒนธรรม ก็มีความหมายว่า กลุ่มคนที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน มีกฎเกณฑ์ ระเบียบ วิถี ความเชื่อที่หลากหลายนั่นเอง แต่ในทางกลับกันใน Oxford Dictionary (2018) กลับมีคำแปลของคำว่า multicultural ไว้ว่า เกี่ยวกับหรือประกอบด้วย ความหลากหลายในวัฒนธรรมหรือกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมหนึ่ง ดังนั้นจึงจะเห็นได้สองกรณีคือ กรณีที่หนึ่ง คำว่าสังคมพหุวัฒนธรรมนั้นเป็นการยืมคำศัพท์ในภาษาอังกฤษมาใช้เนื่องจากในพจนานุกรมไทยไม่ได้มีการระบุคำนี้โดยตรง แต่เป็นการใช้การผสมคำเพื่อให้ได้ความหมายเดียวกันกับคำเดิมในภาษาอังกฤษ กรณีที่สอง ในความหมายของคำว่า multicultural นั้น จะมีความหมายที่เกี่ยวกับ society เกี่ยวข้องด้วยโดยตลอด นั่นหมายถึงคำว่า พหุวัฒนธรรมนั้นจะประกอบด้วยคำว่าสังคมอยู่เสมอในความหมายของตัวมันเอง ดังนั้น

เจน สุขศรีทอง วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิเสก

ในการศึกษานิยามของคำว่าสังคมพหุวัฒนธรรมจึงจำเป็นต้องศึกษาจากคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ซึ่งอาจมีการแปลความหมายที่แตกต่างกัน ตามแต่ที่จะเอามาใช้ในแต่ละครั้งคราวไป นอกจากนี้ ศัพท์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับสังคมพหุวัฒนธรรมยังมีอีกมากซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมต่อไป ดังนั้นหากจะศึกษาในเรื่องของสังคมพหุวัฒนธรรมให้ถ่องแท้ จึงจำเป็นต้องให้ความหมายของคำเหล่านี้เสียแต่เนิ่นๆ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน เช่น คำว่า multiculturalism (Oxford Dictionary, 2018) แปลว่า การทำให้ปรากฏหรือการสนับสนุนให้เกิดความหลากหลายในวัฒนธรรมหรือกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคมหนึ่ง หรือคำว่า multiculturalist ซึ่งเป็นคำคุณศัพท์ที่ใช้ขยายคำนาม เช่น multiculturalist theory ก็แปลความหมายว่า ทฤษฎีว่าด้วยความหลากหลายในวัฒนธรรมหรือกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคม และสุดท้ายคำว่า multiculturally ซึ่งเป็นคำวิเศษณ์ใช้ขยายคำที่เป็น กริยาหรือคำคุณศัพท์อีกทีหนึ่ง เช่น multiculturally inclusive แปลว่า การมองอย่างกว้างๆ ในเรื่องความหลากหลายในวัฒนธรรมหรือกลุ่มชาติพันธุ์ในสังคม

นอกจากการแปลความหมายอย่างตรงตัวแล้ว ก็ยังมีผู้ที่ให้ความหมายของคำว่า สังคมพหุวัฒนธรรม ไว้อีกมาก ตัวอย่างเช่น นิติไทย นัมคณิศร (ม.ป.ป.) ได้ให้ความหมายว่า สังคมพหุวัฒนธรรมหมายถึงกลุ่มคนที่มีความหลากหลายทั้งเชื้อชาติ เผ่าพันธุ์ วิถี ชีวิต ความเชื่อ ศาสนา และประเพณีปฏิบัติที่มีความแตกต่างกัน เนื่องมาจากกระบวนการคิดและ สัญลักษณะที่เกิดจากการสร้างของวัฒนธรรม ปัจจัยทางศาสนา เชื้อชาติ อายุ เพศ ชนชั้นทางสังคม และการศึกษาซึ่งเป็นตัวกำหนดให้บุคคลมีความคิดความเชื่อ ความรู้สึก และการกระทำในลักษณะที่ แตกต่างกัน Bipan Chandra และ Sucheta Mahajan (2007) นิยามคำว่าพหุวัฒนธรรมว่าหมายถึงการร่วมกันในเรื่องการตีความตัวตน โลก และกลุ่มชนทั้งที่เป็นส่วนตัวและส่วนรวม นอกจากนี้ยังรวมถึงทัศนคติในลักษณะของตนเอง ความสัมพันธ์กับผู้อื่น ชุมชน รวมทั้งการนิยามที่สำคัญของพฤติกรรมมนุษย์ ความสัมพันธ์ในชีวิตประจำวัน ค่านิยมทางศีลธรรม และอุดมคติ รวมทั้งการนำเสนอกรอบแนวคิด สถิติปัญหาและกรอบคุณธรรม เพื่อเป็นแนวทางการดำเนินชีวิต ส่วน อ.ศิริรัตน์ แอดสกุล (2559) ให้ความหมายของสังคมพหุวัฒนธรรมว่า เป็นสังคมที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรม ซึ่งเกิดจากการมีคนหลายเชื้อชาติเข้ามาอยู่ในสังคมเดียวกัน นอกจากนี้ การมองสังคมพหุวัฒนธรรมในเชิงเศรษฐกิจของ อ.กฤษติกา คงสมพงษ์ (2552) โดยอธิบายเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมว่า การที่สังคมหนึ่งๆ นั้นมีวัฒนธรรมที่หลากหลาย เพราะโลกยุคปัจจุบันไม่สามารถปิดกั้นข้อมูลข่าวสารได้ ดังนั้นมนุษย์จึงต้องปรับตัวในการที่จะอยู่ร่วมกับคนในสังคมที่มีวัฒนธรรมอื่นที่ไม่เหมือนกับของตนเอง โดยการอยู่ร่วมกันนั้นอาจมีทั้งสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขหรือเกิดความขัดแย้ง ทั้งนี้การที่จะอยู่ร่วมกันได้จะต้องมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน โดยสรุปคือพหุวัฒนธรรมในสังคม จึงเป็น แก่นใจของความเชื่อ การปฏิบัติ พิธีกรรม วรรณกรรม นิยามทางศีลธรรม ภาษิตคำพังเพย เรื่องตลก อารมณ์ขัน ภาษากาย และแนวทางในการดำเนินชีวิตในแง่มุมที่ต่างออกไป

ลักษณะของพหุวัฒนธรรม

พหุวัฒนธรรมนิยมก่อเกิดขึ้นจากประเทศตะวันตกในฐานะที่จะเป็นสิ่งที่มาทดแทนรูปแบบเก่าๆ ของการจัดระบบตามลำดับชั้นของชาติพันธุ์และเชื้อชาติ ด้วยความสัมพันธ์ใหม่ของพลเมืองประชาธิปไตย (Kymlicka, 2012) ทั้งนี้มีหลายปัจจัยที่สามารถส่งเสริมให้นำแนวคิดพหุวัฒนธรรมไปใช้ได้อย่างประสบความสำเร็จ เช่น

1. การไม่มีประเด็นความมั่นคงในความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์
2. สภาพสังคมที่เน้นเรื่องสิทธิมนุษยชน
3. การมีการควบคุมชายแดนที่ดี
4. การที่ผู้อพยพไม่ใช่กลุ่มชาติพันธุ์เดียว แต่มีความหลากหลายในกลุ่มนี้
5. ความเท่าเทียมกันด้านเศรษฐกิจ

นอกจากนี้คุณลักษณะของพหุวัฒนธรรมนิยมคือความรู้สึกที่ดีที่สังคมจะได้มีความหลากหลายทางชาติพันธุ์ เป็นที่ที่พลเมืองรับรู้ได้ถึงการโอบล้อมโดยปรากฏทางประเพณี กิจกรรม เพลง อาหารที่เกิดขึ้นในสังคมพหุวัฒนธรรม และด้วยภาพลักษณ์ของพหุวัฒนธรรมนิยมนี้ จะต้องถ่ายทอดไปยังโรงเรียน การแสดงในงานประเพณีต่างๆ ในสื่อสารมวลชน ในพิพิธภัณฑ์และในอื่นๆ ทั้งนี้รูปแบบพหุวัฒนธรรมในลักษณะนี้ต้องคำนึงถึงเรื่องต่อไปนี้ด้วย

1. พหุวัฒนธรรมนิยมเพิกเฉยต่อประเด็นปัญหาด้านเศรษฐกิจและการเมือง โดยเฉพาะพหุวัฒนธรรมนิยมไม่สามารถถูกใช้ในแก้ปัญหาดังกล่าวได้
2. ถึงแม้จะปฏิบัติตามเป้าหมายสูงสุดในการทำความเข้าใจเรื่องความแตกต่างทางวัฒนธรรม แต่การทำให้เรื่องดังกล่าวเป็นเรื่องทางกฎหมายและมีผลบังคับทางกฎหมายเป็นเรื่องที่อันตราย
3. พหุวัฒนธรรมนิยมมีความพยายามที่จะสนับสนุนให้ประชาชนได้แลกเปลี่ยนวัฒนธรรมของตนเอง แต่จะไม่มีการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรม ผสมวัฒนธรรม หรือการหลอมรวม
4. แนวคิดพหุวัฒนธรรมนิยมนี้จะไม่สามารถปฏิบัติได้ หากกลุ่มวัฒนธรรมนั้นๆ มีข้อจำกัดด้านวัฒนธรรมตั้งแต่เริ่มต้น ดังนั้นการเจริญขึ้นหรือถดถอยลงของพหุวัฒนธรรมจึงเป็นไปตามเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ โดยพหุวัฒนธรรมนิยมเริ่มต้นขึ้นในห้วงของประชาธิปไตยเบ่งบานในปลายทศวรรษที่ 60 คือช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 พหุวัฒนธรรมนิยมเป็นส่วนหนึ่งของภาพใหญ่ในเรื่องการปฏิรูปทางสิทธิมนุษยชนซึ่งเกี่ยวข้องกับความหลากหลายชาติพันธุ์และเชื้อชาติ โดยแท้จริงแล้วแนวคิดดังกล่าวได้เริ่มต้นมาตั้งแต่ทั่วโลกต่อต้านฮิตเลอร์ผู้นำเผด็จการและอาชญากรสงคราม ต่อมาองค์การสหประชาชาติได้เป็นองค์กรหลักในการขับเคลื่อนในเรื่องความเท่าเทียมกันของเชื้อชาติและประชาชน โดยมีคลื่นแห่งการขับเคลื่อนอยู่ 3 ช่วงก็คือ 1) การปลดปล่อยจากการล่าอาณานิคมห้วง ค.ศ. 1948 – 1965 2) ต่อจากนั้นเป็นเรื่องประเด็นการต่อต้านการเหยียดคนผิวดำในประเทศสหรัฐอเมริกาห้วง ค.ศ. 1955 – 1965 และ 3) ห้วงสุดท้ายคือในยุคของ

เจน สุทธิพิทักษ์ วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิศก

พหุวัฒนธรรมนิยมและความชอบธรรมของชนกลุ่มน้อยซึ่งเกิดขึ้นห้วงตั้งแต่ ค.ศ. 1960 ทั้งนี้พหุวัฒนธรรมนิยมในต่างประเทศตะวันตกมักใช้เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์การของผู้อพยพ แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าสามารถนำมาใช้กับชนกลุ่มน้อยและชนพื้นเมืองดั้งเดิมในพื้นที่ก็ได้ โดยกลุ่มอพยพมักไม่สนใจเรื่องดินแดนเท่าไร แต่ในทางตรงกันข้ามเมื่อใช้กับชนกลุ่มน้อยและชนพื้นเมืองมักมีเรื่องสิทธิในดินแดนหรือภาษาราชการเหล่านี้มาเกี่ยวข้อง Banting และ Kymlicka (2012) ได้เสนอปัจจัยในการวัดความก้าวหน้าของนโยบายพหุวัฒนธรรมนิยมดังนี้

1. สถาบันหรือรัฐสภาได้รับรองพหุวัฒนธรรมนิยมที่นำไปใช้ในระดับศูนย์กลาง ภูมิภาค และระดับเทศบาล
2. มีการใช้พหุวัฒนธรรมนิยมในโรงเรียนและหลักสูตร
3. มีผู้แทนของกลุ่มชาติพันธุ์เพื่อพิจารณาข้อมูลและใบประกอบวิชาชีพสื่อสารมวลชน
4. มีตัวอย่างของระเบียบการแต่งกายทั้งที่เป็นรัฐบัญญัติและนิติบัญญัติ
5. อนุญาตให้ถือสองสัญชาติได้
6. มีงบประมาณสนับสนุนกลุ่มองค์กรทางชาติพันธุ์เพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางวัฒนธรรม
7. มีงบประมาณสนับสนุนระบบการศึกษาแบบสองภาษาหรือการใช้ภาษาแม่
8. รับรองกิจกรรมทุกกลุ่มไม่ว่าแม้แต่กลุ่มผู้อพยพพลัดถิ่น

สำหรับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ. 2560 (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ, 2560) ได้กำหนดนโยบายในเรื่องสิทธิของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมไว้บางส่วนคือ ในหมวด 3 สิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย มาตรา 21 กำหนดไว้ว่า การเลือกปฏิบัติโดยไม่เป็นธรรมต่อบุคคล ไม่ว่าด้วยเหตุความแตกต่างในเรื่องถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจหรือสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษาอบรม หรือความคิดเห็นทางการเมืองอันไม่ขัดต่อบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ หรือเหตุอื่นใด จะกระทำมิได้ และในหมวดเดียวกันในมาตรา 31 กำหนดว่าบุคคลย่อมมีเสรีภาพบริบูรณ์ในการถือศาสนาและย่อมมีเสรีภาพในการปฏิบัติ หรือประกอบพิธีกรรมตามหลักศาสนาของตน แต่ต้องไม่เป็นปฏิปักษ์ต่อหน้าที่ของปวงชนชาวไทย ไม่เป็นอันตรายต่อความปลอดภัยของรัฐ และไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

ประเภทของพหุวัฒนธรรมนิยม

ปัจจุบันพหุวัฒนธรรมนิยมเป็นหัวข้อที่แผ่กว้างออกไป สังคมมักมีคำถามในเรื่องความเท่าเทียมกันของเชื้อชาติ ชาติพันธุ์ เพศ ชนชั้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นความสำคัญอันดับต้นๆ ที่ทำให้เกิดการตื่นตัวในสังคม แต่ก็ไม่ใช่คำถามที่ตอบได้โดยง่ายเกี่ยวกับความเท่าเทียมกันของกลุ่ม แต่สิ่งหนึ่งในความหลากหลายและการรื้อสร้างของพลังอำนาจที่เกิดขึ้นใหม่นี้ กลับเป็นเบ้าหล่อหลอมสังคมอเมริกันในยุคปัจจุบัน หากจะ

มองอย่างเป็นกลางต่อข้อถกเถียงในหมู่สังคมแบบพหุวัฒนธรรมว่าการที่จะนำพาความคิดแบบนี้ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จสู่เป้าหมายนั้นทำอย่างไร นักวิชาการจึงได้การแบ่งประเภทของพหุวัฒนธรรมนิยมออกเป็น 3 ประเภทซึ่งเป็นการแบ่งแบบอย่างคร่าวๆ ไม่ชัดเจนมาก ทั้งนี้เพื่อให้เราได้ทำความเข้าใจถึงความแตกต่างของประเภทของพหุวัฒนธรรมนิยมมากขึ้น

1. พหุวัฒนธรรมนิยมแบบอนุรักษนิยม (Conservative Multiculturalism) นั้น DANIEL LARISON (2005) ได้กล่าวไว้ในบทความของเขาเกี่ยวกับพหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมว่าคือการสร้างการมีส่วนร่วมในเรื่องความเชื่อและการนำไปสู่เป้าหมาย ซึ่งนักวิชาการฝ่ายเสรีนิยมได้พยายามที่จะโอบอุ้มศาสนาของชนกลุ่มน้อยและตัวแทนของชนกลุ่มน้อยเพื่อให้สามารถปฏิบัติศาสนกิจในที่ทำงานและในโรงเรียนได้ สิ่งแรกที่ต้องตั้งข้อสังเกตคือพหุวัฒนธรรมควรดำเนินไปอย่างมีขั้นตอน มิเช่นนั้นพหุวัฒนธรรมจะเป็นคำที่ไร้ซึ่งความหมาย ตัวอย่างของการพัฒนาพหุวัฒนธรรมแบบไม่มีขั้นตอน เช่น การที่วัฒนธรรมจำนวนมากที่แสดงออกถึงความโดดเด่นมาพร้อมๆ กันหรือมีการลอกเลียนวัฒนธรรมอื่นจนทำให้เกิดความขัดแย้งกันเอง ทั้งนี้ต้องเข้าใจว่าแท้จริงแล้ว ไม่มีอนุรักษนิยมที่จะสามารถเป็นพหุวัฒนธรรมได้ และไม่มีใครหยุดความเป็นอนุรักษนิยมได้ ดังนั้น พหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมจึงมีความเชื่อว่าความแตกต่างของชาติพันธุ์เป็นเรื่องปกติและปรับเปลี่ยนได้ เมื่อคนๆ หนึ่งยอมรับในชาติพันธุ์หนึ่งซึ่งก็จะได้สัมผัสชีวิตและอัตลักษณ์ของตนเองและเข้าใจว่าอัตลักษณ์เป็นบางสิ่งที่พัฒนาปรับเปลี่ยนได้ อย่างไรก็ตามนักอนุรักษนิยมแบบโบราณจะไม่เชื่อว่ามีคนในวัฒนธรรมที่ด้อยกว่ามากมายสามารถถูกกดทับด้วยค่านิยมและประเพณีที่แตกต่างของอีกกลุ่มหนึ่งซึ่งมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งได้ แต่ต่อมาพหุวัฒนธรรมได้ถือกำเนิดขึ้นในเชิงจิตวิทยาโดยเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของสังคมที่ถดถอยและใกล้เข้าสู่สภาวะอันเสื่อมสลายของวัฒนธรรมตะวันตกไปสู่สังคมแบบใหม่ที่ดีขึ้น ซึ่งพหุวัฒนธรรมถูกใช้โดยบุคคลที่กำลังเสื่อมศรัทธาในวัฒนธรรมตะวันตกที่ถูกกีดกันไว้ในลักษณะของการเหยียดหยามวิถีชีวิตตนเอง ทั้งนี้ความรักและการเคารพให้กับสถานที่สำคัญ ประวัติศาสตร์และบุคคลสำคัญถูกแปรเปลี่ยนไปในรูปแบบที่ไม่แน่นอน ดังนั้นแท้จริงแล้วพหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมมีความมุ่งหมายที่จะทำให้สถานที่ประวัติศาสตร์และบุคคลสำคัญเหล่านี้คงรูปเป็นร่างได้ในสังคมแบบใหม่ ฉะนั้น ตามที่ได้รับรู้ถึงความแตกต่างทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมเป็นข้อเท็จจริงที่สำคัญผ่านการถ่ายทอดผ่านประวัติศาสตร์ ดังนั้นทุกคนในพหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมจะต้องตระหนักถึงดินแดนและผู้คนของกลุ่มตนเองผ่านวัฒนธรรมอันหลากหลาย มันจะไม่มีค่าเลยถ้าพหุวัฒนธรรมเป็นไม่สามารถทำให้เกิดความตระหนักรู้ในการยินยอมให้วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยได้สามารถแสดงออกได้ เพราะชนกลุ่มน้อยเหล่านี้จะแสดงออกถึงขนบธรรมเนียมและวัฒนธรรมไว้เฉพาะในกลุ่มตนโดยเฉพาะในดินแดนของตนเอง ดังนั้นหากต้องมีการอพยพย้ายถิ่นก็จะทำให้ไม่เกิดความใกล้ชิดกับดินแดนที่พวกเขาเข้าไปอยู่ใหม่ ถึงแม้พหุวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นโดยฝ่ายซ้ายอย่างไม่ต้องสงสัย แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าในเชิงอนุรักษนิยมพหุวัฒนธรรมในลักษณะนี้

เจน สุธศรีทอง วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิศก

เป็นผลลัพธ์ของบรรทัดฐานคริสต์ศาสนิกชนเอกเช่นเดียวกับประเพณีของชาติที่มีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลา ดังนั้นจึงเป็นธรรมดาที่วัฒนธรรมหนึ่งจะพยายามที่จะควบคุมว่าทศวรรษและบรรทัดฐานของอีกวัฒนธรรมหนึ่งเสมอ ยกเว้นเมื่อวัฒนธรรมที่เหนือกว่านั้นกำลังจะล่มสลายและสมาชิกเสื่อมศรัทธาจึงต้องพยายามจินตนาการถึงวิถีชีวิตที่แตกต่าง การละเล่นที่แตกต่าง ประเพณีที่แตกต่างซึ่งสามารถอยู่ร่วมกันได้และก็สอดคล้องกับที่วัฒนธรรมของชนกลุ่มน้อยก็ต้องการที่จะแสดงจุดยืนเช่นเดียวกัน สิ่งนี้เป็นทางที่ดีที่สุดในการอยู่รอดของวัฒนธรรมที่กำลังจะตายอันเนื่องมาจากไม่สามารถส่งต่อวัฒนธรรมให้คนรุ่นต่อไปได้ จึงสรุปได้ว่าใครก็ตามที่อยู่ในวัฒนธรรมที่เหนือกว่าและต้องการรักษามันไว้ให้ได้นานที่สุดก็ต้องใช้แนวคิดพหุวัฒนธรรมนิยมแบบอนุรักษนิยมเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น

โดยสรุปแล้วพหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมจึงเป็นความหวังของทุกขั้นตอนในการบูรณาการความแตกต่างในสังคมโดยที่ไม่ทำให้สังคมนั้นเปลี่ยนแปลงไป ภายใต้ระบบในอุดมคตินั้น คนที่มาจากต่างภูมิหลังและต่างอัตลักษณ์จะไม่ถูกต่อต้านเมื่อย้ายมาตั้งรกรากใหม่ เช่น ในสหรัฐอเมริกา โดยการย้ายถิ่นฐานนี้อาจทำให้เกิดการผสมกลมกลืนทางเชื้อสาย แต่ก็ทำให้เกิดความหลากหลายและเป็นสีสันที่จะมีหญิงชายที่ต่างเชื้อชาติต่างชาติพันธุ์และต่างประสบการณ์มาอยู่ในสังคมเดียวกัน พหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมจะสนับสนุนแนวคิดของบทสรุปทางวัฒนธรรมอันที่จะทำให้วัฒนธรรมกลายเป็นสิ่งที่เปราะบาง ความคงาม ซึ่งจะทำให้เกิดบทสรุปสุดท้ายบนความแตกต่างด้านเชื้อชาติ โดยสิ่งนี้จะเป็จุดยืนจุดหนึ่งในลัทธิชาตินิยมที่จะทำให้สังคมเปิดรับความเป็นอื่น ครอบงำที่ผู้ที่ไม่สามารถแยกพวกตนจากวัฒนธรรมภายนอกของสังคมเดิมและยอมรับสัดส่วนที่ไม่มากของวัฒนธรรมที่แตกต่างในที่ที่พวกตนตั้งรกรากใหม่ได้

2. พหุวัฒนธรรมนิยมแบบเสรีนิยม (Liberal Multiculturalism) นักวิชาการชาวแคนาดา ผู้คร่ำหวอดอยู่ในวงการวิชาการในเรื่องพหุวัฒนธรรมอย่าง Kymlicka (2018) ได้กล่าวถึงพหุวัฒนธรรมแบบเสรีนิยมว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงข้อตกลงอันที่จะยอมรับและให้อิสระในการเลือกรูปแบบความเชื่อในคตินิยมที่รอบด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมของส่วนคนส่วนกลางกับวัฒนธรรมรูปแบบเฉพาะรวมทั้งประเพณีทางศาสนาที่แตกต่างกัน ซึ่งบ่อยครั้งที่สังคมอาจทั้งให้ความสำคัญและไม่ให้ความสำคัญจนนำมาซึ่งความขัดแย้งในสังคม สิ่งนี้ทำให้พหุวัฒนธรรมแบบเสรีนิยมถูกมองว่าเป็นความหลากหลายทางวัฒนธรรมซึ่งพร้อมไปด้วยการยึดถือค่านิยมของการยอมรับและการรักษาสมดุลของการปฏิบัติที่สอดคล้องในสังคมแห่งอิสระภาพกับการปกครองตนเอง ซึ่งสังคมพหุวัฒนธรรมแบบเสรีนิยมนั้นแฝงไปด้วยการวางกรอบที่กำหนดสิทธิของชนกลุ่มน้อยในการอนุญาตให้ตั้งคำถาม ทบทวน หรือปฏิเสธกลุ่ม นอกจากนี้ถ้าชนกลุ่มน้อยเหล่านี้เปิดเผย ยอมรับ และด้านทานกระแสของอำนาจแบบเบ็ดเสร็จได้พวกเขาก็จะได้เพียงแค่ถูกขนานนามให้เกิดความตระหนักต่อสาธารณะว่ามีตัวตนอยู่จริง ตัวอย่างหนึ่งของสังคมพหุวัฒนธรรมแบบเสรีนิยมคือพหุวัฒนธรรมในสาธารณรัฐฝรั่งเศส สิ่งซึ่งเป็นการนำไปใช้ที่ชัดเจนคือตั้งแต่ปี ค.ศ. 2003 ได้มีการห้ามสวมฮิญาบในที่สาธารณะหรือแม้แต่ในโรงเรียน รวมถึงการห้ามไม่ให้มีโรงเรียนทางศาสนาในฝรั่งเศส และในปี 2010 ฝรั่งเศสได้ผ่านกฎหมายการห้ามสวมฮิญาบแบบ

ปิดบังใบหน้าในที่สาธารณะ และในปี 2011 ประเทศเบลเยียมก็ผ่านร่างกฎหมายดังกล่าวเช่นกัน อย่างไรก็ตามก็ยังเป็นที่ไม่เห็นด้วยของผู้นิยมพหุวัฒนธรรมอื่นๆ ที่มองว่าพหุวัฒนธรรมแบบเสรีนิยมเป็นการรุกรานพหุวัฒนธรรมด้วยตนเองหรือไม่

3. พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ (Critical Multiculturalism) โดยกลุ่มนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยแห่งรัฐ Ohio ซึ่งประกอบด้วย Michelle Attias, Youngaah Koh, Kate Bryant Nordstrom, Audrey Reeves, และ Katie Owens Uelk (n.d.) ได้ระบุไว้ว่าโดยทั่วไปพหุวัฒนธรรมถือกำเนิดขึ้นเพื่อต่อสู้กับการเหยียดเชื้อชาติและการเหยียดผิวซึ่งเกิดขึ้นในระหว่างและหลังสงครามกลางเมืองในประเทศสหรัฐอเมริกา พหุวัฒนธรรมแบบเชิงวิพากษ์เป็นแนวคิดที่ถูกสร้างโดยทฤษฎีเชิงวิพากษ์ของ Max Horkheimer ในทศวรรษ ที่ 1920 ร่วมกับทฤษฎีพหุวัฒนธรรมในการศึกษาของ James A. Bank ในทศวรรษที่ 1960

มีคำถามที่ว่า ถ้าคุณเกิดและเติบโตในประเทศสหรัฐอเมริกา คุณเคยได้เฉลิมฉลองวันสำคัญทางประวัติศาสตร์ของคนผิวสีบ้างหรือไม่ เคยได้อ่านหนังสือเกี่ยวกับเรื่องราวของวีรบุรุษผิวสีและกินอาหาร Soul Food เป็นอาหารกลางวันในโรงกาแฟบ้างหรือไม่ คุณครูของคุณเคยสอนคุณเกี่ยวกับกลุ่มชนอินเดียแดงและหลังจากนั้นได้สอนให้คุณประดิษฐ์เครื่องรางในการดักจับผี (เป็นเครื่องรางที่นิยมในกลุ่มอินเดียแดง) เพื่อกรองผีร้ายของคุณบ้างหรือไม่ สิ่งทีกล่าวนี้นี้เป็นตัวอย่างของพหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมซึ่งส่งเสริมกรอบความคิดในการทำความเข้าใจทั้งเรื่องความเป็นหนึ่งเดียวกันและความแตกต่างทางชาติพันธุ์ไปพร้อมๆ กัน อย่างไรก็ตาม พหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมมีข้อจำกัดในการมองพหุวัฒนธรรมแบบผิวเผินด้วยการไม่มีการตั้งคำถามต่อโครงสร้างของระบบสังคมในเรื่องความไม่เสมอภาคและอำนาจ ด้วยการละเลยการให้ความสำคัญของการให้อำนาจและความเสมอภาค พหุวัฒนธรรมแบบอนุรักษนิยมจึงช่วยส่งเสริมการมีอำนาจของกลุ่มวัฒนธรรมที่เป็นชนชั้นนำของสังคม

ในทางตรงกันข้าม พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ต้องการค้นหา ตั้งคำถาม และขัดขวางโครงสร้างทางอำนาจแบบเดิม พหุวัฒนธรรมมีหลักสำคัญคือการพุ่งเป้าไปที่โครงสร้างทางสังคมที่ไม่เสมอภาคเพื่อจะได้สร้างสรรค์โครงสร้างทางสังคมที่เสมอภาคขึ้นมาใหม่ ซึ่งพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ต้องเผชิญกับเรื่องชาติพันธุ์ชนชั้น เพศภาวะและแนวคิดที่มีอคติในมุมมอง ทั้งนี้พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์มีจุดประสงค์เพื่อที่จะส่งเสริมพัฒนาการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคมให้ดีขึ้นสำหรับทุกๆ คนไม่ใช่เฉพาะกลุ่มคนชั้นนำของสังคมและถึงแม้จะมีมุมมองที่หลากหลายในเรื่องของพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ แต่มี 3 หลักการที่นักการศึกษาใช้ในการจัดทำหลักสูตรเพื่อส่งเสริมให้นักเรียนตั้งคำถามในเชิงวิพากษ์และปรับเปลี่ยนสังคมไปสู่ความเสมอภาค ซึ่งหลักการดังกล่าวคือ

3.1 วัฒนธรรมและการกดขี่ การกดขี่ทางวัฒนธรรมนั้นเกิดขึ้นเมื่อค่านิยมและความเชื่อของวัฒนธรรมของชนชั้นปกครองได้มีอิทธิพลต่อบรรทัดฐานของสังคม และค่านิยมและความเชื่อของกลุ่มคนที่ถูกปกครองกลายเป็นอื่นและมีความคิดว่าเป็นค่านิยมและความเชื่อที่ด้อยกว่า พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์

เจน สุธศรีทอง วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิศก

ต่อต้านการครอบงำดังกล่าวด้วยการรื้อสร้างแนวคิดของกลุ่มชนชั้นปกครองและขยายเสียงของกลุ่มชนที่ถูกครอบงำในเรื่องของประวัติศาสตร์ที่ถูกบิดเบือนและการทำผิดกฎหมาย

3.2 อำนาจและการครอบงำ พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์พยายามอย่างหนักในการจุดประกายแสงในเรื่องอำนาจและการครอบงำผ่านคำถามเชิงวิพากษ์ เช่น อะไรคือหลักคิดของเรื่องนี้ อะไรคือความเชื่อของสังคม การสนับสนุนของกลุ่มนั้นๆ ต่ออำนาจในการปกครองเป็นเช่นไร กลุ่มชนที่ถูกเลือกมีสิทธิพิเศษหรือไม่ ความไม่เสมอภาคในชาติพันธุ์ ชนชั้น ความเท่าเทียมทางเพศ ศาสนา ความสามารถและเพศสภาพมีและเกิดขึ้นจริงในสังคมหรือไม่ สิ่งเหล่านี้สามารถแจกแจงเมื่อมีการวิเคราะห์อย่างลึกซึ้ง ดังนั้น พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์จึงส่งเสริมให้มีการวิเคราะห์การได้มาซึ่งอำนาจและสิทธิพิเศษที่ส่งผลให้เกิดสภาพที่แท้จริงของการศึกษาและสังคมในปัจจุบัน

3.3 องค์ความรู้และกระบวนการ พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ไม่ใช่สูตรสำเร็จของการแก้ปัญหา แต่เป็นกระบวนการในการตั้งคำถามว่าเกิดอะไรขึ้นบ้างในโลกใบนี้ มันไม่ใช่แนวทางเดียวที่จะเข้าถึงพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์แต่เกิดขึ้นเป็นรูปแบบของการเปลี่ยนแปลงของโลกในปัจจุบัน การได้มาซึ่งองค์ความรู้เกิดขึ้นในพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ก็ต่อเมื่อมีการตั้งคำถาม เช่น ใครเป็นคนเขียนบทความนี้ใครที่ถูกระบุและใครที่ถูกปิดบังในงานเขียนดังกล่าว ตัวอย่างของพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ได้แสดงออกผ่านศิลปินหลากหลาย เช่น Guerrilla Girls ศิลปินที่ขับเคลื่อนองค์การสตรีได้ท้าทายเรื่องอคติในเพศสภาพและชาติพันธุ์ผ่านทางผลงานศิลปะในพิพิธภัณฑ์โดยการแสดงความจริงเกี่ยวกับความไม่เสมอภาคด้านเพศสภาพและชาติพันธุ์ลงบนป้ายประกาศโฆษณา หรือศิลปินที่รู้จักกันในนาม Banksy ได้ประดิษฐ์ลวดลาย Graffiti เกี่ยวกับความไม่เสมอภาคด้านชาติพันธุ์และการเมือง ในขณะที่งานศิลปะของ Ai Weiwei ถ้ายารัฐบาลในเรื่องการปกปิดการทุจริต ซึ่งจะเห็นได้ว่างานศิลปะของพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์เป็นการริเริ่มที่จะส่งเสียงของอำนาจและความเสมอภาคออกมา

ดังนั้นโดยสรุปพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์เป็นความจำเป็นต่อสังคมประชาธิปไตยที่ให้เสรีต่อประชาชนในการพิจารณา วิจัย และขจัดรากเหง้าของโครงสร้างของสถาบันที่ทำให้เกิดความไม่เสมอภาคได้ พหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์จึงเสนอแนะกรอบแนวคิดที่จะนำสังคมไปสู่ความเสมอภาคได้

ตัวแบบการลดความขัดแย้งด้วยสังคมพหุวัฒนธรรมนิยม

แนวคิดของการลดความขัดแย้งในสังคมที่มีความแตกต่างหลากหลาย ซึ่งรัฐบาลในประเทศเหล่านี้ใช้แนวคิดแบบพหุสังคมเป็นนโยบาย (อมรา พงศาพิชญ์, 2545) ในการสร้างอุดมการณ์และค่านิยมร่วมในประเทศ เพื่อให้สามารถที่จะอยู่ร่วมกันโดยลดความขัดแย้งของการปะทะกันของวัฒนธรรมขึ้นได้

1. ประเทศมาเลเซีย

ประเทศมาเลเซีย (สุกการ สิริไพศาล และอดิสร สักดิ์สูง, 2552) ต่อเนื่องมาจากนโยบายในการปกครองอาณานิคมเมื่อครั้งที่ยังอยู่ภายใต้การปกครองของอังกฤษ ที่มีความไม่เสมอภาคกันของกลุ่มชาติ

พันธุ์ต่างๆ โดยในปี ค.ศ.1957 มาเลเซียมีความท้าทายต่างๆ มากมาย เช่น เรื่องเสถียรภาพของชาติ ความขัดแย้งกับประเทศเพื่อนบ้าน ซึ่งหนึ่งในปัญหาของมาเลเซียคือการอยู่ร่วมกันของคนหลากหลาย วัฒนธรรม โดยชนชาติในมาเลเซียส่วนใหญ่ประกอบด้วย 3 ส่วนหลักๆ ก็คือ ชาวมลายูท้องถิ่น ชาวจีนและชาวอินเดีย โดยชาวจีนและอินเดียส่วนใหญ่จะประกอบอาชีพเป็นกรรมกรในการก่อสร้าง การทำเหมืองแร่ การทำสวนยางพารา และด้วยการที่คนจีนนั้นมีความมูมานะอยู่ในตัว ส่วนชาวอินเดียนั้นก็มีความฉลาดและตระหนี่ถี่เหนียว ทำให้คนจีนและอินเดียนั้นมีความเจริญก้าวหน้าในการประกอบอาชีพจนมีฐานะดีขึ้น ทั้งชาวจีนและชาวอินเดียนั้นก็จะขยับฐานะขึ้นมาเป็นเจ้าของกิจการค้าขายจนถึงเป็นเจ้าของธุรกิจขนาดใหญ่ที่มีความสำคัญในประเทศ ในขณะที่ชาวมลายูท้องถิ่นส่วนใหญ่กลับอยู่ในภาคการเกษตรและแรงงาน ความเชื่อทางศาสนาที่มีการดำเนินชีวิตที่มิได้มุ่งแสวงหาผลประโยชน์ จึงทำให้เกิดความไม่พอใจในเรื่องความไม่เท่าเทียมกันในการเข้าถึงทรัพยากรของประเทศมาเป็นลำดับ จนเมื่อหลังจากได้อิสระภาพจากประเทศอังกฤษแล้ว ความขัดแย้งภายในประเทศดังที่กล่าวมาข้างต้นก็ยังดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง

จนเมื่อปี 1991 (รุ่งทิวา นาโคอุไร, 2545) รัฐบาลนายมหาธีร์ มูฮำหมัด ได้กำหนดวิสัยทัศน์ 2020 สำหรับประเทศมาเลเซีย ซึ่งเป็นนโยบายในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมที่สำคัญ จากเดิมปัญหาเกิดจากการให้สิทธิชาวมลายูผู้เป็นภูมิบุตรให้เข้าถึงระบบเศรษฐกิจซึ่งเดิมมีแต่ชาวจีนและอินเดียนั้นที่เข้าถึงได้ ซึ่งเป็นการมองคนเพียงกลุ่มเดียว วิสัยทัศน์ 2020 ได้มองปัญหาในภาพรวมโดยไม่แบ่งถึงไปที่กลุ่มชาติพันธุ์ใดชาติพันธุ์หนึ่ง แต่กลับพัฒนาระบบสาธารณูปโภคในภาพรวมของประเทศ โดยเฉพาะการพัฒนาอุตสาหกรรมภายในประเทศ ด้วยการสร้างเอกภาพของประเทศผ่านความทันสมัย ตามค่านิยมเอกภาพท่ามกลางความหลากหลาย (สุภการ สิริไพศาล และ อติสร ศักดิ์สูง, 2552) ตัวอย่างของการพัฒนาดังกล่าว เช่น การสร้างทางด่วนเชื่อมประเทศจากภูมิภาคทางเหนือ-ใต้, ดิกละแผลดเปอร์โตเนส, ท่าเรือแห่งใหม่, เมืองหลวงแห่งใหม่ปูตราจายา, รถยนต์โปรตอน เหล่านี้เป็นต้น โดยเฉพาะการพัฒนาการศึกษาที่ส่งเสริมความหลากหลายทางการศึกษา การเพิ่มวิชาวพลเมืองที่ดีและวิชาประวัติศาสตร์ที่แสดงให้เห็นถึงประวัติศาสตร์การพัฒนาของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ที่ประกอบกันเป็นประเทศมาเลเซีย ดังนั้นจะเห็นว่าประเทศมาเลเซียมีความพยายามที่จะผสมผสานกลุ่มชาติพันธุ์ด้วยการใช้นโยบายที่เป็นสังคมพหุวัฒนธรรม นิยมโดยอาศัยการพัฒนาทางเศรษฐกิจเป็นเสมือนเครื่องมือในการประสานรอยร้าวที่เกิดขึ้นระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ จนในปัจจุบันประเทศมาเลเซียเป็นประเทศชั้นนำประเทศหนึ่งในอาเซียน และความขัดแย้งภายในประเทศก็ลดลงอย่างเห็นได้ชัด ซึ่งถึงแม้ถึงแล้วกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ อาจยังมีความขัดแย้งกันอยู่บ้าง แต่ก็ไม่ได้เลือกที่จะใช้ความรุนแรงในการแก้ปัญหา แต่จะใช้แนวทางการเมืองและสันติวิธีในการแก้ปัญหาของชาติ เพื่อให้เกิดเอกภาพตามวิสัยทัศน์ 2020 ที่ให้ความสำคัญของค่านิยมเอกภาพท่ามกลางความหลากหลาย

2. ออสเตรเลีย

ถึงแม้ว่านโยบายด้านการสร้างความเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมในประเทศออสเตรเลียจะเป็นนโยบายเพื่อแก้ปัญหาผู้อพยพก็ตาม (Australian Government Department of Social Services, 2014) แต่ก็สามารถนำมาเป็นตัวอย่างหนึ่งของประเทศที่มีการสร้างสังคมให้มีความเป็นพหุวัฒนธรรมได้ หลักคิดที่ประเทศออสเตรเลียหยิบยกนโยบายความเป็นพหุวัฒนธรรมมาใช้ด้วยเห็นว่าเป็นสภาพสังคมที่เกื้อกูลต่อการแข่งขันในเวทีโลกที่เข้าสู่ยุคโลกาภิวัตน์ โดยประชาชนทุกคนมีสิทธิและหน้าที่ในการ เข้าร่วม ฝึกหัด และดำรงรักษาไว้ซึ่งประเพณีภายใต้เงื่อนไขของกฎหมายและไม่ถูกแบ่งแยก ทั้งนี้มีจุดมุ่งหมายในการสร้างให้เกิดความสมานฉันท์ในสังคมด้วยการสร้างความเป็นเจ้าของ การเคารพในความหลากหลาย การส่งเสริมให้เข้าถึงค่านิยม ความเป็นตัวตนและพลเมืองของประเทศออสเตรเลียที่อยู่ภายใต้กรอบของกฎหมาย

โดยเมื่อปี ค.ศ. 1996 รัฐบาลในขณะนั้นได้ให้ปฎิญาใหม่ต่อรัฐสภาของประเทศออสเตรเลียในเรื่องข้อตกลงในการเคารพต่อกลุ่มพันธุ์อื่นๆดังนี้

- ปฎิญาในข้อตกลงว่าด้วยสิทธิของประชาชนชาวออสเตรเลียที่จะได้รับการดูแลที่เท่าเทียมกันด้วยความเคารพโดยไม่สนใจว่าคนนั้นจะต่างกลุ่มพันธุ์ ต่างสีผิว ต่างความเชื่อหรือต่างจุดกำเนิด
- ปฎิญาในข้อตกลงว่าด้วยการสนับสนุนนโยบายการอพยพโดยไม่แบ่งแยกในเรื่องกลุ่มพันธุ์ สีผิว ความเชื่อหรือจุดกำเนิด
- ปฎิญาในข้อตกลงว่าด้วยการกระบวนกรในการปรองดองระหว่างประชาชนชาวอะบอริจินและชาวเกาะดั้งเดิมในเรื่องของการชดเชยทางสังคมในเชิงลึกและในเรื่องความบกพร่องทางเศรษฐกิจของกลุ่มพันธุ์เหล่านี้
- ปฎิญาในข้อตกลงว่าด้วยการสนับสนุนประเทศออสเตรเลียเป็นประเทศที่มีวัฒนธรรมหลากหลาย ยอมรับฟังความคิดเห็นและเป็นสังคมที่เปิดกว้าง เป็นหนึ่งเดียวด้วยจุดมุ่งหมายสูงสุดต่อชาติสถาบันประชาธิปไตยและค่านิยมของประชาชนชาวออสเตรเลีย
- ยกเลิกความไม่เท่าเทียมกันของกลุ่มชาติพันธุ์ใดๆ ที่ไม่สอดคล้องกับสังคมพหุวัฒนธรรมที่ประเทศออสเตรเลียต้องการ

3. ประชาคมอาเซียน

หนึ่งในหลักการสำคัญของการก่อตั้งประชาคมอาเซียนก็คือ การเคารพในอิสรภาพและภาพรภาพ ความเสมอภาค บุรณภาพแห่งดินแดนและอัตลักษณ์ของชาตินั้นๆ ซึ่งหลักการเหล่านี้เป็นหลักการพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข อ.คุณยาศ ปรีชาธิราช (2555) เสนอเรื่องการอยู่ร่วมกันในประชาคมอาเซียน โดยให้ขยายมุมมองในการศึกษาด้านประเพณีวัฒนธรรมโดยให้มองข้ามขอบเขตของรัฐออกไป และใช้ลักษณะทางวัฒนธรรมที่เหมือนหรือคล้ายคลึงกันเป็นหลักการในการมองประวัติศาสตร์เพื่อลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายใน เช่น การมองวิถีแบบเรือนแพ ซึ่งจะมีอยู่โดยทั่วไปในภูมิภาคอาเซียน เช่น ในลุ่มน้ำเจ้าพระยา หรือที่เกาะปันหยี นอกจากนี้ชุมชนในลักษณะนี้ยังมีอยู่ที่ประเทศบรูไนและกัมพูชา

บริเวณโดนเลสาบอีกด้วย ซึ่งประเด็นเหล่านี้จะทำให้คนในประชาคมอาเซียนมีความรู้สึกว่าประชาคมมีความหลากหลายโดยเส้นเขตแดนก็ไม่สามารถมาขวางกั้นสิ่งเหล่านี้ได้ จนเกิดรู้สึกเคารพในความหลากหลายและส่งผลให้ลดความขัดแย้งต่างๆ ในภูมิภาคได้ง่ายขึ้น

ที่นอกเหนือจากนั้น ประชาคมอาเซียนยังเป็นส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ ดร.นิชานต์ สิงห์พทุทธางกูร (2560) เสนอว่าประชาคมอาเซียนจะเป็นส่วนสำคัญในการแก้ปัญหาความขัดแย้งในลักษณะเป็นชนกลางที่ดี เนื่องจากประเทศสมาชิกมีความหลากหลายโดยมีทั้งประเทศที่มีประชากรส่วนใหญ่อเป็นมุสลิม เช่น อินโดนีเซีย มาเลเซีย บรูไน ประเทศที่มีประชากรส่วนใหญ่อเป็นชาวพุทธ เช่น พม่า ลาว กัมพูชา รวมทั้งประเทศที่มีปัญหากลุ่มแบ่งแยกดินแดนและความขัดแย้งของกลุ่มชาติพันธุ์ เช่น ประเทศฟิลิปปินส์ ดังนั้นมุมมองต่อปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้จึงมีความหลากหลายมากกว่าที่จะให้ประเทศใดประเทศหนึ่งมาเป็นตัวกลางในการแก้ปัญหาเช่นปัจจุบัน อย่างไรก็ตาม การที่จะให้ประชาคมอาเซียนเข้ามาแก้ปัญหาในพื้นที่นั้น รัฐบาลไทยคงจะต้องจัดเตรียมพื้นที่ที่เหมาะสมแก่การแก้ปัญหา โดยหากถือว่าการรักษาความปลอดภัยและลดเหตุรุนแรงเป็นการแก้ปัญหาระยะสั้นและการเข้ามาเป็นตัวกลางในการเจรจาโดยมีชนกลางคืออาเซียนเป็นการแก้ปัญหาระยะยาวแล้ว การสร้างค่านิยมแบบสังคมพหุวัฒนธรรมในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้ก็ถือเป็นการแก้ปัญหาในระยะปานกลางหรือเป็นแกนกลางในการเชื่อมต่อการแก้ปัญหาในแต่ละระยะให้สอดคล้องต่อกันเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การแก้ปัญหาความไม่สงบในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ด้วยสังคมพหุวัฒนธรรมเนื่องด้วยปัญหาการก่อความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนหนึ่งเป็นปัญหาทางสังคมที่ความคิดของคนในสังคมได้ถูกบิดเบือน ถูกปลุกกระดมโดยใช้สังคมแบบอิสลามบริสุทธิ์มาเป็นเงื่อนไขในการสร้างความเกลียดชัง และพยายามที่จะให้คนไทยเชื้อสายมลายูเกลียดชังคนไทยในสังคมวัฒนธรรมอื่นๆ ทั้งๆ ที่ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้น ลำดับเหตุการณ์ทางประวัติศาสตร์ในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้ก็เ็นไปตามหลักภูมิรัฐศาสตร์ (ครองชัย หัตถา, 2550) ซึ่งความสัมพันธ์เชิงอำนาจในลักษณะนี้มีขึ้นทั่วทุกมุมโลกแทบไม่มีเมืองใดหรือรัฐใดที่ไม่เคยประสบเหตุการณ์ดังกล่าวมาก่อน ดังนั้น การสร้างความเข้าใจเช่นนี้จึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะเสริมสร้างให้เกิดการยอมรับในสังคมพหุวัฒนธรรมและทำให้เกิดการยอมรับสังคมวัฒนธรรมอื่นๆ ที่มีความแตกต่างได้อีกด้วย

พหุวัฒนธรรมเป็นนโยบายที่เน้นการยอมรับลักษณะเด่นของแต่ละวัฒนธรรมของแต่ละกลุ่มชาติพันธุ์ยึดถือ (สุรางค์ จันทวานิช, 2550) ลักษณะเด่นของนโยบายพหุวัฒนธรรมคือ การยอมรับและสนับสนุนการธำรงวัฒนธรรมของกลุ่มชาติพันธุ์ต่างๆ ที่อยู่ในสังคมเดียวกัน เช่น การใช้ภาษาพูดของกลุ่ม การมีสื่อสิ่งพิมพ์/ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ภาษาของแต่ละกลุ่ม การจัดงานประเพณี ศาสนา การแต่งกาย การแสดงทางศิลปวัฒนธรรมของทุกกลุ่ม การอนุญาตให้ประชาชนถือสัญชาติได้สองสัญชาติ (dual citizenship) ตลอดจน

เจน สุทธิทอง วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิเสก

การเปิดโอกาสทางการศึกษา การได้งานทำ การมีส่วนร่วมทางการเมือง และการได้รับการบริการสาธารณะต่างๆ โดยเท่าเทียมกัน สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่หน่วยงานที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ต้องนำมาพิจารณาและเสริมสร้างให้เกิดขึ้นมากที่สุดเพราะจะเป็นแนวทางการแก้ปัญหาทางสังคมได้อย่างยั่งยืนและถาวร

ทั้งนี้ นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัดชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2560-2562 (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2559) ได้กำหนดวัตถุประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับสังคมพหุวัฒนธรรม คือ การที่สังคมไทย และสังคมในพื้นที่ ต้องยอมรับและเห็นคุณค่าของการอยู่ร่วมกันภายใต้สังคมพหุวัฒนธรรม และรับผิดชอบร่วมกันในการแก้ไขปัญหาจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดย

1. ส่งเสริมคุณค่าและการยอมรับการอยู่ร่วมกันบนพื้นฐานสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างมีเกียรติศักดิ์ศรี และเท่าเทียมกัน โดยการพหุคุณค่าของทุกศาสนา และชาติพันธุ์ ให้ความสำคัญกับภาษา วัฒนธรรม และการศึกษาของท้องถิ่น ปลูกฝังคุณธรรมและจริยธรรมให้กับเยาวชนตามหลักการที่ดีงามของศาสนา - ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้เจ้าหน้าที่ภาครัฐทุกฝ่าย เกิดความตระหนัก มีความเข้าใจลึกซึ้งยอมรับและเห็นในคุณค่าของอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรม และวิถีชีวิตของประชาชน ในพื้นที่ รวมทั้ง ให้ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน และคัดสรรข้าราชการที่มีความรู้ ความสามารถ เข้าใจ ในประเด็นศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม ตลอดจน มีจิตอาสาพร้อมเข้าไปปฏิบัติงานในพื้นที่ และมีการจัดฝึกอบรม สร้างความเข้าใจอย่างต่อเนื่อง

2. ส่งเสริมให้การดำเนินวิถีชีวิตและการปฏิบัติตามหลักศาสนาทุกศาสนาเป็นไปโดยไม่มีอุปสรรค โดยปรับทัศนคติที่ไม่ถูกต้อง ปรับหลักกฎหมาย และกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ให้เอื้อต่อเสรีภาพ การดำเนินชีวิตตามหลักศาสนา ขจัดการเลือกปฏิบัติทางวัฒนธรรม และทุกฝ่ายต้องศึกษา ทำความเข้าใจ และยอมรับในวิถีชีวิตและวัฒนธรรม เพื่อทำให้ประชาชนรู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมไทย

3. เสริมสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจระหว่างประชาชนกับประชาชนทั้งในพื้นที่ และสังคมไทย ให้อยู่ร่วมกันได้อย่างสันติ พร้อมผนึกกำลังแก้ไขปัญหาร่วมกัน โดยเปิดพื้นที่การสื่อสาร เพื่อสร้าง ความเข้าใจร่วมกันเกี่ยวกับสถานการณ์ความเป็นจริงในพื้นที่ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการอยู่ร่วมกันอย่างสันติบน ความแตกต่างหลากหลาย โดยเฉพาะระหว่างเด็ก และเยาวชนต่างศาสนา

บทสรุป

จะเห็นได้ว่าเรื่องราวของสังคมพหุวัฒนธรรมนั้นมีความสลับซับซ้อนเกินกว่าที่ได้คาดคิดไว้ เริ่มตั้งแต่ในเรื่องของความหมายซึ่งคำว่าสังคมพหุวัฒนธรรมเป็นการผสมคำไทยเพื่อใช้แทนคำในภาษาอังกฤษ คำว่า Multicultural Society จึงอาจทำให้ความหมายดั้งเดิมในภาษาอังกฤษเมื่อแปลออกมาเป็นภาษาไทยแล้ว ไม่เหมือนเดิมหรือผิดเพี้ยนไปบ้าง นอกจากนี้พหุวัฒนธรรมยังมีลักษณะและประเภทที่แตกต่างกันซึ่งขึ้นอยู่กับแนวคิดพื้นฐานของสังคมนั้นๆ สังคมอเมริกันดั้งเดิมในยุคก่อร่างสร้างประเทศอาจใช้พหุวัฒนธรรมแบบ

อนุรักษนิยมเพื่อให้สังคมอยู่ร่วมกันได้ ในขณะที่พหุวัฒนธรรมแบบเสรีนิยมซึ่งเน้นในเรื่องความมีเสรีภาพและความยุติธรรมอาจเสนอพหุวัฒนธรรมที่แตกต่างออกไป จนถึงพหุวัฒนธรรมเชิงวิพากษ์ที่มีทฤษฎีหลังภาวะทันสมัยเป็นพื้นฐาน โดยอาจตั้งคำถามถึงความเสมอภาค การกดทับ และการรื้อสร้างวาทกรรมเพื่อที่จะทำให้พหุวัฒนธรรมมีความสอดคล้องกับบริบทในสังคมปัจจุบันได้มากขึ้น นอกจากนี้บทความยังได้เสนอตัวอย่างที่หลากหลายในการนำนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมไปใช้ เช่น นโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในประเทศออสเตรเลียซึ่งเป็นประเทศที่มีความหลากหลายด้านชาติพันธุ์ อีกทั้งมีการเปิดรับผู้อพยพเข้าไปในประเทศเป็นจำนวนมาก หรือแม้กระทั่งนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในลักษณะพหุภาคีอย่างเช่น อาเซียนซึ่งประกอบด้วยประเทศที่มีความแตกต่างด้านวัฒนธรรมอันหลากหลาย หรือแม้แต่ประเทศที่เป็นประเทศเพื่อนบ้านของไทยอย่างประเทศมาเลเซีย ซึ่งเคยมีปัญหาคัดแย้งด้านชาติพันธุ์มาก่อนเช่นเดียวกัน โดยแต่ละตัวแบบก็มีการนำนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมไปใช้ในแง่มุมที่ต่างกันอย่างไรก็ดี สำหรับประเทศไทยนั้นเพิ่งมีการได้นำนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมมาใช้เป็นกรอบนโยบายที่ชัดเจนในการแก้ปัญหาความไม่สงบในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในช่วงไม่กี่ปีมานี้ ซึ่งปัญหาในพื้นที่ดังกล่าวไม่อาจปฏิเสธได้ว่ามีความซับซ้อน มีมิติของปัญหาที่หลากหลาย แต่ปัญหาส่วนหนึ่งที่ตรวจพบก็คือการพยายามปลุกกระดมให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างคนต่างชาติพันธุ์และต่างศาสนา ดังนั้นการที่รัฐบาลโดยเฉพาะข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ นักวิชาการและประชาชนทั้งในและนอกพื้นที่จะได้มีความรู้ในเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมอย่างถ่องแท้เพื่อที่จะเข้าใจในหลักการของสังคมพหุวัฒนธรรมที่แท้จริงและเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมที่เหมาะสมกับบริบทของสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ยิ่งไปกว่านั้นก็คือการที่จะได้นำเอาองค์ความรู้เรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ในการแก้ปัญหาเพื่อช่วยให้สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ได้เกิดสันติสุขได้อย่างยั่งยืนและถาวรตลอดไป

รายการอ้างอิง

- กฤษฎิกา คงสมพงษ์. (2552). *บริหารการตลาดในพหุวัฒนธรรม*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ครองชัย หัตถา. (2550). *รายงานการศึกษาวิจัยเรื่องสังคมพหุวัฒนธรรมกับความมั่นคงของชาติกรณีจังหวัดชายแดนใต้*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรีและราชกิจจานุเบกษา.
- ดุลยภาค ปรีชารัชช. (2555). *อัตลักษณ์และวิสัยทัศน์ของอาเซียนกับความหลากหลายในประชาคมเดียว*. วันที่ค้นข้อมูล 11 มกราคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.siamintelligence.com/diversity-of-ethnic-groups-in-asean-community/>

เจน สุขศรีทอง วิเชียร ตันศิริมงคล สัมฤทธิ์ ยศสมศักดิ์ และพร ภิเศก

นิชานท์ สิงหพทุธางกูร. (2560). *พลังอาเซียนคับไฟใต้* หาจุดเชื่อมต่อดรัฐ-ผู้ก่อเหตุรุนแรง. วันที่ค้นข้อมูล 11

มกราคม 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.isranews.org/content-page/67-south-slide/56219-nichan.html>

นิติไทย นัมคณิสสรณ์. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการสอนวิชา ศท 121 การดำรงชีวิตในสังคมยุคใหม่และ*

ประชาคมอาเซียน. วันที่ค้นข้อมูล 12 มกราคม 2560, เข้าถึงได้จาก [http://ge.kbu.ac.th/](http://ge.kbu.ac.th/Download9_files/img/06.pdf)

[Download9_files/img/06.pdf](http://ge.kbu.ac.th/Download9_files/img/06.pdf)

รุ่งทิวา นาคอุไร. (2545). *การพัฒนาเศรษฐกิจของมาเลเซีย: ศึกษาวิจัยทัศน 2020*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย

รามคำแหง.

ศิริรัตน์ แอดสกุล. (2559). *ความรู้เบื้องต้นทางสังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์

มหาวิทยาลัย.

ศุภการ ศิริไพศาล และอดิสร สักดิ์สูง. (2552). *การดำเนินนโยบายสังคมพหุวัฒนธรรมในรัฐเคดาห์และปีนัง*

ของมาเลเซีย ค.ศ. 1970 – 2008. ชุดโครงการวิจัย “มาเลเซีย: นัยสำคัญที่มีต่อไทย”. กรุงเทพฯ:

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)

สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2554). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. วันที่ค้นข้อมูล 12 มกราคม 2560,

เข้าถึงได้จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขาธิการสภานิติบัญญัติแห่งชาติ. (2560). *รัฐธรรมนูญ*

แห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักงานสภาพัฒนาการแห่งชาติ สำนักงานกฤษฎีกา. (2559). *นโยบายการบริหารและการพัฒนาจังหวัด*

ชายแดนภาคใต้ พ.ศ. 2560–2562. วันที่ค้นข้อมูล 11 มกราคม 2562, เข้าถึงได้จาก

http://www.nsc.go.th/Download1/south_border60-62.pdf

สุรางค์ จันทวานิช. (2550). *บทสังเคราะห์พหุวัฒนธรรมในสังคมไทยผ่านการย้ายถิ่นข้ามแดน*.

ใน พหุลักษณะในสังคมไทย (หน้า 6). กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

อมรา พงศาพิชญ์. (2545). *ความหลากหลายทางวัฒนธรรม กระบวนทัศน์และบทบาทในประชาสังคม*.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aristotle. (1905). *Aristotle's Politics*. Oxford: Clarendon Press.

Association of Southeast Asian Nations. (2016). *Treaty of Amity and Cooperation in Southeast*

Asia Indonesia, 24 February 1976. Retrieved January 11, 2017, from <http://asean.org/treaty-amity-cooperation-southeast-asia-indonesia-24-february-1976/>

Australian Government Department of Social Services. (2014). Retrieved January 12, 2017, from [https://](https://www.dss.gov.au/our-responsibilities/settlement-and-multicultural-affairs/publications/fact-sheet-australias-multicultural-policy)

www.dss.gov.au/our-responsibilities/settlement-and-multicultural-affairs/publications/fact-sheet-australias-multicultural-policy

- Banting, K., & Kymlicka, W., (Eds). (2006). *Multiculturalism and the Welfare State: Recognition and Redistribution in Contemporary Democracies*. Oxford: Oxford University Press.
- Chandra, B., & Mahajan, S. (2007). *Composite Culture in a Multicultural Society* (Kindle Edition). London: Pearson Longman.
- Kymlicka, W. (2012). *Multiculturalism: Success, Failure, and the Future*. Washington, DC: Migration Policy Institute.
- Kymlicka, W. (2018). *Liberal Multiculturalism as a Political Theory of State-Minority Relations*, *SAGE journals*. Retrieved January 12, 2017, from <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/0090591717696021>
- Larison, D. (2005). *Conservative Multiculturalism? In The American Conservative*. Retrieved January 22, 2020, from at <https://www.theamericanconservative.com/larison/conservative-multiculturalism/>
- Michelle, A., Koh, Y., Bryant, K., Nordstrom, A. R., & Owens, K. U. (n.d.). *Critical Multiculturalism Beautiful Rising*. Retrieved January 12, 2017, from <https://beautifulrising.org/tool/critical-multiculturalism>
- Oxford. (2018). *Oxford Dictionary*. Oxford, UK: Oxford University Press.

การควบคุมและการตรวจสอบภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ ของเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออก Internal Control and Audit of Procurement Process and Public Supplies Management in the Eastern Universities Network System

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ (Nalinee Junyawattananon)¹

บรรพต วิรุณราช (Banpot Wiroonratch)²

กชพร นรมาศย์ (Kadchaporn Noramart)³

¹นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา

Doctor of Philosophy in Public Enterprise Management, Burapha University

²รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์, ³ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

Associate Professor Dr., Dr., Research Advisor

Email: priw_nalinee@hotmail.com

Received: 9 September 2020

Revised: 16 September 2020

Accepted: 21 October 2020

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์หลักของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐสำหรับหน่วยตรวจสอบภายใน และกำหนดรูปแบบการตรวจสอบและการควบคุมสำหรับผู้ตรวจสอบภายในโดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ตามนโยบายของรัฐ Thailand 4.0 เป็นการวิจัยแบบประสานวิธี (Mixed Method Research) โดยการใช้วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus group) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research)

ผลการวิจัยพบว่า ยังไม่มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบ เป็นการเรียกรายงานจากระบบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเอง เช่น ระบบสามมิติ ระบบ MIS หรือจากระบบ e-GP เพื่อใช้ควบคู่กับการตรวจเอกสาร ผู้วิจัยจึงพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้หน่วยตรวจสอบภายในนำไปใช้ โดยนำหลักการ COSO มาประยุกต์ตามนโยบายของรัฐบาล “Thailand 4.0” สำหรับการ

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ และคณะ

ตรวจสอบภายในจะมุ่งเน้นให้ความเชื่อมั่นและการให้คำปรึกษา ซึ่งเป็นการตรวจสอบด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Auditing) และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Operational Auditing) เพื่อให้ถูกต้องและปฏิบัติตามกฎระเบียบ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ จะพิจารณาความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อส่วนงาน/ คณะของมหาวิทยาลัยได้โดยตรง

คำสำคัญ: การควบคุมภายใน, การตรวจสอบภายใน, การจัดซื้อจัดจ้าง

Abstract

The principal objectives of this research were to conduct a risk assessment of the public procurement process and public supplies management for internal auditing units in the Eastern Universities Network System and to create a framework for control and auditing by internal auditors using information technology in compliance with the national policy *Thailand 4.0*. This qualitative research employed mixed methods, which included in-depth-interviews, focus group, and action research.

The study revealed that no information technology was used in the control and auditing in the Eastern Universities Network. Instead, reports from individual university' procurement system, three-dimensional, MIS or e-GP were used together with document consulting. The researchers, therefore, developed an information system for the internal auditing units using the COSO principle to comply with the national policy *Thailand 4.0*. The focus of internal auditing was on confidence and consultation, thus prioritizing compliance and operational auditing. This technology development took in mind direct possible risks to units, faculties, and universities.

Keywords: Internal control, Internal audit, Government procurement

บทนำ

การจัดซื้อจัดจ้างมีขั้นตอนที่มีช่องว่างที่สามารถทำให้เกิดความไม่โปร่งใส เพื่อให้ได้สินค้าหรือบริการต่างๆ โดยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมารัฐบาลได้พยายามป้องกันและแก้ไขการทุจริต และสร้างความโปร่งใส แม้จะมีกรมบัญชีกลางเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการกำกับดูแลและบริหารการใช้จ่ายเงินของแผ่นดินให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึง กำหนดมาตรฐาน หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติด้านการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐให้เกิดความโปร่งใส ช่วยลดระยะเวลาในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง รวมถึงเพิ่มความได้เปรียบแข่งขัน จากการผลักดันและส่งเสริมให้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ เพื่อให้เกิดความ โปร่งใสและสามารถจัดซื้อจัดจ้างในราคาที่เหมาะสม (ศิริลักษณ์

โรจนกิจอำนวย, 2551, หน้า 1-2) เพื่อจัดซื้อบกพร่องของระบบราชการที่ถูกกล่าวถึงเสมอ ที่จะมีระบบการจัดซื้อจัดจ้างไม่ดี ทำให้เกิดความล่าช้า ได้ของใช้ไม่ทันเวลา ไม่มีคุณภาพ ราคาแพง ตลอดจนมีการทุจริตคอร์รัปชันในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง เพราะระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ ที่ถูกออกแบบมาให้ใช้กับทุกหน่วยงานราชการ ซึ่งเมื่อนำไปปรับใช้กับบางเรื่อง บางองค์กร อาจทำให้ไม่เหมาะสม (กำชัย จงจักรพันธ์, 2546, หน้า 73-74) การปฏิบัติงานยังมีระเบียบปฏิบัติของหน่วยงานเอง ทำให้เกิดการหลบเลี่ยง ทำให้กฎเกณฑ์การจัดซื้อจัดจ้างไม่มีมาตรฐานกลางที่จะใช้เป็นหลักประกันในการปฏิบัติราชการให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน (สุปราณี จงธรรมรัตน์, 2558, หน้า 38)

อำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ได้กำหนดองค์กรอิสระเพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันขึ้นอย่างน้อย 3 องค์กร คือ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) สำนักงานผู้ตรวจการแผ่นดิน (คตง.) และสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) โดย สตง. มีภารกิจที่เฉพาะเจาะจงเกี่ยวกับการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินงบประมาณของภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วยการตรวจสอบความถูกต้อง ความคุ้มค่า แต่ สตง. และ คตง. ไม่มีอำนาจในการดำเนินคดีแม้จะพบการทุจริตในกระบวนการเบิกจ่าย หรือการจัดซื้อจัดจ้าง ที่ผิดกระบวนการ ก็ไม่มีอำนาจในการยับยั้งหรือดำเนินคดี หากแต่ทำได้เพียงส่งเรื่องต่อให้ ป.ป.ช. พิจารณา (จิรากร ยิ่งไพญญ์วงศ์, 2560, หน้า 3-9) ซึ่งลักษณะของงานการตรวจสอบภายในต้องสามารถประเมินและสนับสนุนให้มีการปรับปรุงกระบวนการกำกับดูแล การให้คำปรึกษาที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการที่เป็นระบบ มีหลักเกณฑ์ ให้ความน่าเชื่อถือและเพิ่มคุณค่า เมื่อผู้ตรวจสอบภายในมีการปฏิบัติงานในเชิงรุกและการประเมินผลของผู้ตรวจสอบภายในได้ก่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานอย่างลึกซึ้ง รวมทั้งได้คำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตด้วย (กรมบัญชีกลาง, 2561, หน้า 21-22) นอกจากนี้ ปฏิญญาโลกกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจเงินแผ่นดินไว้ว่า การตรวจเงินแผ่นดินเป็นสิ่งที่ขาดไม่ได้ในระบบการควบคุมและการตรวจสอบการบริหารการคลังของภาครัฐ ซึ่งเป้าหมายคือการดำเนินการที่ได้รับการยอมรับและชอบด้วยกฎหมาย (Legality) หลักความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) หลักความมีประสิทธิภาพ (Effectiveness) และหลักความประหยัด (Economy of financial management) การตรวจเงินแผ่นดินจะช่วยเพิ่มความเป็นไปได้ในการนำไปสู่การดำเนินการที่ถูกต้อง (อนุชา อธิรเสนา, 2561, หน้า 177)

จากข้อมูลทีกล่าวนมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงต้องการศึกษาการควบคุมและการตรวจสอบภายในตามนโยบายของรัฐบาล ไทยแลนด์ 4.0 ที่ต้องการยกระดับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีความสะดวก และพัฒนาเครื่องมือสำหรับการบริหารภายในหน่วยงาน โดยการใช้ระบบควบคุมภายใน (Internal control) ในการสร้างแนวทางการบริหารให้มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน รวมถึง การลดภาระหน้าที่ที่นอกเหนือจากงานประจำที่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน และการลดความเสี่ยง ความผิดพลาด และสามารถประเมินความเสี่ยงของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้ความถูกต้องตามหลักการของพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เพราะหน่วยงานตรวจสอบ

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ และคณะ

ภายใน หรือแม้แต่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) มีภาระงาน และปริมาณจำนวนเรื่องที่ต้องตรวจสอบอยู่ในจำนวนมาก และยังคงดำเนินการตรวจสอบเอกสารในปริมาณย้อนหลัง ไม่เป็นปริมาณปัจจุบัน ถึงแม้จะมีการตรวจพบความบกพร่อง หรือข้อพิพาท ก็ไม่สามารถแก้ไขกับงบประมาณที่เบิกจ่ายไปแล้ว หรือหากพบข้อทุจริตจริงก็ทำได้เพียงรายงานผลการตรวจสอบให้กับหัวหน้าหน่วยงานราชการรับทราบ หรือส่งเรื่องให้สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในการดำเนินคดีกับผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างเรื่องนั้นๆ ดังนั้น เพื่อหาแนวทางลดช่องโหว่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง ให้ผู้ปฏิบัติงานด้านพัสดุในหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างตามกฎหมายระเบียบและพระราชบัญญัติกำหนดไว้ได้มีแนวทางในการลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดผลเสียกับหน่วยงานของเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อกำหนดรูปแบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในสำหรับผู้ตรวจสอบภายใน โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) ตามนโยบายของรัฐ Thailand 4.0 สำหรับหน่วยตรวจสอบภายในเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความเสี่ยงและการบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงเป็นเครื่องมือบริหารหน่วยงานที่มีการนำมาใช้ในการจัดการสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจส่งผลกระทบต่อหน่วยงานให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และยังเป็นโอกาส ในการสร้างสรรค์มูลค่าเพิ่มให้แก่องค์กรด้วยการพัฒนากระบวนการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น (สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, 2560, หน้า 1) โดยจะต้องมีการวิเคราะห์ความเสี่ยงของแผนงานหรือโครงการตามมาตรฐาน COSO (Committee of Sponsoring Organization of the Treadway Commission) ในการบริหารความเสี่ยงไปปฏิบัติ และมีการรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อผู้บริหาร (สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน, 2560, หน้า 3)

อัญชลี ศรีอำไพ (2557, หน้า 3-4) กล่าวถึงความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในขั้นตอนของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ โดยแบ่งตามขั้นตอนได้ 5 ขั้นตอน คือ

1. การประเมินความต้องการเป็นขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นขอบเขตความเป็นไปได้ของโครงการ ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และเงินค่าใช้จ่ายที่เหมาะสม โอกาสในการทุจริตในขั้นตอนนี้คือ การอนุมัติให้ทำในสิ่งที่ไม่จำเป็น โครงการที่สร้างความเสียหายต่อสิ่งแวดล้อม การใช้วัสดุ

อุปกรณ์ที่ไม่มีคุณภาพ การประเมินมูลค่าโครงการเกินความเป็นจริง หรือการออกแบบโครงการให้เอื้อประโยชน์กับข้าราชการ นักการเมือง หรือภาคเอกชนที่มีผลประโยชน์ทับซ้อน

2. การเตรียมการเป็นขั้นตอนพื้นฐาน ในการพิจารณา และอนุมัติโครงการ ผู้จัดทำสัญญาต้องออกแบบสัญญา เตรียมแผนการและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่เหมาะสม ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ โอกาสในการทุจริตในขั้นตอนนี้คือ การกำหนดรูปแบบสัญญาที่เอื้อประโยชน์ เข้าข้างผู้ประมุลรายใดรายหนึ่ง ทำให้ไม่เกิดการแข่งขันที่เป็นธรรมระหว่างผู้ประมุล แนวทางในการปฏิบัติเพื่อป้องกันการทุจริตในขั้นตอนนี้คือ การแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติ มีความสามารถดูแลการดำเนินงาน มีที่ปรึกษาที่เป็นอิสระ และมีขั้นตอนการคัดเลือกที่โปร่งใส เปิดโอกาสให้สาธารณชนสามารถเข้าถึงข้อมูล มีการรับฟังความคิดเห็น และเปิดโอกาสให้สังคมสามารถเข้ามาตรวจสอบและติดตามได้

3. การคัดเลือกคู่สัญญาและผลตอบแทน เป็นขั้นตอนในการเปิดเผยรายละเอียดของโครงการโดยโอกาสที่จะเกิดการทุจริตในขั้นตอนนี้ คือ การเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับหรือข้อมูลที่เอื้อประโยชน์ให้กับผู้ประมุลรายใดรายหนึ่งเป็นพิเศษ รวมไปถึงการเปลี่ยนแปลงข้อตกลงในสัญญาหลังจากได้ผู้ชนะการประมุลแล้ว วิธีในการป้องกันการทุจริตในขั้นตอนนี้คือการเปิดเผยข้อมูลที่เหมือนกันต่อผู้เข้าร่วมประมุลทุกคน มีการเปิดเผยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประมุลทั้งหมดต่อผู้ประมุลและต่อสาธารณะ

4. การปฏิบัติตามสัญญา ในขั้นตอนนี้ผู้ที่ชนะการประมุล หรือคู่สัญญา จะต้องดำเนินงาน ส่งมอบสินค้าหรือบริการ ตามที่ตกลงไว้ในสัญญา โดยมีผู้มีอำนาจคอยกำกับดูแล โอกาสเสี่ยงที่จะทุจริตในขั้นตอนนี้คือการส่งมอบสินค้าหรือบริการ ที่ไม่มีคุณภาพหรือไม่เป็นไปตามข้อสัญญาการป้องกันการทุจริตในขั้นตอนนี้คือการเปิดโอกาสให้สังคมผู้ได้รับผลประโยชน์ จากโครงการเข้ามาตรวจสอบการก่อสร้างให้เป็นไปตามข้อกำหนด และไม่มีการแก้ไขสัญญาในภายหลัง

5. การทำบัญชีขั้นสุดท้ายและการเบิกจ่ายซึ่งมีโอกาสเกิดการทำบัญชีผิดพลาด ต้นทุนค่าใช้จ่ายผิด มีการทุจริต แจ่งหนี้ซ้ำ หรือสรุปยอดเงินผิด ข้อปฏิบัติในขั้นตอนนี้คือเปิดโอกาสให้บุคคลที่สามมีโอกาสเข้ามาตรวจสอบค่าใช้จ่ายเปรียบเทียบกับบัญชีขั้นสุดท้ายกับสัญญาและข้อตกลงในตอนต้น ไม่ให้มีความคลาดเคลื่อน และมีการเปิดเผยข้อมูลทั้งหมดต่อสาธารณะ

ดังนั้น การบริหารความเสี่ยงสำหรับหน่วยงานที่ต้องมีการเบิกจ่ายเงินงบประมาณแผ่นดินจึงมีความสำคัญ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่า ต้องมีการตรวจสอบภายในเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และมีความถูกต้องของกฎหมาย ระเบียบ ที่ใช้เป็นแนวการปฏิบัติ ควรประกอบด้วยขั้นตอนที่ครบถ้วนคือ 1) การกำหนดวัตถุประสงค์ 2) การระบุความเสี่ยง 3) การประเมินความเสี่ยง 4) การควบคุมความเสี่ยง 5) การติดตามและประเมินผล ตามแนวคิดของ COSO เพื่อให้มีความครอบคลุมกับปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งหมด

แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายใน (The Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission: COSO)

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน (2544, หน้า 4) กำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน ซึ่งผู้กำกับดูแลและฝ่ายบริหารจะต้องจัดให้มีในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการควบคุมภายใน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ประการ โดยมีรายละเอียด (กระทรวงศึกษาธิการ, 2556, หน้า 10-13) ดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมของการควบคุม (Control environment) หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ซึ่งส่งเสริมให้องค์ประกอบการควบคุมภายในอื่นๆ มีประสิทธิผลในหน่วยตรวจรับ หรือทำให้การควบคุมที่มีอยู่มีประสิทธิผลยิ่งขึ้น หรือทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการควบคุมมากขึ้น ให้เห็นทัศนคติ และการรับรู้ถึงความสำคัญของบุคลากรระดับต่างๆ ในหน่วยรับตรวจ

2. การประเมินความเสี่ยง (Risk assessment) เป็นการประเมินเพื่อให้ทราบว่าหน่วยงานมีความเสี่ยงอย่างไร และเป็นความเสี่ยงในเรื่อง หรือขั้นตอนใดของงาน มีระดับความสำคัญและโอกาสที่จะเกิดมากน้อยเพียงใด เพื่อนำมาพิจารณาว่าหน่วยงานมีการบริหารจัดการอย่างไร

3. กิจกรรมการควบคุม (Control activities) เป็นองค์ประกอบหนึ่งของระบบการควบคุมภายในที่หน่วยงานต้องจัดให้มีขึ้น เพื่อลดความเสี่ยงและทำให้เกิดความคุ้มค่า ตลอดจนให้ฝ่ายบริหารเกิดความมั่นใจในประสิทธิผลของระบบการควบคุมภายในที่มีอยู่

4. สารสนเทศและการสื่อสาร (Information and communications) เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการกำหนดกลยุทธ์ ประเมินความเสี่ยงและกิจกรรมการควบคุม ฝ่ายบริหารต้องจัดให้มีสารสนเทศ อย่างเพียงพอ เหมาะสม เชื่อถือได้ และสื่อสารให้ฝ่ายบริหารและบุคลากรอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในและภายนอกหน่วยงาน

5. การติดตามประเมินผล (Monitoring) หมายถึง กระบวนการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงาน และประเมินประสิทธิผลของการควบคุมภายในที่กำหนดไว้อย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการควบคุมภายในที่กำหนดไว้มีความเพียงพอและเหมาะสม มีการปฏิบัติตามระบบการควบคุมภายในจริง

ผู้วิจัยสามารถสรุปการสังเคราะห์แนวคิดเกี่ยวกับการควบคุมภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ โดยกระบวนการตรวจสอบประกอบด้วย 1) สภาพแวดล้อมของการควบคุม 2) การประเมินความเสี่ยง 3) กิจกรรมการควบคุม 4) สารสนเทศและการสื่อสาร 5) การติดตามประเมินผล เพื่อให้การปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนมีแนวทางการตรวจสอบและควบคุมให้ประสบความสำเร็จได้รับความเชื่อถือจากทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของผู้ได้รับมอบหมายในการจัดซื้อจัดจ้าง

แนวคิดเกี่ยวกับการตรวจสอบภายใน

การพัฒนากลไกการตรวจสอบเป็นพื้นฐานสำคัญ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับแนวทางการตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการปฏิรูปการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (กรมบัญชีกลาง, 2548, หน้า 54) ระบบการตรวจสอบการปฏิบัติราชการที่มีอยู่ในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบจากภายนอก เช่น คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน หรือการตรวจสอบภายใน ที่มีผู้ตรวจราชการกระทรวง รวมทั้งผู้ตรวจสอบภายใน เป็นต้น จะมีการปฏิบัติหน้าที่ในลักษณะการตรวจสอบภายหลังที่หน่วยงานผู้รับการตรวจสอบได้ปฏิบัติงานเรื่องหนึ่งเรื่องใดไปแล้ว มีการตรวจสอบแบบสุ่มตรวจ ซึ่งในส่วนของผู้ตรวจสอบภายใน มักจะมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายในที่น้อยมาก เมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนหน่วยรับตรวจที่มีอยู่ทั่วประเทศ ทำให้ระบบการตรวจสอบภายในที่เป็นอยู่ในปัจจุบันไม่สัมฤทธิ์ผลเท่าที่ควร หากหน่วยงานต่างๆ ของรัฐไม่จัดให้มีระบบการควบคุม และการตรวจสอบการบริหารการตรวจสอบภายในหน่วยงานของตนเองควบคู่กันไปด้วย ก็ยากที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินซึ่งเป็นองค์กรภายนอกเพียงองค์กรเดียวจะสามารถควบคุมและตรวจสอบการใช้จ่ายเงินแผ่นดินได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เป็นที่เชื่อถือแก่ภาครัฐและเอกชนได้ (มณฑิร เจริญผล, ม.ป.ป., หน้า 3-5)

ผู้วิจัยสามารถสรุปความสำคัญของการตรวจสอบภายในของหน่วยตรวจสอบ และหน่วยผู้รับตรวจ ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพื่อให้มีความครอบคลุม และเกิดความสมบูรณ์ในการตรวจสอบ เป็นการลดความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดช่องว่างในการทุจริต หรือการปฏิบัติงานที่ผิดพลาดในอนาคต

แนวคิดเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ

หน่วยงานทุกแห่งของภาครัฐและภาคเอกชน มีวิวัฒนาการและนวัตกรรมในการนำข้อมูลมาเพิ่มมูลค่าในด้านต่างๆ ต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม เพื่อเชื่อมโยงองค์ประกอบต่างๆ ในรูปของระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อส่งเสริม พัฒนา และสามารถลดต้นทุน ปรับปรุงขั้นตอน กระบวนการ และเพิ่มประสิทธิภาพในงาน บนพื้นฐานของความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้มีความเสถียรภาพด้านการให้บริการ และความประหยัดคุ้มค่าในการใช้จ่ายเงินแผ่นดิน (กรมบัญชีกลาง, 2557, หน้า 1)

แนวทางการตรวจสอบด้วยเทคโนโลยีในยุคปัจจุบัน สามารถทำให้งานตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายในก้าวทันการเปลี่ยนแปลงและความซับซ้อนของข้อมูล การปฏิบัติงานของผู้ตรวจสอบภายในจะให้ความเชื่อมั่นเกี่ยวกับความเสี่ยง การควบคุม และการกำกับดูแลที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี และให้มีความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนายุทธศาสตร์ของรัฐบาลที่ต้องการให้มีความทันสมัย โดยใช้ระบบสารสนเทศเข้ามาดำเนินการตรวจสอบ เจริญ เจริญวัฒน์ (2546, หน้า 79-80) กล่าวว่า แผนงานตรวจสอบที่อาศัยกลไกของอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์มาใช้ จะช่วยให้การควบคุมในการปฏิบัติงานตรวจสอบเป็นไป

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ และคณะ

ด้วยความสะดวกรวดเร็ว สำหรับการวางแผน ตารางการตรวจสอบ การออกแบบการตรวจสอบ และ โปรแกรมการตรวจสอบ

นอกจากนี้ การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบการควบคุมและการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ถือเป็น Audit program ที่ผู้ตรวจสอบสามารถใช้ในการอ้างอิงที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อทำการตรวจสอบ (Inspection) ทำการสังเกต (Observation) การยืนยันยอด (Confirmation) การสอบถาม (Inquiry) โดย ดำเนินการตามขั้นตอนสำหรับการควบคุมและการตรวจสอบให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามการ ปฏิบัติงานตรวจสอบตามมาตรฐานแห่งวิชาชีพ และอยู่ในมาตรฐานวิชาชีพระดับสูง (High professional standards) ซึ่งจะต้องมีการกรอกข้อความและวันที่ของผู้ที่ตรวจสอบภายในไว้ในแบบฟอร์มให้ครบถ้วน เพื่อแสดงกระบวนการปฏิบัติงานนั้นเสร็จสมบูรณ์ และได้ปฏิบัติงานตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว (เจริญ เกษภูววัลย์, 2546, หน้า 143-144)

ดังนั้น การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อมาสร้างระบบการตรวจสอบภายใน นอกจากจะมีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว ผู้วิจัยสามารถสังเคราะห์ความสำคัญได้ดังนี้ 1) ประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน 2) สร้างฐานข้อมูล 3) สะดวกรวดเร็ว 4) ลดความเสี่ยง 5) ประหยัดงบประมาณ

วิธีการวิจัย

ขั้นตอนในการวิจัยเป็นแบบประสานวิธี (Mixed Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยเริ่มจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การสนทนากลุ่ม (Focus Group) และการวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) จำแนกวิธีการวิจัยเป็น 3 ลักษณะ คือ

1. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากการสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารจากกรมบัญชีกลาง จำนวน 1 ท่าน สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จำนวน 1 ท่าน และหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย บูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลภาคตะวันออก มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ มหาวิทยาลัย ราชภัฏรำไพพรรณี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ จำนวน 5 ท่าน รวมทั้งสิ้นจำนวน 7 ท่าน โดยสรุปรวบรวมข้อมูลและนำมาสังเคราะห์ เพื่อเขียนแผนผังระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับ พัฒนาโปรแกรมกระบวนการควบคุมและการตรวจสอบภายในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

2. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) โดยนำข้อมูลที่สรุปในประเด็นต่างๆ ที่ได้จากการสัมภาษณ์ เชิงลึก (In-depth Interview) โดยนำข้อมูลมาเขียนแผนผังเพื่อการพัฒนาโปรแกรมการควบคุมและ การตรวจสอบภายในให้หน่วยตรวจสอบภายในไปทดลองการปฏิบัติ (Action) โดยการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ในลักษณะที่ให้มีการอภิปรายระหว่างผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ สำหรับแสดง ความคิดเห็นและนำไปปรับปรุง แก้ไข สามารถนำไปพัฒนาให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานได้จริง ให้มีความสมบูรณ์มากที่สุด

3. การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) โดยสรุปประเด็นจากการสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการควบคุมและการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัด

จ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ให้หน่วยตรวจสอบภายในให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน และสามารถระยะเวลาในการควบคุมและการตรวจสอบภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ โดยนำโปรแกรมระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการควบคุมและการตรวจสอบภายในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ สำหรับเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออก ที่ <http://gsc-controlaudit.buu.ac.th/> โดยให้หน่วยตรวจสอบภายในทดลองใช้โปรแกรมการตรวจสอบและการควบคุมภายในระยะเวลา 1 เดือน เพื่อประเมินผลระบบ

วิธีดำเนินการวิจัยจะดำเนินการตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ตามความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content validity) และตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) โดยนำเครื่องมือให้ผู้เชี่ยวชาญหรือผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 5 ท่าน พิจารณาและตรวจสอบเนื้อหา ให้มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย และครอบคลุมองค์ประกอบต่างๆ ตามกรอบแนวคิดในการวิจัย เพื่อนำไปพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญและผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งผลสรุปการวิเคราะห์ค่า IOC มีความสอดคล้องมากกว่า 0.5 ผู้วิจัยจึงนำเสนอเพื่อขอรับการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ต่อกรรมการจริยธรรมของวิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ผลการวิจัย

รูปแบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ผู้วิจัยสรุปผลได้เป็น 7 ประเด็น ดังนี้

1. การตรวจสอบภายในจะมีหลักเกณฑ์ตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด เป็นแนวทางเดียวกันทั้งหมด แต่รูปแบบของรายงานจะมีความแตกต่างกันบ้างแล้วแต่การจัดทำ สำหรับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องอยู่ในระบบออนไลน์ เพื่อให้มีความถูกต้อง และเป็นไปตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ เพราะหน่วยตรวจสอบภายในจะเห็นข้อมูลที่เป็นเอกสารในขั้นตอนสุดท้ายของการจัดซื้อจัดจ้างแล้ว การควบคุมและการตรวจสอบจะเป็นเรื่องที่ควบคุมได้ยากมาก เพราะมีเรื่องของผลประโยชน์จากผู้ซื้อหรือผู้รับจ้างกับหน่วยงานที่เป็นผู้มีส่วนได้เสียกัน หรือการฮั้ว ซึ่งหน่วยตรวจสอบจะไม่สามารถตรวจสอบได้เลยในประเด็นนี้ เพราะเอกสารถูกต้องตาม พ.ร.บ. ฯ และระเบียบ ฯ ทุกอย่าง ตั้งแต่การของบประมาณ ที่ฝ่ายนโยบายและแผน ซึ่งถือเป็นผู้บทบาทหน้าที่สำคัญในการตรวจสอบเบื้องต้นในความสอดคล้องของงบประมาณกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ ของหน่วยงานไปในทิศทางเดียวกัน จนถึงขั้นตอนการจ่ายเงินที่เป็นขั้นตอนสุดท้ายของการจัดซื้อจัดจ้าง ซึ่งหน่วยตรวจสอบภายในก็ทำได้เพียงตรวจสอบเอกสารว่ามีการดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 เท่านั้น

2. หน่วยตรวจสอบจะพบปัญหา คือ กระบวนการของเอกสารก่อนเข้าระบบ e-GP เช่น การกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ ร่าง TOR หรือการตรวจสอบผู้มีส่วนได้เสีย การฮั้วกันของเจ้าหน้าที่ในการจัดทำคำของบประมาณ ซึ่งหน่วยตรวจสอบไม่สามารถตรวจสอบได้ และตรวจสอบได้ยากมาก ทำให้การตรวจสอบเอกสารมีความถูกต้อง จะพบความผิดก็เล็กน้อย เช่น วันที่ไม่มีความสัมพันธ์กันในเอกสาร ไม่แนบเอกสารบางฉบับไว้ที่เรื่องเดิมๆ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ดำเนินการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง ฯ และระเบียบกระทรวงการคลัง ฯ ทำให้กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างมีความโปร่งใสมากขึ้น หากต้องการให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จต้องเริ่มตั้งแต่ขั้นตอนของการกำหนดราคากลาง ที่ต้องสนองกับราคาในท้องตลาดอย่างแท้จริง เพื่อไม่ให้เกิดการลดสเปค และทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างแท้จริง ซึ่งหากมีการสืบราคาแล้ววงเงินสูงกว่างบประมาณก็ให้หัวหน้าส่วนงานเป็นผู้พิจารณาในการจัดซื้อจัดจ้างครั้งนั้นได้

3. ผลการประเมินของส่วนงาน จะนำมาสรุปวิเคราะห์ในแต่ละกระบวนการว่ามีความเสี่ยงในขั้นตอนใด และจะนำผลจากการตรวจสอบในปีงบประมาณย้อนหลังมาสังเคราะห์ เพื่อกำหนดขอบเขตและวัตถุประสงค์ในการตรวจสอบในปีงบประมาณปัจจุบัน ซึ่งการตรวจสอบจะมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้ตรวจสอบ แต่หน่วยตรวจสอบภายในจะดำเนินการคล้ายๆ กัน คือ เมื่อตรวจแล้วพบข้อสังเกต จะดำเนินการออกรายงานให้ผู้บังคับบัญชาของหน่วยงานนั้นรับทราบ เช่น การกำหนดสเปค การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจรับ ระยะเวลาในการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างมีความเป็นไปได้หรือไม่ มีการติดตามผลการปรับปรุงแก้ไข ซึ่งการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน และหน่วยตรวจสอบภายนอก (สตง.) จะมีลักษณะการทำงานที่เน้นให้คำแนะนำในการดำเนินการให้ถูกต้อง โดยจะไม่แบ่งระดับความเสี่ยง เพราะเป็นเรื่องที่ยากในการปฏิบัติงาน จากข้อมูลที่พบส่วนใหญ่จะให้ความสำคัญกับการจัดซื้อจัดจ้างที่มีวงเงินงบประมาณสูง และนำมากำหนดในการตรวจสอบ แต่ในการปฏิบัติงานจริงหน่วยตรวจสอบควรกำหนดให้ครบทุกวงเงิน เพื่อให้มีการถ่วงเฉลี่ยความเสี่ยง ซึ่งวงเงินน้อยอาจจะพบความเสี่ยงมากกว่าวงเงินสูง และไม่สามารถที่จะคำนวณออกมาเป็นวงเงินได้ หน่วยตรวจสอบจึงควรให้ความสำคัญในกระบวนการควบคุมภายใน เพราะเป็นการป้องกันปัญหาไม่ให้เกิดขึ้น

4. ความเสี่ยงของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ไม่มีการกำหนดประเภทความเสี่ยงไว้ เนื่องจากหน่วยตรวจสอบจะตรวจตามหลักเกณฑ์การประกันคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐ ที่ต้องมีการวางแผนการตรวจสอบที่ครอบคลุมประเภทงานให้มีความเชื่อมั่น ในการตรวจสอบการปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Compliance Auditing) และการตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Operational Auditing) คือ ในด้านการปฏิบัติงานที่จะต้องถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ ของกรมบัญชีกลาง และมีการสอบทานผลการควบคุมภายในการจัดซื้อจัดจ้าง แต่ด้วยปริมาณงานและบุคลากรของหน่วยตรวจสอบไม่เพียงพอกับการปฏิบัติงานที่ต้องมีการตรวจสอบทั้ง 7 ประเภทของกระทรวงอุดมศึกษา ฯ กำหนดไว้ อีกทั้งยังมีการะหน้าที่ที่ต้องประเมินต่างๆ เช่น ITA ของสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) ซึ่งปัญหาที่หน่วยตรวจสอบพบมากในการบริหารความเสี่ยงคือ หน่วยงานจะไม่ทราบว่าการเสี่ยงที่ประเมินได้จะตรง

ตามสภาพปัญหาหรือไม่ หรือความเสี่ยงนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อใด ทำให้การบริหารความเสี่ยงที่ดีที่สุดคือ กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างต้องผ่านระบบออนไลน์ที่มีการเชื่อมข้อมูลตั้งแต่ระบบการออกไปสั่งซื้อสั่งจ้าง จนถึงกระบวนการจ่ายเงิน หน่วยตรวจสอบต้องสามารถเข้าถึงข้อมูลการจัดซื้อจัดจ้างได้ตามที่มีการกำหนดไว้ในกฎบัตร

5. แนวทางในการจัดทำระบบควบคุมภายในจะดำเนินการตามความเหมาะสมกับลักษณะ ขนาด และความซับซ้อนของงานในความรับผิดชอบของหน่วยงานของรัฐ และมีการติดตามประเมินและ ปรับปรุงการควบคุมภายในให้เพียงพอและเหมาะสม รวมทั้งมีการปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่อง โดยปรับใช้ให้มีความเหมาะสมกับบริบทของระบบการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งหน่วยงานได้มีการกำหนดในภาพรวมของหน่วยงาน แต่ไม่ได้มีการกำหนดไว้เฉพาะในเรื่องของการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ และหน่วยตรวจสอบภายในแต่ละหน่วยงานมีการเรียกรายงานจากระบบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานตนเอง เท่านั้น และยังไม่มียุทธศาสตร์การตรวจสอบที่ใช้สำหรับการตรวจสอบโดยตรง ทำให้การตรวจสอบทำได้เพียง ตรวจสอบระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 และระเบียบของแต่ละหน่วยงานที่กำหนดขึ้นมา มีการออกรายงานเพื่อสรุปผลการตรวจโดยโปรแกรม Microsoft Word เอกสารยังมีการจัดเก็บในแฟ้มเอกสาร ไม่มีการเก็บข้อมูลที่เป็นดิจิทัลไฟล์

6. ผลการประเมินควบคุมภายในที่ได้จากแต่ละส่วนงาน จะนำมาสรุปเพื่อหาแนวทางการควบคุมภายใน เพื่อลดความเสี่ยง เช่น ทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน ซึ่งแต่ละหน่วยงานจะมีระบบการควบคุมภายในที่แตกต่างกันในแต่ละขั้นตอนว่าพบความเสี่ยงใดบ้าง เช่น ขั้นตอนการกำหนดคุณลักษณะ การบริหารสัญญา การควบคุมพัสดุ การจำหน่ายพัสดุ เป็นต้น สำหรับการปฏิบัติตามมาตรฐานของกระทรวงการคลัง ซึ่งเป็นการรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานที่ลดการทุจริต รายงานต่อสำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ปปช.) โดยหน่วยตรวจสอบทำหน้าที่เพียงแค่รวบรวมผลการประเมินความเสี่ยง และนำไปกำหนดนโยบายให้ส่วนงานเป็นผู้กำหนดระบบการควบคุมภายใน ซึ่งปัญหาที่พบคือ มีคู่มือในการปฏิบัติงาน มีการประเมินผลการควบคุมภายใน แต่ผลจากการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบยังคงพบความผิดพลาดอยู่เสมอ และด้วยหน้าที่ของหน่วยตรวจสอบทำได้เพียงให้ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษา ทำให้การติดตามประเมินผลไม่บรรลุเป้าหมายมากนัก ซึ่งในการทุจริตจะไม่อยู่ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง แต่จะอยู่ในขั้นตอนของการกำหนดงบประมาณ การกำหนดคุณลักษณะ การฮั้วยังคงมีอยู่ แต่เมื่อมีการตรวจสอบพบข้อบกพร่องต้องทำรายงานไว้เป็นหลักฐานให้กับหัวหน้างานรับทราบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไข การสอบทานจะเป็นการตรวจประเมินติดตามกับหน่วยรับตรวจว่าการประเมินความเสี่ยง มีความสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานจริงหรือไม่ และมีการให้ความร่วมมือ ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ ซึ่งหากมีการดำเนินการตามคำแนะนำสามารถลดโอกาสการทุจริตและข้อผิดพลาดในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างได้

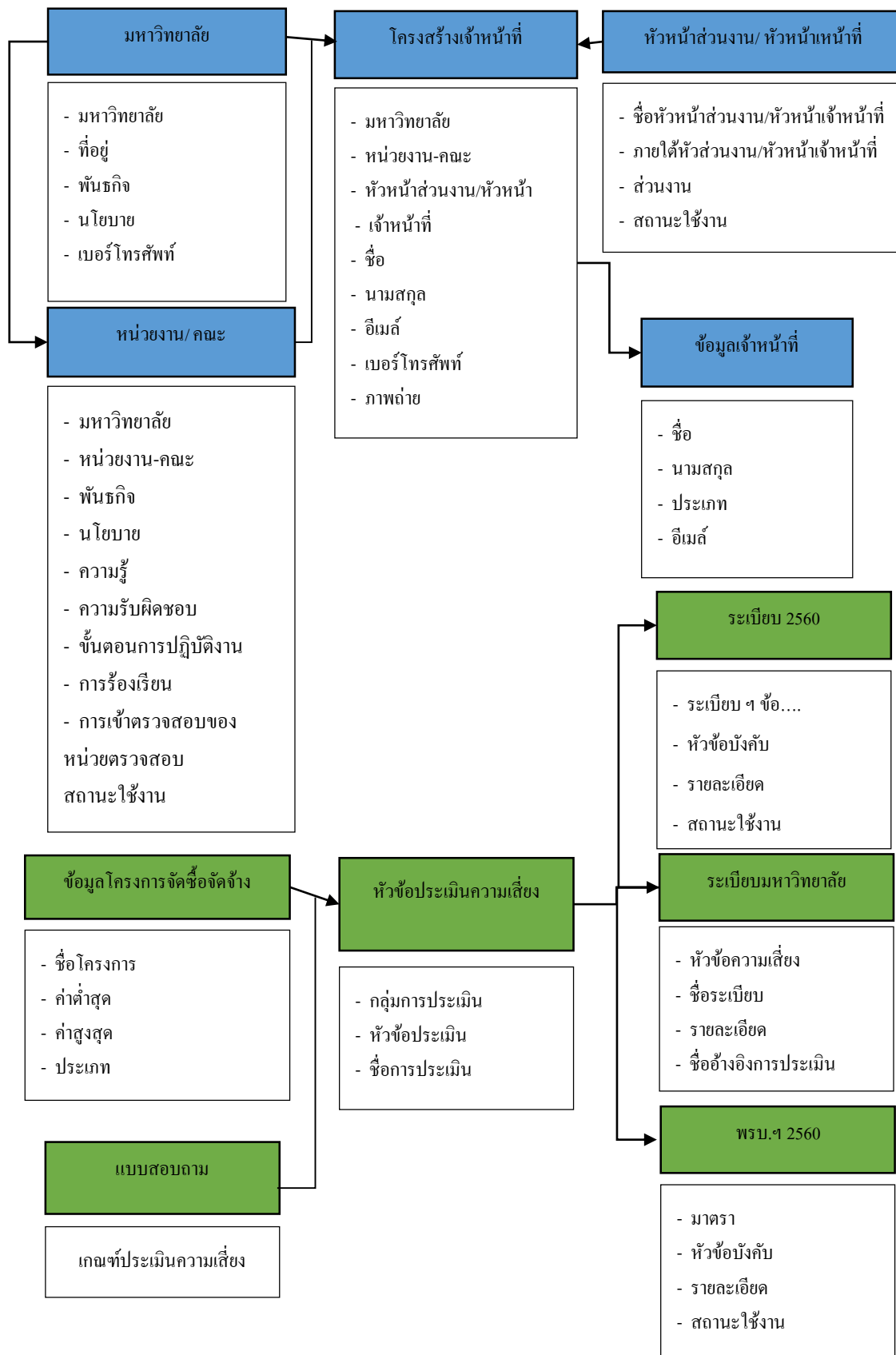
7. การวางแผนประเภทการตรวจสอบเพื่อสร้างความเชื่อมั่นที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้ จะมีทั้งหมด 6 ประเภท คือ 1) การตรวจสอบทางการเงิน (Financial Auditing) 2) การตรวจสอบการปฏิบัติตาม

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ และคณะ

กฏระเบียบ (Compliance Auditing) 3) การตรวจสอบการปฏิบัติงาน (Operational Auditing) 4) การตรวจสอบผลการดำเนินงาน (Performance Auditing) 5) การตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Auditing) 6) การตรวจสอบการบริหาร (Management Auditing) หน่วยงานยังไม่มีระบบการตรวจสอบโดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่จะเป็นการเรียกรายงานจากระบบการจัดซื้อจัดจ้างของหน่วยงานเอง เช่น ระบบสามมิติ ระบบ MIS หรือจากระบบ e-GP เพื่อใช้ควบคู่กับการตรวจเอกสาร ซึ่งตามคู่มือมาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ที่กรมบัญชีกลางกำหนด เพื่อให้มีความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติวินัยการเงินการคลังของรัฐ พ.ศ. 2561 ตามมาตรา 79 เนื่องจากการตรวจสอบภายในนับว่าเป็นเครื่องมือหรือผู้ช่วยที่สำคัญ ของผู้บริหารหน่วยงานในการติดตามและประเมินการปฏิบัติงานของส่วนงานต่างๆ รวมทั้งการเสนอแนะแนวทางหรือมาตรการที่จะทำให้ผลการดำเนินงานสามารถบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้

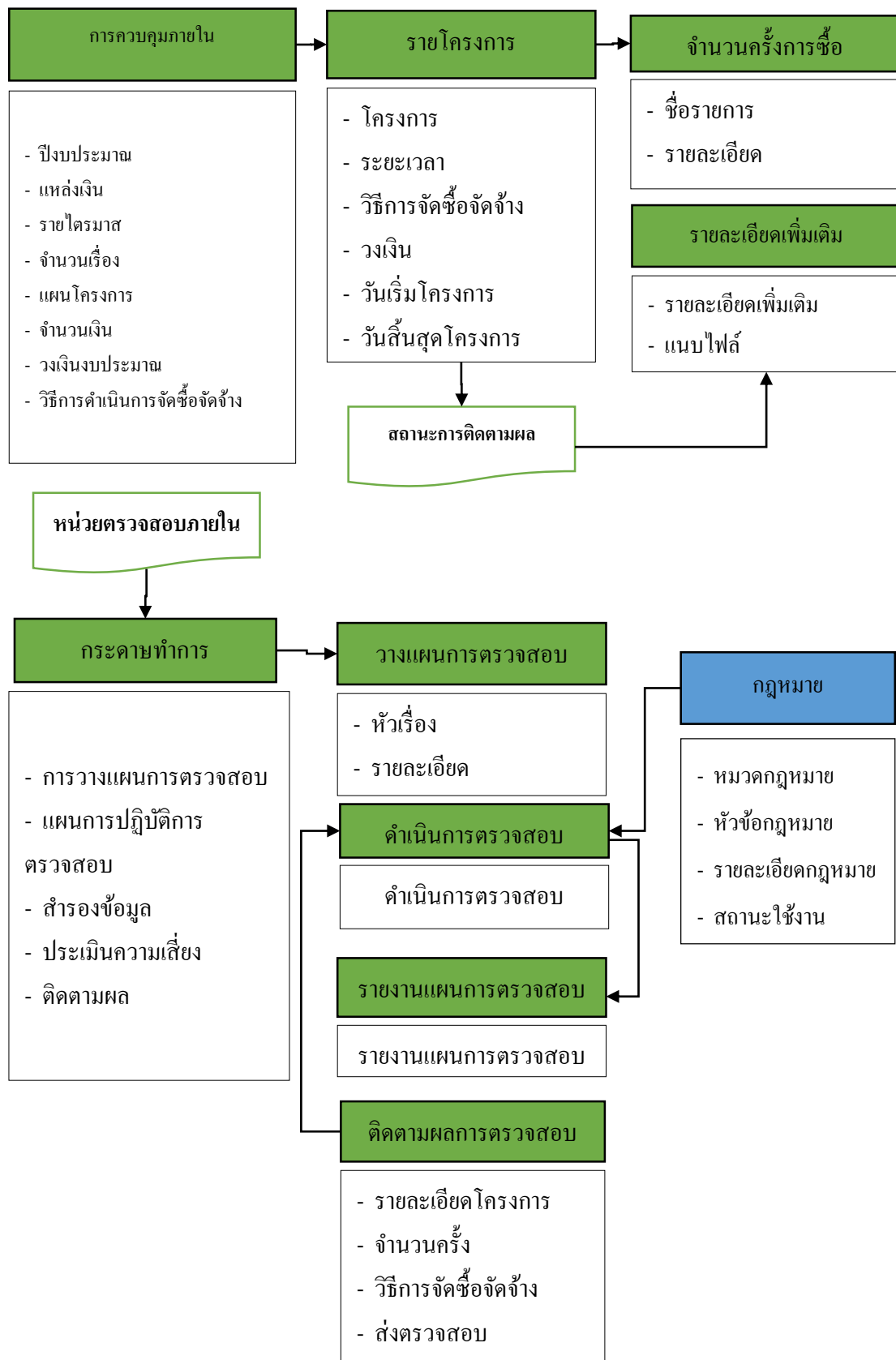
โดยสรุปความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อในด้านลบให้กับหน่วยงานได้รับความเสียหาย ดังนั้น การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการควบคุมและการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ จึงเป็นหน้าที่ที่มีความท้าทายของผู้บริหาร ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก สำหรับลดปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงภายในหน่วยรับตรวจ และควบคุมปัจจัยเสี่ยงเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ นอกจากนี้การใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายใน นอกจากจะมีความทันสมัยต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นแล้ว ผลการประเมินและผลสรุปแผนการตรวจสอบภายในสรุปข้อมูลต่างๆ ตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดไว้ โดยข้อมูลต่างๆ สามารถนำไปประกอบการตรวจสอบ หรือวางแผนเกี่ยวกับทรัพยากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์ได้หลากหลาย แต่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการควบคุมและการตรวจสอบภายในถือเป็นจุดเริ่มต้นให้กับหน่วยตรวจสอบภายในของเครือข่ายอุดมศึกษาภาคตะวันออกได้นำไปพัฒนาต่อยอดให้มีความเหมาะสมกับบริบทต่อไป

จากผลการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สรุปแผนผัง (Flowchart) เพื่อนำมาพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการควบคุมและการตรวจสอบภายในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ สำหรับให้หน่วยตรวจสอบภายในนำไปให้หน่วยรับตรวจกรอกข้อมูล และมีแหล่งฐานข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายของรัฐ “Thailand 4.0” โดยมีกระบวนการปฏิบัติงานโดยสรุป ดังนี้



ภาพที่ 2 สรุประบบเทคโนโลยีสารสนเทศการควบคุมและการตรวจสอบภายใน

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ และคณะ



ภาพที่ 2 (ต่อ)

อภิปรายผลการวิจัย

การจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ต้องดำเนินการตามหลักกฎหมาย ระเบียบทางราชการที่กำหนดไว้ เจ้าหน้าที่พัสดุต้องมีความเข้าใจในกฎหมายทั้งที่เป็นพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 รวมถึงหนังสือเวียนต่างๆ เหล่านี้ โดยไม่สามารถปฏิเสธในความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นได้ แม้จะเกิดจากความไม่รู้ระเบียบก็ตาม ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเป็น 5 ขั้นตอน คือ 1) การวางแผนหรือกำหนดโครงการ 2) การจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ 3) การดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง 4) การทำสัญญา การบริหารสัญญา และการตรวจรับ และ 5) การควบคุม บำรุงรักษา และจำหน่ายพัสดุ สำหรับแนวทางการลดความเสี่ยงของกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง และเพิ่มประสิทธิภาพให้มีมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ จินณภักดิ์ ศรีศิริรักษ์ (2563) ที่กล่าวว่า การจัดซื้อจัดจ้างที่มีประสิทธิภาพส่วนหนึ่งต้องปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และแนวทางการปฏิบัติที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน อีกทั้งต้องพัฒนาไปควบคู่กับการวางแผนและการใช้งบประมาณด้านโครงสร้างของคณะแพทยศาสตร์ที่เหมาะสม ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างต้องอยู่ในแหล่งเดียวกัน และนำเทคโนโลยีมาช่วย ระบบการควบคุมและการตรวจสอบภายในมีส่วนสำคัญที่จะป้องกันไม่ให้ผลประโยชน์ทับซ้อน

ความสอดคล้องกับ นโยบายของรัฐ Thailand 4.0 โดยพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการควบคุมและการตรวจสอบภายในด้านการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐขึ้นมาเพื่อให้ผู้ตรวจสอบภายในและผู้ตรวจสอบภายนอก ลดปัจจัยที่จะก่อให้เกิดความเสี่ยงภายในหน่วยรับตรวจ และควบคุมปัจจัยเสี่ยงเหล่านั้นให้อยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ สอดคล้องกับ กษกร อนุสรณ์พานิช และศรีณัฏฐิ์ (2563) ปัญหาในเรื่องของความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดการทุจริตมาจากการบริหารและด้านการปฏิบัติ ที่เกิดจากการใช้ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลเป็นผู้กระทำภายในองค์กร จึงต้องมีการจัดระบบการควบคุมภายใน ที่ต้องตรวจสอบ กำกับดูแล ตลอดจนการตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก นอกจากนี้ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อให้สามารถตรวจสอบ สอบทานความถูกต้องในทุกขั้นตอนอย่างรวดเร็ว รวมถึงวางระเบียบ ข้อปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติอย่างเคร่งครัด นอกจากนี้ ธรรมนิศย์ สุมนต์กุล (2559) ได้กล่าวว่า วิธีการจัดซื้อจัดจ้างมีความสำคัญ จึงต้องทำงานโดยมีการบันทึก (Record) เหตุผลของการตัดสินใจนั้นๆ จะได้ไม่มีปัญหาในการตรวจสอบ และเพื่อให้การบริหารองค์กรที่ดี จะต้องมีการตรวจสอบ (Audit) และบริหารความเสี่ยง (Risk) ควบคู่ไปด้วย การตรวจสอบของผู้ตรวจสอบภายในนั้นเป็นกระบวนการสอบทานย้อนหลัง เพื่อหาสิ่งผิดปกติ ส่วนการบริหารความเสี่ยงเป็นการวางแผนป้องกันไม่ให้อันตรายเกิดขึ้น เช่นเดียวกับ ปิยาภิสักดิ์ เจริญสุนทร (2561) ที่กล่าวว่า การสร้างแบบประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริต และพัฒนาโปรแกรมการประเมินความเสี่ยงด้านการทุจริตของหน่วยงานภาครัฐ สร้างให้เป็นเครื่องมือที่ช่วยลดช่องว่างความเสี่ยงในการต่อต้านการทุจริต (Anti Fraud) และช่วยลดความเสี่ยงต่างๆ และ

Faith, M. M. (2019) ที่กล่าวว่า ความได้เปรียบของการควบคุมภายในการจัดซื้อจัดจ้างสามารถทำให้ได้ผลผลิตที่ไม่กระทบต่อความต้องการ และทำให้การบริหารความเสี่ยงมีความง่ายขึ้น ทำให้องค์กรทราบว่าสร้างตัวชี้วัดความเสี่ยงและดำเนินการตรวจสอบอย่างต่อเนื่องได้อย่างไร และการประเมินผลควรจะมีแนวปฏิบัติที่ง่ายต่อการบรรลุเป้าหมาย

สำหรับบทบาทของหน่วยตรวจสอบภายในที่ทำหน้าในการตรวจสอบ ตามแนวทางการควบคุมภายในของหน่วยงาน มีความสอดคล้องกับ Ruo-Xin, L. (2020) ที่กล่าวว่า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากการจัดซื้อจัดจ้างนั้น การตรวจสอบภายในจึงมีบทบาทสำคัญในการบริหารงาน โดยต้องมีการติดตามอย่างใกล้ชิดไม่ควรดำเนินการตรวจสอบหลังจากที่โครงการเหล่านั้นเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพราะจะทำให้เกิดความเสียหายหรือควรจะมีการคัดเลือกผู้ตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอกที่เป็นมืออาชีพ ได้รับการรับรองจากสถาบันตรวจสอบ แม้จะต้องมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มมากขึ้น แต่ทำให้คุ้มค่ากับการบริหารความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี เช่นเดียวกับ สอดคล้องกับ Kiymet, T. C. (2020) ได้กล่าวว่า หน่วยงานที่ทำธุรกิจประเภทไม่หวังผลกำไรจะมีการจัดซื้อจัดจ้างมีช่องว่างที่จะก่อให้เกิดการทุจริต การควบคุมและการตรวจสอบจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นในการควบคุมให้การปฏิบัติงานจัดซื้อจัดจ้างไม่เกิดช่องโหว่ การตรวจสอบภายในจึงต้องมีความรอบคอบ และต้องเป็นผู้ตรวจสอบภายในที่ได้รับการรับรอง เช่นเดียวกับ Anabela dos, R. F., Susana, J., & Caio, N. (2020) ที่ได้สรุปว่า สถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างการรับรู้ถึงการตรวจสอบภายในเพื่อส่งเสริมความโปร่งใสและสร้างความรับผิดชอบที่เป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงานของการตรวจสอบภายใน ต้องให้การสนับสนุนหน่วยงานตรวจสอบภายในเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแล

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

1. ข้อมูลที่สรุปได้จากงานวิจัย สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลในการกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อควบคุมปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ ที่อาจเกิดความผิดพลาด และโอกาสในการปฏิบัติงานที่จะก่อให้เกิดผลเสีย และสูญเสียผลประโยชน์ต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะการจัดทำร่างขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ที่จะพบความเสี่ยงมากที่สุด ดังนั้น ผลการวิจัยนี้ จึงควรนำไปพัฒนาให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องพัฒนาต่อยอกระบวนควบคุมและการตรวจสอบให้มีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น

2. สนับสนุนการพัฒนาระบบให้สามารถนำไปควบคุมและตรวจสอบภายในให้ครบทุกด้านตามที่กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลังกำหนดไว้ เพื่อให้ข้อมูลทั้งหมดอยู่ในแหล่งเดียวกัน ซึ่งกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐจากงานวิจัยนี้ พบปัจจัยความเสี่ยงในแต่ละกระบวนการ ดังนั้นผู้บริหาร หรือหน่วยตรวจสอบภายในสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการประเมินความเสี่ยงและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น รวมทั้งสามารถนำไปวางแผนการควบคุมและการตรวจสอบใน ด้านการตรวจสอบทางการเงิน ด้านการตรวจสอบการปฏิบัติงาน ด้านการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการตรวจสอบการบริหารต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. กำหนดให้หน่วยรับตรวจและหน่วยตรวจสอบภายในปฏิบัติงานผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานหลักควบคู่กับงานประจำที่ทำปกติ เพื่อลดการขอเอกสารหรือสำเนาเอกสารส่งให้หน่วยตรวจสอบภายในตรวจสอบ

2. หน่วยตรวจสอบภายในต้องปรับปัจจัยความเสี่ยงต่างๆ เพื่อนำไปประเมินในระบบการควบคุม และการตรวจสอบภายในให้มีความเหมาะสมกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมาย ระเบียบ และหนังสือเวียนต่างๆ เพื่อให้การควบคุมและการตรวจสอบภายในเป็นไปตามวาระและถูกต้อง มีความสอดคล้องกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. กำหนดกลุ่มประชากรที่เป็นหน่วยรับตรวจตาม “หน่วยงานของรัฐ” ตามหลักเกณฑ์ปฏิบัติการควบคุมภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ ให้ความหมายถึง ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐสภา ศาลยุติธรรม ศาลปกครอง ศาลรัฐธรรมนูญ องค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญ และองค์กรอัยการ องค์การมหาชน ทุนหมุนเวียนที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นของรัฐตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อทราบถึงปัจจัยความเสี่ยงภายใต้ระเบียบของแต่ละหน่วยงานของรัฐที่ออกมารองรับการจัดซื้อจัดจ้าง

2. การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ หากหน่วยงานของรัฐมีระบบการจัดซื้อจัดจ้าง อยู่แล้ว ควรมีการเชื่อมต่อฐานข้อมูลกัน เพื่อนำข้อมูลที่มีอยู่ในระบบมาประมวลผลสำหรับการประเมินความเสี่ยง การควบคุมความเสี่ยง และการบริหารความเสี่ยง ซึ่งทำให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลมาประยุกต์ในการวางแผนและลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

รายการอ้างอิง

กระทรวงศึกษาธิการ. (2556). *คู่มือการจัดวางระบบการควบคุมภายในและประเมินผล*. กรุงเทพฯ:

กลุ่มตรวจสอบภายในระดับกระทรวง สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ.

กำชัย จงจักรพันธ์. (2546). *มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบวกหรือลบ กับอุดมศึกษาไทย*. กรุงเทพฯ:

ดอกหญ้ากรุ๊ป.

กชกร อนุสรณ์พานิช และศรัณย์ ธิตีลักษณ์. (2563). ความเสี่ยงในการคอร์รัปชันสหกรณ์รัฐวิสาหกิจไทย.

วารสารรังสิตบัณฑิตศึกษาในกลุ่มธุรกิจและสังคมศาสตร์, 6(1), 154-166.

กรมบัญชีกลาง. (2548). *แนวปฏิบัติการตรวจสอบภายในภาคราชการ การตรวจสอบการจัดซื้อจัดจ้างภาคราชการ*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการคลัง.

กรมบัญชีกลาง. (2557). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกรมบัญชีกลาง พ.ศ. 2557-2561*. กรุงเทพฯ: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมบัญชีกลาง.

นลินี จรรยาพัฒนานนท์ และคณะ

กรมบัญชีกลาง. (2561). *มาตรฐานการตรวจสอบภายในสำหรับหน่วยงานของรัฐ*. กรุงเทพฯ: กรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง.

จินณภักดิ์ ศรีศิริรักษ์. (2563). แนวทางการป้องกันผลประโยชน์ทับซ้อน: กรณีการจัดซื้อจัดจ้างของคณะ แพทยศาสตร์ ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล. *Journal of Professional Routine to Research Volume. 7*(2), 1-11.

จิรากร ยิ่งไพบูลย์วงศ์. (2560). การประเมินองค์การอิสระตามรัฐธรรมนูญว่าด้วยการต่อต้านคอร์รัปชัน. *รายงานทีดีอาร์ไอ*, 127, 1-16.

เจริญ เจษฎาวัลย์. (2546). *การตรวจสอบภายในและการควบคุมภายใน (Internal auditing and internal control)*. กรุงเทพฯ: พอติ.

ธรรมนิศ์ สุ่มันตกุล. (2559). คอร์รัปชันในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ. *วารสารกฤษฎีกาสาร*, 12(2), 20-25.

ปิยาภัสร์ ภิรมย์สุนทร. (2561). ปัจจัยความเสี่ยงที่มีต่อการทุจริต และการสร้างแบบประเมินความเสี่ยงด้าน การทุจริตของหน่วยงานภาครัฐ: กรณีศึกษาจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. *คุณูปนิพนธ์ ปรัชญาคุษณบัณฑิต*, สาขาวิชาการบัญชี, คณะบัญชี, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

มณเฑียร เจริญผล. (ม.ป.ป.). *เอกสารประกอบการบรรยายเรื่อง ข้อพึงระมัดระวังเกี่ยวกับการเงิน การคลัง และการพัสดุ*. วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2564, เข้าถึงได้จาก <http://www1.si.mahidol.ac.th/division/Assets/images/siriraj.pdf>

ศิริลักษณ์ โรจนกิจอำนวย. (2551). *การจัดการความรู้เพื่อสร้างธรรมาภิบาลที่ดีในการจัดซื้อจัดจ้าง อิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ*. ทฤษฎีวุฒิเมธีวิจัย สกว., สาขาวิชาระบบสารสนเทศเพื่อการ จัดการ, คณะพาณิชยศาสตร์และบัญชี, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุปราณี จงธรรมรัตน์. (2558). จัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ. *วารสารกรมบัญชีกลาง*, 56(3), 38-44.

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2544). *มาตรฐานการควบคุมภายใน*. วันที่ค้นข้อมูล 23 มิถุนายน 2564, เข้าถึงได้จาก https://www.moj.go.th/attachments/20170518153606_00994.pdf

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน. (2560). *คู่มือการบริหารความเสี่ยง กองทุนการป้องกันและ ปราบปรามการฟอกเงิน ประจำปีงบประมาณ 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักงานป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน.

อนุชา อธิรเสนา. (2561). หลักการพื้นฐานที่สำคัญสำหรับกระบวนการงบประมาณภาครัฐ. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*, 10(2), 157-182.

อัญชลี ศรีอำไพ. (2557). *จุลสารตรวจสอบภายใน*. กรุงเทพฯ: กรมบัญชีกลาง.

Anabela dos, R. F., Susana, J., & Caio, N. (2020). The role of internal auditing in promoting accountability in Higher Education Institutions. *Revista de Administracao Pblica*, 54(2), 243-265.

CHAPTER 3

- Faith, M. M. (2019). *Procurement risk management and competitive advantage: A case study of brookside dairy limited in Ruiru, Kenya*. Masters of business administration in supplies, Economics and management, Kampala international University.
- Kiyemet, T. C. (2020). Developing Governance of Procurement Department in Hospitals. *Integrity, Transparency and Corruption in Healthcare & Research on Health*, 1(1), 217-235.
- Ruo-Xin, L. (2020). Research on internal audit externalization based on SWOT analysis in colleges and universities. *International Conference on Social Science and Management*, 5, 428-433.

ความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสม
ทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการ
ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

Satisfaction and loyalty as an intermediate variable that connects the marketing
mix to Purchase Intention use of GrabFood's mobile application within around
Thonburi, Bangkok

สุตธีร นุชนาถ (Sudtirak Nuchanat)¹

สุมาลี รามานุญ (Sumalee Ramanust)²

¹นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Graduate Student in Master of Business Administration Program in Marketing, South East Asia University

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Lecturer, Master of Business Administration Program, Graduate School, Southeast Asia University

E-mail: OatesSudtirak.Nu@hotmail.com

Received: 8 June 2020

Revised: 10 July 2020

Accepted: 16 July 2020

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยความภักดีตราสินค้า และปัจจัยการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร 2) เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยความภักดีตราสินค้า ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม โดยทำการเก็บข้อมูลกับผู้ใช้บริการ GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน ตามแนวคิดของ Comrey and Lee (2013) สถิติที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ค่าเฉลี่ย และ (2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง (SEM) โดยใช้โปรแกรม PLS Graph 3.0

สุดที่รัก นุชนาด และสุมาลี วัฒนัญญ์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี มีสถานะสมรส รายได้น้อยกว่า 30,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการในรอบเดือนที่ผ่านมาอยู่ที่ 2-5 ครั้ง โดยเลือกใช้บริการจากโปรโมชั่นบริการในการสั่งอาหารไทยมาส่งอาหารที่บ้านหรือคอนโด ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ, ความภักดีตราสินค้า และการตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ความพึงพอใจและความภักดีตราสินค้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อิทธิพลทางอ้อมของปัจจัยความพึงพอใจและความภักดีตราสินค้าเชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีอิทธิพลทางอ้อมไม่เท่ากับ 0

คำสำคัญ: ส่วนประสมทางการตลาด 7P, ความพึงพอใจ, ความภักดีตราสินค้า, การตั้งใจใช้บริการ, แอปพลิเคชัน GrabFood

Abstract

The objective of this study is: 1) To study marketing mix factors and satisfaction factor of loyalty factors to use GrabFood's mobile application of users within the Thonburi, Bangkok 2) To study satisfaction factors and loyalty factors as an intermediary variable that connects the marketing mix to purchase intention use of the GrabFood application of users around Thonburi, Bangkok. The instrument used in this research was a questionnaire by collecting data with GrabFood's mobile application that users presented in the Thonburi. The audience target of this survey is around 500 people according to Comrey and Lee (2013), the statistics used in this research consisted of (1) descriptive statistics. Including mean and (2) statistical analysis of Structural Equation Model (SEM) using by PLS Graph 3.0.

The research findings revealed that most of the respondents are female, aged 20-30 years, married, earning less than 30,000 baht/month. The frequency of using GrabFood service in the previous month is around 2-5 times. The major reason to use GrabFood service is promotion. Thai is the most popular kind of food to order, and the top place to take the order is home or condominium. The research hypothesis test illustrated that the marketing mix is significantly related to satisfaction, brand loyalty and intention to use GrabFood mobile application among the respondents at .01 level. Satisfaction and brand loyalty are significantly related to intention to use GrabFood mobile application among the respondents at .01 level. The indirect influence of satisfaction and brand loyalty factors connecting the marketing mix with intention to use GrabFood mobile application among the respondents is not equal to 0

Keywords: 7P marketing mix, satisfaction, Loyalty, purchase intention, GrabFood's application

บทนำ

GrabFood เป็นแอปพลิเคชันยอดนิยมสำหรับผู้คนที่ใช้ชีวิตอยู่ในกรุงเทพฯ และปริมณฑลจากยอดการสั่งอาหารบนแพลตฟอร์มของบริการ Food delivery ใช้งานง่ายภายในเวลาไม่ถึง 5 นาทีในการสั่งอาหารแต่ละครั้ง มีความสะดวก รวดเร็วและสามารถเช็คการดำเนินการหลังทำการสั่งซื้อสินค้าได้แบบ Real-time ผู้ใช้บริการจะได้รับอาหารที่สั่งภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 นาที โดยผู้ให้บริการจะสามารถส่งอาหารได้ในระยะไม่เกิน 5 กิโลเมตรจากจุดสถานที่ที่ลูกค้าหรือผู้ให้บริการได้อาศัยอยู่ ซึ่ง GrabFood เป็นหนึ่งในบริการจาก Grab Application ที่เปิดทดลองใช้งาน 6 เดือน ก่อนที่จะเปิดตัวจริงในเดือนกุมภาพันธ์ ปี 2018 ซึ่งหลังเปิดตัว GrabFood สามารถสร้างยอดการสั่งซื้อได้ถึง 3 ล้านครั้งภายในปีแรกที่เปิดตัว และในปี 2019 สามารถสร้างยอดสั่งอาหารได้ถึง 4 ล้านครั้งภายใน 4 เดือนแรกของปี (Grab, 2019)

ด้วยปัญหาพฤติกรรมของผู้บริโภคในปัจจุบันเปลี่ยนไป ทุกคนต้องการความสะดวกสบาย และความเร็ว แอปพลิเคชันสั่งอาหารจึงเป็นสิ่งที่ตอบโจทย์ตลาดมากที่สุดในตอนนี้อย่างยิ่ง และยังส่งผลให้ตลาดฟู้ดเดลิเวอรียังคงร้อนแรงอย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการจัดโปรโมชันออกมาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะรักษฐานลูกค้าที่มีอยู่และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ทำให้เกิดเป็นความภักดีต่อแบรนด์ และการดึงฐานลูกค้าใหม่จากการส่งเสริมทางการตลาดให้กับผู้ใช้งานใหม่ด้วยส่วนลดหรือสั่งอาหารฟรี ซึ่งแอปพลิเคชันสั่งอาหาร (Food Delivery Application) เป็นหนึ่งในการเปลี่ยนแปลงจากทางด้านเทคโนโลยีหรือ Digital Disruption ที่เข้ามามีผลอย่างมากต่อธุรกิจร้านอาหารในช่วง 5 ปีที่ผ่านมา Food Delivery Application ไม่เพียงทำให้พฤติกรรมของผู้บริโภคเปลี่ยนไป แต่ยังทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร และทำให้ธุรกิจ Food Delivery ขยายตัวอย่างต่อเนื่อง โดยในปี 2557 – 2561 ขยายตัวเฉลี่ยราว 10% ต่อปี สูงกว่าการขยายตัวของธุรกิจร้านอาหารโดยรวมที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3-4% ต่อปี (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2019)

การเข้ามาของเทคโนโลยีชนิดนี้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในห่วงโซ่ธุรกิจร้านอาหาร รวมถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค สะท้อนจากการขยายตัวของธุรกิจการจัดส่งอาหารไปยังแหล่งที่พัก (Food Delivery) ที่มีการขยายตัวเฉลี่ยต่อปีในปี 2557 - 2561 อยู่ที่ร้อยละ 11 และคาดว่าจะมีมูลค่าสูงถึงประมาณ 3.3 - 3.5 หมื่นล้านบาทในปี 2562 ธุรกิจจัดส่งอาหาร หรือ Food Delivery ในปี 2562 จะมีมูลค่าอยู่ที่ 33,000-35,000 ล้านบาท หรือเติบโตประมาณ 14% จากปี 2561 (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2019) การเติบโตของธุรกิจบริการจัดส่งอาหารสอดคล้องกับโครงสร้างประชากรที่มีขนาดครัวเรือนที่เล็กลง พฤติกรรมของผู้บริโภคที่เน้นความสะดวกสบายและประหยัดเวลามากขึ้น โดยการเติบโตของตลาด Food on Demand นี้เกิดขึ้นจากมิติเพื่อต้องการสร้างสเกลของแต่ละแพลตฟอร์มเป็นหลัก ทำให้แต่ละรายพยายามสร้างเครื่องมือหรือฟีเจอร์

สุดที่รัก นุชนาด และสุมาลี วัฒนัญญ์

เพื่อสร้าง Loyalty ให้เกิดขึ้นกับแพลตฟอร์มตัวเอง โดยเฉพาะการเป็น Top of Mind, Top of Choice ที่ลูกค้าจะนึกถึง และเป็นตัวเลือกเมื่อต้องการจะสั่งอาหาร ไม่ว่าจะเป็นการตอบโต้ด้วยโปรโมชั่นค่าส่งอาหาร ความรวดเร็วในการจัดส่ง จำนวนร้านอาหารบนแพลตฟอร์มที่มีความหลากหลาย

บริการ GrabFood ในกรุงเทพฯ และปริมณฑล ในปัจจุบันนี้มีพันธมิตรร้านอาหารเกือบ 4,000 ร้าน ที่มาร่วมให้บริการตอบสนองความต้องการการสั่งอาหารทางออนไลน์และโมบายแอปพลิเคชัน โดยยอดการสั่งอาหารรายวันของแกร็บฟู้ดในกรุงเทพฯ นั้นเพิ่มสูงขึ้นมากกว่า ร้อยละ 440 ในช่วงไตรมาสแรกของปี 2019 (Grab, 2019) โดยสอดคล้องกับงานวิจัยการวิเคราะห์คุณลักษณะการบริการของแอปพลิเคชันเพื่อการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ ในกรุงเทพมหานคร (พินันท์ แกล่งกล้า, 2562)

จากการที่ผู้ใช้บริการมียอดการสั่งอาหารเพิ่มขึ้นทำให้มีหลายๆ บริษัทคิดจะเข้ามาทำการตลาดแข่งขันกับแอปพลิเคชัน GrabFood เพื่อแย่งส่วนแบ่งการตลาด ทางผู้วิจัยมีความสนใจอย่างมากต่อส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตั้งใจใช้แอปพลิเคชัน GrabFood ของกลุ่มผู้ใช้งานภายในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพฯ จึงได้จัดทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food. ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร” เพื่อเป็นการพัฒนาส่วนประสมทางการตลาด และการปรับปรุงการทำตลาดขององค์กร Grab application ส่วนของ GrabFood และหวังว่าวิจัยเล่มนี้จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้องค์กร Grab ได้พัฒนาตลาดให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ปัจจัยความพึงพอใจ ปัจจัยความภักดีตราสินค้า และปัจจัยการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยความพึงพอใจ และปัจจัยความภักดีตราสินค้า ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อปัจจัยความพึงพอใจแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความภักดีตราสินค้าแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 5 ปัจจัยความภักดีตราสินค้ามีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 6 ปัจจัยความพึงพอใจ ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การเลือกใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยความภักดีตราสินค้า ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ด้านเอกชน สามารถนำงานวิจัยเล่มนี้ไปเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดในการต่อยอดธุรกิจและวางแผนเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาดในส่วนของแอปพลิเคชันทางด้าน Food Delivery. ให้ดียิ่งขึ้นไปในอนาคต อีกทั้งการปรับปรุงเรื่องของคุณภาพของแอปพลิเคชัน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความภักดีและใช้บริการอย่างต่อเนื่องในอนาคต
2. ด้านรัฐบาล เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดที่มีอยู่ให้ดียิ่งขึ้นและเป็นตัวอย่างในการพัฒนาตลาดดิจิทัลด้านการขนส่ง Food delivery ผ่านแอปพลิเคชันให้เกิดความประทับใจ ความพึงพอใจจนเกิดเป็นความภักดี ส่งผลให้เกิดการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านวิชาการ นำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการต่อยอดทำวิจัยในเรื่อง Food delivery กับแบรนด์อื่นๆ

ขอบเขตของงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ให้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน ตามแนวคิดของ (Comrey & Lee, 2013)

การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตาม แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix 7P), ความพึงพอใจ (Satisfaction), ความภักดีตราสินค้า (Loyalty) และการตั้งใจใช้บริการ (Purchase Intention) ไว้ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing 7p)

Nak Gulid, (2011) ได้กล่าวถึง ส่วนประสมทางการตลาด โดยพัฒนาแนวคิดมาจาก McCarthy ในปี 1960 และมีการนำมาใช้ต่อโดย Kotler ในปี 1967 เดิมส่วนประสมทางการตลาดถูกกำหนดแค่ 4P คือ Product, Price, Place, Promotion ต่อมาในส่วนภาคบริการ ได้มีการเพิ่ม P เข้ามาอีก 3P คือ People, Process, Physical Evidence สอดคล้องกับ Rezwan Mahmood, (2014) ส่วนประสมทางการตลาดเป็นตัวแปรที่ควบคุมได้ซึ่งบริษัทสามารถใช้เพื่อให้มีอิทธิพลต่อการตอบสนองของผู้ซื้อ สอดคล้องกับ Andrian Gunawan (2015) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดบริการว่าเป็นการพัฒนาขึ้นเพื่อเสนอทางเลือกให้ลูกค้าภายในช่วงเวลาที่เฉพาะเจาะจง สอดคล้องกับ Haruna Isa Mohammad, (2015) ได้กล่าวว่า เป็นการกำหนดส่วนประสมการตลาดเป็นตัวแปรที่สามารถควบคุมได้ที่องค์กรใช้เพื่อตอบสนองต่อตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ Feras M.I. Alnaser & Et al., (2017) ได้กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดไว้ว่า เป็นการผสมผสานองค์ประกอบต่างๆ ในลักษณะที่จะบรรลุเป้าหมายของผู้บริโภคและองค์กร องค์ประกอบคือ 7P ของการตลาดซึ่ง ได้แก่ สินค้า, ราคา, สถานที่, การส่งเสริมการขาย, บุคคล, กระบวนการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ เมื่อผสมผสานองค์ประกอบทั้งเจ็ดเข้าด้วยกันส่วนประสมทางการตลาดจะนำไปสู่ความพึงพอใจของลูกค้าซึ่งเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงระดับความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ส่วนประสมการตลาดบริการมีความสำคัญอย่างไม่สามารถปฏิเสธได้สำหรับการสร้างภาพและจินตนาการของสินค้าที่จับต้องไม่ได้ซึ่งก็คือบริการ

2. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ (Satisfaction)

Mohammad Majid Mehmood Bagram & Shahzad Khan, (2012) ได้ให้ความพึงพอใจว่า เป็นคุณสมบัติหรือลักษณะที่เติมเต็มความต้องการของผู้บริโภคในทางที่ดีกว่าคู่แข่ง (Gerpott, Rams & Schindler, 2001) ความพึงพอใจของผู้บริโภคนั้นมีส่วนในการสร้างรายได้ในอนาคตให้กับบริษัท (Hauser, Semester & Wernerfelt, 1994) สำหรับการรักษาลูกค้าให้ยังคงอยู่เป็นสิ่งสำคัญที่บริษัทต้องคิดวิธีให้ผู้บริโภคพึงพอใจ (Guo, Xiao & Tang, 2009) ผู้บริโภคที่ไม่พอใจสินค้าของบริษัทต้องเสียเวลาหาแบรนด์ใหม่ (Lin & Wu, 2011) บริการที่มีคุณภาพต่ำยังสามารถนำไปสู่ความไม่พอใจ บริการที่มีคุณภาพต่ำคือบริการประเภทซึ่งไม่เป็นไปตามข้อกำหนด หรือเงื่อนไขตามที่บอกกล่าว (Rust & Zahorik, 1993) สอดคล้องกับ Richard Chinomona.& Dorah Dubihlela (2014) กล่าวว่า เป็นความเกี่ยวข้องกันระหว่างคุณสมบัติหรือลักษณะที่สามารถตอบสนองความต้องการ (want) หรือความต้องการ (need) ของลูกค้า (Bagram & Khan, 2012, อ้างถึงใน Cengiz, 2010) เป็นประสบการณ์การบริโภคซึ่งเปรียบเทียบคุณภาพการรับรู้กับคุณภาพที่คาดหวัง ในขณะที่ วรันธร ประทุม (2015) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจว่าเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานเกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้ให้บริการจะดำเนินการให้ลูกค้าเกิดความพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ มีผล

(Millet, 1954, pp. 394-400) ได้ให้มุมมองว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐ ควรพิจารณาสิ่งต่างๆ เหล่านี้ คือ 1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) 2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) 3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) 4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) 5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

3. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความภักดีตราสินค้า (Loyalty)

Mohammad Majid Mehmood Bagram & Shahzad Khan (2012) ได้กล่าวถึงความภักดีตราสินค้าตาม Inamullah (2012) ว่า ความภักดีของลูกค้าคือความเต็มใจของผู้บริโภคในการซื้อผลิตภัณฑ์เดียวกันและรักษาความสัมพันธ์ที่ทำกำไร ได้อย่างยาวนานกับบริษัท สอดคล้องกับ Richard Chinomona & Dorah Dubihlela (2014) ได้กล่าวไว้ว่า ความภักดีตราสินค้าแสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่แน่นแฟ้นระหว่างความภักดีของผู้บริโภคและความตั้งใจในการซื้อซ้ำมีจำนวนมาก เป็นสถานการณ์ที่ผู้บริโภคยังคงซื้อสินค้าที่ร้านเดียวกันเป็นเวลานาน ความภักดีเป็นพฤติกรรมการซื้อซ้ำและความมุ่งมั่นที่จะสนับสนุนผลิตภัณฑ์อีกครั้ง แม้จะมีอิทธิพลและความพยายามทางการตลาดเพื่อทำให้เกิดพฤติกรรมที่ดีและรักษาความสัมพันธ์กับบริษัทใดบริษัทหนึ่งในการซื้อในอนาคต ต่อมา เสวคณธ์ ศรีทองกุล (2013, อ้างถึงใน Zeithaml & Et al., (1996) ได้สรุปปัจจัยที่ใช้วัดความภักดีต่อการบริการ โดยใช้เกณฑ์จากพฤติกรรมความตั้งใจซื้อของผู้บริโภค (Customer behavioral intentions) ดังรายละเอียดต่อไปนี้ (Bloomer et al., (1999) 1. การบอกต่อ 2. ความตั้งใจซื้อ 3. ความอ่อนไหวต่อราคา 4. พฤติกรรมการร้องเรียน

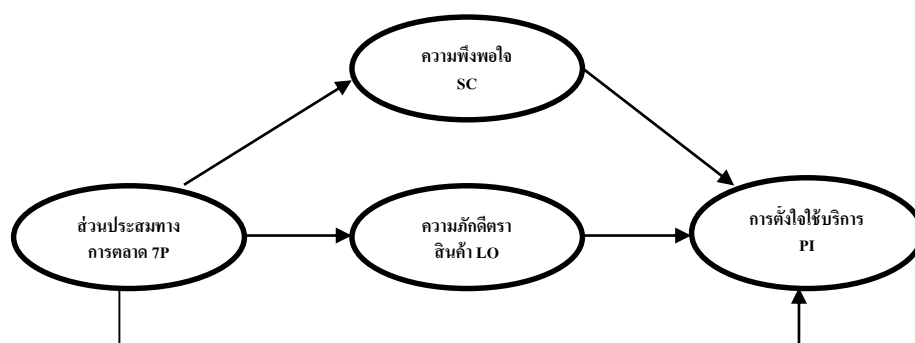
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการตั้งใจใช้บริการ (Purchase Intention)

Richard Chinomona.& Dorah Dubihlela (2014) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคสามารถเข้าใจได้ในสองขั้นตอนคือ 1 ส่งเสริมให้ผู้คนซื้อและ 2 ปรับปรุงลูกค้าให้ซื้อซ้ำ (Zhang & et al., 2011) ความตั้งใจในการซื้อซ้ำหมายถึงความตั้งใจของผู้บริโภคในการซื้อเป็นเวลานานจากบริษัทเดียวกัน ความตั้งใจซื้อซ้ำถูกกำหนดโดย Hellier, Geursen, Carr และ Rickard (2003) เนื่องจากการตัดสินใจของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการซ้ำๆ จากบริษัทเดียวกันโดยคำนึงถึงสถานการณ์ปัจจุบันของลูกค้า การซื้อครั้งแรกมักจะใช้เป็นมาตรการในการคาดการณ์พฤติกรรมการซื้อซ้ำครั้งต่อไป สอดคล้องกับ Nasif Chowdhury (2016) ได้กล่าวถึงการตัดสินใจซื้อว่าเป็นพฤติกรรมที่คาดการณ์ไว้ของลูกค้าเกี่ยวกับตัวเลือกการซื้อครั้งแรก (Espejel, et al., 2008) บอกว่าเป็นการคาดการณ์รูปแบบหนึ่งที่จะซื้อในเหตุการณ์ต่อไป ความตั้งใจซื้อเป็นผลของพฤติกรรมที่คาดการณ์ไว้ เป้าหมายของการซื้อได้รับการประเมินอย่างมีความสำคัญในการศึกษาผ่านโฆษณาและการเงินและมักใช้เพื่อคาดการณ์ราคาของผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ สอดคล้องกับ Moslehpour Massoud & et al. (2017) กล่าวว่า เป็นความเต็มใจของลูกค้าที่จะซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการอย่างแน่นอนในอนาคต (Whitlark & et al., 1993; Zeithaml & et al, 1996) Whitlark et al.,

สุดที่รัก นุชนาด และสุมาลี วัฒนัญญ์

(1993) ได้กำหนดความตั้งใจซื้อเป็นความน่าเชื่อถือที่เกี่ยวข้องกับหมวดความตั้งใจในอัตราร้อยละของบุคคลที่จะซื้อสินค้าจริงอย่างแน่นอน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยได้พัฒนากรอบแนวความคิดในการศึกษาวิจัยจากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลตัวแปรต้นกลางพหุขนานของความพึงพอใจและความภักดีตราสินค้าในฐานะตัวแปรต้นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการสรุปและสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้ ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้รูปแบบการวิจัยเป็นแบบสอบถามเชิงสำรวจ ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน สุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Non-probability Sampling) ใช้วิธีการเจาะจง (Purposive Sampling) ในการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยที่มีขอบเขตและรายละเอียดในการดำเนินวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 500 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ส่วนที่ 2-5 เป็นแบบสอบถามของส่วนประสมทางการตลาด ความพึงพอใจ ความภักดีตราสินค้า และการตั้งใจใช้บริการ โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของ Likert (Likert' Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูลของแบบสอบถามเพื่อลงรหัสโดยผ่านโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและตัวแบบสมการโครงสร้างเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดย 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และ 2) สถิติการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้าง SEM ผ่านโปรแกรม PLS3

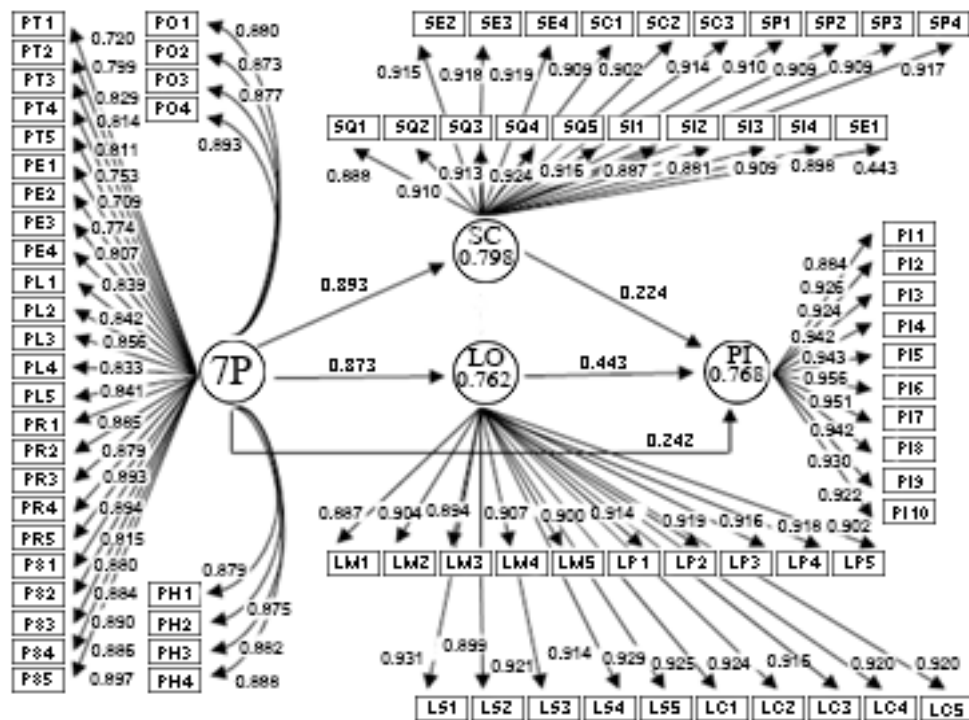
ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20-30 ปี มีสถานะสมรส รายได้น้อยกว่า 30,000 บาท ความถี่ในการใช้บริการในรอบเดือนที่ผ่านมาอยู่ที่ 2-5 ครั้ง โดยเลือกใช้บริการจากโปรโมชัน นิยมใช้บริการในการสั่งอาหารไทย มาส่งอาหารที่บ้านหรือคอนโด

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นในด้านส่วนประสมทางการตลาดของผู้ให้บริการ GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ 3.69 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .974 ด้านความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการ GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ 3.55 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.074 ด้านความภักดีตราสินค้า ของผู้ให้บริการ GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ 3.51 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.053 และด้านการตั้งใจใช้บริการ ของผู้ให้บริการ GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุดอยู่ที่ 3.65 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.114

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างในภาพรวม ซึ่งเป็นผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอยอิทธิพลทางตรงที่ส่งผลต่อความตั้งใจใช้บริการและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยผลเป็นวิเคราะห์ ดังภาพที่ 2

ชุดที่รัก นุชนาด และสุมาลี วัฒนัญ



ภาพที่ 2 เส้นทางการสัมพันธ์ของสมการโครงสร้าง

ตารางที่ 1

ตัวแปร (LV)	ค่าความ ผันแปร	อิทธิพล (effect)	7P	LO	SC
การตั้งใจใช้บริการ (PI)		DE	0.242***	0.443***	0.224***
	0.768	IE	0.387	0.000	0.000
		TE	0.629	0.443	0.224
ความภักดีตราสินค้า (LO)		DE	0.873***	0.000	N/A
	0.762	IE	0.000	0.000	N/A
		TE	0.873	0.000	N/A
ความพึงพอใจ (SC)		DE	0.893***	N/A	0.000
	0.798	IE	0.000	N/A	0.000
		TE	0.893	N/A	0.000

หมายเหตุ: DE; Direct Effect, IE; Indirect Effect, TE; Total Effect, N/A; Not Applicable

1. ปัจจัยที่มีผลโดยรวมต่อการตั้งใจใช้บริการ (PI) พบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ความพึงพอใจ (SC) และความภักดีตราสินค้า (LO) มีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งใจใช้บริการ (PI) มีค่าเท่ากับ 0.242, 0.443, 0.224 ตามลำดับ และ ส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อการตั้งใจใช้บริการ (PI) มีค่าเท่ากับ 0.387

2. ปัจจัยโดยรวมของความภักดีตราสินค้า (Lo) พบว่า 1) ส่วนประสมทางการตลาด (7P) มีอิทธิพลทางตรงต่อ ความภักดีตราสินค้า (LO) มีค่าเท่ากับ 0.873

3. ปัจจัยโดยรวมของความพึงพอใจ (SC) พบว่า ส่วนประสมทางการตลาด (7P) มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจ (SC) มีค่าเท่ากับ 0.893

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ตัวแบบสมการโครงสร้างของปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่าง อิทธิพลเชิงโครงสร้างของความพึงพอใจและความภักดีในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วนประสมทางการตลาดต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน Grab Food ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาสรุป สมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H1 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลกับปัจจัยความพึงพอใจ แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	0.893***	67.964	สนับสนุน
H2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลกับต่อความภักดีตราสินค้า แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการ ในฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	0.873***	59.619	สนับสนุน

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	สัมประสิทธิ์เส้นทาง (Coef.)	ค่า t-test	ผลลัพธ์
H3 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	0.242***	3.378	สนับสนุน
H4 ปัจจัยความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อ การตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	0.224***	2.785	สนับสนุน
H5 ปัจจัยความภักดีตราสินค้ามีอิทธิพล ต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ให้บริการในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	0.443***	5.484	สนับสนุน

หมายเหตุ: * หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.10$ หรือ $t \geq 1.65$

** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.05$ หรือ $t \geq 1.96$

*** หมายถึง $p\text{-value} \leq 0.01$ หรือ $t \geq 2.58$

จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ, ความภักดีตราสินค้า และการตั้งใจใช้บริการของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร, ความพึงพอใจ และความภักดีตราสินค้า มีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์อิทธิพลคั่นกลางซึ่งเป็นตัวแปรที่เข้ามาเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยที่มีตัวแปรคั่นกลางที่จะนำมาอธิบายอิทธิพลทางอ้อม ซึ่งผลการทดสอบอิทธิพลทางอ้อมจะปรากฏดังตาราง 3

ตารางที่ 3 ผลการทดสอบอิทธิพลคั่นกลาง

สมมติฐานการวิจัย (hypothesis)	Effect SE	Boot LLCI	Boot ULCI	Boot
H6 ปัจจัยความพึงพอใจในฐานะ ตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วน ประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	.5689	.0259	.5189	.6214
H7 ปัจจัยความภักดีตราสินค้าในฐานะ ตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงระหว่างส่วน ประสมทางการตลาดสู่การตั้งใจใช้บริการ แอปพลิเคชัน GrabFood ของผู้ใช้บริการ ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร	.5501	.0280	.4969	.6058

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจและความภักดีตราสินค้าในฐานะตัวแปรคั่นกลางของผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน GrabFood ในเขตฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร มีค่าผลคูณของสัมประสิทธิ์ขอบล่าง (Boot LLCI) - ขอบบน (Boot ULCL) ไม่มีค่าคลุม 0

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด จากผลการวิจัยพบว่า ส่วนประสมทางการตลาดมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Yaty S. & Maha M. Y. & Khairull A. I. (2017) พบว่าองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านของส่วนประสมทางการตลาดมีความสัมพันธ์ที่ดีกับการตัดสินใจในการใช้บริการออนไลน์ ในด้านความสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์, ราคา, การส่งเสริมการขายแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ในเชิงบวกและปานกลางกับการตัดสินใจที่จะใช้บริการออนไลน์

2. ปัจจัยความพึงพอใจ จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจมีอิทธิพลต่อการตั้งใจใช้บริการ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Archarworarit, W. (2015) พบว่า ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ โดยผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการ Uber มากกว่า Grab ด้านความพึงพอใจของลูกค้าคะแนนโดยรวมของ Uber อยู่ที่ 4.06 ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสามอันดับแรกคือความสะดวกสบายของรถยนต์และความสะอาดและคะแนนคะแนนโดยรวมของ Grab taxi คือ 3.69

สุดที่รัก นุชนาถ และสุมาลี รามัญ

จาก ปัจจัยที่สำคัญที่สุดสามอันดับแรกคือความสะดวกสบาย, ความปลอดภัยและการส่งเสริมการขายและคะแนนเฉลี่ยสามต่ำสุดคือความสะอาด, ประเภทรถยนต์และวิธีการชำระเงิน นอกจากนี้การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่าง Uber กับ Grab taxi 7 ใน 10 ปัจจัยต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คะแนนเฉลี่ยของ Uber ความปลอดภัยความสะดวกความสะอาด มารยาทของผู้ขับขี่ลักษณะของรถยนต์ประเภทรถยนต์และวิธีการชำระเงินนั้นดีกว่า Grab taxi ซึ่งหมายความว่าผู้คนพึงพอใจกับ Uber มากกว่า ส่วนที่เหลืออีกสามปัจจัยของราคา เวลาที่รอคอยและโปรโมชันไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

3. ปัจจัยความภักดีตราสินค้า จากผลการวิจัยพบว่า ความภักดีตราสินค้าต่อการตั้งใจใช้บริการโดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ Akani G. H. (2020). พบว่าบริการเดลิเวอรีมีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างกลยุทธ์การส่งมอบบริการดังกล่าวอย่างทันเวลาส่งผลต่อการตอบสนองของลูกค้าและความภักดีของลูกค้าในแง่ของการซื้อซ้ำและคำพูดปากต่อปาก สามารถกล่าวได้ว่ากลยุทธ์การส่งมอบบริการอย่างทันเวลาและการตอบสนองต่อการคาดการณ์และความภักดีของลูกค้าเป็นตัววัดต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำและคำพูดปากต่อปาก

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาผู้วิจัยมีประเด็นข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. การวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยในเชิงผสม ปริมาณและคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกสำหรับการนำไปพัฒนาตลาดของอุตสาหกรรมด้าน Food delivery ให้มีการแข่งขันที่ดี ตรงจุดต่อการใช้บริการของผู้มาใช้บริการ
2. ควรนำตัวแบบสมการโครงสร้างปัจจัยของส่วนประสมการตลาดต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ GrabFood ไปประยุกต์ใช้ในอุตสาหกรรมด้านอื่นๆ เพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน
3. การวิจัยครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรด้าน Engagement ของผู้ใช้บริการ เพื่อจะได้ทราบถึงความต้องการของลูกค้าที่ใช้บริการอย่างแท้จริงและนำข้อมูลมาใช้ในการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันอย่างยั่งยืน

รายการอ้างอิง

- พิรณันท์ แก่ลงกล้า. (2562). การวิเคราะห์คุณลักษณะของบริการแอปพลิเคชันเพื่อการสั่งอาหารเดลิเวอรี่ ใน กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ, ธุรกิจการเกษตร. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วันธร ปรุณณ. (2558). ความพึงพอใจของครูที่มีต่อบริการงานธุรการของวิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิค บริหารธุรกิจกรุงเทพ. วิจัยสถาบัน, การบริหารการศึกษามหาบัณฑิต. วิทยาลัยอาชีวศึกษาเทคนิค บริหารธุรกิจกรุงเทพ.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). อยากกินต้องได้กิน SME ร้านอาหารปรับรับ Food Delivery. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://kasikornresearch.com/SiteCollectionDocuments/analysis/k-socialmedia/sme/food%20Delivery/FoodDelivery.pdf>
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2562). Food Delivery Application ค้นธุรกิจ Food Delivery โตต่อเนื่อง. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤษภาคม 2564, เข้าถึงได้จาก <https://kasikornresearch.com/th/analysis/k-social-media>
- Akani, G. H. (2020). Service Delivery Strategic and Customers' Loyalty to Online Retailers in Rivers State. *Journal of contemporary marketing*, 5(1), 57-66
- Andrian, Gunawan. (2015). The Role of Service Marketing Elements on Customer Loyalty towards Garuda Indonesia. *Journal: iBuss Management*, 3(2), 365-373.
- Archarworarit W. (2015). *The Study of Consumer Behavior and Selection Criteria on Alternative Taxi Service in Bangkok. Independent Study*. Faculty of Commerce and Accountancy, Thammasat University.
- Bloomer, & et al. (1999). Linking Perceived Service Quality and Service Loyalty: A Multi-dimensional Perspective. *European Journal of Marketing*, 33(11/12), 1082-1106.
- Cengiz, E. (2010). Measuring Customer Satisfaction: Must or Not?. *Journal of Naval Science and Engineering*, 6(2), 76-88.
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A first course in factor analysis*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Espejel, & et al. (2008). The Influence of Consumer Degree of Knowledge on Consumer Behavior: The Case of Spanish Olive Oil. *Journal of Food Products Marketing*, 15(1), 15-37.
- Feras, M. I., Alnaser & et al., (2017). The Influence of Services Marketing Mix (7 Ps.) and Subjective Norms on Customer's Satisfaction in Islamic Banks of Palestine. *Journal: European of Business and Management*, 9(27), 20-25.

- Gerpott, T. J., Rams, W., & Schindler, A. (2001). Customer retention, loyalty, and satisfaction in the German mobile cellular telecommunications market. *Telecommunications Policy*, 25(4), 249-269.
- Grab. (2019). GrabFood celebrates 4 million orders in first 4 months of 2019. Retrieved March 25, 2020, from <https://www.grab.com/th/en/press/business/>
- Guo, L., Xiao, J. J., & Tang, C. (2009). Understanding the Psychological Process Underlying Customer Satisfaction and Retention in a Relational Service. *Journal of Business Research*, 62(11), 1152-1159.
- Haruna, I. M. (2015). 7Ps Marketing Mix and Retail Bank Customer Satisfaction in Northeast Nigeria. *British Journal of Marketing Studies*, 3(3), 71-88.
- Hauser, J. R., Semester, D. I., & Wernerfelt, B. (1994). Customer Satisfaction Incentives. *Marketing Science*, 13(4), 327-350.
- Hellier, P. K., Geursen, G. M., Carr, R. A., & Rickard, J. A. (2003). Customer repurchase intention: a general structural equation model. *European journal of marketing*, 37(11/12), 1762-1800.
- Inamullah, k. (2012). "mpact of Customers Satisfaction and Customers Retention on Customer Loyalty. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 1(2), 106-110.
- Lin, J. S. C., & Wu, C. Y., (2011). *The role of expected future use in relationship-based service retention. Managing Service Quality*, 21(5), 535-551.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the Publics Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill Book Company Inc.
- Mohammad, M., Mehmood, B. & Shahzad, K. (2012). Attaining Customer Loyalty! The Role of Consumer Attitude and Consumer Behavior. *Journal RMBR*, 1(1), 1-8.
- Moslehpour, M., Wong, W. K., Lin, Y. H., & Le Huyen, N. T., (2017). *Top purchase intention priorities of Vietnamese LCC passengers: Expectations and satisfaction*. Eurasian Business Review, forthcoming.
- Nak, G. (2011). Student Loyalty toward Master's Degree Business Administration Curriculum at Srinakharinwirot University. *Journal Srinakharinwirot Business Administration*, 2(1), 16-28.
- Nasif, C. (2016). *Influence of Electronic Word Of Mouth on Consumer Purchase Intention*. Thesis, Master of Supply Chain Management, University of Bangladesh.

- Rezwan, M., & Sarif M. K. (2014). Impact of Service Marketing Mixes on Customer Perception: A Study on Eastern Bank Limited, Bangladesh. *European Journal of Business and Management*, 6(34), 164-173.
- Richard, C., & Dubihlela, D. (2014). Does Customer Satisfaction Lead to Customer Trust, Loyalty and Repurchase Intention of Local Store Brands? The Case of Gauteng Province of South Africa. *Journal. MCSER Publishing*, 5(9), 23-32.
- Rust, R. T., & Zahorik, A. J. (1993). Customer Satisfaction, Customer Retention and Market Share. *Journal of retailing*, 69(2), 193-215.
- Whitlark, D. B., Geurts, M. D., & Swenson, M. J. (1993). New Product Forecasting with a Purchase Intention Survey. *Journal of Business Forecasting*, 12(3), 18-21.
- Yaty, Sulaiman & Maha Mohammed Yusr & Khairull Anuar Ismail. (2017). The Influence of Marketing Mix and Perceived Risk Factors on Online Purchase Intentions. *International Journal of Research in Business Studies and Management*, 4(9), 30 – 40.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zhang, et al. (2011). Application of simultaneous saccharification and fermentation (SSF) from viscosity reducing of raw sweet potato for bioethanol production at laboratory, pilot and industrial scales. *Bioresour Technol*, 102(6), 4573-4579.

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจ
นครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล**

**Motivation in operation of traffic police officers under the Metropolitan Police
Division 5 Metropolitan Police**

อุเทน รวมสุข (Uten Raumsuk)¹

อนูรัตน์ อนันตนาทร (Anurat Anantanatorn)²

¹นิสิต, รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Student, Master of Political Science, Faculty of Political Science and Laws.

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

Lecturer, Ph.D., Department of Public Administration, Faculty of Political Sciences and Laws

E-mail: moucmu@yahoo.com

Received: 27 May 2020

Revised: 15 July 2020

Accepted: 20 July 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยคือ เพื่อศึกษาผลของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลจำนวน 255 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้ถูกนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ประกอบด้วย สถิติเชิงบรรยาย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานทาโดยใช้ สถิติ t-test , One-way ANOVA และ Pearson Correlation

อุเทน รวมสุข และอนุรัตน์ อนันทนาธร

ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี มีการศึกษาในระดับ ปริญญาตรี มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่ถึง 15,000 บาท มีระดับชั้นยศประทวนและ มีอายุราชการ 10 – 15 ปี กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษา ระดับชั้นยศ และอายุราชการแตกต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, ตำรวจจราจร

Abstract

The research on “ The motivation for the operation of the traffic police officers under the Metropolitan Police Division 5 Metropolitan Police Bureau” is quantitative research. To study the effect of personal factors on motivation and performance. To study the relationship between Motivation in work performance and employee motivation. Research samples include: Traffic policemen in the Metropolitan Police Division 5, Police Headquarters, 255 people. The tools used in this research were questionnaires. The collected data was analyzed using the software program. Statistics used Descriptive statistics were percentage, arithmetic mean, and standard deviation. Hypothesis testing was performed using t-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation.

The research found that the majority of respondents were between 41-50 years of age, with a bachelor's degree, earning less than 15,000 baht a month. The sample consisted of 10- to 15-year-olds. The sample consisted of opinions on supporting factors in overall level. The motivation of the sample was at a moderate level. The results of the hypothesis test showed that Traffic policemen with different levels of education, rank, and age were significantly different in job motivation at the 0.05 level. Motivation and supporting factors correlated with motivation in practice. The work of traffic police officers was statistically significant at the 0.05 level.

Keywords: Motivation performance, Factors affecting motivation in police operation, Traffic police

บทนำ

ตำรวจจึงถือว่ามียุทธศาสตร์สำคัญเป็นอย่างมากในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขของประชาชน การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ เป็นภาระหน้าที่ที่ต้องอดทนในการทำงานและการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในตำรวจมากขึ้น และให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือองค์กรตำรวจ จนสามารถทำให้สังคมทุกระดับมีความสุข มีความปลอดภัยและเมื่อมีสังคมมั่นคง ประเทศชาติก็จะมีความมั่นคงต่อไป แต่ปัญหาอุปสรรคต่อการที่จะทำให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าวยังมีอยู่ เช่น ปัญหาในเรื่องความก้าวหน้าสภาพการทำงาน ปัญหาในเรื่องเงินเดือน สวัสดิการของข้าราชการตำรวจ เป็นต้น จึงทำให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติมีนโยบายในการพัฒนาข้าราชการตำรวจ ให้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความความเต็มใจเต็มความสามารถและมีความสุขในการปฏิบัติหน้าที่ บุคคลในองค์กรต่างๆ ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนด้วยความเต็มใจ จึงจำเป็นต้องศึกษาถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพราะแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นรากฐานสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติในองค์กรสามารถทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้เป็นอย่างดี

การทำงานของกองบัญชาการตำรวจนครบาล มีหน่วยงานสำคัญที่รับผิดชอบเกี่ยวกับปัญหาจราจร ในกรุงเทพมหานคร กองบัญชาการตำรวจนครบาลจึงได้กำหนดแผนพัฒนาและแก้ไขระบบปัญหาและระบบการจราจร ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครซึ่งมีวิสัยทัศน์ คือ “ตำรวจนครบาลมุ่งพัฒนาและแก้ไขปัญหาจราจรในกรุงเทพมหานครอย่างมืออาชีพ” และได้กำหนดพันธกิจในการดำเนินการขึ้นหลายประการ เพื่อเป้าหมายในการพัฒนาและแก้ไขปัญหาจราจรให้ได้ผลดีและมีประสิทธิภาพ โดยได้มีการกำชับทางปฏิบัติกับสถานีในพื้นที่ที่สังกัดกองกำกับการนครบาล 5 ซึ่งประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจนครบาลบางนา สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร ให้มีการควบคุมบังคับใช้กฎหมายอย่างเด็ดขาดกับผู้กระทำผิดด้านการจราจร เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายการแก้ไขปัญหาการจราจรโดยระยะเร่งด่วนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล บก.น.5 จึงมีนโยบายในการแก้ปัญหการจราจร โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสังกัดในบก.น.5 ทั้งหมด 9 แห่ง ปฏิบัติหน้าที่ตามวิสัยทัศน์ คือ ตำรวจนครบาลมุ่งพัฒนาและแก้ไขปัญหาการจราจรในกรุงเทพมหานครอย่างมืออาชีพ ทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทั้ง 9 แห่งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบสูง ใช้สมาธิในการทำงาน ทำงานอยู่บนถนนเป็นเวลานานๆ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษทั้งจากไอเสียจากรถยนต์ และเสียงจากเครื่องยนต์ เสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน ความไม่พึงพอใจต่อการจับกุมประชาชนผู้กระทำผิด การทำงานมีความถี่สูง มีความเครียดต่อหน้าที่ซ้ำซ้อนจากการไปช่วยราชการสายงานอื่น นอกจากนี้ เครื่องแต่งกายถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่เพิ่มระดับความเครียดจากการทำงาน โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรูปร่างอ้วน หรือยืนปฏิบัติหน้าที่ในช่วงเวลาบ่ายเป็นเวลานาน ทำให้เกิดความร้อนและ

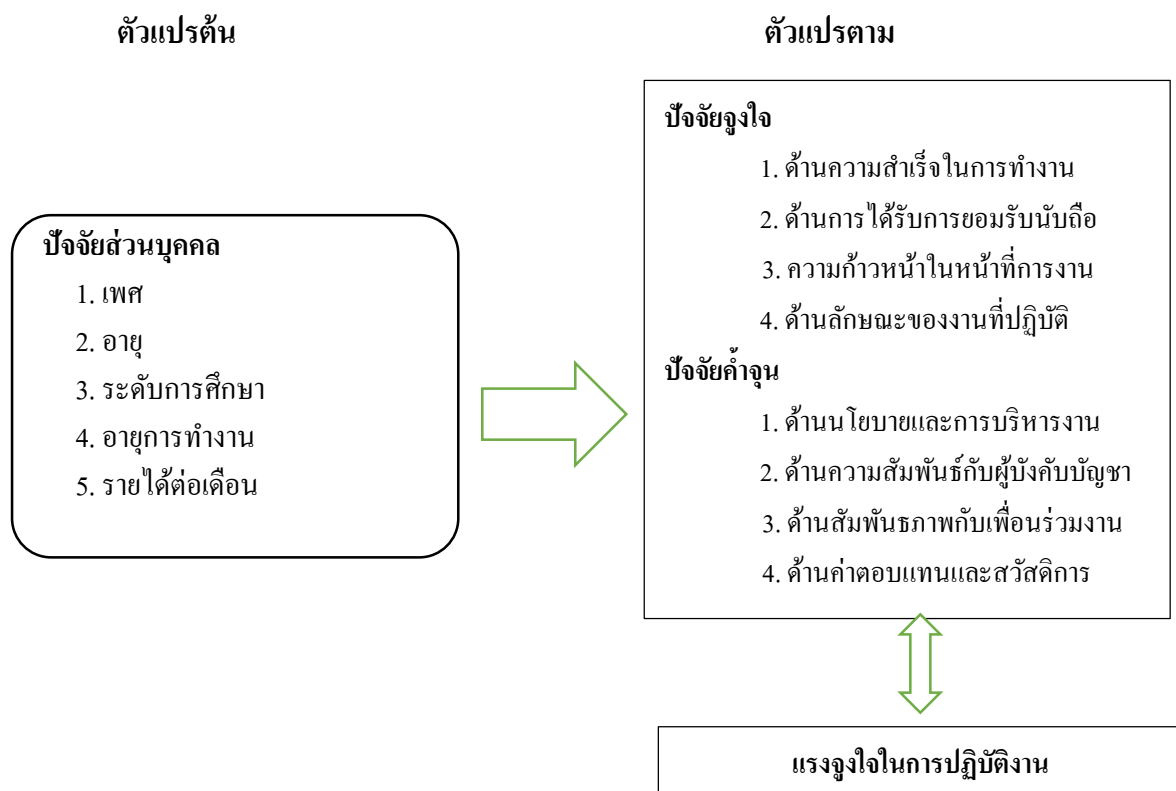
อุเทน รวมสุข และอนุรัตน์ อนันทนาธร

เมื่อสัปดาห์ที่แล้วปฏิบัติหน้าที่เป็นเวลานานทำให้เกิดความเครียดสะสม เกิดปัญหาด้านสุขภาพร่างกายและจิตใจได้ (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2559, ออนไลน์)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อแรงงใจและเปรียบเทียบระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานโดยจำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระดับชั้นยศ อายุราชการ ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางสร้างแรงงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรใน กองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล

กรอบแนวคิด



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

สมมติฐานการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
3. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีรายได้แตกต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
4. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีระดับชั้นยศต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
5. เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่มีอายุราชการต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
6. ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์เบริก (Herzberg's Two-Factor Theory)

ทฤษฎีการงูใจด้วยสองปัจจัยของเฮร์เบริก ซึ่งสรุปว่ามีปัจจัยสำคัญ 2 ประการ ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล กล่าวคือ

1. ปัจจัยงูใจ (Motivation factor)

ปัจจัยงูใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่องูใจให้ตนชอบและรักงานปฏิบัติเป็น ตัวกระตุ้นทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถสนองตอบความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้สำเร็จสิ้นและ ประสบความสำเร็จอย่างเป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้นๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหารือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปแบบยกย่อง ชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

อุเทน รวมสุข และอนุรัตน์ อนันทนาธร

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำทนายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบโดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การได้มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติมหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัย คำจุน (Maintenance factor)

ปัจจัยคำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การ บุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นนี้ และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคลได้แก่

2.1 เงินเดือน หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้นๆ เป็นที่พอใจบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นอกจากจะหมายถึงการที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึงสถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.4 สถานะของอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคมที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน หมายถึง สภาพทางกายภายในของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่างๆ อีกด้วย

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ของเขา เช่น การที่บุคคลต้องถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้เขาไม่มีความสุขและไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

Hertzberg (1959 อ้างถึงใน สายฝน สกฤตเจริญ, 2540) ได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลความพึงพอใจในงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าค่าเป็นลบบุคคลจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด ส่วนองค์ประกอบทางด้านสุขอนามัยถ้ามีค่าเป็นลบจะมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใด เนื่องจากองค์ประกอบทางด้านสถานอนามัยมีหน้าที่ที่จะจูงจูงหรือบำรุงรักษามูลค่าให้มีความพึงพอใจในงานของบุคคลเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 1 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	ปัจจัยจูงใจ
1) ความสำเร็จในการทำงาน	1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร
2) การยอมรับนับถือ	2) วิธีการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล
3) ลักษณะงานที่สร้างสรรค์และท้าทาย	3) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร
4) ความรับผิดชอบในงาน	4) ค่าจ้างและผลตอบแทน
5) ความก้าวหน้าในอาชีพ	5) ค่าจ้างและผลตอบแทน
6) ความเจริญเติบโตขององค์กร	6) ความปลอดภัยในการทำงาน

เฮร์สเบิร์กเห็นว่า ปัจจัยจูงใจนั้นเป็นสภาพแวดล้อมอันสำคัญยิ่งของงานที่จะรักษาคณไว้ใ้องค์การในลักษณะที่ทำให้เขาพอที่จะทำงานได้ กล่าวคือถ้า ปัจจัยสุขอนามัยไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจในงาน ถึงแม้ปัจจัยสุขอนามัยจะได้รับการตอบสนองก็จะเป็นเพียงการช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานเท่านั้น และแม้ผู้บริหารจะพยายามลดสิ่งที่ไม่พอใจในการทำงานมาจนถึงระดับศูนย์ และพยายามตอบสนองความต้องการเกี่ยวกับปัจจัยสุขอนามัยเพียงใด ก็เป็นแต่เพียงการทำให้ไม่เกิดความไม่พอใจขึ้นเท่านั้น แต่จะไม่สามารถนำไปสู่ความพอใจในงานหรือจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเต็มความสามารถได้ นั่นคือ ปัจจัยสุขอนามัยในตัวของคนเอง ไม่สามารถจูงใจบุคคล มีแต่ปัจจัยจูงใจเท่านั้นที่จะจูงใจบุคคลให้ทำงานได้ ดังนั้น ถ้ายึดทฤษฎีเฮร์สเบิร์กแล้ว บุคคลจะต้องทำงานที่มีลักษณะท้าทายจึงจะเป็นการจูงใจเขาให้ทำงานอย่างแท้จริง

โดยสรุป เฮร์สเบิร์ก ได้ให้ความเข้าใจว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากแต่ละบุคคล จะมีใช้ขึ้นอยู่กับผู้บริหารโดยตรง ปัจจัยที่ใช้ในการบำรุงจิตใจนั้นอย่างดีที่สุดก็ควรจะสามารช่วยขจัดความไม่พอใจต่างๆ ได้ แต่จะไม่สามารถสร้างความพึงพอใจได้ ดังนั้น ในกระบวนการจูงใจที่ต้องการสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดี จึงจำเป็นต้องจัดและกำหนดปัจจัยต่างๆ ทั้งสองกลุ่ม คือ ทั้งปัจจัยที่ใช้บำรุงจิตใจ

อุเทน รวมสุข และอนรรักษ์ อนันทนาธร

(สภาพแวดล้อม) และปัจจัยที่ใช้ใจได้ (ของงานที่ทำ) ทั้งสองอย่างพร้อมกัน ในการแก้ไขปัญหาเรื่องการจูงใจนี้ เฮิร์สเบิร์กได้เริ่มต้นพัฒนาวิธีการเพิ่มพูนเนื้อหาของงาน(Job Enrichment) เพื่อให้ค่าของงานสูงขึ้น และมีเนื้อหามากขึ้น เพื่อให้มีปัจจัยที่ใช้ใจได้เพิ่มมากขึ้นในตัวเอง การออกแบบงานเสียใหม่ให้มีคุณค่า เนื้อหาสูงขึ้นนี้เอง ที่งานต่างๆ จะมีความหมายมากยิ่งขึ้น มีความสำเร็จในงานมากขึ้น มีทั้งการยอมรับ ทั้งความรับผิดชอบสูงขึ้นก้าวหน้ามากขึ้น และส่งเสริมการเติบโตให้แก่แต่ละคนได้ ซึ่งจะมีผลต่อการจูงใจ เป็นอันมาก

ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในงานวิจัยครั้งนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยประชากรศาสตร์

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2550, หน้า 312-315) ได้กล่าวถึงปัจจัยประชากรศาสตร์ว่าเป็นลักษณะของผู้รับสารที่วิเคราะห์ ตามลักษณะทางประชากร ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไปโดยความแตกต่างทางประชากรศาสตร์ จะมีอิทธิพลต่อการสื่อสารได้ ซึ่งลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ

1. อายุ (Age) การที่จะสอนงานกับผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือจะเปลี่ยนทัศนคติ หรือพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายแตกต่างกันไปผู้ที่มีอายุมากจะสอนให้เชื่อฟัง หรือให้เปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากด้วย การวิจัยโดย ซี.เมเบิล (C. Maple) และไอ แอล เจนิส และดีโรฟ (I.L. Janis and D. Rife) ได้ทำการวิจัยและได้ผลสรุปว่า การชักจูงหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะมีความยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้นนอกจากนี้ อายุยังมีความสัมพันธ์กับข่าวสารและการสื่อสารด้วย เช่น ภาษาที่จะใช้ในคนที่ มีวัยต่างกัน ก็ต้องใช้ภาษาต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะเกิดกับคนในวัยหนุ่มสาว มากกว่าเกิดกับคนสูงวัย เป็นต้น

2. เพศ (Sex) มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ได้ทำการพิสูจน์ว่า คุณลักษณะบางประการของเพศชายและเพศหญิงที่ต่างกันจะส่งผลต่อการสื่อสารที่แตกต่างกัน เช่น การวิจัยเกี่ยวกับการชมภาพยนตร์โทรทัศน์ของเด็กวัยรุ่นพบว่าเด็กวัยรุ่นชายสนใจชมภาพยนตร์สงครามและจารกรรมมากที่สุด ส่วนเด็กวัยรุ่นหญิงจะสนใจชมภาพยนตร์วิทยาศาสตร์มากที่สุด แต่ก็มีงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า เพศชาย และเพศหญิง มีการสื่อสาร และการรับสื่อไม่แตกต่างกันเลย

3. การศึกษา (Education) ในเรื่องการศึกษานี้นับได้ว่าเป็นตัวแปรที่สำคัญมากซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการรับรู้ข่าวสารของผู้รับสาร โดยมีงานวิจัยหลายชิ้นได้ชี้ให้เห็นว่า ระดับการศึกษาของผู้รับสารแต่ละคนจะทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมกาสื่อสารแตกต่างกันไป เช่น ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะสนใจรับรู้ข่าวสารต่างๆ และไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ซึ่งส่วนใหญ่จะเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์เป็นหลัก

4. ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม (Economic and Social Status) ซึ่งจะหมายถึง อาชีพ ระดับรายได้ เชื้อชาติ ตลอดจนภูมิหลังทางครอบครัว สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล โดยมีรายงานหลายเรื่องที่ได้พิสูจน์แล้วว่า ระดับฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมของมนุษย์จะมีอิทธิพลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของเขาเหล่านั้น

5. สถานภาพสมรส (Marital Status) สุภาพรณั พณินกร (2548, หน้า 28-31) การแบ่งส่วนการตลาด (Market segmentation) อาจนำสถานภาพสมรสมาพิจารณาประกอบกับรายได้ หรือพิจารณา ร่วมกับรายได้และลักษณะการซื้อ

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 ทั้ง 9 สถานี ประกอบด้วย สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ สถานีตำรวจนครบาลบางนา สถานีตำรวจนครบาลบางโพงพาง สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร แบ่งเป็นชั้นสัญญาบัตร 53 นาย ชั้นประทวน 367 นาย รวมเป็นจำนวน 420 นาย (ฝ่ายงานกำลังพล กองบัญชาการนครบาล 5, 2560)

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้ ทำโดยใช้เทคนิคการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

ตารางที่ 2 แสดงประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ระดับชั้นยศ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ชั้นสัญญาบัตร	53	24
ชั้นประทวน	367	231
	420	255

จากนั้นจึงทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยทำการจับสลากรายชื่อเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรของสถานีตำรวจทั้ง 8 แห่งในสังกัดกองบังคับการของตำรวจนครบาล 5 โดยดำเนินการดังนี้

อุเทน รวณสุข และอนุรัตน์ อนันทนาธร

สถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการ ตำรวจนครบาล 5	ประชากรชั้น สัญญาบัตร	กลุ่มตัวอย่าง ชั้นสัญญาบัตร	ประชากร ชั้น ประทวน	กลุ่มตัวอย่าง ชั้นประทวน
1. สถานีตำรวจนครบาลคลองตัน	6	3	47	30
2. สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ	6	3	48	30
3. สถานีตำรวจนครบาลท่าเรือ	5	2	20	13
4. สถานีตำรวจนครบาลทุ่งมหาเมฆ	7	3	46	29
5. สถานีตำรวจนครบาลบางนา	5	2	40	25
6. สถานีตำรวจนครบาลบางโพธิ์	6	3	49	31
7. สถานีตำรวจนครบาลพระโขนง	6	3	31	20
8. สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี	7	3	59	37
9. สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยา ไกร	5	2	27	17
รวม	53	24	367	231

เครื่องมือวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยอาศัยกรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้อง โดยสร้างตามจุดมุ่งหมาย สมมติฐาน ขอบเขตของการศึกษาและปัญหา ในการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย ทัศนคติ และอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตำรวจจราจรในกองบัญชาการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาล แบ่งเป็น 8 ด้าน ด้านละ 5 ข้อ รวม 20 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ใช้ Index of item objective (IOC) พบว่า มาตรวัดมีค่า IOC > .05 สรุปได้ว่าทุกมาตรวัดมาตรวัดมีความตรงเชิงเนื้อหา

ความเชื่อมั่น (Reliability)

จากผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่ามีค่าเท่ากับ 0.815 ตามเกณฑ์ที่กำหนด คือ มีค่าความเชื่อมั่น 0.8 ขึ้นไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มีขั้นตอนดังนี้

1. แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่แล้วหาค่าร้อยละตามตัวแปรอิสระ อายุ รายได้ ระดับชั้นยศ และอายุราชการ แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง
2. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างระดับชั้นยศ 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระจากกันโดยทดสอบค่าที (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3
3. เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Anova) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 2 3 และ 5 ถ้าพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe' Method) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553, หน้า 201)
4. เปรียบเทียบข้อที่ 6 โดยมีระดับความสำคัญดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2544) แรงจูงใจด้านปัจจัยความสำเร็จและปัจจัยค่าจูงด้วยสถิติสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Correlation) เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจูง นำเสนอผลด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน

ปัจจัยค้ำจุน	X	S.D.	แปลผล	อันดับ
นโยบายและการบริหาร	3.67	0.491	แรงสูงใจมาก	1
ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	3.76	0.789	แรงสูงใจมาก	2
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.597	แรงสูงใจมาก	3
ค่าตอบแทนและสวัสดิการ	2.88	0.918	แรงสูงใจปานกลาง	4
ภาพรวม	3.57	0.509	แรงสูงใจมาก	

จากตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) ในรายด้านพบว่า ด้าน “ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.96$) รองลงมา ด้าน “ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจมาก ($\bar{X} = 3.76$) และด้าน “ค่าตอบแทนและสวัสดิการ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 2.88$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	อันดับ
ความสำเร็จในการทำงาน	3.54	0.742	แรงสูงใจมาก	1
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.18	0.851	แรงสูงใจปานกลาง	2
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.17	0.738	แรงสูงใจปานกลาง	3
ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	3.46	0.787	แรงสูงใจมาก	4
ภาพรวม	3.34	0.577	แรงสูงใจปานกลาง	

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$) ในรายด้านพบว่า ด้าน “ความสำเร็จในการทำงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจมาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมา ด้าน “ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจมาก ($\bar{X} = 3.46$) และด้าน “ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน” กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงสูงใจปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 3.17$)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน]

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจ นครบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย One Way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.2 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีที่มระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันผลการทดสอบด้วย one-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีแรงงูใจในการปฏิบัติงาน น้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี

1.3 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย one-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

1.4 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศที่แตกต่างกัน มีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกับเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศที่แตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย independent t-test พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศสัญญาบัตรมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีระดับชั้นยศประทวน

1.5 เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการที่แตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ผลการทดสอบด้วย one-way ANOVA พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชนน้อยกว่า 5 ปีมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11 - 15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการ 5 - 10 ปีมีแรงงูใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการระหว่าง 11 - 15 ปี และเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรที่มีอายุราชการมากกว่า 15 ปี

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยงูใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ผลการทดสอบพบว่า ปัจจัยงูใจโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงงูใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r = -.623$) ในรายด้านพบว่า ปัจจัยงูใจด้านความสำเร็จในการ

อุเทน รวมสุข และอนรรักษ์ อนันทนารถ

ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r = -.613$) รองลงมาคือ ปัจจัยจูงใจด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ($r = -.527$) และปัจจัยจูงใจด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก ($r = -.161$)

ปัจจัยค่าจูงโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r = -.655$) ในรายด้านพบว่า ปัจจัยปัจจัยค่าจูงด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับสูง ($r = -.600$) รองลงมาคือ ปัจจัยค่าจูงด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในระดับปานกลาง ($r = -.499$) และปัจจัยค่าจูงด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรน้อยที่สุดในระดับต่ำมาก ($r = -.349$)

อภิปรายผล

ผู้วิจัยได้นำผลการศึกษาชี้แจงมาอภิปรายเพื่อให้เกิดความเข้าใจ ในเชิงลึก และแนวกว้างเพิ่มขึ้น ดังนี้

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจปานกลาง รายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจมาก 2 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจปานกลาง 2 ด้าน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ และความก้าวหน้าในหน้าที่การงานตามลำดับ

ผลการศึกษาดังกล่าว แสดงให้เห็น ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 5 กองบัญชาการตำรวจนครบาลอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น และ หากปัจจัยจูงใจลดต่ำลงจนเกินกว่าระดับที่ตำรวจจราจรรับได้แล้ว จะทำให้ไม่มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับปัจจัยจูงใจ โดยผู้บริหารต้องให้การส่งเสริมและสนับสนุนให้ปัจจัยดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมให้เกิดการยอมรับนับถือในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรและส่งเสริมให้เกิดความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มากยิ่งขึ้น

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจูง โดยภาพรวมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับแรงจูงใจมาก รายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชา และนโยบายและการบริหาร กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับแรงจูงใจปานกลาง 1 ด้าน ได้แก่ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

เมื่อพิจารณารายด้านแล้ว จะเห็นได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับน้อยในด้าน ค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งอาจจะสะท้อนให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรทำงานหนัก แต่ได้รับ ค่าตอบแทนน้อย จึงอาจทำให้มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย ดังนั้น ผู้บริหารต้องให้การส่งเสริมและ สนับสนุนให้ปัจจัยดังกล่าวเพื่อเป็นขวัญ กำลังใจและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้มากขึ้น

จากผลการวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับแรงจูงใจ มาก ทั้งนี้ เนื่องจากแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อพนักงาน และต่อองค์กรเป็น อย่างยิ่ง ทั้งนี้ เนื่องจากการที่พนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จะสามารถทำงานที่รับผิดชอบให้ประสพ ความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผล สอดคล้องกับที่ Schermerhorn and Osborn (2005, p. 18) ได้กล่าวถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไว้ว่า การมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นการที่บุคคลได้รับ การกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มีทิศทางที่ชัดเจน ซึ่งแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายาม หรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการเพิ่มพูนความสามารถที่ จะทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ Robbins (2003, p. 54) กล่าวว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็น แรงกระตุ้น (Arousal) หรือแรงแห่ง ความพยายามที่เข้มข้น (Intensity) ไม่ย่อท้อ (Persistence) และอย่างมีทิศทาง (Direction) เพื่อให้คน ปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยแรงจูงใจนั้นจะเป็นกระบวนการภายในจิตใจที่ก่อให้เกิดพลัง และเกิดทิศทางของการกระทำบางสิ่งบางอย่าง อย่างสมัครใจ เต็มใจ เพื่อให้ได้มาซึ่งเป้าหมายตามที่ ต้องการ โดยเป็นความเต็มใจที่จะทำ รวมทั้งความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามให้มากขึ้นเพื่อให้บรรลุ เป้าหมายที่ต้องการนั้น ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดขึ้นแก่พนักงาน ภายในองค์กร เพื่อให้พนักงานทุ่มเทความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จอย่าง เต็มที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้ความสำคัญกับการช่ยองช่ยองและให้ความสำคัญ ตลอดจนให้การยอมรับนับถือผลงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรให้มากขึ้น เช่น การประกาศเกียรติคุณ การเพิ่มเงินตอบแทนประจำปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรเกิดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

อุเทน รวมสุข และอนุรัตน์ อนันทนาธร

2. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรส่งเสริมให้ตำรวจในสายงานจราจรมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงานให้สูงที่สุดตามที่อัตราควรได้รับ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจที่มีความสามารถปฏิบัติงานในสายงานจราจรได้ในระยะเวลาที่นาน

3. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มค่าตอบแทนและสวัสดิการต่างๆ เช่น ส่งเสริมให้เกิดมีรายได้พิเศษและจัดสวัสดิการต่างๆ ให้เพิ่มมากขึ้นแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

4. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่างๆ เช่น การสร้างมาตรฐานในการทำงาน การวางแผนในการทำงาน

5. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจใฝ่สัมพัทธ์ต่างๆ เช่น การจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรฝ่ายต่างๆ ให้มากขึ้น การพบปะทำความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีมาตรการสร้างแรงจูงใจใฝ่อำนาจต่างๆ เช่น การส่งเสริมให้มีการพัฒนาความรู้ของเจ้าหน้าที่อยู่เสมอ การพัฒนาศักยภาพผู้นำของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. การวิจัยในอนาคต อาจการศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

2. การวิจัยในอนาคต อาจการศึกษา ถึงผลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน

รายการอ้างอิง

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ: สถิติเพื่อการตัดสินใจ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บริษัทธรรมสาธ.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS ครอบคลุมทุกเวอร์ชัน (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: บิซซิเนสสอร์แอนด์ดี.

พรทิพย์ วรกิจโกคาทร. (2550). ภาพพจน์นั้นสำคัญยิ่ง: การประชาสัมพันธ์กับภาพพจน์ (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สายฝน สกุดเจริญ. (2540). การศึกษาแรงจูงใจกับบทบาทในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน สำนักงานนโยบายและแผน สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาลังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาภรณ์ พลนิกร. (2548). พฤติกรรมผู้บริโภค = *Consumer behavior*. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

CHAPTER 5

Robbins, S. P. (2008). *Essentials of Organization Behavior* (9th ed.). Upper Saddle: Prentice- Hall International.

Schermerhorn J. R., Hunt, J. G., & Osborn, R. N. (2005). *Managing Organizational Behavior*. (6th ed.). New York: John Wiley & Sons.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2559). วันที่ค้นข้อมูล 15 พฤษภาคม 2559, เข้าถึงได้จาก <http://www.royalthaipolice.go.th/>

ฝ่ายงานกำลังพลกองบัญชาการนครบาล 5. (2560). วันที่ค้นข้อมูล 5 มิถุนายน 2560, เข้าถึงได้จาก <http://www.pdd.police.go.th/>

การจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

The Management of Foreign Workers in Fishery Sector of Thailand

จำเอน วีระชาติ แสงทวี่ (po.1 weerachat Saengtawee)¹

สัณญัตติ ยศสมศักดิ์ (Samrit Yotsomsak)²

อนูรัตน์ อนันตนาทร (Anurat Anantanatorn)³

¹นิติตหลักสูตรปรัชญาคุณิธิบัณฑิต (ยุทธศาสตร์และความมั่นคง)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Doctor of Philosophy (Strategy and Security), Faculty of Political Science and Law, Burapha University

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

Co-Advisor, Asst. Prof. Dr., Department of Public Administration, Faculty of Political Science and Law,

Burapha University

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประจำภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

มหาวิทยาลัยบูรพา

Co-Advisor, Asst. Prof. Dr., Department of Public Administration, Faculty of Political Science and Law,

Burapha University

E-mail: aae-marines@hotmail.com

Received: 23 June 2020

Revised: 24 July 2020

Accepted: 30 July 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย ศึกษาปัญหาและข้อจำกัดของการนํานโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย และเพื่อนําเสนอแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย รูปแบบการศึกษาใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการได้มาของข้อมูลสำคัญ คือ 1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document Research) และ 2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ บุคลากรภาครัฐ ทั้งที่เป็นผู้ควบคุม

จำเอก วีระชาติ แสงทวี และคณะ

นโยบายหรือมาตรการเร่งด่วนเกี่ยวกับอุตสาหกรรมการประมงทางทะเลต่างๆ และผู้ที่ปฏิบัติงานจริงของภาครัฐ ภาคเอกชน ผู้ประกอบการอุตสาหกรรมการประมง แรงงานต่างด้าวภาคการประมงเอง ตลอดจนผู้นำชุมชนและประชาชนที่อยู่ในเขตชุมชนของชาวประมงอาศัยอยู่ จำนวน 34 ราย ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1. กฎหมายหลักที่ใช้สำหรับการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมงนั้นมี 7 ฉบับหลักได้แก่ พรก. การบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560, พรบ. กู้ยืมแรงงานในงานประมง พ.ศ. 2562, พรบ. กู้ยืมแรงงาน พ.ศ. 2541, พรก. การประมง พ.ศ. 2558, พรบ. คนเข้าเมือง พ.ศ. 2522, พรบ. ป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551, และ พรบ. การรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล พ.ศ. 2562 รวมถึงคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ เรื่อง การแก้ไขปัญหาการทำการประมงผิดกฎหมาย ขาดการรายงาน และไร้การควบคุม 2. ปัญหาและข้อจำกัดของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย พบว่า 1) ด้านนโยบาย ยังขาดการวางแผนนโยบายระยะยาว และความต่อเนื่องในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมง 2) ด้านกฎระเบียบ/กฎหมาย ยังมีความเหลื่อมล้ำของการปรับใช้กฎหมาย ไม่มีความชัดเจน มีความซ้ำซ้อน และความไม่ยืดหยุ่นของตัวกฎหมาย รวมถึงการออกกฎหมายไม่มีกระบวนการศึกษาถึงผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียดถี่ถ้วน 3) ด้านการบริหารจัดการ, การดำเนินการ การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวกิจการประมงทะเลอยู่ในความรับผิดชอบหลายหน่วยงาน มีความซ้ำซ้อน ขาดการบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน 4) ด้านทรัพยากรทางการบริหาร ความขาดแคลนทรัพยากรทางด้านการบริหาร ทั้งบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ขาดทักษะทางด้านการสื่อสารภาษา กับแรงงานต่างด้าว ขาดเครื่องมือ ระบบตรวจสอบและอุปกรณ์ต่างๆ และ 5) ด้านปัจจัยภายนอก พบว่าจำนวนแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในภาคประมงเป็นจำนวนมากยากต่อการตรวจสอบของหน่วยงานรัฐ และ 3. แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย นั้น ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในภาคประมงโดยเฉพาะลดจำนวนการใช้แรงงานต่างด้าวโดยหันมามุ่งพัฒนาให้ธุรกิจภาคประมงสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานชาวไทยมีความต้องการทำงานในภาคประมง รวมทั้งเน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ เร่งรัด ผลักดันให้แรงงานต่างด้าวเข้าสู่ระบบทะเบียนให้ได้ทั้งหมด โดยการลดกเว้นโทษทางกฎหมายในความผิดเดิมของแรงงานต่างด้าว และมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตแก่แรงงานต่างด้าวภาคประมงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

คำสำคัญ: การจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมง, นโยบายแรงงานต่างด้าว, แรงงานต่างด้าวภาคการประมง

Abstract

The objective of this research is to study and analyze the situation of foreign workers in the fisheries sector of Thailand. To study the problems and limitations of the implementation of government policies in managing foreign workers in the fisheries sector of Thailand. And to propose ways to improve the efficiency of alien labor management in the fisheries sector of Thailand The study model uses Qualitative Research by obtaining important informants, namely 1. Document Research and 2. In-depth interviews. Important informants are regional personnel. state Both the policy controller or urgent measures related to the marine fishery industry and the actual work of government, private sector, fishery industry operators Foreign migrant fisheries As well as 34 community leaders and people living in the fishery community.

The results of the research are as follows: 1. Situation of foreign workers problems in the fishery sector of Thailand It is found that the number of foreign workers in the fishery sector of Thailand was 41,231 people, still there is a shortage of 30,000 - 40,000 workers. Information on illegal labor Between the years 2016 - 2019, the number of illegal fishing cases Both the labor and fishery cases in the amount of 5,135 cases, which has an impact on international confidence, which may cause sanctions in the purchase of fisheries from Thailand. 2. Problems and limitations of the implementation of government policies in managing migrant fisheries in Thailand found that 1) the lack of long-term policy planning And continuity in the management of foreign workers in the fishery sector. 2) Regulations / laws There is still an inequality of law enforcement. Unclear With redundancy And the lack of flexibility of the law Including legislation, there is no thorough study of the effects on the stakeholders. 3) Regarding the procedures, management of foreign workers, the fishery industry is under the responsibility of many departments. With redundancy Lack of integration of linked information 4) administrative resources Lack of administrative resources Both personnel are not enough. Lack of language communication skills with foreign workers Lack of tools And 5) external factors: it is found that a large number of foreign workers working in the fishery sector are difficult to verify by government agencies. And 3. Guidelines for improving the efficiency of the management of foreign workers in the fishery sector of Thailand, the government should have long-term policies related to management in the fisheries sector. Reducing the number of foreign workers by focusing on the development of the fishing industry to motivate Thai workers to want to work in the fishery sector. As well as emphasizing the use of innovation and technology to expedite the push for foreign workers to enter the registration system completely By

บทนำ

หลังจากที่ประเทศไทยเริ่มประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติฉบับที่ 1 ในปี พ.ศ. 2504 ก็ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจภายในประเทศเป็นอย่างมาก มีการค้า การลงทุนของนักลงทุนทั้งในและต่างประเทศอย่างต่อเนื่อง จนทำให้ภาคการผลิตขาดแคลนแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหลักที่จะมาเกื้อหนุน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องพึ่งพาแรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้านเป็นจำนวนมาก และด้วยอัตราค่าจ้างที่ค่อนข้างสูงเป็นแรงดึงดูดให้แรงงานต่างด้าวจากประเทศเพื่อนบ้าน โดยเฉพาะประเทศที่มีแนวชายแดนติดกัน ประเภทก๊กกฏหมายและผิดกฎหมาย ต้องการเข้ามาทำงานเพื่อแลกกับรายได้ที่สูงขึ้นนี้ ประกอบกับค่านิยมที่คนไทยไม่ชอบทำงานหนัก และสกปรก โดยเฉพาะงานในภาคการประมง จึงเป็นช่องทางให้แรงงานต่างด้าวเหล่านี้อพยพหลั่งไหลเข้ามาเป็นจำนวนมาก และมีสถิติเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี จากสถิติปี 2559 พบว่า มีแรงงานต่างด้าว 3 สัญชาติ (เมียนมาร์ ลาว และกัมพูชา) ที่ได้รับอนุญาตให้ทำงานทั่วราชอาณาจักรตามมาตรา 9 กว่า 1.3 ล้านคน (สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว, 2559)

การเคลื่อนย้ายของแรงงานต่างด้าวพบว่ามีแรงจูงใจมาจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจและการเมืองภายในประเทศต้นทางเอง ประกอบกับประเทศไทยเองก็มีความต้องการแรงงานไร้ฝีมือ ราคาถูก เพื่อมารองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็วในภาคอุตสาหกรรม และประมง เป็นจำนวนมาก จึงทำให้มีแรงงานข้ามชาติจากประเทศเพื่อนบ้านใน 3 ประเทศลักลอบเข้ามาทำงานในไทยเป็นจำนวนมาก ในขณะที่ไทยเองก็ไม่ได้ให้ความสำคัญอย่างจริงจังกับปัญหานี้ ทั้งยังไม่มีนโยบายเกี่ยวกับเรื่องแรงงานข้ามชาติโดยตรง เพราะไปมุ่งเน้นในด้านความต้องการขยายฐานทางเศรษฐกิจประเทศ และที่สำคัญไทยยังไม่ยอมรับอย่างเป็นทางการว่ามีแรงงานข้ามชาติผิดกฎหมายอยู่ในประเทศจริง (ขงยทช แฉล้มวงศ์, 2555)

ปัญหาหลักคือเมื่อมีแรงงานต่างด้าวหลบหนีเข้าเมืองมาเป็นจำนวนมากแล้ว มักจะเกิดการรวมกลุ่มกันตามแหล่งอุตสาหกรรมหรือในพื้นที่ที่มีการจ้างงาน เกิดเป็นแหล่งช้อปปิ้งและที่หลบซ่อนตัวของแรงงานเหล่านี้ จึงเป็นช่องทางให้กระบวนการจัดหาแรงงานเถื่อน หรือนายจ้างเอารัดเอาเปรียบ (ศิริไชยวงกูร, 2555) ปัญหาแรงงานต่างด้าวในปัจจุบันยังขาดการบริหารจัดการอย่างเป็นรูปธรรมโดยเฉพาะแรงงานในภาคการประมงของประเทศไทย ซึ่งมีคนต่างด้าว 3 สัญชาตินี้ทำงานอยู่เป็นจำนวนมาก เนื่องจากไม่มีมาตรการหรือระบบในการควบคุมแรงงานต่างด้าวที่ดีพอ โดยที่ผ่านมามักจะเป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าตามปัญหาที่เกิดขึ้นเท่านั้น รวมทั้งการละเลยในการปฏิบัติของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องและ

ผู้ประกอบการเองก็มักจะอ้างผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจและความต้องการแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและเกษตรกรรมเป็นหลักเสมอๆ ทำให้ระเบียบข้อบังคับต่างๆ ที่ออกมาไม่มีผลบังคับใช้อย่างจริงจัง จนทำให้ประเทศไทยได้รับใบเหลืองจากสหภาพยุโรป และถูกลดอันดับความน่าเชื่อถือด้านการละเมิดสิทธิมนุษยชนจากสหรัฐอเมริกาซึ่งนำไปสู่การระงับการสั่งซื้อสินค้าประมงจากประเทศไทย ซึ่งมีมูลค่าถึง 50,000 ล้านบาท ดังนั้นการการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงให้มีประสิทธิภาพ ไม่มีการทำผิดกฎหมาย ไม่มีกระบวนการค้ามนุษย์นับว่าเป็นประเด็นสำคัญที่รัฐบาลต้องให้ความสำคัญ (สุวรรณันท์ เสงี่ยม, 2562)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมาในข้างต้นทำให้ผู้ศึกษาวิจัยมุ่งสนใจที่จะศึกษาการจัดการแรงงานต่างด้าวในภาคการประมงทะเลของประเทศไทยว่ามีสภาพปัญหาอย่างไร ภาครัฐมีมาตรการในการดำเนินการอย่างไร ปัญหาและข้อจำกัดในการดำเนินการมีอะไรบ้าง รวมถึงมีข้อเสนอใดที่จะทำให้ปัญหาหมดไปอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษานโยบายภาครัฐในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อจำกัดของการนํานโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

ทบทวนวรรณกรรม แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการนํานโยบายไปสู่การปฏิบัติ และประเมินผล

ศุภชัย ขาวะประภาส (2548, หน้า 101-118) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ผลต่อการนํานโยบายไปสู่การปฏิบัติให้สำเร็จ หรือล้มเหลว นั้นมี 8 ประการ ได้แก่ 1) ลักษณะของนโยบาย 2) วัตถุประสงค์ของนโยบาย 3) ความสำเร็จในการปฏิบัติหรือไม่ 4) ความเป็นไปได้ทางการเมือง 5) ความเป็นไปได้ทางเทคโนโลยี 6) ความพอเพียงของทรัพยากร 7) ลักษณะของหน่วยงานที่นํานโยบายไปปฏิบัติ 8) ทักษะของผู้ที่นํานโยบายไปปฏิบัติ และ 9) กลไกภายในหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานที่นํานโยบายไปปฏิบัติ

ส่วนการประเมินผลโครงการหรือนโยบายว่ามีความสำเร็จหรือล้มเหลวนั้นผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดการประเมินแบบชิป หรือ “CIPP Model” ของสตัฟเฟิลบีม (Stufflebeam) โดยแบ่งประเด็นการ ประเมินออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี, 2551) 1) การประเมินสถานะแวดล้อม (Context Evaluation: C) เพื่อพิจารณาหลักการและเหตุผล ความจำเป็นที่ต้องดำเนินโครงการ ประเด็น ปัญหา และความเหมาะสมของเป้าหมายโครงการ 2) การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation: I) เป็นการประเมินความเป็นไปได้ของโครงการ ความเหมาะสม และความพอเพียงของทรัพยากรที่จะใช้ในการดำเนิน

จำเริญ วีระชาติ แสงทวี และคณะ

โครงการ 3) การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation: P) เป็นการประเมินเพื่อหา ข้อบกพร่องของการดำเนินโครงการ ที่จะใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา แก้ไขปรับปรุงให้การดำเนินการ และ 4) การประเมินผลผลิต (Product Evaluation: P) เป็นการประเมินผลผลิตที่เกิดขึ้นกับวัตถุประสงค์ของโครงการ หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้รวมทั้งการพิจารณา ในประเด็นของการขยาย เลิกขยายหรือปรับเปลี่ยนโครงการ

ซึ่งผู้วิจัยจะนำเอารูปแบบการประเมินผลดังกล่าวมาใช้ในการวิเคราะห์นโยบายและปัญหา อุปสรรคของการจัดการแรงงานต่างด้าวในภาคประมงของไทย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

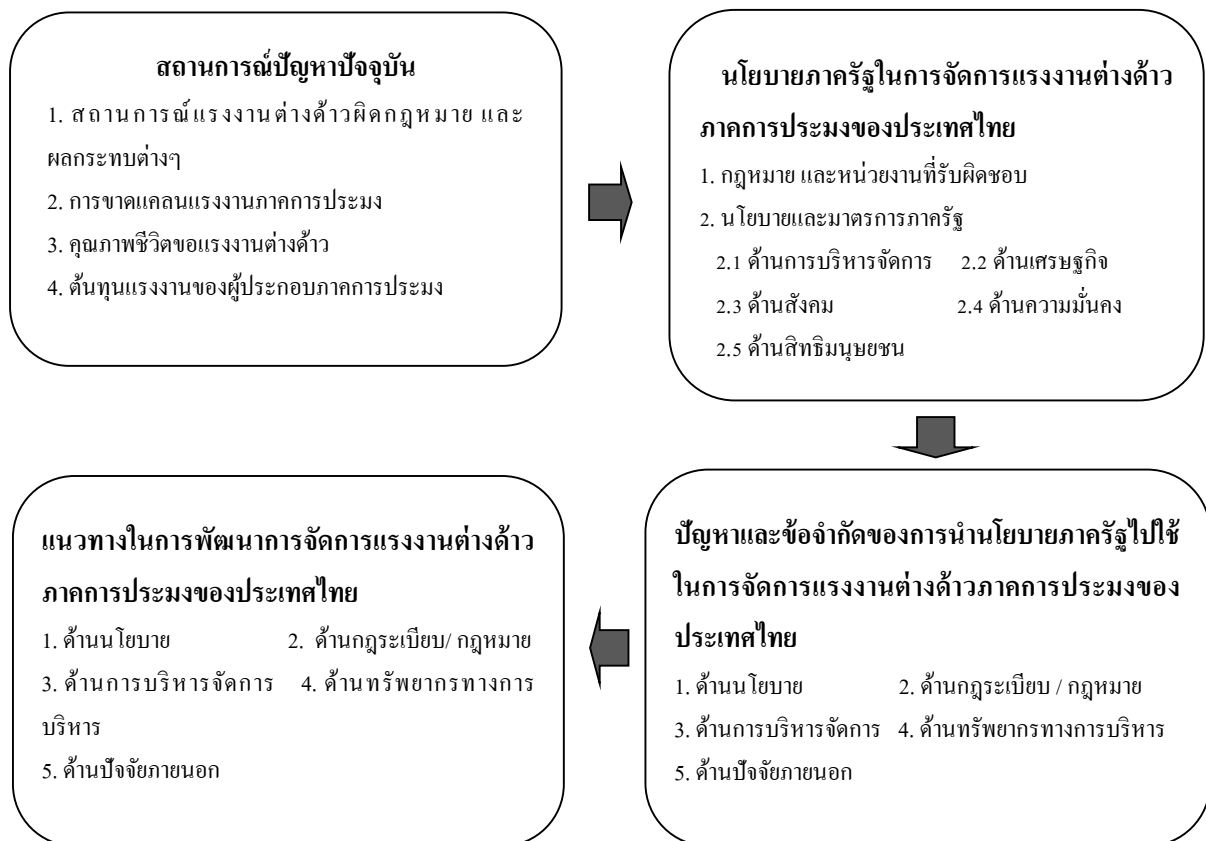
นฤทธิ ฤทธิคำพร (2561) พบว่า บริบทของนโยบายและมาตรการคุ้มครองสิทธิแรงงานต่างด้าว ในภาคประมงทะเล ยังมีทิศทางที่ไม่ชัดเจนแน่นอน และรัฐบาลแต่ละสมัยมีนโยบายและมาตรการที่แตกต่างกัน ทำให้แรงงานต่างด้าวภาคประมงทะเลยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองสิทธิเท่าที่ควร มาตรการคุ้มครองสิทธิแรงงานต่างด้าวในภาคประมงทะเล ยังทำได้ไม่ทั่วถึง ทำให้แรงงานต่างด้าวภาคประมงทะเลไม่ได้ได้รับความคุ้มครองเท่าที่ควร ทางด้านเวลาในการทำงาน การจ่ายค่าจ้าง การทำสัญญาต่างๆ เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุทธิพร บุญมาก (2555) ที่พบว่า นโยบายในการนำเข้าแรงงานข้ามชาติ และการจ้างงานที่ผิดกฎหมายของประเทศไทยยังขาดความชัดเจน และความคงเส้นคงวาซึ่งปัญหานี้อาจจะนำไปสู่ผลกระทบทางสังคมอื่นๆ เนื่องจากการนำเข้าและการจ้างงานแรงงานข้ามชาติที่ผิดกฎหมายไม่เหมือนกับการนำเข้าสินค้า โดยทั่วไป ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องมีนโยบายในระยะยาวในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงาน ทั้งระดับทักษะ และระดับทักษะต่ำ เพื่อลดการพึ่งพาการนำเข้าแรงงานข้ามชาติ และการจ้างงานที่ผิดกฎหมาย

ทางด้านกฤษเบ็ญย/ กฎหมาย กิจฐเขต ไกรวาส (2557) พบว่า หน่วยงานภาครัฐของไทยนั้นยังคงมีปัญหาทางด้านการบังคับให้กฎหมายในการคุ้มครองแรงงานต่างด้าวของนายจ้างอย่างเคร่งครัด เนื่องจากยังพบว่า ยังมีนายจ้างหรือสถานประกอบการบางส่วนที่ละเมิดกฎหมายคุ้มครองแรงงานในเรื่องค่าจ้าง และสวัสดิการ ซึ่งความสอดคล้องดังกล่าวชี้ให้เห็นว่าปัญหาเรื่องของการบังคับใช้กฎหมายนั้นเป็นปัญหามาอย่างยาวนาน ซึ่งยังไม่สามารถแก้ไขได้อย่างยั่งยืน

จากงานวิจัยในข้างต้นแสดงให้เห็นว่านโยบายและมาตรการในการจัดการแรงงานต่างด้าวนั้นมี ปัญหาเกี่ยวกับความไม่ชัดเจน การใช้กฎหมายที่ไม่เข้มงวด เปิดช่องทางให้ทุจริตในหน้าที่ จึงเป็นปัญหาที่เรื้อรังมานาน ส่งผลกระทบท่อทางด้านอื่นๆ อีกมากมาย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการศึกษา

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการได้มาของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ

1. การศึกษาข้อมูลเอกสาร (Document Research) จาก เอกสาร วิชาการ บทความ วารสาร รายงาน การวิจัยต่างๆ ข้อมูลจากระบบอินเทอร์เน็ต ข้อระเบียบ กฎหมายต่างๆ และนโยบายที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการประมงทะเล รวมถึงมาตรการเร่งด่วนต่างๆ ของภาครัฐที่เกี่ยวกับการประมงทางทะเล

2. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญ จำนวน 34 ราย โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง จำนวน 16 ท่าน
- 2) กลุ่มหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องกับการ

จำเอก วีระชาติ แสงทวี และคณะ

พัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานต่างด้าว จำนวน 7 ท่าน 3) กลุ่มตัวแทนผู้ประกอบการธุรกิจประมง จำนวน 4 ท่าน และ 4) กลุ่มตัวแทนแรงงานต่างด้าวภาคการประมง และกลุ่มประชาชน จำนวน 7 ท่าน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัยแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structure Interviews) โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้ ประเด็นที่ 1 คำถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ให้ข้อมูล/สัมภาษณ์ ประเด็นที่ 2 คำถามเกี่ยวกับนโยบายของภาครัฐที่เกี่ยวกับมาตรการหรือวิธีการที่ใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย ประเด็นที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดหรืออุปสรรคในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย และ ประเด็นที่ 4 คำถามเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เหมาะสมกับการนำไปพัฒนาการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ ข้อมูล จะนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์ร่วมกับข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร วิธีการวิเคราะห์จะเป็นไปตามแนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Data) คือพรรณนาข้อมูลในปรากฏการณ์ หรือรูปธรรม และวิเคราะห์ตีความข้อมูลเพื่อสร้างข้อสรุปเกี่ยวกับแนวทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เหมาะสมกับการนำไปปรับปรุงใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย โดยใช้การวิเคราะห์แบบสามเส้าระเบียบวิธีวิทยา (Methodology triangle) โดยนำข้อมูลจาก 3 ส่วนมาวิเคราะห์ร่วมกันว่ามีความเชื่อมโยงกันหรือไม่ ได้แก่ 1. ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก 2. ข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ กฎหมายที่เกี่ยวกับการจัดการแรงงานต่างด้าว และการจัดการการประมง และ 3. ข้อมูลจากเอกสารวิชาการ บทความ วารสารวิจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับด้านการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของหน่วยงานภาครัฐ

ผลการวิจัย

สรุปผลการศึกษา

1. นโยบายภาครัฐในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทยนั้น มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องอยู่มากมายหลายฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมและนำเสนอเฉพาะกฎหมายแม่บทที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงโดยจำแนกเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแรงงานต่างด้าว กฎหมายแรงงาน และการตรวจคนเข้าเมือง โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงกฎหมาย และสาระสำคัญที่เกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

กฎหมาย	สาระสำคัญ
1. พระราชกำหนดการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว พ.ศ. 2560 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2561	1. หลักเกณฑ์การนำคนต่างด้าวมาทำงานกับนายจ้างในประเทศ 2. การกำหนดลักษณะการทำงานของคนต่างด้าว 3. จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายการบริหารจัดการการทำงานของคนต่างด้าว 4. การเพิ่มโทษในแต่ละความผิดให้รุนแรงขึ้นเพื่อเป็นการลดปัญหาการค้ำมนุษย์
2. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานในงานประมง พ.ศ. 2562	เป็นการคุ้มครองสิทธิของแรงงานประมงและป้องกันการบังคับใช้แรงงานในงานประมง 4 ประการ คือ 1. สิทธิประโยชน์ด้านสุขภาพและการการจัดสวัสดิการ 2. สิทธิประโยชน์ด้านการจัดสวัสดิการ 3. สิทธิในที่พักอาศัยบนเรือประมง 4. สิทธิขอเดินทางกลับสถานที่ที่เจ้าของเรือรับแรงงานประมงเข้าทำงาน
3. พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 และพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562	1. บัญญัติถึงสิทธิและหน้าที่ของนายจ้าง เพื่อให้การจ้างงาน และการใช้งานการประกอบกิจการ และ ความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้างเป็นไปโดยดีได้รับประโยชน์ที่เหมาะสม 2. เพื่อบรรเทาสิทธิประโยชน์ขั้นต่ำของลูกจ้าง 3. เพื่อให้การบริหารการคุ้มครองแรงงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
4. พระราชกำหนดการประมง พ.ศ. 2558 และ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560	1. เพื่อกำหนดมาตรการในการป้องกัน ยับยั้ง และจัดการทำการประมงโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย และการใช้แรงงานผิดกฎหมายในภาคการประมง ใน พรก. ฉบับนี้ได้ 2. เพื่อกำหนดสวัสดิภาพในการทำงานของแรงงานในภาคการประมง 3. วิธีการทำประมงในน่านน้ำไทยและน่านน้ำไทย 4. การอนุรักษ์และจัดการทรัพยากรทางทะเล 5. เพื่อปกป้องคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือหรือสนับสนุนประมงพื้นบ้านและชุมชนประมงท้องถิ่น
5. พระราชบัญญัติคนเข้าเมือง พ.ศ. 2522	1. กำหนดการตรวจลงตราและการยกเว้นการตรวจลงตราให้แก่แรงงานต่างด้าวที่ขาดคุณสมบัติ 2. หลักเกณฑ์การเข้ามามีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย 3. หลักเกณฑ์การส่งคนต่างด้าวกลับออกไปนอกประเทศไทย

กฎหมาย	สาระสำคัญ
6. พระราชบัญญัติ ป้องกันและปราบปราม การค้ามนุษย์ พ.ศ. 2551	1. เป็นกำหนดมาตรการการป้องกันและปราบปรามการค้ามนุษย์ โดยคุ้มครอง แรงงานต่างด้าวจากการถูกแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบการบังคับใช้แรงงานหรือ บริการ 2. ลักษณะของการกระทำความผิดเกี่ยวกับการค้ามนุษย์ 3. ระบุเกี่ยวกับการช่วยเหลือและคุ้มครองสวัสดิภาพผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ของ แรงงานต่างด้าว
7. พระราชบัญญัติการ รักษาผลประโยชน์ของ ชาติทางทะเล พ.ศ. 2562	เพื่อเป็นการการรักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้ง รักษาไว้ซึ่งอำนาจอธิปไตย สิทธิอธิปไตย และสิทธิ หน้าที่อื่นใดตามกฎหมายระหว่างประเทศ โดยการจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายการ รักษาผลประโยชน์ของชาติทางทะเล และศูนย์อำนวยการรักษาผลประโยชน์ของ ชาติทางทะเล

ส่วนนโยบายและมาตรการภาครัฐในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย
ในปัจจุบัน นั้นถูกกำหนดกรอบแนวทางให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 - 2579) ร่วมกับ
แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) นโยบายความมั่นคงแห่งชาติ (พ.ศ.
2558-2564) และยุทธศาสตร์ชาติการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของประเทศ ระยะ 20 ปี (พ.ศ. 2560 – 2579)
เพื่อให้ส่วนราชการ รวมทั้งหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง นำไปเป็นกรอบแนวทางกำหนดยุทธศาสตร์หรือแผนงาน
โครงการ และงบประมาณในการ ดำเนินภารกิจที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกัน

3. ปัญหาและข้อจำกัดของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการ
ประมงของประเทศไทย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาข้อจำกัดหรืออุปสรรคของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้
ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย นั้นผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth
interview) นั้นสามารถสรุปได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ปัญหาข้อจำกัดหรืออุปสรรคของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาค
การประมงของประเทศไทย

ประเด็น	ปัญหาและข้อจำกัด
1. ด้านนโยบาย	1. ขาดนโยบายระยะยาวในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมง และยังขาด ความต่อเนื่อง

ประเด็น	ปัญหาและข้อจำกัด
	2. นโยบาย MOU/ การพิสูจน์สัญชาติ การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว และการขอใบอนุญาตทำงานประมงของแรงงานต่างด้าวทำได้ไม่ทั่วถึงมีความยุ่งยาก ซับซ้อนและมีกระบวนการหลายขั้นตอน
2. ด้าน กฎระเบียบ/ กฎหมาย	1. การเพิ่มช่องว่างให้เจ้าหน้าที่รัฐทุจริตมากขึ้น 2. ความเหลื่อมล้ำของการปรับใช้กฎหมาย และความไม่ยืดหยุ่นของตัวกฎหมาย 3. การออกกฎหมายไม่มีกระบวนการศึกษาถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียดถี่ถ้วน 4. ปัญหาเกี่ยวกับความชัดเจน และความซ้ำซ้อนกฎหมาย และมาตรการต่างๆ ที่เกี่ยวกับแรงงานต่างด้าวในภาคประมง
3. ด้านการ บริหารจัดการ, การดำเนินการ	1. การจัดการแรงงานต่างด้าวกิจการประมงทะเลอยู่ในความรับผิดชอบหลายหน่วยงาน มีความซ้ำซ้อน และขาดการบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน 2. ปัญหาและอุปสรรคของการคุ้มครองสิทธิแรงงานต่างด้าวด้านเวลาการทำงาน การจ่ายค่าจ้าง และการทำสัญญาจ้าง ในภาคประมงทะเล 3. ระบบการลงทะเบียนแรงงานต่างด้าว มีค่าใช้จ่ายที่สูงไป ไม่สะดวก ใช้เวลา มากไป และมีกระบวนการยุ่งยาก 4. ระบบ MOU/ พิสูจน์สัญชาติ ยัง มีค่าใช้จ่ายสูง ขั้นตอนยุ่งยาก และมีปัญหาการจัดการจากประเทศต้นทาง
4. ด้าน ทรัพยากร ทางการบริหาร	1. ความไม่เพียงพอของทรัพยากรทางด้านการบริการ 2. ขาดแคลนเครื่องมือที่ทันสมัยในการตรวจสอบข้อมูล 3. การขาดแคลนบุคลากรทำให้ไม่สามารถคุ้มครองช่วยเหลือผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในภาคประมงทะเล
5. ด้านปัจจัย ภายนอก	1. แรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในภาคประมงมากยากต่อการตรวจสอบ 2. นายจ้างภาคประมงไม่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ 3. แรงงานต่างด้าวภาคประมงที่ตกเป็นเหยื่อไม่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐในการการสอบสวนเพื่อยุติกระบวนการการจ้างแรงงานผิดกฎหมาย และการค้ามนุษย์ 4. นโยบายมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ไม่ต่อเนื่อง จากความไม่มั่นคงทางด้านการเมือง

3 แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

ผลการศึกษแนวทางในการแก้ปัญหาหรืออุปสรรคที่เหมาะสมกับการนำไปปรับปรุงใช้ในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย สรุปได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย

ประเด็น	แนวทางในการปรับปรุง
1. ด้านนโยบาย	1. ควรมีการกำหนดนโยบายในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในภาคประมงโดยเฉพาะ 2. ควรลดจำนวนการใช้แรงงานต่างด้าวโดยหันมามุ่งพัฒนาให้ธุรกิจภาคประมงสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานชาวไทยมีความต้องการทำงานในภาคประมงรวมถึงการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยี 3. ยกระดับคุณภาพชีวิตแก่แรงงานต่างด้าวภาคประมงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี
2. ด้านกฎระเบียบ/กฎหมาย	1. ควรมีการละเว้นข้อบังคับแก่อุตสาหกรรมประมงพื้นบ้านตามความเหมาะสม 2. ภาครัฐควรมีการส่งเสริมให้มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดโดยเน้นบังคับให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามต่อกฎจ้างแรงงานต่างด้าวตามกฎหมายกำหนด และเพิ่มบทลงโทษให้มีความรุนแรงมากขึ้นทั้งในความผิดของเจ้าหน้าที่ภาครัฐ 3. การกำหนดมาตรการและกฎระเบียบควรมีการระดมความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
3. ด้านการบริหารจัดการ, การดำเนินการ	1. ควรศึกษาถึงผลกระทบอย่างถี่ถ้วนก่อนดำเนินมาตรการต่างๆ 2. มุ่งพัฒนาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการแรงงานต่างด้าวทั้งระบบให้มีประสิทธิภาพ 3. ควรมีการยกระดับการดำเนินการโดยนำเอาระบบดิจิทัลเข้ามาใช้ 4. พัฒนาระบบการลงทะเบียนและขอใบอนุญาตทำงานของแรงงานต่างด้าวของศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One stop service) ให้มีความสะดวกรวดเร็ว

ประเด็น	แนวทางในการปรับปรุง
	มากขึ้น รวมถึงการลดค่าธรรมเนียมของการทำงานบางประเภทด้วย 5. เร่งรัด ผลักดันให้แรงงานต่างด้าวเข้าสู่ระบบทะเบียนให้ได้ทั้งหมด โดยการ ละเว้นโทษทางกฎหมายในความผิดเดิมของแรงงานต่างด้าว
4. ด้าน ทรัพยากร ทางการบริหาร	1. ควรมีการสนับสนุนเครื่องมือที่ทันสมัย และอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ให้ เพียงพอในการปฏิบัติงาน 2. ยกย่องระบบเทคโนโลยีดิจิทัลในการตรวจสอบ ติดตาม แรงงานต่างด้าว ที่ทำงานในภาคประมงให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งยกระดับความสามารถของ เจ้าหน้าที่ต้องการใช้งาน
5. ด้านปัจจัย ภายนอก	1. เร่งให้ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ทางด้านการงานแก่แรงงานต่างด้าว ในการทำงานภาคประมงในประเทศไทย 2. เสริมสร้างความร่วมมือกับประเทศเพื่อนบ้านในการเชื่อมโยงข้อมูลประวัติ บุคคลที่เข้ามาลักลอบทำงานอย่างผิดกฎหมาย 3. สร้างความน่าเชื่อถือในการคุ้มครองเหยื่อผู้ถูกระทำความผิดใน กระบวนการค้ามนุษย์

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาสรุปได้ว่า ปัญหาและข้อจำกัดของการนำนโยบายภาครัฐไปใช้ในการจัดการ
แรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย พบว่า 1) ด้านนโยบาย ยังขาดการวางแผนนโยบายระยะ
ยาว และความต่อเนื่องในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมง 2) ด้านกฎระเบียบ/ กฎหมาย ยังมีความ
เหลื่อมล้ำของการปรับใช้กฎหมาย ไม่มีความชัดเจน มีความซ้ำซ้อน และความไม่ยืดหยุ่นของตัวกฎหมาย
รวมถึงการออกกฎหมายไม่มีกระบวนการศึกษาถึงผลกระทบกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างละเอียดถี่ถ้วน
3) ด้านวิธีการ, การดำเนินการ การจัดการแรงงานต่างด้าวกิจการประมงทะเลอยู่ในความรับผิดชอบหลาย
หน่วยงาน มีความซ้ำซ้อน ขาดการบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน 4) ด้านทรัพยากรทางการบริหาร
ความขาดแคลนทรัพยากรทางด้านการบริหาร ทั้งบุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ขาดทักษะทางการสื่อสาร
ภาษา กับแรงงานต่างด้าว ขาดเครื่องมือ ระบบตรวจสอบและอุปกรณ์ต่างๆ และ 5) ด้านปัจจัยภายนอก พบว่า
จำนวนแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานในภาคประมงเป็นจำนวนมากยากต่อการตรวจสอบของหน่วยงานรัฐ
และ 2. แนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย
นั้น ภาครัฐควรมีการกำหนดนโยบายในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในภาคประมงโดยเฉพาะ

จำเอก วีระชาติ แสงทวี และคณะ

ลดจำนวนการใช้แรงงานต่างด้าวโดยหันมามุ่งพัฒนาให้ธุรกิจภาคประมงสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานชาวไทยมีความต้องการทำงานในภาคประมง รวมทั้งเน้นการใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เร่งรัด ผลักดันให้แรงงานต่างด้าวเข้าสู่ระบบทะเบียนให้ได้ทั้งหมด โดยการละเว้นโทษทางกฎหมายในความผิดเดิมของแรงงานต่างด้าว และมุ่งยกระดับคุณภาพชีวิตแก่แรงงานต่างด้าวภาคประมงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

การอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาที่พบว่านโยบายการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทยยังขาดการวางแผนนโยบายระยะยาว และความต่อเนื่องในการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมง นอกจากนั้นนโยบาย MOU/ การพิสูจน์สัญชาติ การจดทะเบียนแรงงานต่างด้าว และการขอใบอนุญาตทำงานประมงของแรงงานต่างด้าวทำได้ไม่ทั่วถึงมีความยุ่งยากซับซ้อนและมีกระบวนการหลายขั้นตอน เนื่องจากหน่วยงานที่ต้องนำนโยบายไปปฏิบัตินั้นมีมากกว่า จาก 6 กระทรวง ทั้งกระทรวงแรงงาน กระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม กระทรวงกลาโหม กระทรวงเกษตร และอีกหลากหลายกระทรวง ทำให้ขาดการบูรณาการการทำงานร่วมกัน การประสานงานไม่มีประสิทธิภาพ การสั่งการไม่มีเอกภาพทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความสับสน ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของนฤทธิ ฤทธิ์คำพร (2561) ที่พบว่า บริบทของนโยบายและมาตรการคุ้มครองสิทธิแรงงานต่างด้าวในภาคประมงทะเล พบว่า นโยบายและมาตรการแต่ละช่วงยังมีทิศทางที่ไม่ชัดเจนแน่นอน และรัฐบาลแต่ละสมัยมีนโยบายและมาตรการที่แตกต่างกัน ทำให้แรงงานต่างด้าวภาคประมงทะเลยังไม่ได้ได้รับความคุ้มครองสิทธิเท่าที่ควร เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุทธิพร บุญมาก (2555) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่องการจัดการแรงงานข้ามชาติ: กรณีศึกษานโยบายของประเทศไทยและมาเลเซีย พบว่า นโยบายในการนำเข้าแรงงานข้ามชาติ และการจ้างงานที่ผิดกฎหมายทั้งสองประเทศยังขาดความชัดเจน และความคงเส้นคงวาซึ่งปัญหานี้อาจจะนำไปสู่ผลกระทบทางสังคมอื่นๆ เนื่องจากการนำเข้าและการจ้างงานแรงงานข้ามชาติที่ผิดกฎหมายไม่เหมือนกับการนำเข้าสินค้าโดยทั่วไป ประเทศไทยมีความจำเป็นต้องมีนโยบายในระยะยาวในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนแรงงานทั้งระดับทักษะ และระดับทักษะต่ำ เพื่อลดการพึ่งพาการนำเข้าแรงงานข้ามชาติ และการจ้างงานที่ผิดกฎหมาย

นอกจากนั้นด้านวิธีการ, การดำเนินการ การจัดการแรงงานต่างด้าวกิจการประมงทะเลอยู่ในความรับผิดชอบหลายหน่วยงาน มีความซ้ำซ้อน ขาดการบูรณาการข้อมูลที่เกี่ยวข้องกัน ยังคงมีปัญหาทางด้านทรัพยากรการบริหารและจัดการทำให้ขาดประสิทธิภาพในการคุ้มครองแรงงานต่างด้าว ทางด้านเวลาการทำงาน การจ่ายค่าจ้าง และการทำสัญญาจ้าง ในภาคประมงทะเลที่ต้องทำงานอยู่กลางทะเลซึ่งควบคุมดูแลได้ยากกว่าแรงงานที่ทำงานบนฝั่ง ในส่วนของวิธีการดำเนินการของภาครัฐนั้นพบว่า ระบบการลงทะเบียนแรงงานต่างด้าว มีค่าใช้จ่ายที่สูงไป ไม่สะดวก ใช้เวลามากไป และมีกระบวนการยุ่งยาก เช่นเดียวกับระบบ MOU/ พิสูจน์สัญชาติ ที่มีปัญหาเช่นกัน แต่มีปัญหาด้านการจัดการจากประเทศต้นทางซึ่งทั้งหมดถือเป็นประเด็นสำคัญที่รัฐบาลต้องเร่งจัดการ

ปัญหาดังกล่าวนี้เป็นปัญหาที่สั่งสมมาอย่างยาวนาน ดังจะเห็นได้จากความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ที่ผ่านมา อย่างงานวิจัยของ อติเรก พันเขียว (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์มาตรการป้องกันบรรเทาและแก้ไขผลกระทบจากปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า การบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวที่ไม่มีประสิทธิภาพนั้นเป็นต้นเหตุของความไม่ปลอดภัยและความมั่นคง การแข่งขันคนในพื้นที่ การเสพและจำหน่ายยาเสพติด ชุมชนแออัด การทิ้งขยะมูลฝอย ทำลายสิ่งแวดล้อม ปัญหาขอทานและคนเร่ร่อน อีกทั้งไม่มีความรู้ด้านสาธารณสุข สุขอนามัยและโรคติดต่อ ส่วนในงานวิจัยของ กิจฐเขต ไกรวาส (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องสภาพปัญหาด้านการคุ้มครองแรงงานต่างด้าวในประเทศไทย นั้นพบว่า หน่วยงานภาครัฐยังไม่สามารถดำเนินการให้นายจ้างสามารถสร้างสภาพการทำงานให้ถูกต้องตามกฎหมาย ยังมีแรงงานต่างด้าวส่วนหนึ่งที่เห็นว่าสถานประกอบการมีการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานไม่เหมาะสม

โดยจากการอภิปรายผลการศึกษาในข้างต้นนั้นส่วนใหญ่พบว่า ผลการศึกษาที่พบนั้นมีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมา เนื่องจากบริบทของปัญหา สถานการณ์การจ้างแรงงานต่างด้าว เสถียรภาพของรัฐบาล ระบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐยังคงดำเนินการในรูปแบบเดิมๆ ไม่มีการเปลี่ยนแปลง จึงทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืนคือการลดการพึ่งพาแรงงานต่างชาติแล้วหันมาสร้างแรงจูงใจให้แรงงานไทยมีความต้องการทำงานในอุตสาหกรรมประมงกันมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญดังนี้

1. ควรมีการกำหนดนโยบายในระยะยาวที่เกี่ยวข้องกับการจัดการในภาคประมงโดยเฉพาะ เนื่องจากลักษณะงานของการทำประมงนั้นมีบริบทที่ต่างไปจากงานประเภทอื่นๆ ซึ่งการทำประมงนั้นต้องออกไปทำงานที่กลางทะเล มีเพียงนายจ้างและแรงงานนั้นทำให้การตรวจสอบจากเจ้าหน้าที่ทำได้ยาก สุ่มเสี่ยงต่อการทำผิดกฎหมายเป็นอย่างมาก

2. ควรลดจำนวนการใช้แรงงานต่างด้าวโดยหันมามุ่งพัฒนาให้ธุรกิจภาคประมงสร้างแรงจูงใจแก่แรงงานชาวไทยมีความต้องการทำงานในภาคประมง โดยการสร้างแรงจูงใจให้มากขึ้น อาทิ การเพิ่มค่าตอบแทนให้สูงมากขึ้น การยกย่องสร้างความภูมิใจให้แก่อาชีพประมงว่าเป็นอาชีพที่มีเกียรติ มีความยั่งยืน มีคุณภาพชีวิตที่ดี

3. ควรลดจำนวนการใช้แรงงานต่างด้าวโดยหันมามุ่งพัฒนาให้ธุรกิจภาคประมงเน้นการใช้ นวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดการจ้างแรงงานต่างด้าว แต่ต้องอยู่ภายใต้การที่กฎหมายกำหนด โดยการร่วมมือพัฒนากับบริษัทวิจัย, สนับสนุนทุนและงบประมาณแก่สถาบันการศึกษาภายในประเทศไทย เพื่อการพัฒนานวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับภาคประมง

4. ยกระดับคุณภาพชีวิตแก่แรงงานต่างด้าวภาคประมงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี เนื่องจากที่ผ่านมาแรงงานต่างด้าวภาคประมงนั้นไม่ได้รับการคุ้มครองสิทธิต่างๆ ทั้งการจ่ายค่าจ้าง ชีวิตความเป็นอยู่บนเรือ สิทธิวันลาวันหยุด ได้ทั่วถึงจากเจ้าหน้าที่เนื่องจากการขาดแคลนบุคลากรและเครื่องมือของเจ้าหน้าที่รัฐในการตรวจสอบคุ้มครอง โดยจากการถูกจับจ้อง และการตรวจสอบอย่างเข้มข้นของสหภาพยุโรป และ สหรัฐอเมริกา เพื่อไม่ให้ได้รับใบเตือนอีกครั้งจึงควรยกระดับคุณภาพชีวิตแก่แรงงานต่างด้าวภาคประมงให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีตามสิทธิมนุษยชน โดยใช้มาตรการบังคับใช้กฎหมายที่จริงจัง และการตรวจสอบอย่างเข้มข้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่องการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคการประมงของประเทศไทย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ รูปแบบการพัฒนาการบูรณาการของหน่วยงานภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดการแรงงานต่างด้าวในภาคประมงของประเทศไทย
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาเกี่ยวกับ ปัญหาและอุปสรรคทางด้านทรัพยากรการบริหารจัดการภายในหน่วยงานเหล่านี้ เพื่อการพัฒนาความพร้อมของการจัดการแรงงานต่างด้าวภาคประมงอย่างมีประสิทธิภาพ

รายการอ้างอิง

กิจฐเขต ไกรวาส. (2557). สภาพปัญหาด้านการคุ้มครองแรงงานต่างด้าวในประเทศไทยและแนวทางแก้ไข.

วารสารรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 5(1), 40-53.

นฤทธิ ฤทธิคำพร. (2561). การพัฒนานโยบายและมาตรการคุ้มครองสิทธิแรงงานต่างด้าวในภาคประมง

ทะเล. สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

ขงยุทธ แฉล้มวงษ์. (2555). การจัดทำยุทธศาสตร์การผลิตและพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับความต้องการของภาคอุตสาหกรรม: รายงานการศึกษาลบแบบสมบูรณ์. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.

เยาวดี ราชชัยกุล วิบูลย์ศรี. (2551). การประเมิน โครงการ: แนวคิดและแนวปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ว้อยทีวี่ออนไลน์. (2561). *ประมงโวย ขาดแรงงานกว่า 40,000 อัตรา จีรัฐแก้ปัญหา*. วันที่ค้นข้อมูล 5 พฤษภาคม พ.ศ. 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.voicetv.co.th/read/H1am-ntVm>
- ศิริไล ชยางกูร. (2555). *แรงงานข้ามชาติกับความต้องการดูแลผู้สูงอายุในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ศุภชัย ขาวะประภาษ. (2548). *การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย: กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย*. กรุงเทพฯ: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สวรรณคัมิต เตชาวงศ์. (2562). *การจัดการความมั่นคงด้านแรงงานต่างด้าวไร้ฝีมือ ภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 11(2), 293-310.*
- สุทธิพร บุญมาก. (2555). *การจัดการแรงงานข้ามชาติ: กรณีศึกษา นโยบายของประเทศไทยและมาเลเซีย. วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ, 25(1), 1-13.*
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2559). *วารสารสถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักรประจำปี 2558*. วันที่ค้นข้อมูล 5 มกราคม พ.ศ. 2563, เข้าถึงได้จาก https://www.doe.go.th/prd/assets/upload/files/alien_th/cea979ea00fbb2f2ad2b6d5e53d5dde8.pdf
- สำนักบริหารแรงงานต่างด้าว. (2563). *สถิติจำนวนคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตทำงานคงเหลือทั่วราชอาณาจักร ประจำเดือน มกราคม 2563*. วันที่ค้นข้อมูล 23 เมษายน พ.ศ. 2563, เข้าถึงได้จาก <https://www.doe.go.th/prd/alien/statistic/param/site/152/cat/82/sub/0/pull/category/view/list-label>.
- อดิเรก พันเขียว. (2559). *การวิเคราะห์มาตรการป้องกัน บรรเทาและแก้ไขผลกระทบ จากปัญหาแรงงานต่างด้าวผิดกฎหมายในอำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. วารสารวิจัยและพัฒนา, 11(พิเศษ), 75-83.*
- อนูรัตน์ อนันทนาร. (2560). *ภาวะความเครียดและการจัดการความเครียดของข้าราชการตำรวจ สังกัด ตำรวจภูธร ภาค 2. วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย, 9(3), 137-171.*

ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการ

กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัด

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

Organizational Engagement of Out-Sourced Workers of Government

Organization with Yearly Contract: A Case Study of Tourist Assistance Center

Officers Under the Office of the Permanent Secretary,

Ministry of Tourism and Sports

ณัฐชญา พึ่งโต (Nutchaya Puengto)

หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Degree of Master of Public Administration Program in Public Administration,

Department of Public Administration, Faculty of Political Science, Chulalongkorn University

E-mail: fern.nutchy@gmail.com

Received: 24 June 2020

Revised: 17 July 2020

Accepted: 23 July 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยเชิงระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อ ความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา และ (2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์การต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผู้วิจัยใช้ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา จำนวน 219

ณัฐชญา พึ่งโต

คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ การหาค่าร้อยละ การหาค่าเฉลี่ย การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยจูงใจระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร (2) ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร (3) ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร (4) ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากร และ (5) ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากร

คำสำคัญ: ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล, ปัจจัยด้านลักษณะงาน, ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ, ปัจจัยด้านประสิทธิภาพทำงาน, ความผูกพันในองค์การ, พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

Abstract

This study aimed to (1) study the influence of personal motivation factor, job characteristics factor, and work experience factor to organizational engagement of out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports and (2) to study the influence of organizational engagement on job behavior of chartered service personnel in out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports. The researcher used the quantitative research methodology with questionnaires as a tool for collecting data from out-sourced workers of government organization with yearly contract of Tourist Assistance Center officers under the Office of the Permanent Secretary, Ministry of Tourism and Sports, consisting of 219 people. The statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis.

The results indicated that (1) personal motivation factors had a positive influence on organizational engagement (2) job characteristics factor had a positive influence on organizational engagement (3) organization characteristics factor had a positive influence on organizational engagement (4) work experience factor had a positive influence on organizational engagement as well as (5) organizational engagement had a positive influence on job behavior.

Keywords: Personal motivation factor, Job characteristics factor, Organization characteristics factor, Work experience factor, Organizational engagement, Job behavior

บทนำ

ประเทศไทยมีชื่อเสียงด้านการท่องเที่ยว และได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติมาเป็นระยะเวลานาน ดังนั้น เพื่อเป็นการยกระดับการบริการ และการอำนวยความสะดวกที่สามารถสร้างความประทับใจ และภาพลักษณ์ที่ดีด้านการท่องเที่ยวของประเทศไทย จึงได้มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยความสะดวกและบริการนักท่องเที่ยวขึ้นในปี พ.ศ. 2549 ภายใต้สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักแก้ไขปัญหาคาการหลอกลวงและช่วยเหลือนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2555 และยกระดับเป็นกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวในปี พ.ศ. 2559 ตามคำสั่งสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ที่ 513/2559 ลงวันที่ 30 มิถุนายน 2559 (กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา, 2560, หน้า 1) อย่างไรก็ตาม จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540 - 2544) ที่มีแนวนโยบายในการเพิ่มพูนประสิทธิผลและประสิทธิภาพของภาครัฐ จึงมีการลดขนาดและการขยายตัวของโครงสร้างระบบราชการ ในขณะที่ภารกิจและหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐมีปริมาณมากและหลากหลายมีติดมากยิ่งขึ้นสวนทางกับแนวนโยบายการมุ่งลดขนาดและกำลังคน จึงส่งผลให้บุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานของภาครัฐ ซึ่งภาครัฐได้ปรับเปลี่ยนบทบาทของตนจากเดิมเป็นผู้ควบคุมและปฏิบัติ มาเป็นเพียงผู้กำกับดูแล ส่งเสริม และสนับสนุนให้ภาคเอกชนเข้ามาดำเนินการกิจบางประการแทน และให้ส่วนราชการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นภารกิจของตนเป็นสำคัญ (กลุ่มวางแผนอัตรากำลังและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง, หน้า 2)

ด้วยอำนาจหน้าที่ และภารกิจหลักของกองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 ประเภทหลัก ภารกิจแรกเป็นภารกิจด้านการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เกี่ยวกับสถานการณ์ พัฒนากลไกเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันภัยที่มีผลกระทบต่อการท่องเที่ยว ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย กำหนดและเสนอแนะแนวทาง มาตรการในการแก้ไขปัญหาของนักท่องเที่ยว อีกหนึ่งภารกิจหลัก คือ ภารกิจด้านการประสานงานและสร้างความร่วมมือของทุกภาคส่วนในการให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหา ดูแลความปลอดภัย และบรรเทาทุกข์แก่นักท่องเที่ยว รวมถึงผู้ประสบภัยจากการท่องเที่ยว ซึ่งภารกิจประการหลังนั้นเป็นภารกิจที่สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ได้ว่าจ้างบุคลากรภาคเอกชนที่มีความรู้ความสามารถตรงตามคุณสมบัติเข้ามาปฏิบัติงานเป็นลูกจ้างเหมาบริการในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวซึ่งเป็นตำแหน่งที่ต้องการผู้มีทักษะสมรรถนะสูง โดยเฉพาะทักษะการสื่อสารภาษาต่างประเทศได้อย่างน้อย 1 ภาษา (ภาษาอังกฤษ และ/ หรือ ภาษาที่ 3 เช่น ภาษาจีน เกาหลี ญี่ปุ่น ฝรั่งเศส รัสเซีย สเปน หรือภาษาอื่นๆ ที่เป็นตลาดนักท่องเที่ยวของประเทศไทย) ทั้งยังจำเป็นต้องมีทักษะการติดต่อประสานงานทั้งกับหน่วยงานภายในและภายนอกประเทศที่เกี่ยวข้อง มีบุคลิกภาพคล่องแคล่ว ว่องไว มีปฏิภาณไหวพริบ แต่ด้วยสิ่งจูงใจการ

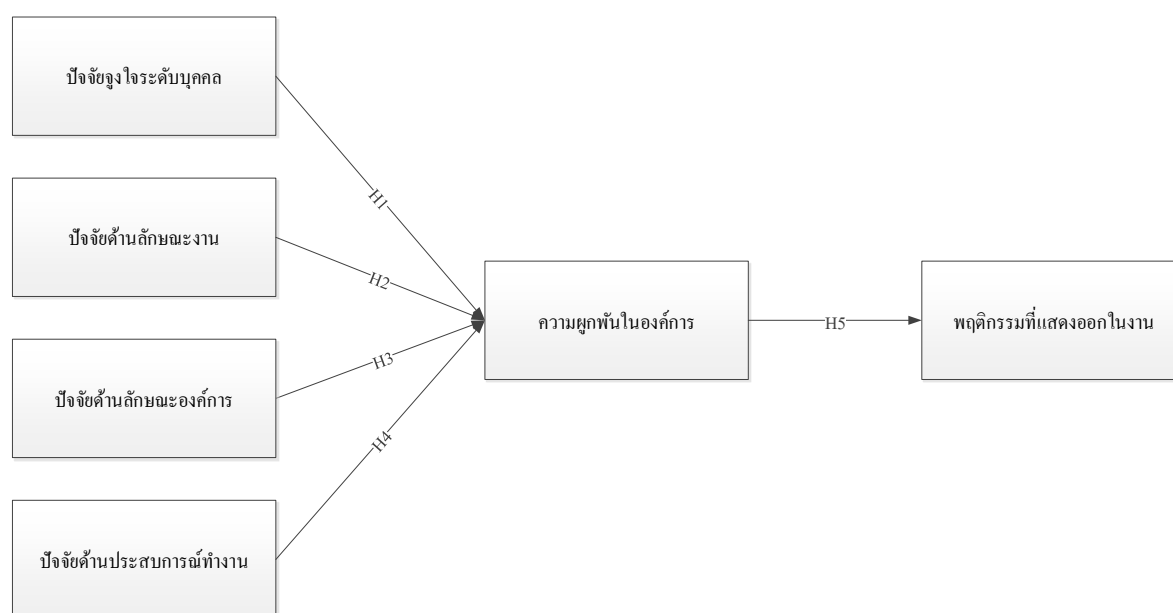
ณัฐญา พึ่งโต

ปฏิบัติงานของผู้ที่มีทักษะและสมรรถนะดังกล่าวในหน่วยงานภาคเอกชนสูงกว่าภาครัฐมาก ส่งผลให้ที่ผ่านมานักวิชาการต้องประสบปัญหาภาวะสมองไหลของผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งดังกล่าวออกไปสู่ภาคเอกชนในอัตราสูง ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการขับเคลื่อนภารกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นความสำคัญของประเด็นปัญหาดังกล่าว และสนใจศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กร รวมถึงศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร และปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันในองค์กรต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

กรอบแนวคิดการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการทำวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดสมมติฐานการวิจัยดังนี้

1. ปัจจัยเชิงจิตระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
4. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์การของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ
5. ความผูกพันในองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการฯ

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ศึกษาทบทวนวรรณกรรม รวมถึงแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยเชิงจิตระดับบุคคล รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยมีรายละเอียดดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

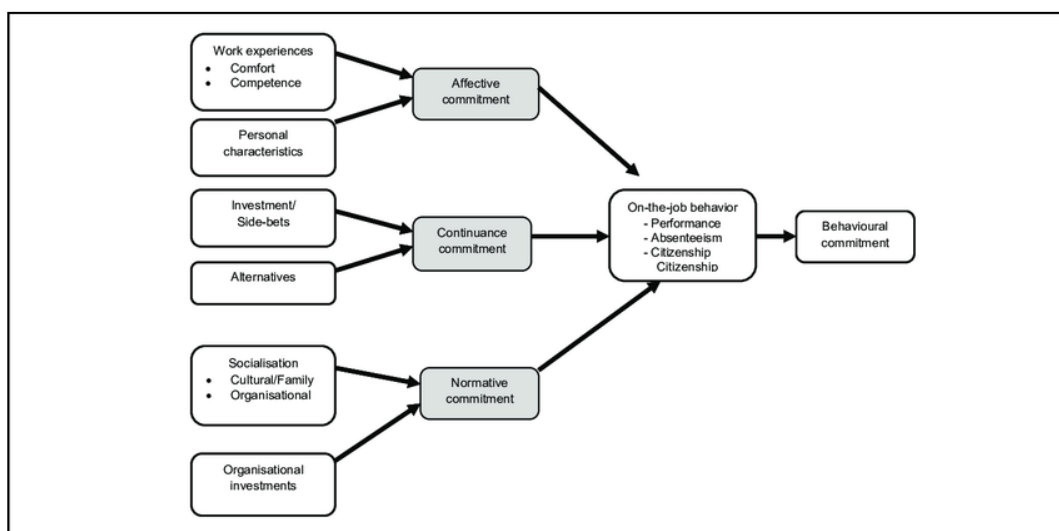
คำว่า “ความผูกพันในองค์การ” ปรากฏในงานวิจัยจำนวนมากทั้งในและต่างประเทศ ทั้งในรูปแบบของคำว่า Employee Commitment/ Engagement และ Organizational Commitment/Engagement ซึ่งใช้อธิบายในบริบทความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การได้ไม่แตกต่างกัน ที่ผ่านมามีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันในองค์การ อาทิ Kruse (2012) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นต่อองค์การและเป้าหมายขององค์การ ส่วน Robbins and Judge (2013, pp. 74-75) ให้ความหมายต่อความผูกพันในองค์การไว้ว่า หมายถึง การที่พนักงานผูกพันตนไว้กับองค์การและเป้าหมายขององค์การหนึ่งๆ และปรารถนาที่จะรักษาความเป็นสมาชิกในองค์การนั้นไว้ และ IBM Corporation (2014) ให้ความหมายว่า การเสียสละและอุทิศตัวของพนักงานเพื่อความสำเร็จขององค์การ ตลอดจนความปรารถนาที่จะใช้ความพยายามอย่างสุดความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยผู้วิจัยได้นิยามความผูกพันในองค์การ (Organizational Engagement: OE) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกเชื่อมั่นและผูกพันตนเข้ากับองค์การ นำมาซึ่งความพยายามอย่างเต็มความสามารถที่จะปฏิบัติงานเพื่อเป้าหมายความสำเร็จขององค์การ และคงสถานะการอยู่ร่วมกับองค์การต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติและปัจจัยจูงใจระดับบุคคล

Steers (1977) ได้กล่าวถึง ตัวแบบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันในองค์กรไว้ใน Administrative Science Quarterly ประกอบด้วยปัจจัย 3 ด้าน คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และความต้องการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จในชีวิต ปัจจัยที่สองเป็นปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ งานที่มีความเป็นอิสระ งานที่มีความหลากหลาย การได้รับข้อมูลย้อนกลับและงานที่มีความชัดเจน ส่วนปัจจัยที่สามเป็นปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้รับระหว่างปฏิบัติงาน ได้แก่ ทัศนคติของกลุ่มต่อองค์กร ความคาดหวังผลตอบแทนจากการทำงานได้รับการตอบสนอง ความรู้สึกความสำคัญและมีประโยชน์ต่อองค์กร และความรู้สึกไว้นโยบายและพึงพอใจขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

ภาพที่ 2 เป็นตัวแบบ A Three-Component Model of Organizational Commitment ที่นำเสนอโดย Allen and Meyer (1991) ได้จำแนกความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านจะส่งผลไปยังพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน อันได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน การขาดลามาสาย และการมีส่วนร่วมกับงานและองค์กร



ภาพที่ 2 A three-component model of organizational commitment

ที่มา: Allen and Meyer (1991, pp. 61-89)

การศึกษาในอดีตของ Kruse (2012) ระบุว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร จะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน และการศึกษาของวัลยา กลิ่นระรวย (2549) พบว่า ช่วงเวลาปฏิบัติงาน (การปฏิบัติงานแบบเช้าแรมหรือเป็นกะ) มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และความทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อการทำงาน

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในประเทศไทยของ พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์ (2558) พบว่า กลุ่มเจนเนอเรชั่นวายนี้มีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยคนเจนเนอเรชั่นนี้จะเลือกทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มความสามารถ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีทักษะความสามารถหลากหลาย เชื่อมั่นในตนเอง และยังคงมีความยึดติดกับพฤติกรรมกลุ่มและสังคมในระดับสูง ส่วนการศึกษาของลลิตา จันทรงาม (2559) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง ได้แก่ ภาวะผู้นำ สัมพันธภาพในที่ทำงาน การพัฒนาบุคลากร และค่าตอบแทน ส่วนปัจจัยที่มีผลในระดับต่ำ ได้แก่ โอกาสความก้าวหน้าในสายงาน และการศึกษาของ อนันต์ มณีรัตน์ (2559) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารองค์กร (คุณภาพชีวิต และบรรยากาศในองค์กร) ปัจจัยด้านลักษณะงาน (ความท้าทาย และการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น) ปัจจัยด้านการพัฒนาอาชีพ (การจัดทำเส้นทางอาชีพ การมอบหมายงาน และการประชุมเชิงปฏิบัติการ) และปัจจัยด้านแผนพัฒนารายบุคคล ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันก็ส่งผลต่อระดับความผูกพันที่แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยด้านอายุที่ไม่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรแต่อย่างใด สำหรับการศึกษาของวฐ สวนานนท์ (2560) พบว่า ลักษณะงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยลักษณะงานที่ดีจะทำให้พนักงานรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง ถ้าพนักงานได้รับโอกาส ความไว้วางใจ การกำกับดูแล และได้รับสิทธิเลือกวิธีการทำงานได้อย่างอิสระ รวมทั้งได้รับการยอมรับว่าตนเองเป็นคนสำคัญคนหนึ่งขององค์กร ก็จะยิ่งทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงมากขึ้นตามลำดับ สำหรับในด้านคุณภาพชีวิต หากพนักงานมีภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน มีความสุข ปราศจากปัญหาส่วนตัว ก็จะเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรได้

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการโดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา

ประชากรและขนาดตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในทุกจังหวัดทั่วประเทศไทย จำนวนทั้งสิ้น 260 คน ผู้วิจัยแจกแบบสอบถามจำนวน 260 ชุด สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลและมีความสมบูรณ์ได้จำนวนทั้งสิ้น 219 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบกลับร้อยละ 80.23

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลด้านลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นลักษณะคำถามปลายปิด ให้เลือกตอบได้เพียงหนึ่งคำตอบ มีจำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 2 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยเชิงจิตระดับบุคคล มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 3 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงาน มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 4 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะองค์กร มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 5 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน มีจำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 6 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กร มีจำนวน 9 ข้อ และส่วนที่ 7 คือ ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกในงาน มีจำนวน 6 ข้อ

โดยเครื่องมือวิจัยส่วนที่ 2-6 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไปจนถึงเห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็นช่วงค่าดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 ถึง 1.75 แปลความหมายว่า ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ช่วงคะแนน 1.76 ถึง 2.50 แปลความหมายว่า ไม่เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 2.51 ถึง 3.25 แปลความหมายว่า เห็นด้วย

ช่วงคะแนน 3.26 ถึง 4.00 แปลความหมายว่า เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ส่วนเครื่องมือวิจัยส่วนที่ 7 เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า 4 ระดับ จากไม่เคยเลย บางครั้ง บ่อยครั้ง และทุกครั้ง โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยเป็นช่วงค่าดังนี้

ช่วงคะแนน 1.00 ถึง 1.75 แปลความหมายว่า ไม่เคยมีพฤติกรรมเลย

ช่วงคะแนน 1.76 ถึง 2.50 แปลความหมายว่า มีพฤติกรรมบางครั้ง

ช่วงคะแนน 2.51 ถึง 3.25 แปลความหมายว่า มีพฤติกรรมบ่อยครั้ง

ช่วงคะแนน 3.26 ถึง 4.00 แปลความหมายว่า มีพฤติกรรมทุกครั้ง

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ได้แก่ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ด้วยวิธีดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม และวัตถุประสงค์ (IOC) โดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน นอกจากนี้ยังได้ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง ($n = 45$) และข้อมูลที่เก็บจริงของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยราชการของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ($n = 219$) โดยเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด คือ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแต่ละตัวแปรต้องมีค่ามากกว่า .70 (Hair, Babin, Anderson, & Black, 2019) และค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (Corrected Item-Total Correlation) ของแต่ละข้อคำถามต้องมีค่ามากกว่า 0.3 (Gharaibeh, Al-Smadi, & Boyle, 2017, p. 254) ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นพบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคสำหรับข้อมูลทดลองใช้ ($n = 45$) มีค่าตั้งแต่ 0.706 ถึง 0.896 สำหรับข้อมูลที่เก็บจริง ($n = 219$) มีค่าตั้งแต่ 0.702 ถึง 0.948 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรด้วยข้อมูลทดลองใช้ (Try-out) และข้อมูลที่เก็บจริง

ตัวแปร	Cronbach's Alpha (n=45)	Cronbach's Alpha (n=219)
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล	0.835	0.788
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	0.742	0.783
ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	0.876	0.896
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	0.750	0.737
ความผูกพันในองค์การ	0.796	0.809
พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน	0.763	0.751

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา และการวิเคราะห์สถิติพหุตัวแปร สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ใช้สถิติ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลความเห็นต่อตัวแปรปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ความผูกพันในองค์การ และพฤติกรรมที่แสดงออกในงานใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

ตัวอย่างของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 70.78 มีอายุระหว่าง 26 - 35 ปี จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 63.01 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 91.78 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2 - 4 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53 และปฏิบัติงานในที่ตั้งสำนักงานการท่องเที่ยวและกีฬาจังหวัด จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 36.53

ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวแปรของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคลอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านลักษณะงานอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง ปัจจัยด้านลักษณะองค์การอยู่ในระดับ

ณัฐชญา พึ่งโต

เห็นด้วย ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับเห็นด้วย ความผูกพันในองค์กรอยู่ในระดับเห็นด้วยอย่างยิ่ง และพฤติกรรมที่แสดงออกในงานมีการแสดงออกบ่อยครั้ง

การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ

ภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ เกิดขึ้นเมื่อตัวแปรต้นในสมการถดถอยพหุคูณมีความสัมพันธ์กันเองสูงมากเกินไป วิธีการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ ทำได้โดยการตรวจสอบค่าสถิติ 2 ตัว คือ Tolerance และ Variance Inflation Factor (VIF) เกณฑ์ของค่า Tolerance ต้องมีค่ามากกว่า 0.1 สำหรับค่าสถิติ VIF ต้องมีค่าน้อยกว่า 10 (Hair et al., 2019)

ผลการภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณพบว่า ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดโดยค่า Tolerance มีค่าระหว่าง .374 ถึง .833 ส่วนค่า VIF มีค่า 1.200 ถึง 2.674 แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงพหุคูณ โดยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเมื่อมีความผูกพันในองค์กรเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปร	tolerance	VIF
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล	.833	1.200
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.425	2.356
ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร	.395	2.533
ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน	.374	2.674

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผู้วิจัยนำเสนอ ผลการทดสอบสมมติฐาน 2 สมการ ดังนี้

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณสมการที่ 1 โดยมีความผูกพันในองค์การเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ค่า Beta (β)	ค่า t (t-value)	ค่า p (Sig.)
ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล	.032*	2.594	.015
ปัจจัยด้านลักษณะงาน	.473**	6.297	.000
ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ	.103*	3.315	.019
ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน	.350**	4.368	.000

ตัวแปรตาม = ความผูกพันในองค์การ

$R^2 = .487$, ANOVA (Model Fit) $F = 50.754$, Sig. = .000

* ระดับนัยสำคัญ .05

** ระดับนัยสำคัญ .01

แสดงในสมการดังนี้

ความผูกพันในองค์การ = $0.032 \times$ ปัจจัยเชิงใจระดับบุคคล + $0.473 \times$ ปัจจัยด้านลักษณะงาน + $0.103 \times$ ปัจจัยด้านลักษณะองค์การ + $0.350 \times$ ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่ายสมการที่ 2 โดยมีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรต้น	ค่า Beta (β)	ค่า t (t-value)	ค่า p (Sig.)
ความผูกพันในองค์การ	.650**	9.871	.000

ตัวแปรตาม=พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน

$R^2 = .310$, ANOVA (Model Fit) $F = 97.433$, Sig. = .000

* ระดับนัยสำคัญ .05

** ระดับนัยสำคัญ .01

ณัฐญา พิงโต

แสดงในสมการดังนี้

พฤติกรรมที่แสดงออกในงาน = $0.650 \times$ ความผูกพันในองค์กร

สรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ปัจจัยเชิงใระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.032

2. ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.473

3. ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.103

4. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.350

5. ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.650

โดยตัวแปรทั้งหมดสามารถอธิบายความผูกพันในองค์กร และพฤติกรรมที่แสดงออกในงานได้ร้อยละ 48.70 และ 31.00 ตามลำดับ

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

อภิปรายผล

ปัจจัยเชิงใระดับบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.032 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Gheitani, Imani, Seyyedamiri, and Foroudi (2019) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ มองว่า ความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินมีความสำคัญมาก จะส่งผลทำให้บุคลากรฯ ต้องการทำงานในหน่วยงานแห่งนี้ไปตลอดชีวิตการทำงาน ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ มองว่าฐานะทางเศรษฐกิจมีความจำเป็นมากสำหรับตัวบุคลากรฯ และครอบครัวแล้ว ก็จะส่งผลทำให้บุคลากรฯ ใ้ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากบุคลากรฯ มีปัจจัยเชิงใระดับบุคคลที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.473 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mansour (2020) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ มองว่า งานมีการกำหนดลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบไว้ชัดเจน จะส่งผลให้บุคลากรฯ เข้าร่วมในกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานอยู่เสมอ

ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ มีความเห็นว่า งานที่มีความสำคัญ มีประโยชน์ต่อผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนรู้สึกภาคภูมิใจเมื่องานได้ช่วยเหลือผู้อื่นและเป็นประโยชน์ต่อสังคม จะส่งผลให้บุคลากรฯ บอกเล่าเรื่องราวในแง่บวกแก่บุคคลอื่นด้วยความภาคภูมิใจอยู่เสมอทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรฯ รับรู้ถึงปัจจัยด้านลักษณะงานที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านลักษณะองค์การมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.103 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Miedaner, Kuntz, Enke, Roth, and Nitzsche (2018) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ มีความเห็นว่า หากหน่วยงานมีการจัดโครงสร้าง สายการบังคับบัญชา มีระบบการสั่งการ รายงานผลที่เหมาะสม ตลอดจนเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจภายในองค์กรอย่างเต็มที่ จะทำให้บุคลากรฯ ใฝ่ความพยายามอย่างเต็มความสามารถในการพัฒนาตนเองและพัฒนางานในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ ได้รับการช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างดีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน จะทำให้บุคลากรฯ แนะนำบุคคลอื่นให้สมัครเข้าทำงานในหน่วยงานนี้เช่นกัน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรฯ รับรู้ถึงปัจจัยด้านลักษณะองค์การที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.350 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boag-Munroe (2019) กล่าวคือ หากบุคลากรฯ รับรู้ได้ว่าการปฏิบัติงานของตนเกิดประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงานและหน่วยงาน ทำให้บุคลากรฯ จะพยายามให้ข้อเสนอแนะความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้อง มากยิ่งขึ้นตามไปด้วย ในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกระดับ บุคคลจะรู้สึกตัดสินใจไม่ผิดที่เข้ามาทำงานในหน่วยงานนี้ ทำให้สามารถสรุปได้ว่าหากบุคลากรฯ มีปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงานที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลทำให้เกิดความผูกพันในองค์กรสูงมากขึ้นตามไปด้วย

ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของบุคลากรประเภทลูกจ้างเหมาบริการ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.650 สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Vance, Jaros, Becker, and McKay (2020) กล่าวคือหากบุคลากรฯ มีความต้องการทำงานในหน่วยงานตลอดชีวิตการทำงาน จะส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นเป็นลำดับต้นๆ

ณัฐชญา พิงโค

เมื่อเทียบกับกลุ่มเพื่อนร่วมงานในตำแหน่งเดียวกันหรือภารกิจเดียวกันในทำนองเดียวกัน หากบุคลากรฯ เข้าร่วมในกิจกรรมและภารกิจของหน่วยงานเป็นประจำ จะทำให้เมื่อมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ บุคลากรฯ จะฝากงานในความรับผิดชอบให้กับเพื่อนร่วมงานที่ไว้ใจและมีศักยภาพพอให้ปฏิบัติงานแทน ทำให้สามารถสรุปได้ว่า หากบุคลากรฯ มีความผูกพันในองค์กรที่สูงขึ้นแล้วก็จะส่งผลมีพฤติกรรมที่แสดงออกในงานดีมากขึ้นไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยเสนอแนะให้ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬาดำเนินการเพื่อส่งผลให้เกิดความผูกพันในองค์กร และก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ดังต่อไปนี้

1. ปัจจัยด้านลักษณะองค์กร ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรให้การส่งเสริมให้เกิดภาวะผู้นำองค์กร มีการกระจายอำนาจและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจของเจ้าหน้าที่ฯ จัดให้มีแผนการพัฒนาบุคลากร และดำเนินการให้มีแผนการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากร

2. ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการทำงาน ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรให้การส่งเสริมบุคลากรฯ ให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์กร บริหารจัดการเงินเดือนและค่าตอบแทนให้เหมาะสม จัดองค์การให้เจ้าหน้าที่ฯ มีโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพ และสร้างสัมพันธภาพที่ดีในองค์กร

3. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรจัดองค์การให้บุคลากรฯ มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบชัดเจน มีระบบการสื่อสาร สั่งการ ติดตาม และรายงานผล จัดให้มีระบบประเมินผลงาน เพื่อสะท้อนให้เจ้าหน้าที่เห็นว่างานที่ทำมีความสำคัญ มีประโยชน์ และมีคุณค่า

4. ปัจจัยจูงใจระดับบุคคล ศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยวฯ ควรพิจารณาระบบเงินเดือน และค่าตอบแทน รวมถึงการจัดองค์การให้สามารถตอบสนองความต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต ความต้องการความมั่นคง ปลอดภัย มั่งคั่ง ความต้องการได้รับการยอมรับในสังคม ความจำเป็นทางเศรษฐกิจและสังคมของบุคลากรฯ

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาประชากรกลุ่มอื่นๆ เช่น ลูกจ้างเหมาบริการในหน่วยงานราชการหน่วยอื่น เพื่อยืนยันผลการวิจัย

2. ควรศึกษาตัวแปรตามอื่น เช่น ความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อเป็นการขยายขอบเขตของการวิจัย

3. ควรศึกษาตัวแปรต้นอื่นๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันในองค์กร อันได้แก่ ภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความน่าเชื่อถือขององค์กร และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อขยายขอบเขตของการวิจัย

รายการอ้างอิง

- กลุ่มวางแผนอัตราค่าจ้างและพัฒนาระบบงาน กองการเจ้าหน้าที่ กรมการปกครอง. (2558). *คู่มือการจ้างเหมาบริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 26 มีนาคม 2561, เข้าถึงได้จาก <http://www.thaiyawas.go.th/file/registration/20151217154459.pdf>
- กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2560). *คู่มือการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือนักท่องเที่ยว (Tourist Assistance Center: TAC)*. กรุงเทพฯ: กองมาตรฐานและกำกับความปลอดภัยนักท่องเที่ยว สำนักงานปลัดกระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา.
- พลอยบุษรา บุญญาพิทักษ์. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับการรักษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรต่างวัย: กรณีศึกษานักวิชาการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ลลิตา จันทร์งาม. (2559). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล*. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณะสำหรับนักบริหาร, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรุณ สวนานนท์. (2560). *ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลยา กลิ่นระวย. (2549). *การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน: ศึกษากรณีท่าอากาศยานกรุงเทพและท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อนันต์ มณีรัตน์. (2559). *ความผูกพันในองค์กร: ศึกษากรณี สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Allen N. J., & Meyer, J. P. (1991). A three component conceptualization of organisational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Boag-Munroe, F. (2019). Recent police recruits' existing knowledge of the police and organisational commitment. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 34(1), 91-101.
- Gharaibeh, B., Al-Smadi, A. M., & Boyle, D. (2017). Psychometric properties and characteristics of the Diabetes Self Management Scale. *International journal of nursing sciences*, 4(3), 252-259.

- Gheitani, A., Imani, S., Seyyedamiri, N., & Foroudi, P. (2019). Mediating effect of intrinsic motivation on the relationship between Islamic work ethic, job satisfaction, and organizational commitment in banking sector. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 12(1), 76-95.
- Hair, J. F., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Black, W. C. (2019). *Multivariate data analysis* (8th ed.). India: Cengage.
- IBM Corporation. (2014). *Beyond Engagement: The definitive guide to employee surveys and organizational performance*. Retrieved 24 October 2019, from <https://www.ibm.com/downloads/cas/JNEL5GY1>
- Kruse, K. (2012). *What is employee engagement?* Retrieved 24 October 2019, from <https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2012/06/22/employee-engagement-what-and-why/#25c9d2837f37>
- Mansour, H. F. (2020). *The extent to which schools with mechanistic structures and their job characteristics are likely to generate teachers' organizational commitment: Study conducted in a private school in Abu Dhabi*. Unpublished Master Thesis, The British University in Dubai, UAE.
- Miedaner, F., Kuntz, L., Enke, C., Roth, B., & Nitzsche, A. (2018). Exploring the differential impact of individual and organizational factors on organizational commitment of physicians and nurses. *BMC health services research*, 18(1), 1-13.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15 Ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46-56.
- Vance, R. J., Jaros, S., Becker, T. E., & McKay, A. S. (2020). Alternative measures of employee commitment: Assessment of predictive validity for performance and turnover. *Human Performance*, 1-27.

การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่
ภาคตะวันออก

Management of Innovation and Technology for Collaborative Farming in the
Eastern Region

ภูมเรศ จันทร์สว่าง (Pumares Chansawang)¹

บรรพต วิรุณราช (Banpot Wiroonrath)²

¹นิสิตระดับปริญญาเอก ²รองศาสตราจารย์ ดร., หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

¹Ph.D.Candidate, ²Thesis Advisor, Assoc. Prof. Dr., Doctor of Philosophy Program in
Public Enterprise Management

Graduate School of Commerce, Burapha University

E-mail: pumares_ch@hotmail.com

Received: 13 June 2020

Revised: 17 July 2020

Accepted: 23 July 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาเพื่อศึกษาและวิเคราะห์การเกิดผลกระทบรวมถึงขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก ซึ่งเป็นการทำวิจัยแบบผสมผสาน โดยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เกษตรสวนยางพาราภาคตะวันออก ผู้ประกอบการและนักวิชาการ ซึ่งนำข้อมูลที่ได้มาทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากกลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นเกษตรกรผู้เพาะปลูกยางพารา จำนวน 400 คน

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออกที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ดังนั้น ด้านผลผลิตและการดำเนินการกระบวนการตัดสินใจเกิดผลกระทบทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง ในเรื่องของการเพาะปลูกและการผลิตเพื่อแปรรูปต่างๆ ด้านการออกแบบระบบสังคมและเทคนิคส่งผลกระทบต่อ การเสริมสร้างทักษะและเทคโนโลยีของเกษตรกรในการทำ

กฤษกร จันทน์สว่าง และบรรพต วิรุณราช

เกษตรกรเพื่อเพิ่มมูลค่าได้ดียิ่งขึ้น ด้านพฤติกรรมกลุ่มและทีม ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการปรับตัวในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพของผู้จัดการและประวัตินักธุรกิจ เกิดผลกระทบในเรื่องของการสร้างแรงบันดาลใจ เมื่อเห็นผู้ที่ทำการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีด้านกระบวนการตัดสินใจส่งผลให้สามารถแจกแจงปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีได้ด้านเทคนิคการจัดการวิทยาศาสตร์ ส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนในเรื่องของทักษะเทคนิควิธีการต่างๆ ด้านระบบการเงิน ส่งผลให้เกิดการสนับสนุนการลงทุนในเรื่องของการจัดสรรเงินลงทุนทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี ด้านกิจกรรมวิศวกรรม ส่งผลในเรื่องของการประเมินความพึงพอใจของเกษตรกรก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ

คำสำคัญ: นวัตกรรมเทคโนโลยี, การเพิ่มมูลค่า, เกษตรแปลงใหญ่ยางพารา

Abstract

The purpose of this research is to study and analyze the impact, including steps in managing innovation and technology for large-scale rubber plantation farmers in the eastern region. This research is integrated research, which done by collecting qualitative data on eastern rubber plantation, agriculture entrepreneurs, and scholars. The data obtained is used for content analysis. The quantitative data is collected from the sample of are 400 rubber farmers.

The results of the research showed that. The Innovative and technological factors affect the value-added of large-sized rubber farmers in the eastern region at the significant level of 0.05. In terms of production and decision-making processes, resulting in lower production costs.

The Social system and technical design help improving farmers' skills and techniques that result in value-added. The group and team behavior result in behavior adjustment in the workplace.

The manager experience and organizational history affect motivation when seeing people using technology innovation. The decision process results in problems solving on the use of technology. The technical management science resulting in a step-by-step learning process for skills, techniques, and methods. The financial system results in investment support regarding the allocation of investments. The technology innovation engineering activities result in the satisfaction assessment of farmers before and after participating in the project.

Keywords: Technological innovation, Value-added, Collaborative farming

บทนำ

ยางพาราจะเป็นพืชเศรษฐกิจที่มีความสำคัญต่อ GDP ประเทศ อีกทั้งไทยยังเป็นผู้ผลิตรายใหญ่ของโลก แต่สถานการณ์ของราคายางพารากลับมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ทั้งจากปัจจัยภายในและภายนอกประเทศ ซึ่งปัญหาหลักของยางพาราในปัจจุบันนั้นพึ่งพิงตลาดต่างประเทศมากเกินไป โดยเฉพาะตลาดสินค้าโภคภัณฑ์โตเกียว (TOCOM) ตลาดซื้อขายล่วงหน้าสิงคโปร์ (SICOM) ถึงแม้ว่าประเทศไทยนั้นมีปริมาณการส่งออกยางพารามากที่สุดในโลก แต่ก็ไม่สามารถเป็นประเทศที่กำหนดราคายางพาราได้ เนื่องจากปริมาณการสต็อกยางพาราทั้งสองตลาดนี้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งตลาดสินค้าโภคภัณฑ์โตเกียว (TOCOM) ที่ปัจจุบันนี้มีปริมาณยางพาราสูงถึง 11 ล้านตัน ทำให้ราคายางพารานั้นถูกบีบให้ราคาลงตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินเยน และดอลลาร์สิงคโปร์ อีกประเด็นที่มีความสำคัญไม่แพ้กันนั่นก็คือ นอกจากที่พึ่งพิงตลาดต่างประเทศเป็นหลักแล้วนั้น ผลิตภัณฑ์ที่ส่งไปยังตลาดต่างประเทศ จะอยู่ในรูปแบบของวัตถุดิบ (Raw Material) ไม่มีการแปรรูปวัตถุดิบเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อเพิ่มมูลค่า ซึ่งตรงจุดนี้ถือได้ว่าเป็นปัญหาสำคัญที่จะต้องแก้ไขโดยด่วน (สมาคมการยางแห่งประเทศไทย, 2560)

จากปัญหาดังกล่าวถึงแม้ว่าประเทศไทยมีศักยภาพในเรื่องของพื้นที่เพาะปลูกยางรวมถึงปริมาณการส่งออกยางพารา ซึ่งประเทศไทยนั้นมีปริมาณการส่งออกมากที่สุดในโลก รองลงมาคือ อินโดนีเซีย มาเลเซียซึ่งสามารถระบุได้ดังนี้ 1. ประเทศไทยขาดศักยภาพในการกำหนดราคายางได้ และยังรวมถึงการทำราคายางพารานั้นต่ำกว่าที่ควรจะเป็น 2. อุตสาหกรรมยางพาราในประเทศไทยนั้นมีอุปาทานมากกว่าอุปสงค์ ซึ่งตรงจุดนี้ส่งผลกระทบโดยตรงให้ราคายางพารานั้นตกต่ำลงในระยะยาวถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีนโยบายจำกัดพื้นที่ปลูกยางพาราก็ตามแต่ก็ยังประสบปัญหาอย่างถาวรเช่นเดิม เนื่องจากการสต็อกยางพาราก่อนหน้านี้ 3. ปัญหาขาดการแปรรูปยางพาราซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะเป็นการส่งออกแบบขั้นปฐม 4. เกษตรกรส่วนใหญ่เป็นรายย่อย มีฐานะยากจนและ 5. ขาดเทคโนโลยีและนวัตกรรมในการบริหารจัดการผลผลิตของตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงตระหนักและสนใจศึกษาวิธีการที่จะจัดการบูรณาการเพื่อแก้ปัญหาทางพาราสำหรับชาวเกษตรกรสวนยางพาราพื้นที่สวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก โดยเน้นไปที่การจัดการเกี่ยวกับทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยี ในเรื่องของการสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้นมา โดยจะใช้แผนพัฒนายุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 มาแก้ไขปัญหายางพารานั้นไปที่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนไปด้วยนวัตกรรม (Value-Based Economy) ซึ่งเป็นโมเดลเศรษฐกิจแบบ “ทำน้อย - ได้มาก” โดยแก้ไขจากเดิมที่ส่งเป็นวัตถุดิบเปลี่ยนเป็นการใช้ใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีในการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สุดท้าย (End Product) โดยเน้นการแปรรูปผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มมูลค่าของยางพาราทำให้อายุการใช้งานยางพารานั้นยืนยาวสูงขึ้น งานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นการวางโมเดลขั้นตอนต่างๆ ที่จะนำไปสู่แผนการจัดการทางด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีเกี่ยวกับยางพาราในพื้นที่สวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก ให้มีประสิทธิภาพทั้งระบบ โดยการกำหนดกรอบและการวางแผนยุทธศาสตร์ 20 ปียางพาราเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายภาครัฐ รวมถึงแผนการแก้ปัญหายางพาราทั้งระบบ โดยใช้นวัตกรรมและเทคโนโลยีต่างๆ ในการเพิ่มมูลค่ายางพารา วัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหการ

กุมเรศ จันทรสว่าง และบรรพต วิรุณราช

ส่งออกยางพาราให้มีมูลค่ามากยิ่งขึ้น โดยการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตให้สอดคล้องต่อความต้องการของตลาดในอนาคตเพื่อเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจของประเทศและช่วยเหลือเกษตรกรชาวสวนยางพาราให้สามารถประกอบอาชีพได้อย่างยั่งยืน

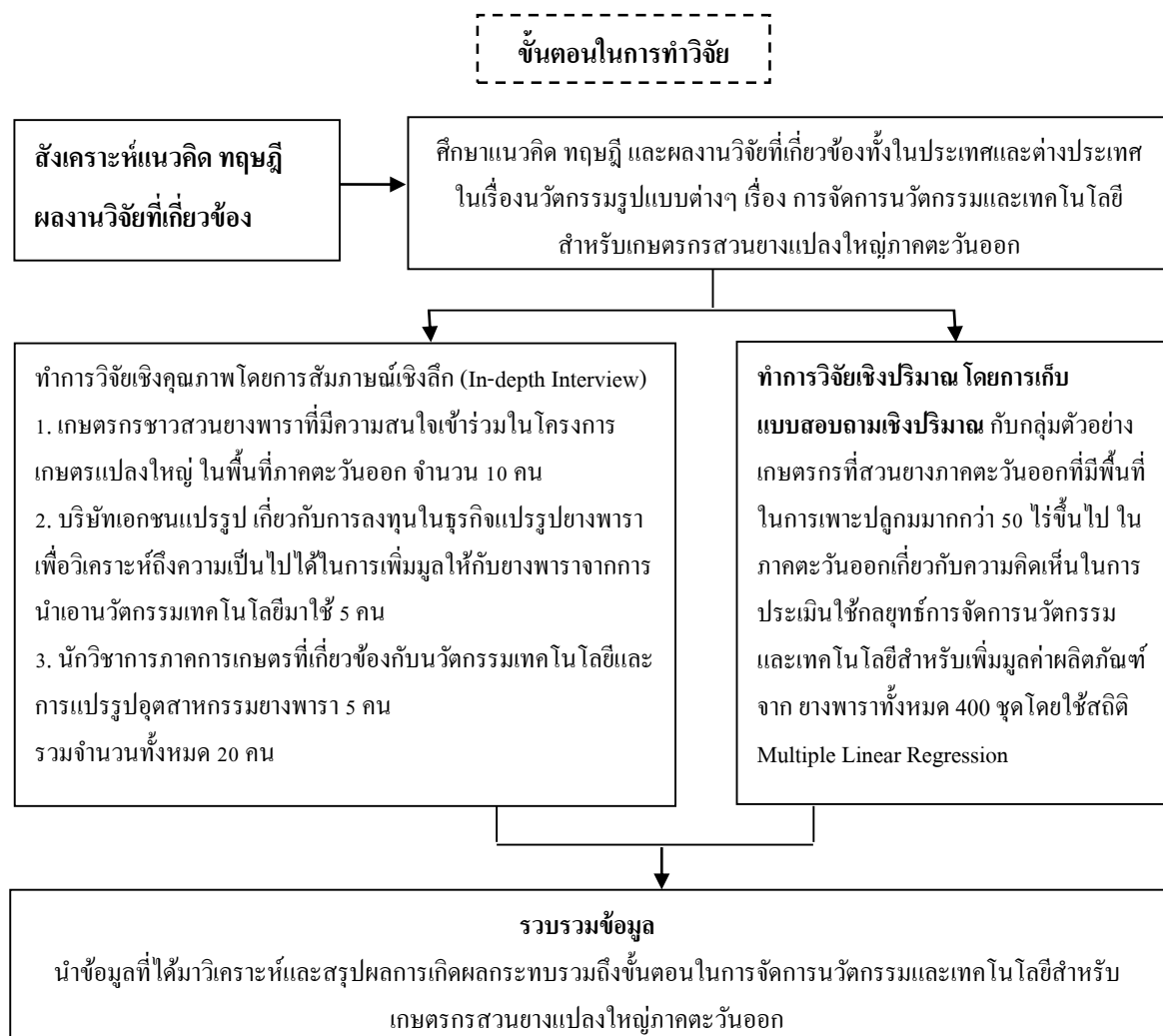
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาการเกิดผลกระทบในการจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก

สมมติฐานของการวิจัย

การจัดการด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าผลิตภัณฑ์จากยางพารา

แนวทางการดำเนินการวิจัย



ภาพที่ 1 แนวทางการดำเนินการวิจัย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยี

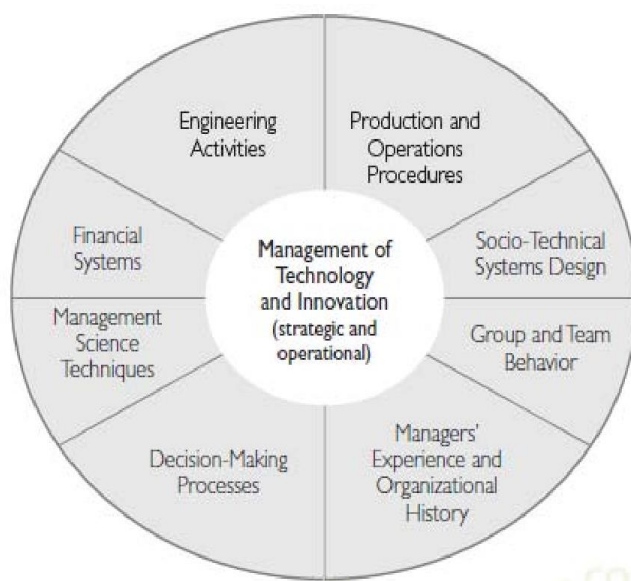
นวัตกรรมทางเทคโนโลยี (Technological Innovation) หมายถึง นวัตกรรมที่มีพื้นฐานหรือขอบเขตของการพัฒนามาจากเทคโนโลยี โดยในปัจจุบันการพัฒนานวัตกรรมทางเทคโนโลยีมีบทบาทและความสำคัญต่อหลายๆ อุตสาหกรรม ทั้งนี้เนื่องจากเทคโนโลยีช่วยทำให้การพัฒนานวัตกรรมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้บริโภค และยังสร้างความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันได้เป็นอย่างดี รวมทั้งเป็นนวัตกรรมที่มีแรงผลักดันที่สำคัญของความก้าวหน้าในด้านต่างๆ ทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง สิ่งแวดล้อม และความเป็นอยู่ของประชากร (พันธุ์อาจ ชัยรัตน์, 2557)

สรุปได้ว่านวัตกรรมทางเทคโนโลยีจึงเป็นไปได้ทั้งนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมที่มีลักษณะเฉียบพลัน และนวัตกรรมที่มีลักษณะค่อยเป็นค่อยไป ถ้าการพัฒนานวัตกรรมนั้นอยู่บนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีเพื่อการเปลี่ยนแปลง นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงของนวัตกรรมทางเทคโนโลยียังจะส่งผลกระทบต่อรูปแบบ และระดับของการแข่งขันใน เศรษฐกิจได้อีกด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างนวัตกรรมกับเทคโนโลยี

คำว่า นวัตกรรม เป็นคำที่ใช้คู่กับ เทคโนโลยี เสมอๆ ในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Innotech ความจริงแล้ว นวัตกรรมและเทคโนโลยีนั้นมีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดเนื่องจากนวัตกรรมเป็นเรื่องของการคิดค้นหรือการกระทำใหม่ๆ เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้นซึ่งอาจจะอยู่ในขั้นของการเสนอความคิดหรือในขั้นของการทดลองอยู่ก็ได้ยังไม่เป็นที่คุ้นเคยของสังคม ส่วนเทคโนโลยีนั้นมุ่งไปที่การนำเสนอสิ่งต่างๆ รวมทั้งวิธีการเข้ามาประยุกต์ใช้กับการทำงาน หรือแก้ปัญหาให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด ถ้าหากพิจารณาว่านวัตกรรมหรือสิ่งที่เกิดขึ้นใหม่นี้จะนำมาใช้ การนำเอานวัตกรรมเข้ามาใช้นี้ก็จัดได้ว่าเป็นเทคโนโลยีด้วย และในการใช้เทคโนโลยีนี้ถ้าเราตระหนักถึงวิธีการหรือสิ่งใหม่ๆ ขึ้น สิ่งนั้นก็เรียกว่าเป็นนวัตกรรม เราจึงมักเห็นคำว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีอยู่ควบคู่กันเสมอ (ขวัญเรือน เสรารัมย์, 2559)

จากแนวคิดเรื่องนวัตกรรมที่กล่าวข้างต้นนั้น สรุปได้ว่าขั้นตอนที่บุคคลยอมรับนวัตกรรม คือการนำนวัตกรรมนั้นไปใช้อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เทคโนโลยีถือได้ว่าเป็นนวัตกรรมใหม่ที่เกิดขึ้นและมีการพัฒนาอยู่เสมอ ซึ่งการที่เกษตรกรชาวสวนยางพาราแปลงใหญ่ เกิดการยอมรับนวัตกรรมเทคโนโลยีใหม่ๆ ได้นั้น ผู้ให้ความรู้ความเข้าใจนั้น ควรที่จะมีการพัฒนาและปรับปรุงเทคนิครวมถึงขั้นตอนในการสอนงานอย่างต่อเนื่อง



ภาพที่ 2 Areas Influencing the Management of Technology and Innovation

(Margaret A. White & Garry D. Bruton, 2007)

โดยสรุปจากภาพที่ 2 นำมาใช้ในงานวิจัยเรื่อง การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับ เกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออกประกอบไปด้วย 1. ผลผลิตและการดำเนินการ (production and operations procedures) ประกอบไปด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการแปรสภาพ ผลผลิต 2. การออกแบบระบบ สังคมและเทคโนโลยี (Socio-Technical Systems Design) ประกอบด้วย ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมมนุษย์และเทคโนโลยี ผลกระทบของเทคโนโลยีต่อความสัมพันธ์ทางสังคม ทักษะคึกเกี่ยวกับงานส่งผลกระทบต่อเทคโนโลยี 3. พฤติกรรมกลุ่มและทีม (Group and Team Behavior) พฤติกรรมเน้นงานสูงแต่เน้นสังคมต่ำ พฤติกรรมเน้นงานต่ำแต่เน้นสังคมสูง พฤติกรรมเน้นงานสูงและเน้นสังคมสูง พฤติกรรมเน้นงานต่ำและเน้นสังคมต่ำ 4. ประสบการณ์ของผู้จัดการและประวัติศาสตร์ (Managers' Experience and Organizational History) ประกอบไปด้วย ทักษะด้านการทำงาน ทักษะด้านความคิด 5. กระบวนการตัดสินใจ (Decision-Making Processes) ประกอบไปด้วย การระบุปัญหา (Define the problem factors) การพัฒนาทางเลือก (Develop Potential Alternatives) การนำผลการตัดสินใจไปปฏิบัติ (Implement the decision) 6. เทคนิคการจัดการวิทยาศาสตร์ (Management Science Techniques) ประกอบไปด้วย การคัดเลือกคนให้เหมาะกับงาน การพัฒนาบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพ การเน้นข้อมูลและการวิเคราะห์เชิงวิทยาศาสตร์ 7. ระบบการเงิน (Financial Systems) ประกอบไปด้วย ระบบการเงินที่พึ่งธนาคารเป็นฐาน ระบบการเงินที่พึ่งตลาดเป็นฐาน 8. กิจกรรมวิศวกรรม (Engineering Activities) ประกอบไปด้วย การหาและจับความรู้ การตรวจสอบความถูกต้องความรู้ การนำความรู้ไปใช้แก้ปัญหาและการหาเหตุผล (Margaret A. White & Garry D. Bruton, 2007)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการเพิ่มมูลค่า

การสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์หรือบริการ ซึ่งเริ่มมีบทบาทสำคัญในการช่วย เรียกความสนใจของกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหม่ๆ และยังสามารถรักษากลุ่มผู้บริโภครายเดิมให้อยู่ต่อไปได้อย่างยาวนาน โดยในอดีตที่ผ่านมาเน้นหากผลิตภัณฑ์ หรือบริการหนึ่งจะประสบความสำเร็จได้ในท้องตลาด สิ่งที่สำคัญที่สุดคงจะเป็นตัวผลิตภัณฑ์ หรือบริการหลักนั่นเอง ที่ต้องมีคุณภาพที่เยี่ยมยอดกว่าคู่แข่ง และสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ดีกว่า ถึงแม้ว่าปัจจุบันคุณภาพของผลิตภัณฑ์ หรือบริการหลักอาจจะยังเป็นเรื่องที่สำคัญมาก แต่มีอีกสิ่งหนึ่งที่ก้าวขึ้นมามีส่วนสำคัญมากขึ้นเรื่อยๆ ควบคู่ไปเช่นกันก็คือ เรื่องของ “มูลค่าเพิ่ม” ที่ติดมากับตัวผลิตภัณฑ์หรือบริการหลักนั้นๆ ในบางกรณีส่วนของมูลค่าเพิ่มจะเป็นตัวดึงดูดผู้บริโภคให้สนใจ หรือตัดสินใจที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการหลัก ดังนั้นธุรกิจในปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ไม่ใช่เป็นเพียงการขายตัวผลิตภัณฑ์ หรือบริการหลักเพียง อย่างเดียว แต่จะต้องมีส่วนของการเพิ่มมูลค่าที่จะทำให้ผู้บริโภครู้สึกได้ประโยชน์มากขึ้นด้วย ผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้น จึงจะประสบความสำเร็จได้อย่างที่ควร (พูนลาภ ทิพชาติโยธิน, 2553)

ซึ่งจากสังเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้ 1. การเพิ่มคุณค่า 2. การพิจารณาตัวผลิตภัณฑ์ หรือบริการ 3. การพิจารณาวัตถุดิบ 4. การพิจารณาวิถีกระบวนการผลิต 5. การพิจารณาบรรจุภัณฑ์ 6. การพิจารณาสร้างมูลค่าเพิ่มในเชิงบริการให้กับผลิตภัณฑ์ 7. การสร้างแบรนด์ 8. การพิจารณาสร้างมูลค่าเพิ่ม สำหรับการเพิ่มมูลค่าข้างพารานี้ถือนี่คือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่องานวิจัยเรื่องนี้ เพราะหัวใจหลักของงานวิจัยคือการเพิ่มกำไรจากหน่วยลงทุนเดิม ให้มีมูลค่าสูงขึ้นจากการแปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์สุดท้าย โดยใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี ซึ่งจากตัวแปรจากการสังเคราะห์นั้นถือนี่คือ มีความสำคัญและมีความครอบคลุมทั้งกระบวนการต้นน้ำถึงปลายน้ำในการเพิ่มมูลค่าข้างพาราทั้งให้สูงขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ต้องมีปัจจัยอื่นๆ มาสนับสนุนด้วยเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัยการลงทุน ที่จะมาช่วยสนับสนุนท่อน้ำเลี้ยงให้กับธุรกิจแปรรูปข้างพารา ต้นทุนในการลงทุนของธุรกิจการเพิ่มมูลค่า การสนับสนุนช่วยเหลือต่างๆจากทางภาครัฐให้ธุรกิจนั้นประสบความสำเร็จขึ้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการเพิ่มมูลค่าข้างพาราให้ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ มีกำไรและสามารถดำเนินกิจกรรมสืบต่อไปได้อย่างยั่งยืน

วิธีการวิจัย

1. การศึกษาจากข้อมูลเอกสาร (Document study) เป็นการศึกษาทบทวนตำรา เอกสาร และบทความวิชาการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับการเพิ่มมูลค่าข้างพาราของประเทศไทย รวมถึง รายงานการวิจัย วิทยานิพนธ์ เอกสารทางวิชาการ เอกสารจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจากภาครัฐ เช่น บันทึกรายการทางราชการ รายงานประจำปี สถิติต่างๆที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหา การจัดการนวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกร สวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก เป็นต้น จากนั้นได้กำหนดวิธีการวิจัยเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้ 1. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) 2. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

2. ทำการวิจัยโดยสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยใช้แบบแนวคำถามสัมภาษณ์ กับกลุ่มผู้บริหารระดับ ผอ. หรือรอง ผอ. ประจำศูนย์ภูมิภาคตะวันออกจากสมาคมยางพาราแห่งประเทศไทย หรือ ผอ. สำนักงานกองทุนสวนยางหรือสหกรณ์สวนยางและนักวิชาการภาคการเกษตรจากรวมถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในภูมิภาคตะวันออก ที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่และกลุ่มเกษตรกรผู้เพาะปลูกยางพาราอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก ที่มีความสนใจเข้าร่วมในโครงการเกษตรแปลงใหญ่เพื่อสร้างรูปแบบแนวทางในการกำหนดการจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก โดยทำควบคู่กับการวิจัยเชิงปริมาณในการลงพื้นที่สำรวจสวนยางพาราและทำการแจกการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการตอบแบบสอบถามกับกลุ่มเกษตรกรผู้เพาะปลูกยางพาราอยู่ในพื้นที่ภาคตะวันออก ที่มีความสนใจเข้าร่วมในโครงการเกษตรแปลงใหญ่ โดยคุณสมบัติของเกษตรกรที่เข้าข่ายคือถ้า เป็นเจ้าของสวนยาง ต้องมีพื้นที่มากกว่า 50 ไร่ขึ้นไป ส่วนเกษตรกรที่ประกอบอาชีพนั้น จะต้องขึ้นทะเบียนกับทางการยางแห่งประเทศไทย ในพื้นที่ภาคตะวันออกเท่านั้น รวมทั้ง 400 คน เกี่ยวกับความคิดเห็นในการประเมินใช้การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก ใน 4 จังหวัดภาคตะวันออกของประเทศไทย ได้แก่ ฉะเชิงเทรา ชลบุรี ระยอง สระแก้ว

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์และสรุปผลเพื่อศึกษาและวิเคราะห์การเกิดผลกระทบรวมถึงขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก ตามกรอบแนวทางดำเนินการวิจัย

ผลการศึกษา

ตารางที่ 1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	ค่า Sig.
สมมติฐานที่ 1			
1.1	ปัจจัยด้านผลผลิตและการดำเนินการส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.000
1.2	ปัจจัยด้านการออกแบบระบบสังคมและเทคนิคส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.000
1.3	ปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่มและทีมส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.018

สมมติฐานที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	ค่า Sig.
1.4	ปัจจัยด้านการจัดการองค์กรส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.002
1.5	ปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.000
1.6	ปัจจัยด้านเทคนิคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.032
1.7	ปัจจัยด้านระบบการเงินส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.003
1.8	ปัจจัยด้านกิจกรรมวิศวกรรมส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก	ปฏิเสธ H_0	.000

จากตารางที่ 1 สรุปได้ว่า ปัจจัยนวัตกรรมและเทคโนโลยีส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก ซึ่งพบว่า มีตัวแปรทั้งหมด 8 ด้านมีค่า sig. < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านผลผลิตและการดำเนินการส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 2. ปัจจัยด้านการออกแบบระบบสังคมและเทคนิคมีค่า sig. เท่ากับ 0.130 ซึ่ง < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านการออกแบบระบบสังคมและเทคนิคส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 3. ปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่มและทีมมีค่า sig. เท่ากับ 0.161 ซึ่ง < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านพฤติกรรมกลุ่มและทีมส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 4. ปัจจัยด้านการจัดการประสิทธิภาพและองค์กรมีค่า sig. เท่ากับ 0.301 ซึ่ง < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านการจัดการประสิทธิภาพและองค์กรส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 5. ว่าปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจมีค่า sig. เท่ากับ 0.568 ซึ่ง < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านกระบวนการตัดสินใจส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 6. ปัจจัยด้านเทคนิคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์มีค่า sig. เท่ากับ 0.477 ซึ่ง < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านเทคนิคการจัดการแบบวิทยาศาสตร์ส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 7. ปัจจัยด้านระบบการเงินมีค่า sig. เท่ากับ 0.248 ซึ่ง < 0.05 ข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านระบบการเงินส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก 8. มีค่า sig. เท่ากับ 0.152 ซึ่ง < 0.05 ปัจจัยด้านกิจกรรมวิศวกรรมข้อบ่งชี้ความว่าปัจจัยด้านกิจกรรมวิศวกรรมส่งผลต่อการเพิ่มมูลค่าสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การเกิดผลกระทบรวมถึงขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออก

สำหรับการอภิปรายผลตาม วัตถุประสงค์ที่ 1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์การเกิดผลกระทบรวมถึงขั้นตอนในการจัดการนวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ภาคตะวันออกนั้น ทางผู้วิจัยจะทำการตีความระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณเข้าด้วยกันเพื่อหาความสอดคล้องที่สามารถเชื่อมโยงกันระหว่าง 2 วิธีวิจัย ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่อการเกิดผลกระทบ

การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยี	การเกิดผลกระทบ
1. ด้านผลผลิตและการดำเนินการเมื่อใช้ นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่ยางพารา	1. เกิดผลกระทบทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำลง ช่วยให้เกษตรกรเหล่านั้นมีต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ลดลงทั้งในเรื่องของการเพาะปลูกและการผลิตเพื่อการแปรรูปต่างๆ 2. ทำให้สามารถเพิ่มรายได้ เมื่อต้นทุนต่ำลงย่อมส่งผลให้ส่วนต่างทางกำไรมากขึ้นตามไปด้วย 3. ทำให้สามารถทดแทนแรงงานที่ขาดแคลน จากการทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้นในปัจจุบัน
2. ด้านการออกแบบระบบสังคมและเทคนิคเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่ยางพารา	1. การใช้เทคโนโลยีทางการเกษตรในกลุ่มเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ส่งผลกระทบต่อการเสริมสร้างทักษะและเทคนิคของเกษตรกรในการทำเกษตรเพื่อเพิ่มมูลค่าได้ดียิ่งขึ้น 2. การใช้เทคโนโลยีทางการเกษตรในกลุ่มเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่ ส่งผลทำการเกษตรยางพาราเพื่อเพิ่มมูลค่านั้น เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว คล่องแคล่ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 3. การใช้เทคโนโลยีทางการเกษตรในกลุ่มเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่จะส่งผลให้ลดอัตราความเสียหายของผลผลิตรวมถึงการแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าอีกด้วย

ตารางที่ 2 การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่อการเกิดผลกระทบ (ต่อ)

การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยี	การเกิดผลกระทบ
3. พฤติกรรมกลุ่มและทีมเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพารา	- ส่งผลทำให้เกิดพฤติกรรมการปรับตัวในการทำงานร่วมกันของกลุ่มเกษตรแปลงใหญ่เพื่อให้ประสบความสำเร็จในการเพิ่มมูลค่า - เกิดผลกระทบในเรื่องของการสร้างแรงจูงใจ เมื่อคนในกลุ่มประสบความสำเร็จ ในการริเริ่ม ใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพาราเพื่อเพิ่มมูลค่า - เกิดผลกระทบในเรื่องของการเปิดใจยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น เพื่อเป็นการยอมรับสิ่งใหม่ๆ ในการทำเกษตรอย่างพาราจากการทำเกษตรวิธีเดิมสู่การทำเกษตรวิธีใหม่ที่พึ่งเทคโนโลยีเป็นหลัก (เกษตรแปลงใหญ่) - เกิดการตระหนักถึงในเรื่องของการทำเกษตรอย่างพาราในปัจจุบันที่จะต้องแบกรับ ภัยตัวอย่างเช่น ต้นทุนแบกรับในเรื่องของค่าใช้จ่าย ที่สูงขึ้น เช่นราคาปุ๋ย ราคาน้ำมันขนส่ง ค่าแรงงานต่างๆ ค่าพันธุ์ยาง ค่าการผลิตแปรรูปยาง เป็นต้น จึงจำเป็นต้องรวมกลุ่มกันช่วยเหลือกัน
4. ประสิทธิภาพของผู้จัดการและประวัตินักกรเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพารา	- เกิดผลกระทบในเรื่องของการสร้างแรงบันดาลใจ เมื่อเห็นผู้ที่ทำการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีแล้วประสบความสำเร็จ - เกิดการเรียนรู้เทคนิคใหม่ๆ โดยผู้มีประสิทธิภาพและชำนาญการ - ทำให้เกิดการเพิ่มทักษะความชำนาญจากการเรียนรู้โดยผู้มีประสิทธิภาพและชำนาญการ
5. กระบวนการตัดสินใจเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพารา	- เกิดผลกระทบในเรื่องของกระบวนการคิดและตัดสินใจเกี่ยวกับการทราบถึงปัญหารวมถึงวิธีการในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นเมื่อนำเอานวัตกรรมมาใช้ - ส่งผลให้สามารถแจกแจงปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีได้ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดและยังเป็นการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เมื่อเกิดปัญหาเกิดขึ้น

การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยี	การเกิดผลกระทบ
	3. ส่งผลให้สามารถลดปัญหาความเคลงใจต่อการใช้เทคโนโลยีในการเกษตรหรือการแปรรูป หรือแม้กระทั่งปัญหาเรื่องต้นทุนมีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ หมายเหตุ สิ่งที่ผู้วิจัยได้ระบุไปนั้น จะทำให้เกษตรกรเกิดการเข้าใจและรับรู้ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น รวมไปถึงกระบวนการวางแผนรับมือหรือแก้ไขปัญหาต่างๆไปได้นั่นเอง
6. เทคนิคการจัดการวิทยาศาสตร์เมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพารา	1. ทำให้เกิดกระบวนการพิจารณาอย่างมีเหตุมีผล ในการคัดเลือกรูปแบบการให้เหมาะสมต่อการทำงาน 2. ส่งผลให้เกิดกระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นขั้นตอนในเรื่องของทักษะเทคนิควิธีการต่างๆ และยังรวมถึงการสังสมประสบการณ์ที่มากขึ้น วัตถุประสงค์เพื่อเอาสิ่งที่ได้เรียนรู้ขึ้นมาประยุกต์ใช้งานในการทำการเกษตรหรือการแปรรูปอย่างมีประสิทธิภาพ 3. ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการเลือกใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีสำหรับการทำเกษตรอย่างพาราเพื่อเพิ่มมูลค่า เพราะเกษตรกรนั้นเกิดความเชื่อมั่น ด้วยหลักเหตุและผลว่าการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีนั้น สามารถช่วยตอบโจทย์ในการทำการเกษตรอย่างพาราได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ
7. ระบบการเงินเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพารา	1. ส่งผลให้เกิดการสนับสนุนการลงทุน ในเรื่องของการจัดสรรเงินลงทุนทางด้านนวัตกรรมเทคโนโลยี เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกษตรกรนั้นหันมาใช้ให้มากยิ่งขึ้น 2. ส่งผลให้เกิดการแก้ไขปัญหาเงินทุน ในส่วนของนวัตกรรมเทคโนโลยีเพื่อการเกษตร เพราะเกษตรกรนั้นจำเป็นต้องมีแหล่งเงินทุน ในการซื้อนวัตกรรมเทคโนโลยีมาใช้

ตารางที่ 2 การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยีต่อการเกิดผลกระทบ (ต่อ)

การจัดการนวัตกรรมและเทคโนโลยี	การเกิดผลกระทบ
	3. ส่งผลให้เกิดความสามัคคีและการประสานงานร่วมมือกันระหว่างภาครัฐบาลและภาคเอกชนควรในการผลักดันนวัตกรรมเทคโนโลยีให้ใช้กันอย่างกว้างขวาง เช่น การร่วมมือกันระหว่างรัฐกับภาคเอกชนในการตั้งราคาขายเทคโนโลยีที่ไม่สูงมากนั้นทำให้เกษตรกรนั้นสามารถจับต้องได้นวัตกรรมเทคโนโลยีนั้นได้
8. กิจกรรมวิศวกรรมเมื่อใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีทางการเกษตรแปลงใหญ่อย่างพารา	1. ส่งผลในเรื่องของการประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ นักวิชาการหรือผู้ที่มีความชำนาญงาน ในการลงพื้นที่ติดตามผล และกำกับดูแลกลุ่มเกษตรกรชาวสวนยางแปลงใหญ่ 2. ส่งผลในเรื่องของการตรวจสอบจากกำไรที่ได้จากรายรับ เพราะการที่จะประสบความสำเร็จในการรวมกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่นั้น ไม่ได้วัดที่ผลการดำเนินงานแต่วัดที่ผลของการประกอบการเป็นสำคัญ 3. ส่งผลในเรื่องของการประเมินความพึงพอใจของเกษตรกร ก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการเกษตรแปลงใหญ่ อาทิเช่น การทำแบบทดสอบความพึงพอใจต่อการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยี เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในงานวิจัย

สำหรับข้อเสนอแนะทางการวิจัยนั้น ทางผู้วิจัยได้ทำการแบ่งออกออกเป็นสามส่วนคือ 1. ข้อเสนอแนะให้กับรัฐบาล 2. ข้อเสนอแนะให้กับเกษตรกร 3. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป โดยมีเนื้อหาละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะให้กับรัฐบาล

1. รัฐบาลควรดำเนินการจัดตั้งศูนย์การฝึกอบรมที่เกี่ยวกับการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีขึ้นตามจังหวัดต่างๆ ในภาคตะวันออกเป็นอันดับแรก โดยเฉพาะชลบุรีนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องรีบดำเนินการสาเหตุเพราะการทำการเกษตรยางพาราในจังหวัดชลบุรีนั้น ขึ้นตรงกับจังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งจุดนี้นั้นจากการสัมภาษณ์หรือการพูดคุยนอกรอบกับชาวเกษตรกรสวนยางพาราจังหวัดชลบุรี ทำให้ทราบถึงปัญหาในเรื่องของการเดินทางเพื่อทำการติดต่อประสานงานที่ค่อนข้างไกล และการจัดตั้งศูนย์ฝึกอบรมนั้นรัฐบาล

จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการประสานงานกับบริษัททางภาคเอกชน เพื่อที่จะดำเนินการเป็นคู่ขนานในการสาธิตและแนะนำการใช้เครื่องมือวัดกรรมและเทคโนโลยีให้กับเกษตรกรที่มีความสนใจในศูนย์ฝึกอบรมที่จัดตั้งขึ้นมาด้วย

2. รัฐบาลควรส่งผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้วัดกรรมเทคโนโลยีในการแปรรูปในช่วงแรกเริ่มโครงการเกษตรกรรมสวนยางแปลงใหญ่ นอกเหนือจากเจ้าหน้าที่ประจำการ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญนั้นควรมีระยะเวลาในการการฝังตัวในกลุ่ม เพื่อทำการถ่ายทอดองค์ความรู้ต่างๆ และผันตัวออกไป เมื่อเกิดการประเมินศักยภาพในกลุ่ม ว่าสามารถดำเนินการได้ด้วยตนเอง เหตุผลเพราะถ้าผู้เชี่ยวชาญอยู่นานนั้นจะทำให้สมาชิกพึ่งพามากเกินไป อาจส่งผลทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเองนั่นเอง

3. รัฐบาลควรสนับสนุนเงินทุนให้การศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยสำหรับลูกหลานชาวเกษตรกรสวนยางหรือเกษตรกรในการเพาะปลูกอื่นๆ เกี่ยวกับหลักสูตรวิทยาการการใช้วัดกรรมทางการเกษตร เพื่อให้เยาวชนเหล่านั้น ทำการเรียนรู้การใช้วัดกรรมเทคโนโลยีต่างๆ โดยทางผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่า รัฐบาลควรออกข้อกำหนดหรือข้อแม้ต่างๆ ว่าด้วยเรื่องการกลับมาพัฒนาอาชีพเกษตรกรภาคหลังจากการเรียนจบ เพื่อที่จะได้ต่อยอดความรู้ภายในกลุ่มเกษตรกรสวนยางแปลงใหญ่เพื่อการเพิ่มมูลค่าโดยใช้เทคโนโลยีเป็นหลัก (ควรเร่งดำเนินการเพราะเป็นการปูพื้นฐานความสำเร็จในระยะยาว)

4. ในการสนับสนุนเรื่องเงินทุนจากรัฐบาลและภาคเอกชน รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนในการใช้วัดกรรมเทคโนโลยีการเกษตรยางพาราโดยเฉพาะ นอกเหนือจากทุนที่ทำการสนับสนุนเกษตรกรรายใหม่ในการเพาะปลูก และรัฐบาลควรมีการออกดอกเบี้ยต่ำเพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรใช้วัดกรรมเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญรัฐบาลควรลดภาษีของบริษัทเอกชนผู้ผลิตวัดกรรมเทคโนโลยีเพราะการลดภาษีนั่น จะทำให้ราคาขายวัดกรรมเทคโนโลยีต่อหน่วยนั้นถูกลงด้วยเช่นกัน (ตัวอย่าง การเพิ่มภาษียรถยนต์ ส่งผลให้ราคาขายรถยนต์ต่อคันนั้นสูงขึ้น ซึ่งเป็นไปตามกลไกของตลาด) หรือ รัฐบาลนั้นร่วมมือกับภาคอาชีวะในการคิดค้นวัดกรรมเทคโนโลยีเกี่ยวกับเกษตรยางพารา เพื่อที่จะได้เป็นการควบคุมต้นทุนให้ต่ำลงนั่นเอง

5. รัฐบาลควรสนับสนุนให้มีการจัดบรรยายความรู้และสัมมนาอย่างต่อเนื่อง เพื่อที่จะทำให้สมาชิกภายในกลุ่มเกษตรแปลงใหญ่นั้น ได้เกิดการทำกิจกรรมการเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งนอกจากจะได้ประโยชน์ทางตรงเรื่องความรู้ความเข้าใจในการใช้วัดกรรมแล้วนั้น ก็ยังได้ประโยชน์ทางอ้อมเรื่องความสัมพันธ์ที่ดีขึ้นด้วยเช่นกัน

6. รัฐบาลควรเร่งผลักดันให้ชาวเกษตรกรหันมาใช้วัดกรรมกันมากขึ้น สำหรับการแก้ไขปัญหาแรงงานคนขาดแคลน โดยปัจจุบันนั้น ปัญหาแรงงานขาดแคลนถือได้ว่าเป็นปัญหาที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะแรงงานไทยส่วนใหญ่นั้นต่างก็หันไปทำงานโรงงานอุตสาหกรรมกันอย่างมาก ซึ่งตรงจุดนี้เองทำให้ต้องพึ่งแรงงานต่างประเทศมากยิ่งขึ้น ทำให้เจ้าของสวนยางพารานั้นเกิดปัญหาต่างๆ ตามมา เช่น ทำเรื่องขอใบอนุญาตการทำงาน การสอนงานโดยเฉพาะการกรีดยางพารา การลดน้ำการใส่ปุ๋ย เป็นต้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้ที่ทางผู้วิจัยได้นำเสนอมานั้นสามารถแก้ปัญหาแรงงานขาดแคลนลงได้นั่นเอง

7. การสนับสนุนเรื่องเงินทุนจากรัฐบาลและภาคเอกชน รัฐบาลควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนในการใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีการเกษตรยางพารา นอกเหนือจากทุนที่ทำการสนับสนุนเกษตรกรรายใหม่ในการเพาะปลูก และรัฐบาลควรมีการออกดอกเบี้ยต่ำเพื่อสนับสนุนให้เกษตรกรใช้นวัตกรรมเทคโนโลยีมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญควรลดภาษีลงของบริษัทเอกชนเพราะการลดภาษีลงนั้น จะทำให้ราคายางนวัตกรรมเทคโนโลยีต่อหน่วยนั้นถูกลงด้วยเช่นกัน หรือรัฐบาลนั้นร่วมมือกับภาคอาชีพะในการคิดค้นนวัตกรรมเทคโนโลยีเกี่ยวกับเกษตรยางพารา เพื่อที่จะได้เป็นการควบคุมต้นทุนให้ต่ำลงนั่นเอง

8. ในการตรวจสอบผลการดำเนินการนั้น รัฐบาลควรวางกรอบการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีผลักดันให้เห็นถึงประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งวัตถุประสงค์นั้นเพื่อเป็นการโน้มน้าวให้เกษตรกรสวนยางพารามีความสนใจมากยิ่งขึ้น และที่สำคัญควรมีการประสานงานร่วมกันของทุกภาคส่วนโดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ควรที่จะลงพื้นที่การทำเกษตรเพื่อติดตามผลเพื่อช่วยเหลือ หรือดำเนินการตรวจสอบข้อผิดพลาดและแก้ไขต่อไป

ข้อเสนอแนะให้กับเกษตรกร

1. เกษตรกรนั้นควรหันมารวมกลุ่มในรูปแบบเกษตรกรแปลงใหญ่กันมากขึ้น เพื่อทำการต่อรองการรับซื้อผลผลิตจากการทำการเกษตรและที่สำคัญจะได้รับการสนับสนุนจากทางรัฐบาลทางด้านต่างๆ ให้สามารถดำเนินการภายในกลุ่มได้ ซึ่งหลักการของการรวมกลุ่มรูปแบบเกษตรกรแปลงใหญ่นั้น มีความคล้ายคลึงกับสหกรณ์ แต่ที่ต่างไปนั้นคือ สหกรณ์นั้นจะดำเนินการขายตรงกับทางบริษัท จึงไม่เกิดการเอาเปรียบเพราะมีการประมูลวัตถุดิบ เกษตรกรแปลงใหญ่นั้น จะครอบคลุม กระบวนการทั้งต้นน้ำกลางน้ำและปลายน้ำรวมกลุ่มต่อรองราคากับทางพ่อค้าคนกลาง

2. เกษตรกรควรเปิดใจหันมาเปลี่ยนวิธีการทำการเกษตรรูปแบบเดิมเป็นการทำการทำการเกษตรรูปแบบใหม่โดยเน้นที่การใช้นวัตกรรมเป็นหลักเพราะ คุณประโยชน์ของการใช้นวัตกรรมนั้นมีมากมาย เช่น ลดปัญหาแรงงาน ทำให้การทำงานได้อย่างสะดวกสบาย ลดต้นทุนค่าใช้จ่าย ลดขั้นตอนการดำเนินงาน ผลผลิตมีคุณภาพสูงเป็นต้อง

3. สำหรับการรวมกลุ่มเกษตรกรแปลงใหญ่นั้น สมาชิกในกลุ่มควรไปศึกษาดูงานแปรรูปในสถานที่ต่างๆ เพื่อที่จะเกิดแนวคิดใหม่ๆ และกลับมาต่อยอดความสำเร็จ เช่น กระบวนการพิจารณาวัตถุดิบควรวิธีการในการลดต้นทุนที่ไม่จำเป็น การดำเนินการเกี่ยวกับกระบวนการผลิต วิธีการทำบรรจุภัณฑ์ การสร้างแบรนด์สินค้าจากผลิตภัณฑ์ภายในกลุ่มและการประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

4. เกษตรกรนั้นควรเข้าร่วมฝึกอบรมตามโอกาสต่างๆ หรือเดินทางเพื่อไปศึกษางานในแหล่งอื่นที่ประสบความสำเร็จ ซึ่งจะช่วยให้เกษตรกรเหล่านั้น มีความรู้ทักษะความชำนาญรวมถึงเทคนิคใหม่ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อนำมาต่อยอดประยุกต์ใช้ในการทำการเกษตรต่อไป

กุมเรศ จันทรสว่าง และบรรพต วิรุณราช

รายการอ้างอิง

สมาคมการยางแห่งประเทศไทย. (2560). ข้อมูลการส่งออกยางพารา. วันที่ค้นข้อมูล 15 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก www.raot.co.th/

ขวัญเรือน เสธารมย์. (2559). เทคโนโลยีและนวัตกรรม. วันที่ค้นข้อมูล 18 กุมภาพันธ์ 2560, เข้าถึงได้จาก <https://www.gotoknow.org/posts>

พันธุ์อาจ ชัยรัตน์. (2557). การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร. กรุงเทพฯ: งานส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ.

พูนลาภ ทิพชาติโยธิน. (2553). *Value-Added Activities* การเพิ่มลูกค้าน้ำด้วย กิจกรรมเพิ่มมูลค่า. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.

Margaret, A. W., & Garry, D. B. (2007). *The Management of Technology and Innovation: A Strategic Approach*. USA: Free Press.

มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองกับโทษอาญา ผ่านมุมมองของ
ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป

**The Deprivation of Political Rights and Criminal Punishment Through
the Perspective of the European Court of Human Rights**

ณรุ้ง ศิวะกุล (Chanurak Sivakul)

นักศึกษาระดับปริญญาโท คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Faculty of Law, Thammasat University

E-mail: Chanurak.svk@gmail.com

Received: 15 July 2020

Revised: 22 September 2020

Accepted: 25 September 2020

บทคัดย่อ

มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง โดยเฉพาะ การตัดสิทธิเลือกตั้ง และตัดสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง เป็นมาตรการที่ยังไม่มีสถานะของมาตรการชัดเจน ซึ่งเป็นปัญหาที่มีความเห็นแตกต่างกันว่าเป็นอาญาหรือไม่ จนเกิดปัญหาการบังคับใช้มาตรการนี้ย้อนหลังโดยศาลรัฐธรรมนูญ เนื่องด้วยมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองเหล่านี้มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เพราะเป็นการลิดรอนสิทธิและอำนาจของประชาชนในระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย จึงสำคัญที่จะพิจารณาว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือไม่ และควรถูกกำหนดสถานะและใช้หลักในการบังคับใช้เช่นไร โดยศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป นับเป็นศาลที่ได้วินิจฉัยเกี่ยวกับสถานะของมาตรการในหลายคดี โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของการคุ้มครองสิทธิของมนุษย์ชน ได้มีคำวินิจฉัยเกี่ยวกับมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองที่น่าสนใจ ทั้งยังมีหลักเกณฑ์ที่จะนำมาใช้พิจารณาถึงสถานะของมาตรการ ซึ่งอาจนำไปเป็นแนวทางปรับใช้กับการกำหนดสถานะมาตรการต่างๆ ในประเทศไทยได้

จากการศึกษาพบว่า ตามหลักการของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป พบว่าลักษณะสำคัญที่ศาลใช้ในการพิจารณาสถานะของมาตรการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการบังคับใช้ ลักษณะการประณาม ลักษณะการแก้แค้นทดแทน และความรุนแรงของมาตรการ ที่มาของมาตรการ และสภาพการบังคับใช้ เมื่อนำ

ณนุรักษ์ ศิวะกุล

หลักเกณฑ์ดังกล่าวมาพิจารณากับมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองแล้วนั้นพบว่า ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้พิจารณาสถานะของมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองแตกต่างกันไปในแต่ละคดี แต่ละบริบท ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า การพิจารณาคดีของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปในแต่ละคดียังมีข้อผิดพลาด ที่ไม่มีหลักเกณฑ์ที่เหมือนกันในแต่ละคดี ดังนั้นผู้เขียนมีแนวเห็นว่า จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกำหนดให้ชัดเจนว่าปัจจัยใดบ้างที่ควรนำมาพิจารณาเป็นลำดับแรกในการพิจารณาสถานะของมาตรการ เปรียบเสมือนเป็นยี่ตอกที่ใช้กำหนดแนวทางในการพิจารณา หากสิ่งที่ควรพิจารณาเป็นลำดับแรกมิอาจให้คำตอบได้อย่างชัดเจน จึงพิจารณาในปัจจัยอื่นต่อไป มิเช่นนั้นแล้วการพิจารณาถึงสถานะของมาตรการก็จะจะเป็นไปตามบริบทแต่ละคดี มากจนเกินไป ผู้เขียนเห็นว่าวัตถุประสงค์ของมาตรการ ลักษณะแก้แค้นทดแทน ลักษณะประณาม และความรุนแรงของมาตรการ คือปัจจัยกลุ่มแรกที่แสดงออกถึงความเป็นโทษอาญา และมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง โดยเฉพาะการตัดสิทธิเลือกตั้งและสมัครรับเลือกตั้ง ล้วนมีลักษณะของโทษอาญา ดังนั้นการบังคับใช้มาตรการเหล่านี้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องบังคับใช้ตามหลักประกันการบังคับใช้กฎหมายอาญา

คำสำคัญ: มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง, ตัดสิทธิเลือกตั้ง, โทษอาญา, ศาลรัฐธรรมนูญ, ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป

Abstract

The deprivation of Political Rights measure, especially deprivation of the right to vote and to stand as a candidate at election measure is a measure that does not have a clear status yet which is a problem that has been debated whether it is a criminal law or not since there is an issue of retrospective enforcement by the Constitutional Court. These measures create a huge impact on people because they deprive rights and power of people under Democratic regime. Therefore, it is important whether the deprivation of Political Rights measure is a criminal offense and should be determined a status to set the regulation or not. European Court of Human Rights has been considered as a court that has rule status of the measures based on Human Rights Protection in many cases and release many noticeable rulings and criteria to be used to consider status of the measures which can be apply to determine status of plenty measures in Thailand.

From the study, according to the European Court of Human Rights, the main factors that the court uses to consider status of the measures are enforcement purpose, condemnation, retribution, severity of measures, sources of measures and enforcement conditions. To consider the status of the deprivation of Political Rights measure together with these criteria, it shows that the European Court of Human Rights considers the status of the deprivation of Political Rights measure differently each case and each context

which I found that there are some errors and mistakes from the trial of the European Court of Human Rights by using different criteria in each case. In my point of view, it is important to clearly specify which factors should be primarily taken to consider status of the measures which can be also called as a guideline. If the first criteria that should be taken cannot be clearly set, other factors will be consider accordingly. Otherwise, the consideration of status of the measures will only rely on context of each case. From my view, enforcement purpose, condemnation, retribution, severity of measures is the first group of criteria that shows the criminal offense characteristic. Also the deprivation of Political Rights measure, especially deprivation of the right to vote and to stand as a candidate at election measure have the characteristics of criminal punishment. Therefore, to enforce these measures is necessary to make it according to the principle of legality.

Keywords: Deprivation of political rights, Disqualified the right to be elected, Criminal Penalty, The constitutional court, The European court of human rights

บทนำ

หนึ่งในกฎหมายที่มีอิทธิพลเหนือบุคคลเป็นอย่างยิ่งคือกฎหมายอาญา เนื่องด้วยการมีสภาพบังคับที่สามารถลดทอนสิทธิเสรีภาพของบุคคลได้ อาญาจึงนับว่าเป็นยาแรงที่รัฐมักนำมาใช้ในการจำกัดหรือห้ามการกระทำต่างๆ ของคนในสังคม โดยทั่วไปกฎหมายอาญามักประกอบไปด้วยส่วนของบทบัญญัติความผิดและส่วนของมาตรการบังคับ

มาตรการบังคับทางอาญาถูกบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญา แบ่งแยกได้เป็นโทษ และวิธีการเพื่อความปลอดภัย แต่อย่างไรก็ตามยังคงมีอีกหลากหลายสภาพบังคับที่ไม่ได้ถูกกำหนดสถานะไว้อย่างชัดเจน และมักจะถูกเรียกรวมกันว่ามาตรการอื่นทางอาญา ด้วยปัญหาการแบ่งแยกสถานะของมาตรการ ส่งผลให้มาตรการอื่นซึ่งไม่มีสถานะที่แน่นอนไม่ได้รับการบังคับใช้ภายใต้หลักประกันทางอาญา และกระบวนการพิจารณาทางอาญา จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการวิเคราะห์หาหลักการที่จะนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาสถานะของมาตรการว่าแท้จริงแล้ว มาตรการนั้นควรมีสถานะในทางกฎหมายอาญาอย่างไร หากมีลักษณะในทางอาญาก็ควรบังคับใช้ภายใต้หลักประกันทางอาญา ซึ่งมาจากหลักการ ไม่มีความผิด ไม่มิโทษ โดยไม่มีกฎหมาย (ทวิเกียรติ มินะกะนิษฐ, 2558, หน้า 23) แต่หากไม่มีลักษณะทางอาญามากพอ ก็ไม่ควรจะมีสถานะทางอาญาเพื่อป้องกันปัญหาอาญาเพื่อ ดังนั้นการกำหนดสถานะของมาตรการให้ถูกต้องจะช่วยให้สามารถบังคับใช้มาตรการได้เหมาะสมขึ้น และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกลดทอนสิทธิเกินความจำเป็น

ณนุรักษ์ ศิวะกุล

หนึ่งในมาตรการที่ถูกบังคับใช้เคียงคู่กับโทษอาญามาโดยตลอด และมักเป็นที่ถกเถียงกันถึงสถานะและการบังคับใช้ คือมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง ซึ่งมาตรการนี้มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นอย่างมาก เนื่องจากการกีดกันการแสดงออกซึ่งสิทธิและความคิดเห็นของตน จำกัดการใช้อำนาจของประชาชนในการปกครองระบอบประชาธิปไตย ซึ่งแท้จริงแล้วประชาชนเป็นเจ้าของอำนาจอิสระสูงสุด และทุกคนเป็นเจ้าของอย่างเท่าเทียมกัน (ฐาตุร ศิริยุทธ์วัฒนา, 2562) ดังนั้นมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองจึงควรต้องมีการกำหนดสถานะของมาตรการให้ชัดเจน เพื่อจะได้บังคับใช้มาตรการได้อย่างเหมาะสมเป็นธรรม และทรงประสิทธิภาพตามเจตนารมณ์ที่แท้จริงของกฎหมาย

การบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง มีปัญหาในประเทศไทยจากครั้งที่ศาลรัฐธรรมนูญ ได้พิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองสามารถบังคับใช้ย้อนหลังได้ เนื่องจากไม่ใช่โทษทางอาญา ซึ่งขัดกับคำพิพากษาศาลฎีกาหลายฉบับ ซึ่งได้วินิจฉัยถึงมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองไม่บังคับใช้ย้อนหลัง และให้ใช้มาตรการที่บังคับใช้อยู่ในขณะมีการกระทำความผิด เรื่องดังกล่าวนี้มีการถกเถียงและแลกเปลี่ยนความเห็นในเชิงวิชาการที่หลากหลาย ทั้งในด้านกฎหมายมหาชน และกฎหมายอาญา มาตรการที่กระทบต่อสิทธิของบุคคลเช่นนี้ ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปอันเป็นศาลระหว่างประเทศ ได้พิจารณาและพิพากษาถึงสถานะของมาตรการในทางการเมืองอยู่หลายคดี ซึ่งอาจเป็นแนวทางในการกำหนดทิศทางของมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองในประเทศไทยได้ และสามารถใช้เป็นต้นแบบในการกำหนดปัจจัยที่จะนำมาใช้พิจารณาสถานะของมาตรการหนึ่ง ว่ามาตรการนั้นมีลักษณะของโทษอาญาหรือไม่ อย่างไร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับการพิจารณาสถานะของมาตรการ ในมุมมองของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป (Guide on article 7 on the European Convention of Human Rights: No punishment without law)

ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้นำหลักที่ตนได้พิจารณาพิพากษาคดี มากล้นกรองเป็นหลักเกณฑ์ในการพิจารณาความเป็นอาญาของกฎหมาย โดยแบ่งออกเป็นสองส่วน คือหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาว่าการกระทำสมควรเป็นความผิดอาญาหรือไม่ (The concept of criminal offence) หรือที่ถูกเรียกถึงกันในชื่อ “Engel Criteria” เนื่องจากเป็นหลักที่ศาลใช้ในคดี Engel and Others V. The Netherlands และหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาว่ามาตรการหนึ่ง สมควรเป็นโทษอาญาหรือไม่ (The concept of penalty)

หลายครั้งที่มีคดีเกี่ยวกับการบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองขึ้นสู่การพิจารณาของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป และศาลต้องทำการพิจารณาถึงสถานะของมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองว่ามีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือไม่ หรือเป็นเพียงมาตรการเชิงป้องกัน ซึ่งผลของคำพิพากษาในส่วนนี้ นับว่ามีผลกระทบเป็นอย่างมาก เนื่องจากการที่มาตรการถูกยอมรับว่ามีสถานะเป็นโทษทางอาญาแล้ว ย่อมได้รับการบังคับใช้ภายใต้หลักประกันในทางอาญา และได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาคดีอย่างเป็นธรรม (Rights of fair trial) เนื่องจากหากถูกตัดสินว่าเป็นมาตรการเชิงป้องกันแล้ว การบังคับใช้

มาตรการมักถูกละเลยไม่บังคับภายใต้หลักประกันในทางอาญา และศาลอาจไม่นำหลักการพิจารณาคืออย่างเป็นธรรม ตามมาตรา 6 ของอนุสัญญาว่าด้วยสิทธิมนุษยชนยุโรปมาใช้ จากจุดนี้จึงทำให้เห็นได้ว่าการกำหนดสถานะของสภาพบังคับให้ชัดเจนแน่นอน และให้ถูกต้องตามลักษณะที่มาตรการนั้นเป็นจริง ๆ นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก

หลักการในการพิจารณาว่ามาตรการหนึ่งๆ นั้นมีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือไม่ ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้กำหนดหลักเกณฑ์และรวบรวมเป็น รูปแบบของโทษ (The concept of penalty) ซึ่งได้รวบรวมเป็นไกด์ไลน์ของมาตรา 7 แห่งอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป โดยรูปแบบของโทษตามหลักการของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป เป็นการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาว่ามาตรการหรือสภาพบังคับนั้นมีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือไม่ ซึ่งได้มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาไว้ใน หมวด 2 ข้อ D ของหลักการไม่มีความผิดโดยไม่มีกฎหมายของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป โดยหลักที่ใช้พิจารณานั้นถูกเขียนไว้ในข้อ 11-13 มีเนื้อหาพอจะสรุปได้ดังนี้

1. ข้อ 11 ของหลักการไม่มีความผิดโดยไม่มีกฎหมาย วางหลักว่า จุดเริ่มต้นสำหรับการประเมินการมีอยู่ของ “โทษ” คือการตรวจสอบว่ามาตรการดังกล่าวถูกสั่งจากการลงโทษสำหรับ “ความผิดทางอาญา” หรือไม่ กล่าวคือ หากมาตรการดังกล่าวบังคับใช้กับการกระทำที่ถูกตัดสินว่าเป็นความผิดอาญา มาตรการนั้นย่อมเป็นโทษอาญา อย่างไรก็ตามเกณฑ์ดังกล่าวเป็นเพียงหนึ่งในเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น อย่างไรก็ดี แม้ศาลจะใช้มาตรการกับคดีที่ศาลไม่ได้ตัดสินว่าการกระทำเป็นความผิดอาญา หรือแม้มาตรการที่ใช้บังคับจะไม่ได้เกิดขึ้นเพื่อลงโทษการกระทำผิดทางอาญา ก็ไม่อาจปฏิเสธได้เสียทีเดียวว่ามาตรการนั้นไม่ใช่โทษทางอาญา กล่าวคือแม้จะไม่ได้กระทำความผิดอาญาแต่มาตรการที่นำมาใช้กับการกระทำนั้น อาจจะเป็นโทษที่มีเนื้อหาในทางอาญาก็ได้ อย่างไรก็ตามหากมาตรการที่บังคับใช้มีวัตถุประสงค์ในการบำบัดแก้ไขเป็นส่วนสำคัญและกฎหมายภายในประเทศไม่ได้กำหนดให้มาตรการนั้นเป็นโทษอาญา มาตรการดังกล่าวก็ย่อมจะไม่ใช่โทษอาญา ซึ่งมีใช้เกณฑ์ข้อนี้เพียงข้อเดียวเท่านั้นที่เป็นตัวชี้วัด แต่ต้องพิจารณาปัจจัยอื่นด้วย

2. ข้อ 12 ของหลักการไม่มีความผิดโดยไม่มีกฎหมาย วางหลักว่า ปัจจัยอื่นๆ ที่อาจมีความเกี่ยวข้อง คือลักษณะและเป้าหมายของมาตรการ (โดยเฉพาะอย่างยิ่งจุดประสงค์เชิงลงโทษ) การจำแนกประเภทของมาตรการภายใต้กฎหมายภายในประเทศ ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการนำมาใช้ การดำเนินการ และความรุนแรง อย่างไรก็ตาม ความรุนแรงของมาตรการไม่ได้ชี้ขาดในตัวเองเพราะมาตรการเชิงป้องกันที่ไม่ใช่อาญาจำนวนมากสามารถมีผลกระทบอย่างมากต่อบุคคลที่เกี่ยวข้อง กล่าวคือต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบอื่นๆ ของมาตรการด้วย หากมาตรการมีจุดประสงค์ชัดเจนที่จะลงโทษ กฎหมายภายในประเทศได้จำแนกมาตรการนั้นว่าเป็นโทษอาญา ขั้นตอนการบังคับใช้มีการใช้วิธีการทางอาญามาเกี่ยวข้อง มาตรการนั้นมีลักษณะรุนแรง หากมีองค์ประกอบจำพวกนี้ มาตรการนั้นก็ย่อมควรมี

ณนุรักษ์ ศิวะกุล

สถานะเป็นโทษทางอาญา อย่างไรก็ตาม ความรุนแรงเพียงอย่างเดียวไม่อาจชี้ขาดได้ เพราะมีมาตรการเชิงป้องกันที่ไม่ใช่อาญาหลายมาตรการที่มีความรุนแรงเช่นกัน

3. ข้อ 13 ของหลักการไม่มีความผิดโดยไม่มีความหมาย วางหลักว่า ในบางกรณีโดยเฉพาะอย่างยิ่ง หากกฎหมายภายในประเทศไม่ได้กำหนดให้มาตรการมีคุณสมบัติเป็นมาตรการลงโทษและหากวัตถุประสงค์คือการบำบัด การเปลี่ยนแปลง ที่สำคัญโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเงื่อนไขของการดำเนินการของมาตรการสามารถถอนคุณสมบัติแรกเริ่มของมาตรการในฐานะที่เป็นโทษได้ กล่าวคือ ในบางกรณี อาจจะต้องพิจารณาหากกฎหมายภายในประเทศไม่ได้กำหนดให้มาตรการนั้นเป็นโทษ และการดำเนินการใช้มาตรการนั้นไม่ได้เป็นไปตามคุณสมบัติพื้นฐานของมาตรการนั้นที่จะเป็นโทษ มาตรการนั้นก็อาจไม่ควรเป็นโทษ เช่นการกักตัวในสถานพยาบาล กฎหมายอาญาในประเทศไทยไม่ได้กำหนดให้เป็นโทษ และการดำเนินการตามมาตรการนี้ก็มีขึ้นเพื่อดูแลควบคุมผู้ป่วยมากกว่าที่จะเป็นการกักตัวไว้ ซึ่งการกักตัวเป็นคุณสมบัติที่จะทำให้มาตรการดังกล่าวอาจเป็นโทษได้ แต่เมื่อการดำเนินการตามมาตรการเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์อื่นมากกว่าคือการรักษา จึงเป็นการลบล้างคุณสมบัติในการที่จะเป็นโทษของการกักตัวในสถานพยาบาลไป

หลักเกณฑ์ทั้งสามประการนำไปสู่ข้อสรุปที่ว่า แม้จะเรียกชื่อว่าอย่างไรก็ตามในกฎหมายภายในประเทศ แต่หากเป็นมาตรการที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาทางอาญาแล้ว การปรับใช้มาตรการดังกล่าวต้องเคารพต่อหลักประกันทางอาญาที่ได้รับการยอมรับโดยอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนมาตรา 6 ด้วย ซึ่งบทสรุปนี้เป็นคำกล่าวของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปในคดี *ÖZTÜRK c. ALLEMAGNE* (ปกป้อง ศรีสนิท, 2561) และหลักการใน *The concept of penalty* แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าโทษทางอาญาไม่ได้ยึดติดแต่เฉพาะที่กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็น แต่ยังต้องพิจารณาถึงลักษณะ เป้าหมาย วัตถุประสงค์ในการใช้ การบังคับใช้ วิธีการดำเนินการ ความรุนแรงด้วย และแม้มาตรการที่บังคับใช้จะไม่ได้มาจากการกระทำผิดที่ได้ชื่อว่าผิดกฎหมายอาญา มาตรการดังกล่าวก็ยังมีสถานะเป็นโทษทางอาญาได้ ดังนั้นมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองในเมืองในประเทศไทยแม้จะไม่ได้ถูกบัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาแต่หากพิจารณาในส่วนอื่นแล้วเป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังที่กล่าวมา ก็ย่อมจะมีลักษณะที่แท้จริงเป็นโทษทางอาญาได้เช่นกัน

การวินิจฉัยคำพิพากษา

มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองกับโทษอาญา ในมุมมองของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปมีตัวอย่างการตัดสินเกี่ยวกับมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง ซึ่งมีคำตอบที่แตกต่างกันไปในแต่ละคดี มีทั้งคดีที่ศาลพิจารณาแล้วเห็นว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองเป็นโทษทางอาญา และมีทั้งคดีที่ศาลตัดสินว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองไม่ใช่โทษอาญาและเป็นเพียงมาตรการเชิงป้องกันเท่านั้น ทั้งยังมีคดีที่ก่อให้เกิดความเกี่ยวข้องกันระหว่างมาตรการที่ไม่มีสถานะแน่นอนกับความเป็นอาญาอีกด้วย การมีเนื้อหาทางอาญานั้นมีความหมายว่า มาตรการดังกล่าวมีลักษณะและควรได้รับการปฏิบัติเช่นเดียวกับโทษที่ถูกบัญญัติว่าเป็นโทษอาญา

1. มาตรการเพิกถอนสิทธิการเมืองที่มีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือมีจุดมุ่งหมายเป็นการลงโทษตามคำตัดสินของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป

ในส่วนนี้ผู้เขียนจะหยิบยกคดีความที่เกี่ยวข้องกับการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้ตัดสินหรือให้ความเห็นไว้ว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองดังกล่าวมีลักษณะเป็นโทษอาญาหรือเมื่อพิจารณาจากวัตถุประสงค์ในการบังคับใช้มาตรการแล้วนั้นเห็นว่าเป็นไปเพื่อการลงโทษ

1.1 กรณีการขาดคุณสมบัติการเป็นสมาชิกรัฐสภา ถูกเพิกถอนสิทธิลงรับสมัครเลือกตั้ง และดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นเวลาสิบปี ซึ่งศาลตัดสินว่าเป็นโทษอาญา (*Matyjek v. Poland*)

ในคดีนี้ จำเลยเป็นผู้ดำรงตำแหน่งในรัฐสภา และถูกกล่าวหาว่ากระทำความผิดต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปกปิดประวัติของตนเองที่เคยเกี่ยวข้องกับองค์กรที่เป็นหน่วยงานของคอมมิวนิสต์ในอดีต โดยกฎหมายนี้มีวัตถุประสงค์ในการเปิดเผยข้อมูลของบุคคลสาธารณะเพื่อตรวจสอบ ซึ่งความผิดตามกฎหมายข้อนี้มีสภาพบังคับคือการไล่ออกจากตำแหน่งในรัฐสภา พร้อมทั้งตัดสิทธิสมัครรับเลือกตั้งและห้ามดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นระยะเวลาสิบปี

ประเด็นเกี่ยวกับการบังคับใช้มาตรการนี้ ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้ทำการชี้ขาดตั้งแต่ในชั้นรับฟ้องว่า มาตรการบังคับดังกล่าวมีสภาพเป็นโทษอาญา ตามหลักที่ว่าโทษอาญาไม่จำเป็นต้องมาจากการกระทำความผิดที่เป็นอาญาเสมอไป โดยศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปเห็นว่ามาตรการบังคับของความผิดนี้ ซึ่งคือการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งและการดำรงตำแหน่งทางการเมืองเป็นเวลาสิบปีนั้นมีความรุนแรง เพราะกระทบกระเทือนถึงการประกอบอาชีพของบุคคลหนึ่งเป็นเวลานานแม้จะไม่ได้มีการกำหนดโทษจำคุกหรือโทษปรับไว้สำหรับความผิดนี้ด้วยก็ตาม และเมื่อได้พิจารณาถึงบทความผิดตามกฎหมายนี้แล้ว ศาลพิจารณาว่าการกระทำความผิดตามกฎหมายฉบับนี้มีลักษณะของการกระทำความผิดอาญาด้วย ในคดีนี้จึงได้เห็นหลักการของศาลสิทธิมนุษยชนว่า แม้กฎหมายไม่ได้ชื่อว่ากฎหมายอาญา แต่หากกฎหมายมีสภาพบังคับที่รุนแรง สภาพบังคับนั้นย่อมเป็นโทษอาญาได้ (จิตติ ดิงศกัณย์, 2525) ดังนั้นในมุมมองของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป ความรุนแรงของมาตรการคือหนึ่งในปัจจัยที่ถูกนำมาพิจารณาการกำหนดสถานะของมาตรการ

1.2 กรณีเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งในระหว่างถูกดำเนินคดีล้มละลาย ซึ่งศาลพิจารณาว่ามีวัตถุประสงค์เป็นการลงโทษ (*Albanese v. Italy*)

จำเลยในคดีนี้มีบริษัทสามแห่งซึ่งถูกฟ้องล้มละลาย ซึ่งตามกฎหมายของประเทศอิตาลีในขณะนั้น บุคคลที่ถูกฟ้องล้มละลายจะถูกเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งในช่วงระยะเวลาการดำเนินคดี มีกำหนดไม่เกิน 5 ปี ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปตัดสินว่ามาตรการดังกล่าว เป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพในการเลือกตั้งตามอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป (Rights to free election) โดยพิจารณาว่าแม้ในการดำเนินการคดีล้มละลายจะมีขอบเขตทางแพ่งมากกว่าทางอาญา เพราะไม่ได้เป็นกรณีของการโกงหรือฉ้อฉลและไม่ได้มี

ณรรัก ศิวะกุล

การดำเนินการคดีอาญาดังกล่าวแก่นุคคลที่ล้มละลาย แต่เพียงเพราะแค่ล้มละลาย การเพิกถอนสิทธิทางการเมืองของจำเลยไม่ได้มีจุดประสงค์อื่นใดนอกเหนือไปจากการประนามและประกาศว่าจำเลยเป็นบุคคลล้มละลายหนี้สินพันตัว โดยไม่ได้สนใจว่าจำเลยได้กระทำความผิดหรือไม่ มาตรการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งดังกล่าวจึงมีวัตถุประสงค์เป็นเพียงการลงโทษเท่านั้น และเป็นวัตถุประสงค์ที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การตัดสินในคดีนี้ของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป เท่ากับเป็นการบอกว่าแม้ความผิดหรือการดำเนินคดีจะไม่ใช่ว่าเรื่องทางอาญา เพราะจำเลยไม่ได้กระทำความผิดอาญาใด แต่มาตรการที่ถูกบังคับใช้นั้นอาจจะมีวัตถุประสงค์เป็นการลงโทษได้ ซึ่งการลงโทษและการประนามนั้นเป็นลักษณะของอาญาที่ชัดเจน ดังนั้นอีกปัจจัยที่สำคัญซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนนำมาพิจารณาก็คือ ลักษณะของการประนามและการแก้แค้นทดแทน ซึ่งการประนามนั้นนับว่าเป็นลักษณะพิเศษอันเด่นชัดประการหนึ่ง (David A. Starkweather, 1992) ที่ทำให้โทษอาญาแตกต่างจากมาตรการบังคับอื่น เพราะมีผลเป็นลบกับผู้ที่โดนบังคับใช้มาตรการอย่างชัดเจน และเป็นการทำให้บุคคลอื่นรับทราบหรือเห็นว่ามาตรการดังกล่าวเป็นการลงโทษ (รณกรณ์ บุญมี, 2561)

2. มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองที่ไม่มีลักษณะเป็นโทษอาญาตามคำตัดสินของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป

ในส่วนนี้ผู้เขียนจะหยิบยกคดีความที่เกี่ยวข้องกับการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้ตัดสินหรือให้ความเห็นไว้ว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองดังกล่าวไม่มีลักษณะเป็นโทษอาญาด้วยเหตุผลต่างๆ ที่ส่งผลให้มาตรการดังกล่าวถูกมองว่ามีสถานะเพียงเป็นมาตรการเชิงป้องกันหรือมาตรการอื่นที่มีโทษทางอาญา

2.1 กรณีเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้ง ซึ่งศาลตัดสินว่าไม่มีลักษณะเป็นโทษอาญา (*Pierre Bloch v. France*)

คดีนี้จำเลยชนะการเลือกตั้งและได้รับการดำรงตำแหน่ง ทว่าในการหาเสียงนั้นจำเลยได้ใช้เงินรณรงค์ในการหาเสียงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดเอาไว้ จำเลยจึงถูกถอดถอนออกจากตำแหน่ง และถูกเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง และยังคงต้องใช้เงินคืนเท่ากับจำนวนเงินที่ใช้จ่ายเกินไป รวมถึงกฎหมายเลือกตั้งนี้ได้กำหนดโทษอาญาอื่นไว้ด้วยทั้งการจำคุกและการปรับ โดยข้อเท็จจริงตามคดีนี้ศาลได้พิจารณาว่าแม้กฎหมายเลือกตั้งจะกำหนดโทษทางอาญาไว้ แต่ในคดีไม่ได้มีการดำเนินการในส่วนโทษทางอาญาอื่นแก่จำเลย ส่งผลให้ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปไม่ได้นำมาตรา 6 แห่งอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป ว่าด้วยเรื่อง การพิจารณาคดีอย่างเป็นธรรมมาปรับใช้กับคดี อันเป็นการไม่ได้บังคับใช้หลักประกันในทางอาญากับมาตรการในคดีนี้ เห็นได้ชัดว่าการกำหนดสถานะของมาตรการมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

การพิจารณาถึงความเป็นอาญาในคดีนี้จำเลยได้ต่อสู้ว่า ความผิดดังกล่าวและมาตรการที่บังคับใช้มีความเป็นอาญา เพราะการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งนั้นนับว่าเป็นการเพิกถอนสิทธิพลเมืองอย่างหนึ่ง ซึ่งการเพิกถอนสิทธิพลเมืองนั้นเป็นโทษซึ่งถูกบัญญัติรองรับไว้ในประมวลกฎหมายอาญาของฝรั่งเศส และการบังคับใช้ดังกล่าวไม่ได้กระทำต่อบุคคลเฉพาะกลุ่มแต่บังคับใช้ทั่วไปกับบุคคลทุกคนที่มีสิทธิลงสมัครรับเลือกตั้ง

ซึ่งศาลได้พิจารณาว่าจากข้อโต้แย้งของจำเลย แม้การเพิกถอนสิทธิพลเมืองจะเป็นโทษที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายอาญาฝรั่งเศส แต่ก็ยังเป็นเพียงโทษเพิ่มเติมหรือโทษเสริมเท่านั้น (ancillary or additional) และแท้จริงแล้วการเพิกถอนสิทธิลงรับสมัครเลือกตั้งนั้นใช้กับบุคคลเฉพาะกลุ่มคือผู้ลงชิงตำแหน่งเท่านั้น และสิทธิการลงรับสมัครเลือกตั้งเป็นสิทธิทางการเมือง เรื่องดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับกฎหมายมหาชนมากกว่ากฎหมายอาญา โดยศาลได้อ้างหลักเกณฑ์ รูปแบบของความผิดอาญา (The concept of criminal offense) โดยการพิจารณาว่าความผิดและโทษดังกล่าวสมควรเป็นอาญาหรือไม่ ศาลให้เหตุผลว่า หลักเกณฑ์แรกซึ่งเป็นการพิจารณาสถานะกฎหมายภายในของกฎหมายดังกล่าว (The classification of the offense) ความผิดในการใช้จ่ายเงินในการรณรงค์หาเสียงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดนั้นเป็นความผิดตามกฎหมายเลือกตั้งไม่ใช่ความผิดตามประมวลกฎหมายอาญา ศาลจึงว่าความผิดดังกล่าวเป็นกฎหมายเลือกตั้งไม่ใช่กฎหมายอาญา ตามด้วยหลักเกณฑ์ข้อที่สองซึ่งพิจารณาลักษณะตามธรรมชาติของความผิด (The very nature of the offense) และหลักเกณฑ์ข้อสามซึ่งพิจารณาธรรมชาติและความรุนแรงของโทษ (The nature and the degree of severity of the penalty) ศาลมองว่าความผิดและมาตรการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งในคดีนี้ไม่ใช่อาญา เพราะธรรมชาติของการใช้จ่ายเงินในการรณรงค์หาเสียงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไม่มีความเป็นอาญาอีกทั้งมาตรการเพิกถอนสิทธิดังกล่าวนี้มีผลเป็นการเพิกถอนสิทธิเพียงหนึ่งปี และบังคับใช้กับการเลือกตั้งตำแหน่งที่มีการกระทำผิดเท่านั้น นับว่าโทษไม่รุนแรงและมีการจำกัดบุคคลที่จะใช้ ศาลพิจารณาแล้วเห็นว่าความผิดและมาตรการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งไม่เป็นอาญา และศาลยังพิจารณาอีกว่ามาตรการที่ให้จำเลยชดใช้เงินคืนเท่ากับที่ใช้จ่ายเกินไปนั้น ไม่เหมือนกับโทษปรับในคดีอาญา เพราะไม่ได้มีลักษณะลงโทษเพียงแต่เป็นการชดใช้คืนเท่านั้น และการชดใช้เงินคืนดังกล่าวไม่ได้มีการบันทึกไว้ในประวัติอาชญากรรม ถึงแม้ว่าในกฎหมายเลือกตั้งนี้จะมีการกำหนดโทษอาญาอื่นอันได้แก่โทษจำคุกและโทษปรับ แต่ก็มิได้ทำให้มาตรการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งและการชดใช้เงินที่ใช้จ่ายเกินไปนั้นกลายเป็นอาญาแต่อย่างใด และเมื่อไม่มีการดำเนินการทางอาญาแก่จำเลยในคดีนี้จึงไม่จำเป็นต้องนำ มาตรา 6 ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปมาบังคับใช้ในการพิจารณาคดีนี้ และเมื่อพิจารณาตาม หลักในเรื่องรูปแบบของโทษ มาตรการดังกล่าวไม่ได้ถูกกำหนดให้เป็นอาญาและวัตถุประสงค์ และการบังคับใช้ของมาตรการดังกล่าว เป็นไปเพื่อสร้างความมั่นใจในการเลือกตั้งว่าจะเป็นไปได้โดยเรียบร้อยเท่าเทียมโดยไม่ควรมีวัตถุประสงค์เป็นการลงโทษซึ่งแตกต่างจากความเป็นอาญา

อย่างไรก็ตาม แม้คำตัดสินของศาลในคดีนี้จะตัดสินว่าความผิดและมาตรการในคดีไม่เป็นอาญา ก็ตาม แต่มีผู้พิพากษาองค์คณะสองท่านในคดีนี้ได้ทำความเห็นแย้งเอาไว้ (dissenting opinion) ได้แก่ ผู้พิพากษา DE MEYER และผู้พิพากษา LOHMUS ซึ่งมีความเห็นว่าในคดีนี้ไม่มีสิ่งที่รับประกันได้ว่า มาตรการในคดีไม่เป็นอาญาโดยธรรมชาติ หรือแม้แต่มิไม่เป็นอาญาตามประมวลกฎหมายฝรั่งเศส และไม่สามารถอนุมานได้อย่างชัดเจนว่าเรื่องดังกล่าวอยู่ในเฉพาะกฎหมายเลือกตั้ง ความผิดหรือมาตรการที่ถูก

ฉนุรัก คิวะกุล

กำหนดมาจากกฎหมายอื่นที่แตกต่างไปจากประมวลกฎหมายอาญา ไม่ได้ทำให้ความผิดหรือมาตรการนั้นหมดสภาพความเป็นอาญาไป ยกตัวอย่างเช่น ความผิดทางปกครอง กฎหมายจราจร หรือกฎหมายภาษี เป็นต้น กฎหมายเหล่านี้แม้ไม่ใช่บัญญัติในประมวลกฎหมายอาญาแต่เป็นกฎหมายที่มีเนื้อหาในทางอาญาคด้วย และแม้จะมองว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองในระยะเวลาหนึ่งปีตามคดีนี้นั้นจะไม่มี ความรุนแรง แต่ความไม่รุนแรงของโทษนั้นไม่ได้ทำให้ความเป็น การลงโทษหายไปแต่อย่างใด การเพิกถอนสิทธิลงสมัครรับเลือกตั้งในคดีนี้เป็นการตัดสิทธิพลเมือง และไม่คิดว่ามันจะเป็นเพียงโทษเพิ่มเติมเท่านั้น รวมถึงการชดเชยเงินในคดีนี้ก็เป็นการปรับด้วย ผู้พิพากษาทั้งสองจึงไม่เห็นด้วยกับคำตัดสินของศาล โดยมองว่าความผิดและการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งนั้นเป็นโทษอาญา และต้องนำ มาตรา 6 ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปมาใช้ในการพิจารณาคดีนี้ด้วย

จากคำตัดสินในคดีนี้ แสดงให้เห็นว่าหลักเกณฑ์ที่ศาลใช้นั้นมีการพิจารณาถึงตัวกฎหมายซึ่งเป็นที่มาของมาตรการ และการบังคับใช้มาตรการด้วยว่ามีการดำเนินการด้วยโทษทางอาญาที่ถูกบัญญัติไว้ด้วยหรือไม่ อีกทั้งยังเน้นย้ำถึงความรุนแรงของมาตรการในการนำมาพิจารณาสถานะ แม้ว่าผู้พิพากษาสองท่านซึ่งได้ทำความเห็นแย้งได้แสดงออกว่า แม้ไม่มีความรุนแรงมาก แต่หากลักษณะอื่นบ่งบอกว่าเป็นโทษ มาตรการนั้นก็ควรมีสถานะเป็นโทษอาญา เช่นว่าวัตถุประสงค์ของมาตรการ ดังนั้นการพิจารณาถึง วัตถุประสงค์ในการบังคับใช้มาตรการจึงสำคัญอย่างยิ่ง เห็นได้จากในคดีนี้ซึ่งมีการถกเถียงการว่าการตัด สิทธิสมัครรับเลือกตั้งคือการลงโทษ หรือคือการป้องกันควบคู่กับโทษอื่น

2.2 กรณีการถอดถอนจากตำแหน่งประธานาธิบดี และเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งศาลตัดสินว่าไม่เป็นโทษอาญา (*Paksas v. Lithuania*)

คดีนี้จำเลยดำรงตำแหน่งประธานาธิบดีของประเทศลิทัวเนีย ได้ใช้อำนาจโดยมิชอบในการให้ สัญชาติแก่นักธุรกิจชาวรัสเซียซึ่งได้สนับสนุนทางการเงินแก่จำเลย ในภายหลังจำเลยถูกรัฐสภาลิทัวเนีย ดำเนินการถอดถอนจำเลยออกจากตำแหน่งประธานาธิบดี (impeachment process) ในกระบวนการก่อนถึง ศาลรัฐธรรมนูญ และต่อมาศาลรัฐธรรมนูญได้เพิกถอนคำสั่งการให้สัญชาติของจำเลย ศาลสิทธิมนุษยชน จึงมองว่า กรณีดังกล่าวไม่ใช่การดำเนินคดีในศาลและไม่ใช่การลงโทษจำเลยในทางอาญา โดยศาลพิจารณา ว่าการกระทำของจำเลยนั้นเป็นการละเมิดต่อรัฐธรรมนูญหรือฝ่าฝืนคำสาบานต่อรัฐธรรมนูญหรือไม่ ซึ่งเป็น สิ่งที่อยู่นอกเหนือขอบเขตทางอาญา

จำเลยในคดีนี้ได้ร้องเรียนว่าการถอดถอนจำเลยออกจากตำแหน่งนั้นจะต้องปฏิบัติตาม หลักการหรือกฎพื้นฐานของกระบวนการทางอาญา และยืนยันว่าการฟ้องร้องคดีนี้เป็นการดำเนินการทาง อาญา ซึ่งข้อร้องเรียนนี้ของจำเลยถูกโต้แย้งว่าข้อร้องเรียนดังกล่าวที่ว่าการถอดถอนจากตำแหน่งต้องอยู่ใน ขอบเขตของกระบวนการอาญานั้น เป็นข้อโต้แย้งที่บิดเบือนบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ เพราะเนื้อหา ทั้งหมดของการฟ้องร้องไม่ได้เกี่ยวข้องกับอาญาและตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญลิทัวเนียนั้นไม่สามารถ ดำเนินคดีอาญาได้กับประธานาธิบดีใคร่ที่ประธานาธิบดียังดำรงตำแหน่งอยู่ ดังนั้นการถอดถอนจาก ตำแหน่งในกรณีนี้จึงไม่ใช่การกระทำในทางอาญาและไม่มีการดำเนินการทางอาญาอื่นๆ ด้วย แม้รัฐจะ

ยอมรับว่าการเพิกถอนสิทธิลงคะแนนเลือกตั้งและสิทธิสมัครรับเลือกตั้งจะเป็นสิทธิที่จะถูกจำกัดได้ก็ด้วย เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายเท่านั้น แต่รัฐก็ยังยืนยันว่ามาตรการดังกล่าวไม่ใช่โทษอาญา และในคดีดังกล่าวก็เป็นเพียงการจำกัดสิทธิที่จะดำรงตำแหน่งประธานาธิบดีเท่านั้น โดยรัฐยังยืนยันต่อไปอีกว่ามาตรการดังกล่าวมีขึ้นเพื่อปกป้องชุมชน และเป็นกระบวนการทางรัฐสภาซึ่งมีการริเริ่มกระบวนการจากจากรัฐสภาของประเทศลิทัวเนีย (The Seimas of the Republic of Lithuania) จึงแตกต่างจากกระบวนการทางอาญา อีกทั้งเมื่อไม่มีการแจ้งข้อหาหรือกล่าวหาว่าจำเลยกระทำความผิดอาญามาตรการที่ถอดถอนจำเลยออกจากตำแหน่งประธานาธิบดีจึงไม่ใช่โทษอาญา

ข้อเท็จจริงยังปรากฏต่อไปว่าภายหลังจากการถูกถอดถอนออกจากตำแหน่ง ก็ไม่ได้มีหลักเกณฑ์ใดที่จะปิดกั้นไม่ให้จำเลยลงสมัครรับเลือกตั้งในตำแหน่งประธานาธิบดีใหม่ แต่ต่อมาภายหลังรัฐสภาได้ออกกฎหมายห้ามไม่ให้ผู้ที่เคยถูกถอดถอนออกจากตำแหน่งมีสิทธิลงสมัครรับเลือกตั้ง ซึ่งมีผลตลอดชีวิตและทุกๆ ตำแหน่งมิใช่เพียงแต่ตำแหน่งประธานาธิบดีเท่านั้น ด้วยเหตุนี้จึงมีประเด็นต่อมาว่า จำเลยต่อสู้ว่าการใช้มาตรการดังกล่าวเป็นการบังคับใช้มาตรการย้อนหลัง ซึ่งรัฐได้โต้แย้งว่าการใช้มาตรการบังคับย้อนหลังตามรัฐธรรมนูญ ไม่ใช่อาญา ซึ่งการห้ามใช้กฎหมายย้อนหลังบังคับใช้แก่กฎหมายอาญาเท่านั้น ในส่วนนี้จึงสะท้อนให้เห็นว่าการพิจารณาว่ามาตรการใช้อาญาหรือไม่ ส่งผลเป็นอย่างยิ่งในการนำหลักประกันทางอาญามาคุ้มครองการบังคับใช้มาตรการ ในประเด็นนี้จำเลยจึงได้ร้องเรียนศาลสิทธิมนุษยชนว่ามีการละเมิด สิทธิที่จะเลือกตั้งอย่างอิสระ (Rights to free election) ตามอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป ซึ่งศาลได้ตัดสินว่าเป็นการละเมิดมาตราดังกล่าวและการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งตลอดชีวิตนั้นเป็นมาตรการที่ไม่ได้สัดส่วน แต่อย่างไรก็ตามศาลได้ตัดสินว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งเกิดขึ้นจากความรับผิดชอบของการดำรงตำแหน่งประธานาธิบดีซึ่งอยู่นอกเหนือขอบเขตทางอาญา และเมื่อเป็นการดำเนินการโดยรัฐสภาไม่ใช่ศาลรัฐธรรมนูญมาตรการดังกล่าวจึงไม่ใช่โทษอาญาเช่นกัน และไม่สามารถนำ มาตรา 6 ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปมาใช้กับคดีนี้ซึ่งเป็นการดำเนินการของรัฐสภาและศาลรัฐธรรมนูญได้ กรณีตามคดีนี้จึงแสดงให้เห็นว่าปัจจัยหนึ่งที่ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปนำมาพิจารณาถึงสถานะของมาตรการ คือที่มาของมาตรการว่าถูกบังคับใช้โดยคำสั่งขององค์กรใด โดยศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปมองว่า การบังคับใช้มาตรการของศาลเท่านั้นที่จะนับได้ว่าเป็นโทษอาญาตามกฎหมาย ซึ่งหลักการนี้ตรงกับทฤษฎีเกี่ยวกับโทษอาญาในบางทฤษฎี ทว่าผู้เขียนไม่เห็นด้วยนักเนื่องจากการพิจารณาสถานะของมาตรการสมควรยึดติดปัจจัยใดเพียงปัจจัยเดียวเป็นหลักสำคัญยิ่งหย่อนไปกว่ากัน

2.3 กรณีถูกถอดถอนออกจากการเป็นสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร เพิกถอนสิทธิในการดำรงตำแหน่ง และถูกประกาศว่าขาดคุณสมบัติในการดำรงตำแหน่ง ภายหลังจากการยุบพรรคการเมือง ซึ่งศาลตัดสินว่าไม่เป็นโทษอาญา (*Sobacci v. Turkey*)

กรณีในคดีนี้จำเลยสังกัดอยู่พรรคการเมือง Fazilet ซึ่งถูกตัดสินว่าเป็นพรรคการเมืองที่ผิดกฎหมายและถูกยุบพรรค ส่งผลให้จำเลยในฐานะสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรของพรรค ได้ถูกถอดถอนออกจากตำแหน่ง และถูกเพิกถอนสิทธิที่จะดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นเวลา 5 ปี จำเลยต่อสู้ว่า มาตรการดังกล่าวบังคับใช้กับตัวจำเลยทั้งๆ ที่จำเลยเองไม่ได้กระทำความผิด แต่เกิดขึ้นเพียงเพราะสาเหตุที่พรรคของจำเลยถูกยุบ การใช้มาตรการดังกล่าวจึงขัดแย้งกับ มาตรา 7 ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป มาตรการดังกล่าวจึงไม่มีความเป็นธรรมและไม่มีความเหมาะสม และการเพิกถอนสิทธิในการดำรงตำแหน่งถึงรูป เป็นการขัดต่อ สิทธิในการเลือกตั้งอย่างอิสระ (right to free election) ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรป และทั้งนี้การดำเนินคดีนี้ เกิดขึ้นในศาลรัฐธรรมนูญซึ่งต้องพิจารณาว่าจะนำ มาตรา 6 (right to fair trial) ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปมาบังคับใช้หรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่ามีข้อพิพาทเกี่ยวกับสิทธิทางแพ่งหรืออาญาหรือไม่ ซึ่งศาลตัดสินว่าคดีนี้เป็นเรื่องสิทธิทางการเมือง จึงไม่นำ มาตรา 6 ของอนุสัญญามาบังคับใช้ ศาลตัดสินว่าเรื่องดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับอาญา และผลกระทบจากการยุบพรรคการเมืองในคดีนี้ไม่ใช่โทษอาญา

3. มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองที่เป็นส่วนหนึ่งของการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา

ส่วนนี้เป็นกรณีที่ศาลไม่ได้มีการตัดสินถึงลักษณะไว้โดยชัดเจน แต่มาตรการถูกบังคับใช้ในช่วงการสืบสวนสอบสวนคดีอาญา และส่งผลกระทบต่อจำเลยผู้ถูกบังคับใช้มาตรการดังกล่าว ซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้จัดหมวดหมู่ไว้ว่าเป็นมาตรการที่ใช้ในระหว่างการกล่าวหาว่ามีการกระทำความผิดอาญา

3.1 กรณีจำเลยถูกกล่าวหาว่ามีความเกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมและในระหว่างสอบสวนจำเลยจึงถูกถอดถอนชื่อออกจากบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (*Labita v. Italy*)

ข้อเท็จจริงในคดีนี้จำเลยถูกจับกุมด้วยข้อหาว่าถูกต้องสงสัยว่าจำเลยเกี่ยวข้องกับองค์กรมาเฟียอันเป็นความผิดอาญา ในระหว่างการพิจารณาคดีซึ่งยังไม่ได้มีการตัดสินจำเลยถูกกำหนดบังคับใช้มาตรการของตำรวจพิเศษซึ่งได้ชื่อว่าเป็นมาตรการเชิงป้องกัน และถูกควบคุมตัวในเรือนจำ แต่มาตรการพิเศษมีผลบังคับใช้จริงเมื่อการพิจารณาเสร็จสิ้นลง ซึ่งในการพิจารณาคดีไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าจำเลยเกี่ยวข้องกับองค์กรมาเฟียจริงโดยหลักฐานสำคัญก็ได้ถูกโต้แย้งไป มาตรการพิเศษดังกล่าวส่งผลต่อมา คือทำให้จำเลยถูกไล่ออนสิทธิพลเมืองและถูกถอดถอนชื่อออกจากบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (สิทธิที่จะลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง) จำเลยอุทธรณ์การถูกถอดถอนชื่อดังกล่าว แต่ถูกยกคำร้องด้วยเหตุที่ว่า การถอดถอนรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งดังกล่าวเป็นเหตุตามกฎหมายจากการที่จำเลยถูกบังคับใช้มาตรการพิเศษ ไม่ได้เกิดขึ้นจากคำสั่งจากคณะกรรมการการเลือกตั้ง การที่จำเลยถูกถอดถอนชื่อออกจากบัญชีเลือกตั้งนั้นยังคงมีผลแม้จำเลยจะพ้นผิดแล้ว แม้จำเลยจะพ้นผิดแต่ก็ได้ถูกถอดถอนชื่อออกไปแล้ว ภายหลังจากมาตรการพิเศษสิ้นสุดลงจำเลยจึงได้ยื่นขอคืนรายชื่อในบัญชีเลือกตั้งและได้รับการคืนรายชื่อในภายหลัง การที่จำเลยพ้นผิดแล้วแต่ยังคงถูกบังคับใช้มาตรการ ศาลให้เหตุผลว่าเพราะหลักฐานในการพิจารณาคดีอาจไม่เพียงพอที่จะทำให้เชื่อคำตัดสินได้ (มองว่าหลักฐานไม่เพียงพอเอาผิดจำเลย แต่จำเลยก็ยังเป็นบุคคลที่เป็นภัย) จึงยังสามารถบังคับใช้มาตรการต่อไปได้ ซึ่งศาลก็ได้ตัดสินว่ามันสมควรแล้วที่ใช้มาตรการป้องกันบุคคลอันตรายไว้

รัฐให้เหตุผลว่าการใช้มาตรการเชิงป้องกันและถอดถอนจำเลยออกจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งอันเป็นการเพิกถอนสิทธิลงคะแนนเลือกตั้งนั้นมีขึ้นเพื่อป้องกันบุคคลที่เป็นภัยต่อสังคม เพราะผู้เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมอาจใช้สิทธิเลือกตั้งของตนสนับสนุนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรอาชญากรรมให้ได้รับตำแหน่ง การกระทำดังกล่าวเป็นมาตรการเชิงป้องกันซึ่งแตกต่างจากโทษ เพราะมาตรการป้องกันมีขึ้นเพื่อป้องกันการกระทำผิดในภายหน้า ในขณะที่โทษจะถูกกำหนดขึ้นเมื่อมีความผิดเกิดขึ้นแล้ว ประเทศอิตาลีแยกโทษและมาตรการเชิงป้องกันชัดเจน และในคดีนี้อยู่ในขั้นตอนที่ต้องสงสัยว่าจำเลยเกี่ยวข้องกับองค์กรมาเฟีย มาตรการดังกล่าวจึงเป็นเพียงมาตรการเชิงป้องกันเท่านั้น และแม้จำเลยจะพ้นผิดก็ไม่ได้ทำให้มาตรการที่ถูกบังคับใช้แล้วไม่ชอบด้วยกฎหมายแต่อย่างใด

3.2 กรณีจำเลยถูกจับฐานรับของโจรและในระหว่างสอบสวนจำเลยจึงถูกถอดถอนชื่อออกจากบัญชีผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (*Vito sante santoro v. Italy*)

คดีนี้จำเลยต้องสงสัยว่ารับของโจรและถูกบังคับใช้มาตรการพิเศษซึ่งส่งผลให้จำเลยถูกถอดถอนสิทธิพลเมืองและถูกถอดถอนชื่อออกจากทะเบียนเลือกตั้ง ในคดีนี้ยังมีประเด็นต่อไปว่าเมื่อมาตรการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งดังกล่าวสิ้นสุดไปแล้ว ยังมีการบังคับใช้มาตรการต่ออีกหนึ่งปี และใช้เวลายาวนานกว่า 9 เดือนในการส่งคำสั่งบังคับใช้มาตรการไปยังนายอำเภอ ณ อำเภอที่จำเลยอาศัยอยู่ ซึ่งเป็นระยะเวลาที่ล่าช้า โดยไม่มีการให้เหตุผลรองรับความล่าช้าใดๆ ส่งผลให้จำเลยต้องพลาดการเลือกตั้งไปถึงสองครั้ง โดยครั้งแรกเกิดขึ้นในระหว่างที่จำเลยถูกถอดถอนชื่อครั้งแรก และครั้งที่สองเกิดขึ้นหลังจากที่จำเลยถูกบังคับใช้มาตรการต่อ ซึ่งส่งผลกระทบต่อจำเลยเป็นอย่างมาก

จำเลยต่อสู้ถึงการบังคับใช้มาตรการต่อนั้น ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการเพิกถอนสิทธิโดยอาศัยฐานจากมาตรการที่สิ้นสุดแล้ว แต่รัฐให้เหตุผลว่ามาตรการนั้นชอบด้วยกฎหมายและบังคับใช้ต่อไปได้ ซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปได้ตัดสินว่าการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งของจำเลยซึ่งทำให้จำเลยไม่ได้เลือกตั้งสองครั้งนั้นเป็นการฝ่าฝืน สิทธิในการเลือกตั้งอย่างอิสระ (right to free election) ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปแม้ศาลจะยอมรับว่าความผิดพลาดในการดำเนินการเป็นสิ่งที่ไม่อาจหลีกเลี่ยงได้แต่ก็ต้องจำกัดให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด ความล่าช้ากว่า 9 เดือน โดยไม่มีเหตุผลชี้แจงนั้นเป็นสิ่งที่มากเกินไป และการบังคับใช้มาตรการต่ออีกหนึ่งปีนั้นไม่มีความจำเป็นแต่อย่างใด เช่นเดียวกับการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งต่อซึ่งเป็นผลมาจากมาตรการพิเศษที่ไม่มีความจำเป็นเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามรัฐยังคงให้เหตุผลว่ามาตรการดังกล่าวเป็นไปเพื่อปกป้องชุมชนจากบุคคลอันตราย ศาลตัดสินว่าการเพิกถอนสิทธิดังกล่าวเป็นผลโดยอัตโนมัติจากการถูกบังคับใช้มาตรการพิเศษ

บทสรุป

มีคดีที่เกี่ยวข้องกับการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งขึ้นสู่การพิจารณาของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปหลายคดี ประเด็นแรกที่มีมักจะเกิดขึ้นคือการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองนั้น ถือว่าขัดต่อสิทธิในการมีส่วนร่วมในการปกครอง การมีอิสระในการเลือกตั้งหรือไม่ ตามที่อนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปได้กำหนดไว้และได้มีคดีที่ศาลตัดสินว่าการกระทำดังกล่าวเป็นการฝ่าฝืนบทบัญญัติเกี่ยวกับการมีอิสระในการเลือกตั้ง และในคดีนี้การเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งศาลตัดสินให้มีลักษณะเป็นโทษอาญา จากคำตัดสินของคดีนี้ในประเด็นการกระทบสิทธิ การเพิกถอนตัดสิทธิทางการเมืองนั้นมีผลกระทบกับสิทธิที่นับว่าเป็นสิทธิพื้นฐานอย่างโดยตรง ซึ่งการกระทำที่กระทบต่อสิทธิย่อมมีความรุนแรง และนับเป็นประเภทหนึ่งของการลงโทษที่มีมาแต่สมัยโบราณ และยังมีความเห็นว่าการเพิกถอนสิทธินั้นมีรากฐานมาจากอาญาอีกด้วย และในอดีตกาลทั้งประเทศไทย และต่างประเทศต่างก็เคยจัดให้การเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งนี้เป็นโทษ (พระราชบัญญัติอาญากรรม พ.ศ. 2488) จากคำตัดสินในจุดนี้ยืนยันถึงความรุนแรงของมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองได้ แต่ต้องพิจารณาต่อไปถึงเหตุผลที่ศาลตัดสินให้การกระทำในคดีนี้เป็นโทษทางอาญา

หลักเกณฑ์ที่ศาลใช้ตัดสินสถานะของมาตรการนั้น มีมากมายและจากผลของการตัดสินแต่ละคดีได้มีการรวบรวมหลักการต่างๆ เหล่านั้นไว้ผ่านแนวทางการตีความ มาตรา 7 ของอนุสัญญาสิทธิมนุษยชนยุโรปว่าด้วยเรื่องการไม่มีโทษโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติ ซึ่งศาลได้กำหนดให้การพิจารณารูปแบบว่ามาตรการใดเป็นโทษหรือไม่ โดยมีหลักตามที่ได้ศึกษามาแล้ว แรกเริ่มนั้นดูง่ายๆ คือหากมาตรการนั้นหากถูกบังคับใช้ต่อมาจากการถูกตัดสินว่ากระทำผิดอาญา ในเบื้องต้นอาจถือได้ว่าเป็นอาญา แต่ยังคงพิจารณาต่อไปว่าวัตถุประสงค์ที่บังคับใช้ การดำเนินการในการบังคับใช้ ความรุนแรง รวมไปถึงหากมีการดำเนินการใช้มาตรการไปแล้วภายหลังการใช้นั้นทำให้คุณสมบัติพื้นฐานของความเป็นอาญาหายไป ก็ไม่ควรเป็นโทษอาญา นอกจากนี้เมื่อประกอบกับหลักรูปแบบของความผิดอาญาแล้ว จะเห็นได้ว่าความรุนแรงของโทษมีผลอย่างมากกับการพิจารณาว่ามีความเป็นอาญาหรือไม่ รวมถึงการที่รัฐบัญญัติให้กฎหมายฉบับหนึ่งเป็นอาญา หรือการกระทำใดที่เป็นความผิดอาญาในตัว เช่น ผู้กระทำมักจะเกิดความละอายต้องปกปิดสิ่งที่ตัวเองกระทำ เช่นนี้ โทษตามกฎหมายนั้นหรือโทษที่ตามมาจากการกระทำนั้นก็ควรจะเป็นโทษอาญาด้วย จากหลักการข้างต้นย้อนกลับไปถึงการพิจารณาคดีของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป บ่งบอกว่าในการพิพากษาพิจารณาคดีของศาล อาศัยการพิจารณาว่าการบังคับใช้มาตรการนั้น เมื่อมีการบังคับใช้ภายหลังกระทำผิดอาญา ก็ย่อมควรจะเป็นอาญา ดังเช่นในคดีซึ่งจำเลยกระทำผิดต่อกฎหมายการให้ข้อมูลซึ่งศาลพิจารณาว่ามีเนื้อหาในทางอาญาและมีการนำวิธีพิจารณาความอาญามาใช้กับความผิดตามกฎหมายฉบับดังกล่าว เมื่อความผิดตามกฎหมายนี้เป็น จึงเป็นเหตุผลให้ศาลตีความว่ามาตรการที่บังคับใช้ตามมาเป็นโทษอาญาเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตามนี้เป็นเพียงความเบื้องต้นที่ต้องประกอบกับปัจจัยอื่น เพราะผลที่ตามมาจากการกระทำผิดทางอาญา อาจมีทั้งโทษ วิธีการเพื่อความปลอดภัย หรือในกฎหมายต่างประเทศอาจอยู่ในรูปแบบของโทษเพิ่มเติม หรือผลที่ตามมาจากการกระทำผิดได้

ปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการบังคับมาตรการนั้น แม้บางทีการบังคับใช้มาตรการนั้นจะเกิดมาจากการกระทำผิดอาญา แต่ถ้าวัตถุประสงค์ของการบังคับใช้เป็นไปเพื่อป้องกันเป็นผลที่จะตามมาเป็น

หลัก อาจมองได้ว่ามาตรการดังกล่าวในกรณีนี้ไม่ใช่โทษทางอาญา แต่อย่างลึกลับข้อสำคัญประการหนึ่งว่าตามหลักอาญาวิทยา โทษเองก็มีวัตถุประสงค์ในการป้องกันผลเช่นกัน (ผจงจิตต์ อธิคมนันท์, 2525) แต่ศาลกำลังพยายามอธิบายว่าหากวัตถุประสงค์มุ่งเน้นไปที่การป้องกันเสียมากกว่าวัตถุประสงค์อื่นอย่างเด่นชัด มันไม่ควรเป็นโทษ เพราะมันจะไปใกล้เคียงกับการเป็นวิธีการเพื่อความปลอดภัยเสียมากกว่า เนื่องจากวิธีการเพื่อความปลอดภัยถูกกำหนดขึ้นมาเพื่อป้องกันผลในอนาคต และสามารถบังคับใช้ได้กับผู้ที่เข้าข่ายจะเป็นอันตรายต่อสังคมแม้จะไม่ได้กระทำความผิด ตามแนวทฤษฎีของวิธีการเพื่อความปลอดภัยนั้นแตกต่างจากโทษในประการสำคัญคือ มุ่งเน้นป้องกันยับยั้ง (ณรงค์ ใจหาญ, 2543) โดยไม่มีวัตถุประสงค์ในการแก้แค้นทดแทนแต่อย่างใด ในประเด็นนี้นอกจากวัตถุประสงค์ในการป้องกัน แก้แค้น ตัดโอกาสในการกระทำความผิด ฟันฟูแก้ไขแล้วนั้น ยังมีผู้ให้ความเห็นว่าโทษอาญามีลักษณะที่สำคัญประการหนึ่งคือการประณาม การทำให้เสียชื่อ ผู้กระทำความผิดเมื่อโดนบังคับใช้โทษ ควรมีผลคือเปรียบเสมือนการถูกประณาม ดังนั้นหากมาตรการใดถูกบังคับใช้ไปโดยมีวัตถุประสงค์เป็นการประณาม มาตรการนั้นควรเป็นโทษ ซึ่งหลักนี้ศาลสิทธิมนุษยชนเองก็ได้มีคำตัดสินสะท้อนให้เห็นถึงการพิจารณาถึงหลักนี้ กล่าวคือในคดีที่จำเลยถูกตัดสินให้ล้มละลาย และมีการบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิเลือกตั้งกับจำเลย ศาลได้ให้เหตุผลว่าเพียงแต่การที่จำเลยเป็นคนล้มละลาย ไม่มีความสามารถในการจัดการทรัพย์สินแต่กลับถูกตัดสินให้เลือกตั้งนั้น วัตถุประสงค์ของการใช้มาตรการดังกล่าวก็เป็นไปเพื่อประณามว่าจำเลยเป็นบุคคลล้มเหลว ไม่สามารถดูแลทรัพย์สินได้ การประณามนี้จึงมีลักษณะเป็นโทษอาญา และในคดีนี้ไม่ใช่เรื่องข้อโกงและไม่มีการดำเนินคดีกันในทางอาญา ไม่มีการตัดสินว่าจำเลยกระทำความผิดอาญาอย่างใด ดังนั้นการที่ศาลตัดสินให้การบังคับใช้มาตรการเป็นโทษอาญา เท่ากับเป็นการวางหลักว่าแม้มาตรการนั้นจะไม่ได้เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดอาญา แต่ก็อาจมีลักษณะเป็นโทษอาญาได้เช่นกัน

ดังนั้นปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ของการบังคับใช้มาตรการนั้น อาจพิจารณาได้ว่า ถ้ามีลักษณะเชิงป้องกันเป็นหลักมาตรการมักจะไม่มีสถานะเป็นโทษ และอาจมีชื่อเรียกต่างๆ นานา เป็นมาตรการป้องกันเป็นวิธีการเพื่อความปลอดภัย แต่หากวัตถุประสงค์มีลักษณะของการประณาม การแก้แค้นที่เด่นชัดกว่าวัตถุประสงค์อื่น (Mark Hasse, 1930) เช่นนี้มาตรการจะมีลักษณะเป็นโทษ การแบ่งแยกแบบนี้อยู่บนพื้นฐานของหลักคิดที่ว่า วิธีการเพื่อความปลอดภัยมิใช่ส่วนหนึ่งของโทษ

ปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ศาลหยิบยกมาใช้เสมอคือ ความรุนแรงของมาตรการ เป็นเรื่องยากมากที่จะกำหนดตายตัวว่ามาตรการต้องมีความรุนแรงเพียงใดจึงจะถือว่าเป็นโทษ หรือรุนแรงแค่ไหนยังไม่เป็นโทษ แม้จะมีการยกตัวอย่างไว้ก็ยังยากที่จะกำหนดแน่นอน เช่นการจำคุกเพียงสองวันไม่นับเป็นโทษอาญา (Engels and others v. The Netherlands) ในขณะที่การจำคุกสามเดือนมากพอที่จะเป็นโทษอาญา ในส่วนโทษปรับก็เช่นกัน ศาลมองว่าการปรับโดยธรรมชาติแล้วไม่นับว่าเป็นโทษอาญาเพราะไม่มีความรุนแรง แต่หากปรับเป็นจำนวนสูงมากก็อาจมีสภาพเป็นโทษอาญาได้ จะเห็นได้ว่าปัจจัยความรุนแรงนี้

ณนุรักษ์ คิวะกุล

แตกต่างหากจากปัจจัยด้านวัตถุประสงค์ในการใช้ได้ เพราะโทษปรับไม่ได้มีลักษณะที่จะประณามได้มากนัก คงมีแต่การแก้แค้น ซึ่งหากไม่ได้กระทำผิดต่อทรัพย์สินแล้ว โทษปรับก็ไม่ได้มีลักษณะแก้แค้นทดแทนที่เหมาะสมกับการกระทำ เพราะเป็นผลร้ายต่อทรัพย์สินในขณะที่การกระทำความผิดมีลักษณะการกระทำต่อฐานความผิดอื่น สำหรับมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองนั้น ก็ไม่ได้มีเส้นแบ่งตายตัวเช่นกันว่าระดับความรุนแรงเพียงใดจึงจะเป็นโทษอาญา หากพิจารณาโดยไม่ได้สนใจปัจจัยอื่นแล้วจึงพบว่า การเพิกถอนสิทธิเป็นเวลา 10 ปี นับว่ามีความรุนแรงมากและเป็นโทษอาญา ส่วนการเพิกถอนสิทธิ 5 ปี มีคดีที่ตัดสินว่าไม่เป็นโทษอาญาแต่มีปัจจัยอื่นประกอบด้วย

ปัจจัยด้านการบังคับใช้ จากคำตัดสินของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปมีคดีที่ศาลได้ให้เหตุผลว่า การเพิกถอนสิทธิรับสมัครเลือกตั้งและการถอดถอนจากตำแหน่งประธานาธิบดีนั้นเป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นก่อนขึ้นศาล กระทำโดยรัฐสภา การบังคับใช้นี้มาจากรัฐสภาจึงไม่ใช่โทษ และไม่มีเนื้อหาในทางอาญาด้วย แม้จะมีโทษตัดสิทธิถึง 5 ปี ก็ตาม และนอกจากนี้ศาลยังตัดสินที่จะไม่นำหลักประกันตามมาตรา 6 (Right of fair trial) เพราะไม่ใช่อาญาแต่เป็นหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญ

ปัจจัยด้านที่มา ต้นกำเนิดของโทษ ศาลได้ใช้หลักที่ว่าหากโทษไม่ได้เกิดจากกฎหมายอาญาแล้วสิ่งที่ตามมาก็ไม่ใช่โทษอาญา ในคดีที่มีการเพิกถอนสิทธิสมัครรับเลือกตั้งจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับการใช้เงินในการรณรงค์หาเสียงเกินกว่าที่กฎหมายกำหนด ศาลได้พิจารณาว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิในคดีนี้เป็นโทษหรือไม่ จากการดูว่ามันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการกระทำความผิดอาญาหรือไม่ โดยศาลได้ใช้หลักรูปแบบของความผิดอาญา (the concept of criminal offense) ในการพิจารณาว่าการกระทำความผิดดังกล่าวเป็นโทษหรือไม่ โดยศาลมองว่าการกระทำความผิดดังกล่าวไม่ได้บัญญัติไว้ในกฎหมายอาญา แต่กำหนดไว้ในกฎหมายเลือกตั้ง โดยธรรมชาติแล้วการใช้เงินหาเสียงเกินที่กฎหมายกำหนดก็ไม่ใช่อาญา ไม่ก่อให้เกิดความละอายอยากปกปิดของผู้กระทำ เช่นนี้แล้วการกระทำความผิดจึงไม่ใช่ความผิดอาญา ดังนั้นการเพิกถอนสิทธิซึ่งเป็นมาตรการที่ตามมาจึงไม่ใช่โทษอาญาด้วย อย่างไรก็ตาม มีผู้พิพากษาสองท่านได้ให้ความเห็นแย้งไว้ โดยใช้หลักการว่าแม้มาตรการจะไม่ได้มาจากความผิดอาญา แต่ก็ไม่สามารถประกันได้ว่าผลที่เกิดขึ้นไม่ใช่โทษอาญา เพราะต้องพิจารณาถึงปัจจัยอื่นด้วย ตามที่ได้กล่าวไปแล้วข้างต้น

โดยสรุปหลักคิดอันเป็นเกณฑ์พิจารณาลักษณะที่แท้จริงของมาตรการซึ่งศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปใช้มีหลากหลายประการมาก จนถึงหลักที่ครอบคลุมแล้ว แม้ว่าปัจจัยอย่างไรก็ตามก็อาจจำเป็นต้องดูรายละเอียดเป็นกรณีในแต่ละคดีไปด้วย และต้องคำนึงถึงคุณสมบัติพื้นฐานของมาตรการนั้นที่จะทำให้เป็นโทษได้ ถ้าวิเคราะห์ถึงปัจจัยทุกอย่างแล้ว คุณสมบัติการเป็นโทษยังคงเด่นชัด มาตรการนั้นก็ควรเป็นโทษ แต่เมื่อวิเคราะห์ถึงปัจจัยอื่นแล้ว คุณสมบัติของการเป็นโทษมันค่อยลงจนคุณสมบัติด้านอื่นเด่นชัดกว่า มาตรการนั้นก็ไม่ควรเป็นโทษ แต่แม้หลักคิดของศาลจะมีมากมายแต่หลักที่สำคัญคือการดูปัจจัยตามที่ได้กล่าวอ้างมา คือ วัตถุประสงค์ในการบังคับใช้, ความรุนแรงของมาตรการ, รูปแบบการบังคับใช้ และที่มาของมาตรการ (มาจากการกระทำความผิดแบบใด) ทั้ง 4 ปัจจัยนี้จากที่ผู้เขียนได้ศึกษาพบว่าเป็นหลักที่ศาลสิทธิมนุษยชนใช้อ้างอิงและพิจารณามาตรการบ่อยครั้งที่สุด

อย่างไรก็ตาม ผู้เขียนพบว่า การพิพากษาคดีของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปมีความผิดพลาดบกพร่องอยู่บ้าง เนื่องจากในการวินิจฉัยหลายคดี ศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปมุ่งใช้ปัจจัยในการพิจารณาเพียงปัจจัยเดียวแล้วพิพากษาไปตามนั้น โดยมีได้วินิจฉัยโดยใช้ปัจจัยอื่นร่วมด้วยอีก ซึ่งอย่างน้อยปัจจัยหลักทั้ง 4 ประการควรต้องได้รับการพิจารณาร่วมกัน เพื่อให้การพิจารณาในทุกคดีมีมาตรฐานและแนวทางเดียวกัน เช่นนั้นแล้วการพิจารณาสถานะของมาตรการย่อมไม่อาจมีบรรทัดฐานได้ ทั้งนี้ในความคิดของผู้เขียนเองเห็นว่าปัจจัยที่ควรนำมาพิจารณาถึงสถานะของมาตรการว่าเป็นโทษหรือไม่ เป็นปัจจัยกลุ่มแรกได้แก่ วัตถุประสงค์ในการบังคับใช้มาตรการ ลักษณะของการประณาม ลักษณะของการแก้แค้นทดแทน และความรุนแรงของมาตรการ เพราะปัจจัยเหล่านี้นับเป็นสิ่งที่ล้วนมีอยู่ในโทษอาญาอย่างชัดเจน ซึ่งหากนำปัจจัยของผู้เขียน และปัจจัยที่ศาลสิทธิมนุษยชนมักใช้ในการพิจารณามาวินิจฉัยถึงสถานะของมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองแล้วนั้น ผู้เขียนเห็นว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองนับว่าเป็นมาตรการที่มีลักษณะเป็นโทษอาญาคด้วยเหตุปัจจัยดังนี้

1. วัตถุประสงค์ในการบังคับใช้ แม้จะมีการกล่าวอ้างว่าการบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง เช่น การตัดสิทธิเลือกตั้งและสมัครรับเลือกตั้ง จะมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการป้องกันการกระทำผิดเกี่ยวกับการเลือกตั้ง แต่ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า การเพิกถอนสิทธิเหล่านี้ไม่ได้เหมาะสมกับการกระทำ ความผิดบางฐาน และการเพิกถอนสิทธิไม่ได้ป้องกันการกระทำในอนาคตในหลายฐานเช่นกัน เช่น ความผิดจำพวกการซื้อเสียง หรือการข่มขู่ การใช้อิทธิพลในการเลือกตั้ง แม้บุคคลนั้นจะถูกเพิกถอนสิทธิเลือกตั้ง แต่อิทธิพลของบุคคลนั้นยังคงสามารถใช้ได้เพื่อประโยชน์แก่พรรคพวกของตนได้ต่อไป เช่นนี้แล้วจึงต้องยอมรับว่านอกจากการป้องกันแล้ว วัตถุประสงค์แฝงของการใช้มาตรการดังกล่าวคือการลงโทษกับการกระทำผิดนั่นเอง

2. ความรุนแรงของมาตรการ การเพิกถอนสิทธิทางการเมือง คือการลิดรอนสิทธิขั้นพื้นฐาน สิทธิพลเมืองที่สำคัญมากสำหรับประชาชนในการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเปรียบเสมือนการตายในทางสังคม ไม่อาจเข้ามีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทางการบริหารบ้านเมืองได้ ทั้งที่ประชาชนคือเจ้าของอำนาจอธิปไตย แม้จะมีการเพิกถอนสิทธิในเวลาไม่นานก็ตาม

3. ลักษณะการประณาม และแก้แค้นทดแทน (อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ, 2548) มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง ทำให้บุคคลอื่นเห็นว่าบุคคลที่ถูกบังคับใช้มาตรการถูกกีดกันออกจากสังคม และมีการประกาศให้ผู้อื่นรับรู้ เช่นนี้ย่อมมีลักษณะในการประณาม และแน่นอนว่าหากมีวัตถุประสงค์ในการลงโทษก็ย่อมเป็นการแก้แค้นทดแทนให้กับการกระทำผิด เป็นการตีตราว่าบุคคลดังกล่าวกระทำความผิดและนี่คือการถูกศาลลงโทษ มากกว่าถูกมองว่าเป็นเพียงการป้องกันในสายตาของคนในสังคม

4. รูปแบบของการบังคับใช้ โดยเฉพาะในประเทศไทยการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมักเกิดขึ้นโดยอำนาจของศาลรัฐธรรมนูญ เมื่อเป็นการดำเนินการในชั้นศาล รูปแบบของการบังคับใช้จึงเป็นโทษ

ณนุรักษ์ ศิวะกุล

5. ที่มาของมาตรการ การเพิกถอนสิทธิทางการเมือง มักจะมีเหตุมาจากการกระทำความผิดเกี่ยวกับการเลือกตั้ง แต่ในหลายประเทศที่การเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมาจากการกระทำความผิดทางอาญา และมาตรการดังกล่าวถูกกำหนดในประมวลอาญาในฐานะโทษเสริม (โกเมน ภัทรภิรมย์, 2524) หรือ มาตรการข้างเคียงทางอาญา (สุรสิทธิ์ แสงวีโรจน์พัฒน์, 2549) ซึ่งเห็นได้จากกฎหมายของต่างประเทศ รวมถึงผ่านคำตัดสินของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองจึงมีความเกี่ยวข้องกับ ความผิดอาญาในทางใดทางหนึ่งด้วย

ท้ายสุดแล้วข้อเท็จจริงในแต่ละคดี บริบทที่แตกต่างกันไปอาจมีผลกระทบต่อการพิจารณาสถานะของมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง ดังเช่นเห็นได้จากคำตัดสินที่ได้ศึกษา เช่นนั้นแล้วการยึดหลักปัจจัยในการที่จะใช้พิจารณาสถานะจึงสำคัญเป็นอย่างมาก และควรมีมาตรฐานในการวินิจฉัยให้ชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

ปัญหาสำคัญที่เกิดขึ้นในคดีของประเทศไทย และคดีของศาลต่างประเทศ จนกระทั่งศาลสิทธิมนุษยชนยุโรปก็คือ ในเรื่องที่มีแนวทางเหมือนกันกลับมีคำตัดสินซึ่งมีผลลัพธ์ต่างกัน ใช้วิธีการ หลักคิด เหตุปัจจัยในการคิดที่แตกต่างกันทำให้ขาดความเป็นเอกภาพและมาตรฐาน แม้จะต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่า การคำพิพากษาย่อมเป็นไปโดยเฉพาะเรื่อง คำพิพากษาหนึ่งย่อมเป็นอิสระจากอีกคำพิพากษา หรือ ข้อเท็จจริงในแต่ละคดีย่อมไม่อาจเหมือนกันเสียทีเดียวก็ตาม แต่ในเรื่องของหลักเกณฑ์ในการนำมาคิด ควรที่จะเหมือนหรือเป็นไปในแนวทางเดียวกันให้มากที่สุด เปรียบเสมือนเป็นยี่ตอก เป็นแนวทางในการพิจารณา ไม่ต่างอะไรกับการมีกฎหมายวิธีพิจารณาความ ในเรื่องของการกำหนดสถานะของมาตรการก็เช่นกัน จะเป็นโทษอาญา เป็นวิธีการเพื่อความปลอดภัย หรือเป็นโทษในทางปกครอง หรือมาตรการอื่นใด ก็ควรมีหลักคิดที่ชัดเจนที่ใช้เป็นหลักในการพิจารณา ในเรื่องของความผิดก็เช่นกัน ความผิดหนึ่งควรเป็น ความผิดอาญาหรือไม่ก็ต้องมีหลักเกณฑ์ในการคิดพิจารณา หลักเช่นนี้สำคัญมากตามที่ได้เห็นแล้วว่าศาลสิทธิมนุษยชนมีการรวบรวมคำพิพากษาในแต่ละคดี มารวมกันเป็นแนวทางในการพิจารณาสถานะของความผิด สถานะของมาตรการ แนวทางในการพิสูจน์ข้อความจริง เพื่อให้มีหลักในการคิดและเพื่อความ เป็นไปในแนวทางเดียวกันของผู้บังคับใช้กฎหมายหรือบังคับใช้มาตรการ

ในเรื่องของหลักคิดที่ใช้ในการพิจารณากำหนดสถานะของมาตรการนั้น แม้อาจจะไม่สามารถ กำหนดอย่างตายตัวได้เสียทีเดียวด้วยเรื่องของการที่ต้องวินิจฉัยสภาพแต่ละคดีร่วมด้วย แต่ก็ควรมี ใกล้เคียงรองรับไว้ ผู้เขียนจึงเสนอแนะให้มีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจน เพื่อให้เป็นที่ยึดถือต่อไปเวลาที่มีการบังคับใช้ มาตรการที่ไม่มีสถานะแน่นอนในทางกฎหมาย เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดและผลเสียน้อยสุดในการบังคับ ใช้ ซึ่งในกรณีตามที่ผู้เขียนศึกษา ก็ต้องเริ่มพิจารณาจาก เหตุปัจจัยสี่ประการ ได้แก่ วัตถุประสงค์ที่บังคับใช้ ลักษณะของการแก้แค้น ลักษณะของการประณาม และความรุนแรง หากมีครบสี่ประการ หรือใกล้เคียงเป็น อย่างมาก มาตรการดังกล่าวก็ควรเป็นโทษทางอาญาที่จะต้องได้รับความคุ้มครองตามหลักประกันทางอาญา และมีวิธีดำเนินการในแบบของอาญาหากพิจารณาตามปัจจัยสี่ประการแล้วยังมีความคลุมเครือ จึงวินิจฉัย

ปัจจัยอื่นต่อไป เช่น การบังคับใช้ ที่มาของมาตรการ องค์การที่บังคับใช้มาตรการ รวมไปถึงเงื่อนไขเฉพาะในแต่ละคดี

เมื่อผู้เขียนนำมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมาศึกษาตามหลักปัจจัยดังกล่าว ผู้เขียนมีความเห็นว่ามาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมีลักษณะเป็น โทษทางอาญา ผู้เขียนจึงเสนอแนะให้มีการบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองให้อยู่ภายใต้หลักประกันในทางอาญา เนื่องจากแม้ผู้เขียนจะมีความเห็นว่ามาตรการที่ยังไม่มีชื่อเรียกดังกล่าว มีปัญหาในการได้รับหลักประกันดังที่ศึกษามา มีการใช้หลักประกันไปในทางผ่อนปรน และขาดการดำเนินการในรูปแบบทางอาญาด้วย ซึ่งหนึ่งในทางที่จะรับรองมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองให้เป็นโทษอาญาอาจกระทำได้โดยการบัญญัติมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองเพิ่มเติมลงในประมวลกฎหมายอาญา เพื่อให้มีความชัดเจนแน่นอน ซึ่งอาจกำหนดให้เหมาะสมกับประเภทความผิดโดยบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองกับความผิดในลักษณะที่ 1 ของประมวลกฎหมายอาญาว่าด้วยความผิดต่อความมั่นคงของราชอาณาจักร เพราะเป็นไปตามหลักการลงโทษที่สาสมกับการกระทำความผิด และหลักความได้สัดส่วน เพราะโทษกับลักษณะของความผิดสอดคล้องกัน และมีผลให้ในส่วนของความผิดตาม พรบ. หรือ พรป. ที่เกี่ยวกับการเมือง การเลือกตั้ง ซึ่งปัจจุบันมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองมักใช้ควบคู่กับโทษจำคุกนั้น หากกำหนดให้มาตรการเพิกถอนสิทธิเป็นโทษก็สามารถบังคับใช้ได้โดยล้าพั้งเหมาะสมกับความผิดบางประการที่ไม่ได้รุนแรงถึงขั้นต้องถูกจำคุกก็ให้ลงโทษด้วยการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองแต่เพียงประการเดียวเท่านั้น อย่างไรก็ตาม หากจะไม่บัญญัติมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองไว้ในประมวลกฎหมายอาญาแต่หากในกฎหมายทุกฉบับที่บังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองได้บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่ามีมาตรการลงโทษเพิกถอนสิทธิอันเป็นโทษทางอาญาก็เป็นการรับรองหลักประกันในทางอาญาให้แก่มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองได้เช่นกัน

ดังนั้น จากการศึกษานำไปสู่ข้อสรุปและเสนอแนะตามความเห็นของผู้เขียนที่ว่า จำเป็นต้องมีหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาสถานะของมาตรการ เพื่อนำไปพิจารณาบรรดามาตรการที่ไม่มีสถานะชัดเจนว่ามีลักษณะเช่นไร เป็นโทษอาญาหรือไม่ เพื่อจะได้ใช้มาตรการดังกล่าวให้เกิดผลได้มากกว่าผลเสียใช้ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยเมื่อได้วิเคราะห์แล้วมาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมืองนับได้ว่ามีลักษณะที่เป็นโทษอาญา จึงควรบังคับใช้ให้อยู่ภายใต้หลักประกันในทางอาญา แม้จะเกิดปัญหาอาญาเพื่อตามมาก็ตาม และเพื่อทำให้ชัดเจนควรมีการรับรองถึงความเป็นโทษทางอาญาไว้โดยการบัญญัติลงในประมวลกฎหมายอาญา หรือบัญญัติให้ชัดเจนในกฎหมายที่มีการบังคับใช้มาตรการเพิกถอนสิทธิทางการเมือง และควรมีการกำหนดหลักในการพิจารณาสถานะของมาตรการให้ชัดเจนต่อไป

ณนุรักษ์ ศิวะกุล

รายการอ้างอิง

- โกเมน ภัทรภิรมย์. (2524). *คำอธิบายกฎหมายอาญาฝรั่งเศส*. กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตติ ดิงศรัทธี. (2525). *กฎหมายอาญา ภาค 1*. กรุงเทพฯ: สำนักฝึกอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.
- ฐาณู ศรียุทธวัฒนา. (2562). *กฎหมายรัฐธรรมนูญ: หลักพื้นฐานแห่งกฎหมายรัฐธรรมนูญและระบอบประชาธิปไตย* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ณรงค์ ใจหาญ. (2543). *กฎหมายอาญาว่าด้วยโทษและวิธีการเพื่อความปลอดภัย*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ทวีเกียรติ มีนะกนิษฐ. (2558). *กฎหมายอาญาภาคทั่วไป*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ปกป้อง ศรีสนิท. (2561). *กฎหมายอาญาขั้นสูง* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ผจงจิตต์ อธิคมนันท์. (2525). *สังคมวิทยาว่าด้วยอาชญากรรมและการลงโทษ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รณกรณ์ บุญมี. (2562). หลักประกันสิทธิของการบังคับใช้กฎหมายอาญาควรถูกนำไปใช้ในสภาพบังคับอื่นหรือนอกจากโทษอาญาหรือไม่ : ข้อพิจารณาตามหลักเกณฑ์ของศาลสิทธิมนุษยชนยุโรป. ใน *รวมบทความวิชาการเนื่องในโอกาส 60 ปี ศาสตราจารย์ ดร.สมคิด เลิศไพฑูรย์*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- สุรสิทธิ์ แสงวิโรจน์พัฒน์. (2549). ระบบการลงโทษตามกฎหมายอาญาเยอรมัน ตอนที่ 1. *ศาลยุติธรรมปริทัศน์*, 6, 76-118.
- อภิรัตน์ เพ็ชรศิริ. (2548). *ทฤษฎีอาญา*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- Guide on article 7 on the European Convention of Human Rights: No punishment without law.
- Guide on article 6 on the European Convention of Human Rights: Right to fair trial.
- Hasse, M. (1930). Civil Death in Modern Time: Reconsidering Felony Disenfranchisement in Minnesota. *Minnesota Law Review*, 99, 272.
- Starkweather, D. A. (1992). The Retributive Theory of "Just Deserts" and Victim Participation in Plea Bargaining. *Indian law Journal*, 67(3), 853-878.
- Study Case**
- Albanese v. Italy. ECHR 2006. Application No. 77924/01
- Engel and Others v. the Netherlands. ECHR, 23 Nov. 1976. Application No. 5100/71; 5101/71; 5102/71; 5354/72; 5370/72
- Labita v. Italy. ECHR 2000. Application No. 26772/95
- Matyjek v. Poland. ECHR 2007. Application No. 38184/03
- Paksas v. Lithuania. ECHR 2011. Application No. 34932/04.

CHAPTER 9

Pierre Bloch v. France. ECHR 1997. 120/1996/732/938

Sobaci v. Turkey. ECHR 2007. Application No. 26733/02

Vito sante santoro v. Italy. ECHR 2004. Application No. 36681/97

องค์กรที่มีประสิทธิภาพตามแนวคิดปัจจัย 7 ประการของ McKinsey

Organization Efficiency Applying 7s McKinsey

กษิรา นิตินันต์ (Kasira Nitidhananunt)¹อรุณ รักธรรม (Arun Ractham)²เพ็ญศรี จิรินัง (Pensri Chirinang)³อุดมวิทย์ ไชยสกุลเกียรติ (Udomvit Chaisakunkerd)⁴¹นักศึกษาปริญญาเอก หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

²ศาสตราจารย์ ดร., ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

^{3,4}รองศาสตราจารย์ ดร., ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต

วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์

E-mail: kaasiraa@gmail.com

Received: 2 October 2020

Revised: 19 October 2020

Accepted: 22 October 2020

บทคัดย่อ

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็วตรงประเด็นและมีคุณภาพ การนำแนวคิดทางด้าน 7s McKinsey มาใช้ในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพองค์กรเป็นที่แพร่หลายและนิยมกันเป็นอย่างยิ่งในองค์กรปัจจุบัน แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1980 โดย Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips แนวคิดนี้ต้องการ

กษิรา นิตินันต์ และคณะ

นำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ของธุรกิจว่ามีลักษณะและมีสภาพอย่างไร

คำสำคัญ: องค์กร, ประสิทธิภาพ, แนวคิดปัจจัย 7 ประการของ McKinsey,

Abstract

Efficiency is a matter of taking factors and processes in an operation with the output being shown. Efficiency of any operation, the performance value may be expressed as a comparison between the investment expenditures and the profits received. Which, if the profit is higher than the cost, the greater the efficiency. Performance may not be expressed as a numerical performance value. Rather, it is shown by documenting the economical use of money, materials, manpower and operating time without unnecessary wasted. Including appropriate strategies or techniques and practices that can lead to quick, relevant and quality results. The implementation of the McKinsey 7s concept of promoting organizational efficiency is widely and popular among organizations today. This concept was first published in 1980 by Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips. The idea is to present that the effectiveness of a business organization arises from the relationship of seven factors of a business that are characterized as follows: strategy, structure, system, skills, staff, style, and shared values.

Keywords: Organization, Efficiency, Applying 7s McKinsey

บทนำ

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์กร

การเพิ่ม หมายถึง จำนวนที่มากขึ้น ผลผลิตที่มีคุณภาพสูงขึ้น รูปแบบของผลผลิตสวยงามขึ้น และการบริการที่รวดเร็วขึ้น

ประสิทธิภาพ หมายถึง การทำงานที่มีการใช้ทรัพยากรการบริหารให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีข้อแตกต่างจากคำว่าประสิทธิผล

ประสิทธิผล หมายถึง การทำงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

องค์กร หมายถึง หน่วยงานต่างๆ ที่ปรากฏอยู่ในสังคมที่อาศัยอยู่ เช่น โรงเรียน บริษัทห้างร้าน หน่วยงานราชการต่างๆ โรงพยาบาล โรงงาน นั่นเอง

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็วตรงประเด็นและมีคุณภาพ

ระดับของประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพมี 2 ระดับ คือ ประสิทธิภาพของบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร

1. ประสิทธิภาพของบุคคล การมีประสิทธิภาพหมายความว่า การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด ค่านิยมที่ทำงานยึดกับสังคม คือการทำงานได้รวดเร็ว และได้งานดี (วัชร ฐวธรรม, 2523, หน้า 246) บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคคลที่ตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลยุทธ์หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจโดยสิ้นเปลืองทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อย เป็นบุคคลที่มีความสุขและพอใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มีความพอใจจะเพิ่มพูนคุณภาพและปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ได้ผลดียิ่งขึ้นอยู่เสมอ

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆ ตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่างๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่าที่สุด มีการสูญเปล่าที่น้อยที่สุดมีลักษณะการทำงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ได้อย่างดีโดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีระบบการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตและบริการได้ตามเป้าหมายขององค์กรมีความสามารถในการยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยีอย่างฉลาด ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรคและความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจดี มีความสุขความพอใจในงานที่ทำ

การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร เป็นกระบวนการวางแผนที่มุ่งจะพัฒนาความสามารถขององค์กร เพื่อให้สามารถที่จะบรรลุและธำรงไว้ซึ่งระดับการปฏิบัติงานที่พอใจที่สุด ซึ่งสามารถวัดได้ในแง่ของ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความเจริญเติบโตขององค์กรการที่องค์กรจะไปสู่คุณภาพนั้น จำเป็นต้องปรับปรุงองค์กร โดยทั่วไปนิยมใช้ 3 วิธี คือ

กษิรา นิธิธนนันต์ และคณะ

1. การลดต้นทุน
2. การเพิ่มผลผลิตอย่างต่อเนื่อง
3. การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ความจำเป็นที่จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ

องค์กรนั้นเกิดจากการที่มนุษย์มารวมตัวกันเพื่อทำกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง เพื่อตอบสนองความต้องการแบบใดแบบหนึ่ง สมัยก่อนคึกคักค้าบรรพก็มีการรวมตัวกันเพื่อไปล่าสัตว์มาเป็นอาหาร การสร้างที่อยู่อาศัยการรวมตัวลักษณะนี้เป็นการทำให้เกิดความสัมพันธ์ในกลุ่มของบุคคลและมีการพัฒนาขึ้นเรื่อยๆ กลายเป็นองค์กรใหญ่โตขึ้น ในรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านธุรกิจ ด้านศาสนา ด้านการศึกษา ปัจจุบันมีการขยายตัวขององค์กรเนื่องจากสาเหตุ 4 ประการ

1. จากสิ่งแวดล้อมเดิมจะเป็นแบบสังคมชนบทแต่ปัจจุบันมาเป็นสังคมเมือง
2. เนื่องจากมนุษย์มีการสร้างแรงจูงใจในการดำเนินชีวิต การอยู่ร่วมกัน มีการกำหนดความสัมพันธ์ต่างๆ ขึ้น
3. เมื่อมีองค์กรขึ้นระยะหนึ่ง ก็มีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรขึ้นมาก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปเรื่อยๆ ต้องมีการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรของตัวเองให้อยู่ได้
4. วิวัฒนาการของเทคโนโลยีสมัยใหม่ โดยเฉพาะทางด้านคอมพิวเตอร์และการเพิ่มขึ้นของประชากรก็ต้องมีการขยายตัว และระดับความต้องการขององค์กรเพิ่มขึ้น

เนื้อหา

ลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพ

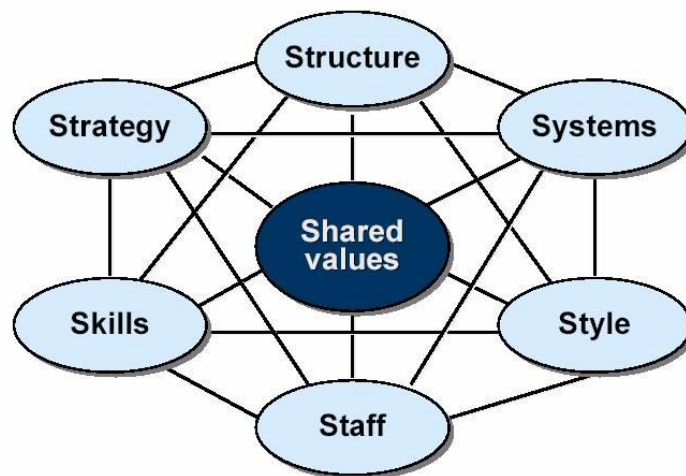
คุณลักษณะขององค์กรที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะประกอบด้วย 9 ประการ วงจรชีวิตของเรา มี เกิดแก่ เจ็บ ตาย องค์กรก็เหมือนกัน ดังนั้นทำอย่างไรองค์กรจึงจะมีชีวิตที่ยืนยาวและเป็นองค์กรที่ดี

1. มีเป้าหมายขององค์กรที่ชัดเจน คนทุกคนที่อยู่ในองค์กรต้องรู้เป้าหมายขององค์กรตนเองว่าทำอะไรเพื่ออะไร ไปรังไร ไม่มีวาระซ่อนเร้น
2. สายการบังคับบัญชา พร้อมงานบังคับบัญชาที่หลากหลาย และสายการบังคับบัญชาสั้น
3. มีฐานข้อมูลที่มาสนับสนุนการบริหารงาน data base องค์กรจะต้องมีฐานข้อมูลสำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร มีประวัติต่างๆ การทำงานมีอุปกรณ์ที่ทันสมัย
4. ระบบการจัดการด้วยคนที่ไม่มาก โดยนำเทคโนโลยีต่างๆ มาช่วย ใช้คอมพิวเตอร์ใช้ฐานข้อมูลมาดำเนินการและไม่ใช้กรรมการตัดสินใจ เพราะถ้ามีการหลายชุดงานจะยิ่งซ้ำ
5. เน้นการปฏิบัติที่ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ องค์กรจะต้องดำเนินการว่าจะต้องทำให้น่าเชื่อถือ ถูกต้อง ผู้บังคับบัญชาสามารถจะพูดให้คนอื่นเข้าใจง่าย พูดแล้วต้องเกิดประโยชน์กับองค์กรและให้ข้อคิดในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

6. ต้องมีการตลาดและการประชาสัมพันธ์
7. ความร่วมมือและทำงานเป็นทีม และมีแข่งขันตลอดเวลา ต้องร่วมมือร่วมใจและทำงานเป็นทีม ประหยัดพลังงานเพื่อค่าใช้จ่ายและต้องปรับปรุง มุ่งมั่นในการทำงานเพื่อองค์กรของตัวเอง
8. ต้องเน้นมูลค่าในการทำงานของแต่ละตำแหน่ง และดำเนินการตามนโยบายอย่างแน่วแน่ที่สำคัญคือการแบ่งงานที่ชัดเจน ก็จะบรรลุผลของงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
9. ต้องทำงานเพื่อองค์กร และรักษากิจกรรมของตนเอง ไม่ทုပ်หม้อข้าวตนเอง (ลลิตา บัวบุญ, ม.ป.ป., ออนไลน์)

กรอบแนวคิด 7s McKinsey

แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1980 โดย Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips แนวคิดนี้ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ของธุรกิจว่ามีลักษณะและมีสภาพอย่างไร



ภาพที่ 1 องค์ประกอบทั้ง 7 ของ 7S Model

1. กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy)

ประชา ดันเสนีย์ (2550) กล่าวว่า กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง การบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นกระบวนการอย่างหนึ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารตอบคำถามที่สำคัญ อาทิ องค์กรอยู่ที่ไหนในขณะนี้ องค์กรมีเป้าหมายอยู่ที่ไหน พันธกิจของเราคืออะไร พันธกิจของเราควรจะเป็นอะไร และใครเป็นผู้รับบริการของเรา การบริหารเชิงกลยุทธ์จะมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง การบริหารเชิงกลยุทธ์จะช่วยให้องค์กรกำหนดและ

กษิรา นิตินันต์ และคณะ

พัฒนาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันขึ้นมาได้เป็นแนวทางที่บุคคลภายในองค์กรรู้ว่าจะใช้ความพยายามไปในทิศทางใดจึงจะประสบความสำเร็จ

นอกจากนี้ยังรวมไปถึง แผนที่กำหนดขึ้นมาเพื่อสร้างหรือคงไว้ซึ่งความได้เปรียบทางการแข่งขัน การวางแผนเชิงกลยุทธ์ช่วยให้องค์กรทราบสถานะปัจจุบันของธุรกิจ เพื่อช่วยกำหนดแผนที่จะช่วยให้บรรลุถึงพันธกิจและเป้าหมายขององค์กรโดยไม่เดินหลงทาง

2. โครงสร้างองค์กร (Structure)

อำนาจ วัดจินดา (2553) ให้ความหมาย โครงสร้าง (Structure) เป็นโครงสร้างขององค์กรที่แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขนาดการควบคุม การรวมอำนาจและการกระจายอำนาจของผู้บริหารการแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ ตามผลิตภัณฑ์ตามลูกค้า ตามภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม

โครงสร้างขององค์กร คือ รูปแบบหรือแนวทางที่องค์กรจัดสร้างขึ้น เพื่อบอกหน้าที่และลำดับชั้นของแต่ละส่วน โครงสร้างขององค์กรที่ดีจะต้องมีความคล่องตัวในการบริหารงานและไม่ทำให้เกิดการทำงานที่ซ้ำซ้อน และมีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน อีกทั้งยังต้องส่งเสริมให้มีการทำงานประสานงานระหว่างหน่วยงานได้อย่างราบรื่น

3. ระบบการปฏิบัติงาน (System)

อภิสัท กฤษเจริญ (2551) กล่าวว่า ระบบ หมายถึงองค์ประกอบต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กันและขึ้นต่อกัน โดยส่วนประกอบต่างๆ ร่วมกันทำงานอย่างผสมผสานกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมาย

ทั้งนี้รวมไปถึงกิจกรรมหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานประจำวันที่บุคลากรจะต้องทำให้ลุล่วงในการปฏิบัติงานตามกลยุทธ์เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ นอกจากการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดีแล้ว การจัดระบบการทำงาน ก็มีความสำคัญ องค์กรจะต้องมีการแบ่งหน้าที่ของระบบงานที่ชัดเจน อาทิ ระบบบัญชี/การเงิน (Accounting/Financial System) ระบบการผลิต ระบบการขาย ระบบการกระจายสินค้า เป็นต้น

4. บุคลากร (Staff)

ประชา ดันเสนีย์ (2550) กล่าวว่า บุคลากร (Staff) ทรัพยากรมนุษย์นับเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญ องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือไม่ส่วนหนึ่งจะขึ้นอยู่กับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management) การวางแผนทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการวิเคราะห์ความต้องการทรัพยากรมนุษย์ในอนาคต โดยการตัดสินใจเกี่ยวกับบุคลากรนั้นควรมีการวิเคราะห์ที่อยู่บนพื้นฐานของกลยุทธ์ องค์กร ที่เป็นสิ่งกำหนดทิศทางที่องค์กรจะดำเนินไปให้ถึง ซึ่งจะเป็นผลให้กระบวนการกำหนดคุณลักษณะ การคัดเลือกและจัดวางบุคลากรได้อย่างเหมาะสมยิ่งขึ้น

5. ทักษะ ความรู้ ความสามารถ (Skill)

อำนาจ วจิตินดา (2558) กล่าวว่า หมายถึงความโดดเด่น ความเชี่ยวชาญในการผลิตการขาย การให้บริการเป็นการพิจารณาถึงทักษะหรือความเชี่ยวชาญขององค์กรโดยรวมว่ามีความเชี่ยวชาญหรือมีความชำนาญในด้านใด เช่น บริษัท ปูนซิเมนต์ไทยเป็นบริษัทที่มีความเชี่ยวชาญในการด้านอุตสาหกรรม การก่อสร้าง ดังนั้น แผนกลยุทธ์ของบริษัทปูนซิเมนต์ก็จะมุ่งไปสู่กลุ่มงานอุตสาหกรรมก่อสร้าง ซึ่งจะทำให้บริษัท ประสบผลสำเร็จได้มากกว่า การขยายธุรกิจไปสู่กลุ่มงานที่ปูนซิเมนต์ไม่มีความชำนาญ

ทักษะความรู้ความสามารถของบุคลากรในองค์กรเป็นสิ่งที่สำคัญมาก องค์กรที่จะต้องมีการทำงานให้บุคลากรตามความรู้และความสามารถ อีกทั้งองค์กรจะต้องเป็นตัวเร่งผลักดันและคอยสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาความรู้ความสามารถให้ดียิ่งขึ้นไป

6. รูปแบบการบริหารจัดการ (Style)

เป็นแบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่งของสภาพแวดล้อมภายในองค์กร พบว่า ความเป็นผู้นำขององค์กรจะมีบทบาทที่สำคัญต่อความสำเร็จหรือล้มเหลวขององค์กร ผู้นำที่ประสบความสำเร็จจะต้องวางโครงสร้างวัฒนธรรมองค์กรด้วยการเชื่อมโยงระหว่างความเป็นเลิศและพฤติกรรมทางจรรยาบรรณให้เกิดขึ้น

7. ค่านิยมร่วม (Shared values)

ฉันทัน แก้วชัยเจริญกิจ (2550) กล่าวว่า ค่านิยมร่วม หมายถึง การมีค่านิยมและความเชื่อที่มีร่วมกันอย่างเป็นระบบที่เกิดขึ้นในองค์กรและใช้เป็นแนวทางในการกำหนดพฤติกรรมของคนในองค์กรนั้นๆ โดยเน้นให้บุคลากรรู้จักศึกษาวิเคราะห์ในรายละเอียดของงานที่ทำมุ่งที่ผลงานมากกว่าวิธีปฏิบัติการณ์ที่ผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรในการตัดสินใจต่างๆ มุ่งให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีม เน้นให้บุคลากรคิดและทำงานในเชิงรุกและส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

ค่านิยมและบรรทัดฐานที่ยึดถือร่วมกันโดยสมาชิกขององค์กรที่ได้กลายเป็นรากฐานของระบบการบริหาร และวิธีการปฏิบัติของบุคลากรและผู้บริหารภายในองค์กร หรืออาจเรียกว่าวัฒนธรรมองค์กร รากฐานของวัฒนธรรมองค์กรก็คือ ความเชื่อ ค่านิยมที่สร้างรากฐานทางปรัชญาเพื่อทิศทางขององค์กร โดยทั่วไปแล้วความเชื่อจะสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพและเป้าหมายของผู้ก่อตั้งหรือผู้บริหารระดับสูง ต่อมาความเชื่อเหล่านั้นจะกำหนดบรรทัดฐาน เป็นพฤติกรรมประจำวันขึ้นมาภายในองค์กร เมื่อค่านิยมและ

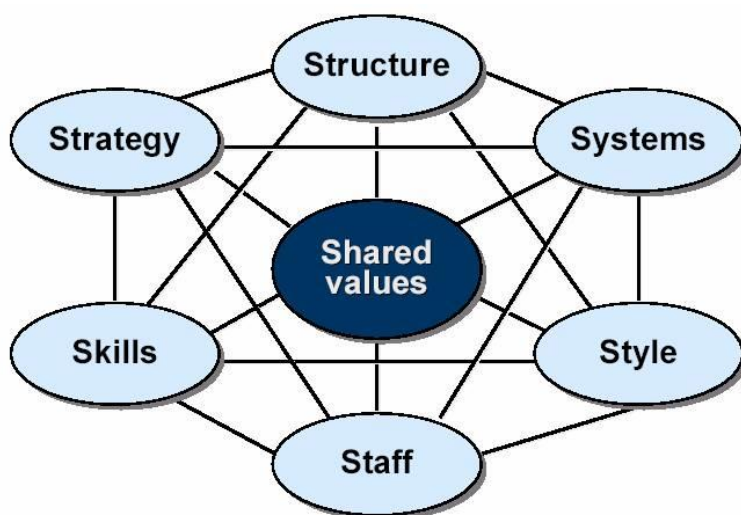
กษิรา นิตินันต์ และคณะ

ความเชื่อได้ถูกยอมรับทั่วทั้งองค์กรและบุคลากรกระทำตามค่านิยมเหล่านั้นแล้วองค์กรก็จะมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็ง

ในการประเมินสมรรถนะขององค์กรถือว่าเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความยั่งยืนในการพัฒนา เนื่องจากจะทำให้เราได้รู้สภาพความเป็นจริงว่าองค์กรของเรามีสมรรถนะอย่างไร อาจเปรียบได้กับการตรวจร่างกายของคนเพื่อที่จะทราบถึงความแข็งแรงและสมบูรณ์ และค้นหาโรคภัยต่างๆ ในกรณีองค์กรก็เช่นเดียวกัน การค้นพบจุดอ่อนก็เปรียบการค้นพบโรคที่จำเป็นต้องได้รับการเยียวยารักษาให้หายหรือทุเลาลงไป เพื่อพร้อมที่จะดำรงอยู่อย่างมั่นคงและสามารถไปสู่เป้าหมายที่ฝันไว้ให้ได้นั่นเอง

สรุป

ประสิทธิภาพ เป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยและกระบวนการในการดำเนินงานโดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดง ประสิทธิภาพของการดำเนินงานใดๆ อาจแสดงค่าของประสิทธิภาพในลักษณะการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ซึ่งถ้าผลกำไรมีสูงกว่าต้นทุนเท่าไรก็ยิ่งแสดงถึงประสิทธิภาพมากขึ้น ประสิทธิภาพอาจไม่แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพเชิงตัวเลข แต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลา ในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงมีการใช้กลยุทธ์หรือเทคนิควิธีการปฏิบัติที่เหมาะสมและสามารถนำไปสู่การบังเกิดผลได้รวดเร็วตรงประเด็นและมีคุณภาพ การนำแนวคิดทางด้าน 7s McKinsey มาใช้ในการส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพองค์กรเป็นที่แพร่หลายและนิยมกันเป็นอย่างยิ่งในองค์กรปัจจุบัน แนวคิดนี้ได้รับการเผยแพร่เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ.1980 โดย Robert Waterman, Tom Peter and Julien Phillips แนวคิดนี้ต้องการนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจเกิดจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ 7 ประการ ของธุรกิจว่ามีลักษณะและมีสภาพอย่างไร



รายการอ้างอิง

- ณัชนัน แก้วชัยเจริญกิจ. (2558). บทบาทของครูผู้สอนในการจัดกิจกรรมและวิธีการปฏิบัติตาม
แนวทางของ *Active Learning*. วันที่ค้นข้อมูล 15 เมษายน 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.itie.org>
- ประชา ดันเสนีย์. (2550). รูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารระดับสูงของบริษัท
(มหาชน) ในกลุ่มอุตสาหกรรมเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของตลาดหลัก ทรรศน์แห่ง
ประเทศไทย. ปรัชญาคุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ลลิตา บัวบุญ. (ม.ป.ป.). คุณสมบัติขององค์กรที่ดี. วันที่ค้นข้อมูล 15 เมษายน 2563, เข้าถึงได้จาก
<https://nudeer.weebly.com>
- วัชร ฐวธรรม และคณะ. (2523). ระบบพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน. กรุงเทพฯ: กรมการฝึกหัดครู
กระทรวงศึกษาธิการ.
- อภิสิทธิ์ กฤษเจริญ. (2551). การพัฒนารูปแบบการบริหาร โรงเรียนเอกชนคาทอลิกสังกัดตั้งมณฑลใน
ทศวรรษหน้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษาคุษฎีบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา,
คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อำนาจ วัดจินดา. (2558). ประเมินองค์การด้วย *McKinsey 7S*. วันที่ค้นข้อมูล 15 เมษายน 2563, เข้าถึงได้จาก
http://www.hrcenter.co.th/index.php?module=columns_detail&ColumnID=647

คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
Service Quality of Financial and Accounting Operation of
Political Science and Law, Burapha University

มนิรัตน์ ข่ายพิลาป (Maneerat Khaipilap)¹

ปรียาภัทร กันกา (Pariyapat Kanka)²

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Faculty of Political Science and Law, Burapha University

E-mail: tudtu220@gmail.com

Received: 23 September 2020

Revised: 16 October 2020

Accepted: 22 October 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ประกอบไปด้วย ประเภทการใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ วันที่ติดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลาการใช้บริการ โดยใช้เครื่องมือเก็บแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 64 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า

พฤติกรรมของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการรับเงิน ซึ่งความถี่ในการมาใช้บริการไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการจะเป็นศุกร์ ในช่วงระยะเวลา 13.00 – 16.00 น. และความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการ

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

ให้บริการด้านเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ

คำสำคัญ: คุณภาพ, การบริการ, การเงินและบัญชี, คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

Abstract

The research on Service of Financial and Accounting Operation of Political Science and Law, Burapha University. aims to survey the opinions of users regarding to quality of financial and accounting operations service and examine the behavior of users including a type of service, frequency, date, and period of requesting to get service. the questionnaire was used to collect data from 64 participants. Data were analyzed by descriptive statistics including frequency, percentage, mean and standard deviation.

The result showed that the frequencies of getting service was less than 2 days per week. The mostly get service of participants was reimbursement service. Majority of participants prefer to get service during 1 PM to 4 PM on Friday. The overall opinions of users regarding to quality of the financial and accounting operations service in Faculty of Political Science and Law Burapha University was high level of suitability. To consider in each aspect found that the highest score average was a confidence to get service from the financial and accounting service of Faculty of Political Science and Law, Burapha university, followed by a reliability, attentiveness, substantiality and responsiveness, respectively.

Keywords: Quality, Service, Finance and Accounting, Faculty of Political Science and Law

บทนำ

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติราชการมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen Center) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพอใจและความเป็นอยู่ที่ดี การยกระดับคุณภาพการให้บริการของภาครัฐเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ซึ่งจะช่วยสนับสนุนและส่งเสริมความเป็นเลิศในการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อผู้รับบริการ โดยสร้างความรู้สึกร่วมแรงร่วมใจจากทุกๆ ฝ่ายในหน่วยงาน รวมทั้งองค์กรเอกชนในการร่วมคิดร่วมทำ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ และร่วมรับผลประโยชน์

การให้บริการที่ถือเอาผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์และวิธีปฏิบัติงานของหน่วยราชการในการบริหารและการให้บริการแก่ประชาชน เป็นการปรับเปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม

การทำงานของข้าราชการและพนักงานของรัฐในการให้บริการ โดยยึดหลักที่ว่า การบริหารราชการและการให้บริการขององค์กรภาครัฐที่ดี มีประสิทธิภาพที่ผู้รับพึงพอใจ ต้องยึดถือเอาความต้องการของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนด คือ การให้บริการตามความต้องการและเงื่อนไขเฉพาะของกลุ่มผู้รับบริการ และส่งเสริมสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานทุกคนได้ร่วมกันคิด และเลือกประยุกต์ใช้แนวคิดและเทคนิควิธีการปฏิบัติงานและการให้บริการในรูปแบบต่างๆ ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการและสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ที่น่าประทับใจกับประชาชน ทั้งในฐานะที่เป็นผู้รับบริการและในฐานะผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิธีการปฏิบัติงานที่ดีในการให้บริการแก่ผู้รับบริการนั้นจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสมสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานบริการแต่ละประเภท สามารถนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพของการบริการ ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น และมีวิธีการที่จะช่วยให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับรู้ได้โดยเร็วถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเพื่อให้มีการปรับปรุงคุณภาพของการบริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องการบริการของภาครัฐมักมีลักษณะผูกขาด และไม่มีการแข่งขันเหมือนกับภาคเอกชนประชาชนไม่มีทางเลือกในการรับบริการ แรงจูงใจในการบริการภาครัฐมีจำกัด แรงกดดันของประชาชนมีไม่เพียงพอที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงบริการได้ดี การพัฒนาการบริการของรัฐจุดเน้นของการพัฒนา คือ บริการคุณภาพที่มีทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ดังนั้นภาครัฐต้องกำหนดนโยบายส่งเสริมบริการเป็นสำคัญคอยติดตามผลและต้องคำนึงถึงผลการบริการมากกว่าคำนึงถึงขั้นตอนกระบวนการบริการ หรือรายงานของเจ้าหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว ในการให้การบริการแก่ประชาชนซึ่งเป็นบุคคลที่สำคัญยิ่ง ผู้บริหารควรให้ความสนใจแก่การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับประชาชนมากที่สุด เพราะคุณภาพของการบริการเป็นหัวใจหลักของการพัฒนาท้องถิ่น ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงวิธีการทำให้ประชาชนพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้ เอื้ออาทร ให้ความเคารพ ใช้ความละเอียดอ่อน มีหลักการตอบสนอง ไม่ปิดบัง ใจกว้าง ซื่อสัตย์ ต้อนรับดี มีส่วนร่วมและใส่ใจเสมอ สำรวม ซื่อสัตย์ (สุพัตรา สุภาพ, 2541, หน้า 52) ภาครัฐมีบทบาทในการพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชน ถึงแม้ว่าจะมีการส่งเสริมผลักดันการพัฒนาบริการอย่างต่อเนื่องก็ตาม ก็ยังมีเสียงวิพากษ์วิจารณ์จากประชาชนทั่วไป โดยส่วนใหญ่ว่าการบริการของภาครัฐยังมีคุณภาพไม่ดีพอ การให้บริการแก่ประชาชนที่ขาดประสิทธิผลและประสิทธิภาพอาจเนื่องมาจากกฎ ระเบียบ ขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันพฤติกรรมของผู้ให้บริการมีความไม่เหมาะสมต่อการให้บริการแก่ประชาชน ขาดจิตสำนึกในหน้าที่ หรือทรัพยากรที่สนับสนุนไม่มีคุณภาพ หรือมีไม่เพียงพอ หรือขาดความทันสมัย ไม่สามารถรองรับประชาชนผู้มาติดต่อได้ดี ดังนั้นเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการตามความต้องการและความพึงพอใจของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการ การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมของผู้ใช้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
3. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชีให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพามีจุดมุ่งหมายที่จะแสวงหาและเพิ่มพูนความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าตามแนวคิด ทฤษฎี เพื่อเป็นแนวทางประกอบการวิจัย ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 ได้ให้ความหมาย “บริการ” หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ หรือให้ความสะดวกต่างๆ ดังนั้น การให้บริการจึงหมายถึง งานที่มีผู้คอยช่วยอำนวยความสะดวก ซึ่งเรียกว่า “ผู้ให้บริการ” และ “ผู้มารับบริการ” ก็คือ ผู้มารับความสะดวก “การบริการ” ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) ในการที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2549)

การบริการนั้นเป็นกิจกรรมที่กระทำและปฏิบัติที่ผู้ให้บริการจัดทำเพื่อเสนอขายและส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการหรือเป็นกิจกรรมที่ทำขึ้นรวมกับการขาย เพื่อสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ลักษณะของการบริการมีทั้งไม่มีรูปร่างหรือตัวตน ไม่สามารถสัมผัสหรือจับต้องได้ และเป็นสิ่งที่สูญสลายได้ง่าย แต่สามารถที่จะนำมาซื้อขายกันได้ ซึ่งแต่ละองค์กรที่มีการแข่งขันกันสูงไม่ว่าจะด้านกลยุทธ์ โปรแกรมที่นำเสนอ หรือโปรแกรมชั้นพิเศษ สุดท้ายแล้วผู้รับบริการจะเลือกใช้บริการนั้นก็ถือเป็นการบริการหลังการขายซึ่งเป็นสิ่งที่องค์กรต่างๆ นำมาใช้เป็นกลยุทธ์ในการบริการหลังการขายและเป็นตัวเลือกที่ดีในการเข้าใช้บริการ

จากการศึกษาความหมายของคำว่า การให้บริการ มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550) ให้ความหมายการบริการว่า เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้มาใช้บริการ การให้บริการได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้ผู้มาใช้บริการได้รับความช่วยเหลือ จัดว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการถือว่าการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ

Gronroos (1990 อ้างถึงใน มณีรัตน์ แดงอ่อน, 2551) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากจับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และหรือลูกค้าบริษัทผลิตภัณฑ์ และหรือลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

Kotler (2010) ได้อธิบายว่า การบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ไม่ได้ส่งผลถึงความเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมายและความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ทั้งนี้ การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนก็ได้

จากความหมายข้างต้นจึงสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การแสดงออกทางการกระทำที่ฝ่ายหนึ่งนำเสนอให้กับอีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่มีสามารถจับต้องได้ หรือไม่ สามารถจับต้องได้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จนนำไปสู่ความพึงพอใจสูงสุดตามความคาดหวัง หรือมากกว่าความคาดหวัง

ความสำคัญของการบริการ

การบริการเป็นสิ่งที่สำคัญมากในงานด้านต่างๆ เพราะการบริการคือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่ส่งผลต่อผู้อื่น ไม่มีงานใดที่ปราศจากการบริการไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานรัฐและหน่วยงานเอกชน การจะขายผลิตภัณฑ์หรือสินค้าต่างๆ ต้องมีการบริการรวมด้วย ยิ่งเป็นกิจการด้านการบริการตัวบริการก็คือสินค้า การขายที่ประสบความสำเร็จต้องมีการบริการที่ดี กิจการที่มีการขายจะอยู่ได้ต้องมี

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

“ขายซ้ำ” ต้องรักษาลูกค้าเดิมและเพิ่มลูกค้าใหม่ได้ การบริการที่ดีสามารถรักษาลูกค้าเดิมและสามารถมีการขายซ้ำได้อีก และมีการแนะนำลูกค้ารายใหม่ตามมา ดังที่กล่าวว่า “เราสามารถพัฒนาคุณภาพสินค้าทีละตัวได้ แต่การพัฒนาคุณภาพการบริการต้องทำพร้อมกันทั่วทั้งองค์กร” การพัฒนาการบริการเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันภายในองค์กร มิฉะนั้นอาจเสียโอกาสให้กับคู่แข่งหรืออาจจะเสียลูกค้าไปได้

ลักษณะการบริการ

การบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้ (Kotler & Armstrong, 2008)

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้ เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

รัชชา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535) กล่าวว่า ลักษณะงานให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การบริการเป็นงานที่มีการบริโภคและผลิตเกิดขึ้นพร้อมกัน ไม่สามารถระบุความต้องการที่แน่นอนได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับผู้มารับบริการ
2. การบริการเป็นงานที่ไม่สามารถกำหนดงานไว้ล่วงหน้าได้ การมารับบริการหรือไม่ มารับบริการขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มารับบริการ การกำหนดงานล่วงหน้าไม่สามารถทำได้ นอกจากคาดคะเนความน่าจะเป็น
3. การบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีผลผลิต สิ่งที่ใช้บริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้น คุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์ (2551) กล่าวว่า ลักษณะการบริการ (Service) มีลักษณะที่แตกต่างไปจากสินค้า (Goods) ซึ่งจำแนกได้ 7 ประการ ดังนี้

1. การบริการส่วนใหญ่จับต้องไม่ได้ (Intangibility) งานบริการนั้นไม่มีตัวตน ไม่มีรูปร่างเหมือนสินค้าประเภทอื่น จึงจับต้องไม่ได้และไม่สามารถทดลองใช้ก่อนที่จะซื้อได้ การตัดสินใจใช้บริการขึ้นอยู่กับคำบอกเล่า เจตคติ ความรู้สึกนึกคิด และประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการเป็นสำคัญ

2. การบริการมีความไม่แน่นอน (Heterogeneity) การบริการไม่มีความแน่นอน เนื่องจากลักษณะการบริการที่ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการที่เป็น “มนุษย์” ซึ่งปกติมีพฤติกรรมที่ไม่แน่นอนอยู่แล้วซึ่งผลมาจากบุคลิก อารมณ์ สภาพแวดล้อมและปัจจัยอื่นๆ อีกมากมาย ในองค์กรหนึ่งอาจมีพนักงานหลายคนในการให้บริการ ซึ่งแต่ละคนอาจมีบริการไม่เหมือนกัน เช่น การแก้ไขปัญหาที่ต่างกัน วิธีการพูด หรือแม้แต่พนักงานให้บริการคนเดียวกันแต่เมื่อให้บริการต่างเรื่อง ต่างเวลาอาจมีการบริการที่ไม่เหมือนกันออกไป ซึ่งเมื่อเทียบกับสินค้าเห็นได้ว่าสามารถกำหนดลักษณะของสินค้าให้เหมือนกันทุกประการไม่ว่าจะซื้อสินค้าจากที่ใดก็ตาม

3. การบริการเก็บรักษาไม่ได้ (Perish ability) การบริการอะไรก็ตามหากไม่มีผู้มารับบริการในระยะเวลาที่กำหนด หรือสถานที่ที่กำหนดไว้จะทำให้การบริการที่เตรียมไว้นั้นเกิดความสูญเปล่าได้

4. การบริการไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการเป็นกระบวนการหรือกิจกรรมระหว่างผู้มารับบริการกับผู้ให้บริการในระยะเวลาหนึ่ง และสถานที่แห่งหนึ่ง และเมื่อเกินระยะเวลาที่กำหนดก็ไม่สามารถเอื้ออำนวยต่อการบริการได้และผู้ให้บริการก็ไม่สามารถนำบริการติดตัวไปได้ หรืออาจกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การบริการเปรียบเสมือน “การให้เช่า” ไม่ใช่ “การขาย”

5. การบริการต้องอาศัย “มนุษย์” เป็นหลัก เนื่องจากผู้มาขอรับบริการเป็น “มนุษย์” เช่นเดียวกันเกิดมาพร้อมความต้องการที่ไม่สิ้นสุดและมีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา กระทั่งความรู้สึกหรืออารมณ์ต่างๆ ที่เป็นเครื่องปรุงแต่ง ดังนั้น สิ่งที่ทำให้เข้าใจและตอบสนองความต้องการของ “มนุษย์” ได้ดีที่สุดคือ “มนุษย์” ดันกันเอง

6. องค์ประกอบของคุณภาพบริการต้องอาศัยปัจจัยต่อไปนี้ ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่มีสภาพดี สถานที่ให้บริการ สภาพแวดล้อมดี และสามารถบอกได้ว่าการไปใช้บริการสถานที่นั้นคืออะไร ขึ้นอยู่กับการให้บริการของพนักงานบริการแห่งนั้น ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการด้วยความรวดเร็ว พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส และต้อนรับด้วยคำสุภาพ ถึงแม้ว่าองค์ประกอบดังกล่าวอาจจะไม่ดี แต่หากการให้บริการด้านอื่นดีก็ทำให้ความรู้สึกของผู้มารับบริการดีขึ้นด้วยและยังช่วยส่งเสริมระดับคุณภาพการให้บริการที่สูงขึ้นของสถานที่แห่งนั้น

7. การบริการมักต้องให้ผู้มารับบริการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการผลิต หรือการบริโภค หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การให้บริการและการรับบริการเกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาเดียวกัน ทำให้ไม่สามารถแยกกระบวนการการผลิตออกจากกระบวนการบริโภคได้

จากความหมายลักษณะการบริการที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความแน่นอนที่ไม่แน่นอน การบริการที่ดีต้องอาศัยมนุษย์เป็นหลักเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันทั่วถึง และการบริการต่างๆ เช่น การดูแลลูกค้าอย่างทั่วถึง การบริการที่ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ การให้คำปรึกษา เสนอแนะแนวทางเกี่ยวกับประโยชน์ของลูกค้าที่พึงจะได้รับเพื่อการตัดสินใจของลูกค้า รวมถึงการมีอัธยาศัยดีของเจ้าหน้าที่ทุกคน เป็นต้น

หลักการที่ดีการบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลายๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550) กล่าวถึง ลักษณะการให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง การบริการที่มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะการบริการที่บังคับให้ประชาชนมาใช้บริการ เช่น การชำระภาษีที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องให้ถูกต้อง

2. ความเพียงพอ หมายถึง การบริการที่มีปริมาณคนที่เพียงพอต่อการบริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ และไม่ควรมีการรอเพื่อขอรับบริการ

3. ความเท่าเทียม หมายถึง ไม่มีอภิสิทธิ์ ไม่มีข้อยกเว้น หมายถึง การบริการต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่ม ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเหมือนกันได้อย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีอภิสิทธิ์หรือข้อยกเว้นใดๆ

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การให้บริการที่ดีมีคุณภาพต้องมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้มารับบริการต้องได้รับความสะดวก หมายถึง สามารถใช้บริการ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้มารับบริการ นอกจากนั้นความสะดวกอาจพิจารณาได้จากกระบวนการการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้บริการ -รับบริการเพียงจุดเดียว (One –Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิวนานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ หมายถึง การบริการควรมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบที่กำหนดไว้ใน การให้บริการที่แน่นอน การคาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอนเป็นที่พึงพอใจของผู้ใช้บริการได้เสมอ และมีโอกาสในการผิดพลาดน้อยมาก

5. ความมีมาตรฐานทางวิชาการหรือทางเทคนิค หมายถึง การให้บริการประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางวิชาการหรือทางเทคนิค เช่น เศรษฐกิจ การเงินและการบัญชี กฎหมาย การแพทย์ ฯลฯ บริการดังกล่าวจะมีคุณภาพที่ดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสม หมายถึง การบริการของหน่วยงานรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้ใช้บริการจะต้องมีค่าบริการที่มีต้นทุนการให้บริการต่ำ และต้องมีระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานที่ต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการที่ต้องอาศัยองค์ประกอบต่างๆ โดยการบริการที่ดีนั้นต้องปฏิบัติตามกฎหมาย มีบุคลากรเพียงพอ มีความเท่าเทียม ไม่มีอภิสิทธิ์หรือข้อยกเว้น ในการให้บริการจะต้องให้ความเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับองค์ประกอบของการบริการทุกองค์ประกอบ เพื่อให้การบริการนั้นมีคุณภาพ หากองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งบกพร่องย่อมส่งผลกระทบให้การบริการไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร หรือเกิดล้มเหลวได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากการให้บริการที่ดีเยี่ยมส่งผลให้มีผู้ใช้บริการเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น เพื่อให้เข้าใจถึงคุณภาพการบริการ คณะผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความหมายเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ ซึ่งได้มีผู้ให้ความหมายดังนี้

Crosby (1988) กล่าวว่า คุณภาพของการให้บริการหรือ “service quality” นั้น เป็นแนวคิดที่ถือหลักการดำเนินงานด้านบริการที่ปราศจากข้อบกพร่อง และตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ให้บริการ และสามารถที่จะทราบถึงความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการได้ด้วย

Gronroos (1990) ให้ความหมายของคุณภาพการให้บริการว่า สามารถจำแนกได้ 2 ลักษณะ คือ 1. คุณภาพเชิงเทคนิค (Technical quality) ซึ่งเกี่ยวกับผลลัพธ์ หรือสิ่งที่ผู้มารับบริการได้รับจากการบริการนั้น โดยสามารถที่จะวัดได้เหมือนกับการประเมินได้คุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Product quality) 2. คุณภาพเชิงหน้าที่ (Functional quality) คือ เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของการประเมินบริการนั่นเอง

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2542, หน้า 14) ให้ความหมายของคุณภาพของบริการ (Service quality) ดังนี้

1. ความสอดคล้องกับความต้องการลูกค้า
 2. ระดับความสามารถของการบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า
 3. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับการบริการไปแล้ว
- และยังอธิบายเป็นเอกสารนำเสนอถึงการสร้างคุณภาพในองค์กรการบริการ ดังนี้

1. การบริการ (Service) คือ งานบริการ/ การบริการ เป็นผลลัพธ์ที่เกิดจากกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ “Service is a result of a process or an activity”

2. “องค์การบริการ” คืออย่างไร องค์กรใดๆ ที่จัดตั้งขึ้นเพื่อ
 - 2.1 การให้บริการแก่ลูกค้าเป็นส่วนใหญ่
 - 2.2 รายได้ส่วนใหญ่ มาจากค่าการบริการ/ ค่าธรรมเนียม
 - 2.3 ต้องมีลูกค้ามาสัมผัสโดยตรงกับงานบริการ/ กิจกรรม
3. องค์ประกอบของการบริการที่ดีเป็นอย่างไร

Douglas (2007) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการให้บริการ (Service quality) หมายถึง ทักษะที่เกิดขึ้นในระยะยาวเกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานทั้งหมด

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) ได้กล่าวว่า บริการที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ หมายถึง สิ่งที่ลูกค้าต้องการหรือหวังไว้ได้รับการตอบสนอง ส่วนบริการที่เกินความต้องการของลูกค้า หมายถึง บริการที่ลูกค้าได้รับดีกว่าที่หวังไว้ ทำให้เกิดความรู้สึกประทับใจ

องค์ประกอบและเครื่องมือการวัดคุณภาพบริการ

เกศรพันธุ์ ชอบทำกิจ (2546) กล่าวว่า สภาพความเป็นจริงที่ว่าประเทศไทยเป็นที่ยอมรับของต่างประเทศว่า ประสบความสำเร็จในการทำธุรกิจการบริการ เช่น ธุรกิจโรงแรมหรือธุรกิจการท่องเที่ยว แต่คุณภาพการให้บริการประชาชนในองค์กรของรัฐหลายแห่ง ยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ไม่ใช่เป็นเรื่องขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ หรือขาดแคลนบุคลากร แต่ที่แตกต่างกันคือ พฤติกรรมของการบริการ โดย “บริการที่ดี” คือ การให้สิ่งดีแก่ผู้มาใช้บริการ เมื่อประชาชนมาใช้บริการจากองค์กร สิ่งที่ต้องการคือ รวดเร็ว ความถูกต้อง ความอบอุ่น ความสำคัญ ความสะดวกสบาย ไม่ตรีจิต มิตรภาพ ส่วน “คุณภาพการบริการ” ไม่ว่าจะเป็นที่สถาบันธุรกิจการเงิน การท่องเที่ยว โรงแรมธุรกิจบันเทิง หรือแม้แต่บริการสาธารณสุขต่างอาแพ้ว - หนะกันที่การให้ความสำคัญ ความอบอุ่นความสะดวกสบายใจแก่ลูกค้า หรือผู้มารับบริการนั่นเอง ปกติแล้วคุณภาพบริการขึ้นอยู่กับปัจจัยหลัก 3 ประการ คือ 1. ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้จริงถูกต้องแม่นยำในงาน 2. ความรู้สึก (Feeling) คือ ความรู้สึกที่ดีในขณะที่ให้บริการ 3. ประสบการณ์ (Experience) คือ ความเจนจัดชำนาญในงาน ซึ่งได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการได้ดังนี้

1. การเข้าถึง ความสะดวกสบายในการไปรับบริการ (Accessibility and convenience)
2. ความไม่ยุ่งยากและง่ายต่อการเข้าใจ (Simplicity)
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. บริการรวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย (Safety)

Ziethaml, Parasuraman and Berry (2013) คุณภาพการบริการ (Service quality) เป็นสิ่งที่ลูกค้าทุกคนคาดหวังที่จะได้รับการบริการในการให้บริการ ลูกค้าจะวัดจากเครื่องมือวัดคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นการวัดคุณภาพจาก 5 ด้านดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง งานบริการควรมีความเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้มีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น อุปกรณ์ และเครื่องใช้สำนักงานสภาพแวดล้อม และการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน แผ่นพับ และเอกสารต่างๆ ป้ายประกาศ ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ท่าเลที่ตั้ง ลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ และลูกค้าสามารถเห็นภาพได้ชัดเจน

2. ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง การให้บริการต้องตรงตามเวลาที่สัญญาไว้กับลูกค้า งานบริการที่มอบหมายให้แก่ลูกค้าทุกครั้งต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอ มีการเก็บข้อมูลของลูกค้าและสามารถนำมาใช้ได้อย่างรวดเร็ว มีพนักงานเพียงพอต่อการให้บริการ และสามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับลูกค้าด้วยความเต็มใจ

3. ด้านการตอบสนอง (Responsive) หมายถึง ความรวดเร็วที่มีความตั้งใจที่จะช่วยเหลือลูกค้า โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ให้รอคิวนาน รวมทั้งต้องมีความกระตือรือร้น เห็นลูกค้าแล้วต้องรีบต้อนรับ

ให้การช่วยเหลือ สอบถามถึงการมาใช้บริการอย่างไม่ละเลย ความรวดเร็วจะต้องมาจากพนักงาน และกระบวนการในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ

4. ด้านความเชื่อมั่น (Assurance) หมายถึง การบริการจากพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องมีทักษะในการทำงานตอบสนองความต้องการของลูกค้าและมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกปลอดภัยสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าได้รับบริการที่ดี

5. ด้านความเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง พนักงานที่ให้บริการลูกค้าแต่ละรายด้วยความเอาใจใส่ และให้ความเป็นกันเองและดูแลลูกค้าเปรียบเสมือนญาติ และแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ให้รับทราบ ศึกษาความต้องการของลูกค้าแต่ละรายมีความเหมือนและความแตกต่างในบางเรื่อง ใช้เป็นแนวทางการให้บริการลูกค้าแต่ละรายในการสร้างความพึงพอใจ

ลักษณะของคุณภาพการบริการที่ดี

คุณภาพการบริการเป็นเรื่องเกี่ยวกับการบริการที่ตอบสนองต่อความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้ที่มารับการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้นๆ และได้มีนักวิชาการหลายท่านกำหนดลักษณะสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพการบริการไว้ดังนี้

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่าไว้ว่า คุณภาพการบริการในสายตาผู้บริโภคเกิดจากการเปรียบเทียบ การคาดหวังและการรับรู้ที่ได้จากการบริการที่ประสบความสำเร็จต้องสามารถจำแนกลักษณะของคุณภาพการบริการซึ่งประกอบด้วย 10 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การปฏิบัติงานให้บริการได้อย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาด และการให้บริการได้ตรงตามเวลาที่ระบุไว้

2. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การบริการที่มีความเต็มใจและความพร้อมของพนักงานในการบริการอย่างรวดเร็วโดยลูกค้าไม่ต้องรอคอย

3. ความรู้ความชำนาญ (Competence) หมายถึง มีความรู้ ทักษะในการบริการ เช่น ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความสามารถในการรู้วิชาการ

4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อและเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวกไม่ซับซ้อนเกินไป

5. อริยาบถ (Courtesy) หมายถึง การแสดงความสุภาพต่อผู้มารับบริการ และการให้การบริการต้อนรับที่เหมาะสมมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารข้อมูล ชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการให้ลูกค้าเข้าใจได้โดยง่าย

7. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ชื่อเสียงขององค์กรควรมีความซื่อสัตย์ และคุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือได้

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

8. ความมั่นคง (Security) หมายถึง การบริการที่ปราศจากอันตราย ความเสี่ยงและข้อสงสัยที่ไม่มั่นใจ

9. การเอาใจใส่ (Understanding) หมายถึง ความพยายามที่เข้าถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการทุกคน

10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) หมายถึง การเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมให้บริการ และการจัดสถานที่บริการที่สวยงาม สะอาด รวมทั้งบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ

Kotler (1997) กล่าวว่า คุณลักษณะของคุณภาพการบริการประกอบด้วย ลักษณะสำคัญ 4 ประการ คือ

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เนื่องจากเป็นผลของการบริการผู้ใช้บริการจะจำเฉพาะส่วนที่ตรงกับอรรถาธิบายตัวเอง เก็บเป็นความทรงจำไว้ในรูปแบบประสบการณ์ทำให้ไม่สามารถเก็บการบริการที่ไม่ได้ใช้ไว้ภายหลังได้ ไม่สามารถจดทะเบียนลิขสิทธิ์และยากที่จะแสดงผลออกมาในรูปแบบของผลงาน ซึ่งผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการเตรียมสิ่งต่างๆ เพื่อให้การประเมินคุณภาพการบริการอยู่ในเกณฑ์ที่ผู้รับบริการพอใจ และตัดสินใจในการรับบริการ

2. การไม่สามารถถูกแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) เนื่องจากการบริการจะต้องเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการทันทีทำให้

3. ความไม่คงเส้นคงวา (Heterogeneity) การบริการมีความแตกต่างกันในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง ทำให้ยากแก่การกำหนดมาตรฐาน หรือควบคุมคุณภาพการบริการ การเปลี่ยนแปลง ไม่เปลี่ยนผู้ให้บริการ หรือเปลี่ยนเวลา สถานที่ ทำให้ความสม่ำเสมอ (Consistency) เกิดขึ้นได้ยาก เช่น การมารับการตรวจแพทย์คนเดียว ความเข้าใจและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแต่ละคนก็มีความแตกต่างกัน หรือไม่ผู้ให้บริการคนเดียวกับการมารับบริการต่างครั้งกัน ความพึงพอใจแต่ละครั้งก็ต่างกัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) การบริการจะสูญเสียดำเนินการไม่มีผู้มารับบริการ ทำให้มีการวางแผนลำบาก อาจเกิดปัญหาการบริการไม่ทันในช่วงที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและในทางกลับกันพนักงานกลับว่างงานในช่วงที่มีผู้มารับบริการน้อย

ดังนั้นลักษณะของบริการที่ดี เป็นคุณลักษณะขั้นพื้นฐานที่ส่งเสริมให้เกิดบริการที่ดีขึ้นทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ เช่น อรรถาธิบายที่ดีของผู้ให้บริการ ความถูกต้อง ความสุภาพน่ารัก ความเต็มใจและความเอาใจใส่ติดตามเรื่องการช่วยแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้น ความซื่อสัตย์ สุจริต การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นต้น

เกณฑ์พิจารณาและการประเมินคุณภาพการบริการ

ในปัจจุบันผู้มารับบริการถูกวางให้เป็นศูนย์กลางของการให้บริการ การวัดคุณภาพการบริการจึงต้องวัดจากตัวผู้มารับบริการซึ่งก็คือการวัดช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างความคาดหวังที่มีก่อนที่จะใช้บริการและความรู้สึกที่รับรู้ได้หลังจากใช้บริการ

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985) กล่าวว่า ใน การวัดคุณภาพการให้บริการลูกค้าจะวัดจากองค์ประกอบของคุณภาพในการบริการ ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงอำนวยความสะดวก ซึ่งได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร สัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจของผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงการบริการที่ชัดเจนขึ้น

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการ การบริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสมและได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของการบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือสามารถให้ความไว้วางใจได้

3. ความเชื่อมั่นในบริการ (Assurance) หมายถึง การสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการต้องแสดงถึงทักษะความรู้สามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการด้วยความ นุ่มนวล สุภาพ กิริยามารยาทที่ดีในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้ใช้บริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

4. ความตอบสนองต่อความต้องการ (Responsiveness) หมายถึง การแสดงถึงความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการ โดยตอบสนองความต้องการของผู้มาใช้บริการได้อย่างทันท่วงที ผู้มาใช้บริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และสะดวกรวดเร็วจากการใช้บริการรวมถึงจะต้องมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง

5. ความเอาใจใส่ในบริการ (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้ใช้บริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้บริการแต่ละคน

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1988) วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยหรือเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการของลูกค้า พบว่า เกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการที่เรียกว่า “SERVQUAL (Service Quality)” ประกอบด้วย 5 ประการ คือ

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ใช้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน อยู่รอบๆ ในการให้บริการโดยสามารถประเมินได้ 2 ส่วนคือ

1.1 เน้นที่อุปกรณ์ เครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุ เช่น ชั้นวางของ โต๊ะให้บริการ เก้าอี้ นั่งรอ ป้ายหรือสัญลักษณ์ชี้แจงบอกกล่าว ฯลฯ

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

1.2 เน้นที่พนักงาน และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น การแต่งกายพนักงาน อุปกรณ์ทันสมัย สามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้ง่าย พนักงานองค์กรมีความสุข เรียบร้อย สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีสอดคล้องกับการให้บริการขององค์กร

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาที่ให้ไว้กับผู้ใช้บริการมีถูกต้อง น่าเชื่อถือ และสม่ำเสมอ โดยการประเมินที่ใช้ ได้แก่

2.1 ให้บริการตามที่สัญญาไว้

2.2 เมื่อเกิดปัญหาสามารถแสดงออกถึงความจริงใจในการแก้ปัญหา

2.3 ให้บริการที่ถูกต้องเหมาะสม ตั้งแต่ครั้งแรก

2.4 ให้บริการตรงตามเวลาที่สัญญาไว้

2.5 ไม่มีประวัติในเรื่องความผิดพลาดในการให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะ ช่วยเหลือผู้ใช้บริการ โดยให้บริการอย่างรวดเร็ว พร้อมให้บริการเสมอสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยประเด็นที่ใช้ประเมิน ได้แก่

3.1 พนักงานได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบว่าได้รับบริการเมื่อใด

3.2 พนักงานมีความพร้อมในการที่จะให้บริการได้ทันที

3.3 พนักงานเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้มารับบริการ

3.4 พนักงานไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้มารับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ทักษะ ความซื่อสัตย์ ความสามารถและสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้มารับบริการโดยความมั่นใจในการบริการประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ

4.1 ความสามารถของพนักงาน หมายถึง ความรู้ และทักษะในงานบริการของพนักงาน เพื่อนำความเชื่อถือ และความมั่นใจมาสู่ผู้มารับบริการ

4.2 มารยาทของพนักงานที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการ โดยพนักงานต้องสุภาพและมีความเป็นมิตร ให้ความสนใจในการดูแลรวมถึงทรัพย์สินของผู้มารับบริการ

4.3 ความปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการพนักงานต้องทำให้เกิดความรู้สึกถึงความปลอดภัยจากอันตราย ความกังวล และความเลื่อง เมื่อมาใช้บริการประเด็นที่ใช้ประเมินในเรื่องการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ ได้แก่ พนักงานมีมารยาทที่ดีต่อผู้มารับบริการทุกครั้งที่มาใช้บริการ พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้รู้สึกมั่นใจในการได้รับบริการ รู้สึกปลอดภัยเมื่อมาใช้บริการ พนักงานมีความรู้ ความสามารถที่จะตอบคำถามของผู้มารับบริการ

5. ความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจและให้บริการแก่ผู้มารับบริการแต่ละคนมีความต้องการที่แตกต่างกัน ประเด็นที่ใช้การประเมิน ได้แก่

5.1 ความเอาใจใส่แก่ผู้มารับบริการเป็นรายบุคคล

5.2 เปิดให้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสมแก่การมาใช้บริการ

5.3 ให้ความสนใจแก่ผู้มารับบริการรายบุคคล

5.4 ยึดหลักความสนใจของผู้มารับบริการเป็นสำคัญ

5.5 พนักงานเข้าใจความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของผู้ใช้บริการ

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปประยุกต์ใช้ในการวัดคุณภาพการบริการในองค์กรต่างๆ มากมาย เพื่อที่จะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพ การบริการในมุมมองของผู้รับบริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการของรัฐ

ประเทศไทยหรือหน่วยงานภาครัฐของไทย ได้นับเอาเครื่องมือทางการจัดการ (Management tools) นับว่าเป็นเครื่องมือสากลเช่น การควบคุมคุณภาพ (Quality control) การจัดการคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management-TQM) มาใช้ต่อเนื่องและขยายตัวในเชิงปริมาณเป็นลำดับ กระทั่งต่อมาประเทศไทยได้มีการพัฒนาเครื่องมือการจัดการมาใช้ในการบริหารงานภาครัฐของไทยอย่างหลากหลาย อาทิ ระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.) รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (TQA) และการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ก็ได้รับการพัฒนาและผลักดันเพื่อนำมาใช้ปรับปรุงระบบการบริหารและการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐทั้งราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค รวมถึงราชการส่วนท้องถิ่นอย่างแพร่หลาย (ชัชวาล อรวงศ์สุภทัต, 2554) การให้บริการ กล่าวได้ว่าเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานหน่วยงานรัฐ โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อกับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery service) ให้แก่ผู้รับบริการมีนักวิชาการหลายท่านให้แนวความคิดเกี่ยวกับ “การให้บริการ” ได้แก่

ประสิทธิ์ พรรณพิสุทธิ์ (2540 อ้างถึงใน ศิริวรรณ วุ่นจิรา, 2554) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีคือการช่วยเหลือเกื้อกูล อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการเพื่อให้เกิดความพอใจต่อการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติงานต้องให้ความร่วมมือในการพัฒนา ปรับปรุงการบริการให้เกิดความก้าวหน้าและมั่นคง โดยให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องครบถ้วนทุกขั้นตอน และเป็นไปด้วยความเสมอภาค โดยกล่าวถึงหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ต้องยึดหลักการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบถ้วน รวดเร็วและเสมอภาค ทั้งนี้อาจจะต้องลดขั้นตอน ลดเวลา ลดโต๊ะเจ้าหน้าที่ให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ซึ่งอาจใช้หลักการให้บริการใน 2 ลักษณะคือ

1. การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) คือ การให้บริการอยู่ในสถานที่เดียวกัน ทั้งหมดทุกหน่วยงานที่ให้บริการ ที่มีความสัมพันธ์ใกล้ชิด และต้องให้บริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวโดยผู้มาติดต่อใช้เวลาน้อยและเกิดความพึงพอใจ

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

2. การให้บริการแบบอัตโนมัติ (Automatic service) การให้บริการโดยเครื่องมือที่ทันสมัย มีอุปกรณ์เพียงพอในการอำนวยความสะดวก ประหยัดคน เวลา ซึ่งจะต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มารับบริการทราบอย่างชัดเจน ถึงขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินงานสำหรับลักษณะการบริการที่ดีทำให้ประชาชนประทับใจ นอกจากนี้ตัวพนักงานที่จะมีคุณสมบัติที่ดีแล้วการบริการที่ให้กับประชาชนจะต้องดีด้วย

ปรัชญา เวสารัชช์ (2523) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่พึงพอใจแก่สังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความได้ยาก แต่สามารถกล่าวได้กว้างๆ ถึงองค์ประกอบที่จะให้เกิดความพึงพอใจคือ

1.1 การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน

1.2 การให้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสม เช่น บริการดับเพลิง บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วม

1.3 การให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณ หมายถึง ให้บริการโดยไม่มากหรือน้อยเกินไป

1.4 การให้บริการโดยมีการปรับปรุง พัฒนาและความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริหารราชการในสังคมประชาธิปไตยซึ่งทำหน้าที่ภายใต้การชี้นำทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน ต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือการให้บริการที่สามารถสนองตอบความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ความหมายและความสำคัญ

ความหมายของคำว่า การบัญชี (Accounting) ความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2493 (เมธากุล เกียรติกะจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร, 2544) หมายถึง ทะเบียน สมุดหรือกระดาษที่จดรายชื่อ จำนวน สำหรับความหมายของนักบัญชี หมายถึง ผู้ทำ ตรวจ หรือเชี่ยวชาญในการบัญชีหรือผู้มีอาชีพในการจัดทำบัญชี หรือตรวจสอบบัญชีของร้านค้า ธนาคาร หรือของรัฐ ต่อมาในปี ค.ศ. 1941 สมาคมผู้สอบบัญชีอนุญาตของสหรัฐอเมริกา ให้คำจำกัดความการบัญชีไว้ว่า การบัญชีเป็นศิลปะของการนำรายการหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับการเงินมาจดบันทึกและจัดให้เป็นหมวดหมู่พร้อมทั้งสรุปผลในรูปจำนวนเงินตลอดจนการวิเคราะห์

งานบัญชี หมายถึง การจดบันทึกรายละเอียดเงินในบัญชี ทะเบียนต่างๆ และเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง หรือการบันทึกความทรงจำทุกขั้นตอน ตั้งแต่การได้มา การรับ - การจ่ายและการรายงาน ตลอดจนเอกสารหลักฐานต่างๆ รวมทั้งการเก็บรักษาสมุดบัญชี และทะเบียนเอกสารที่เกี่ยวข้องด้วย นอกจากนี้หลักฐานที่แสดงการรับจ่ายเงินของหน่วยงานย่อยให้อีกเป็นเอกสารประกอบรายการบัญชี ซึ่งโดยปกติประกอบด้วยกลุ่มใบเบิกเงินเพื่อจ่ายในราชการ เป็นเอกสารแสดงการรับเงินงบประมาณ ต้นข้าวหรือสำเนาใบเสร็จรับเงิน เป็นเอกสารแสดงการรับเงินรายได้และเงินแผ่นดิน (เกษร ศรีกุล, 2549)

สมาคมนักบัญชีและผู้สอบบัญชีรับอนุญาตแห่งประเทศไทย (เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันทพร, 2544) ได้ให้คำนิยามของการบัญชีดังนี้

การบัญชี คือ ศิลปะ ของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และทำสรุปข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจในรูปตัวเอง ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี คือ การให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่ายและผู้สนใจในกิจกรรมของกิจการการบัญชี เป็นงานบริการอย่างหนึ่ง โดยทำหน้าที่เสนอตัวเลขทางการเงินของกิจการเพื่อใช้ในการตัดสินใจเชิงเศรษฐกิจ กิจการสามารถเสนอตัวเลขทางการเงินและข้อมูลทางการเงินบัญชี ในรูปของงบการเงิน ซึ่งรวมถึง งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด งบแสดงการเปลี่ยนแปลงในส่วนของผู้ถือหุ้น และหมายเหตุประกอบงบการเงิน เพื่อให้ผู้ใช้งบการเงินทราบถึงฐานะทางการเงินผลการดำเนินงานและกระแสเงินสดของกิจการ

สำหรับคุณสมบัติของการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี งานการเงินและบัญชีเป็นงานให้บริการ และเป็นงานที่จะต้องปฏิบัติตามระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับต่างๆ บุคคลที่จะเป็นเจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ซึ่งมีหน้าที่เกี่ยวกับเงินและบัญชีนั้น จะต้องมีความรู้หลายประการประกอบกัน

ลักษณะงานด้านการเงินและบัญชี

ลักษณะงานด้านการเงินและบัญชีในแต่ละองค์กรจะมีลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยในแต่ละองค์กรได้ให้ลักษณะงานด้านการเงินและบัญชี ดังนี้

สำนักงานชลประทานที่ 12 (2558) มีลักษณะงานดังนี้

1. ควบคุม ตรวจสอบใบสำคัญที่เบิกจ่ายจากเงินงบประมาณทุกประเภทรายจ่าย พร้อมลงทะเบียน เพื่อให้ถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่งกรมชลประทาน ข้อกำหนดต่างๆ ป้องกันการเบิกซ้ำซ้อนและสูญหาย

2. ควบคุม ตรวจสอบ รายงานการเงินเกี่ยวกับการบริหารงานบัญชีการเงินภาครัฐ ระบบบริหารการเงินการคลังภาครัฐแบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMIS) เพื่อให้รายงานการเงินและบัญชี มีความถูกต้อง ครบถ้วน ตามเกณฑ์ตัวชี้วัดของกรมบัญชีกลางกำหนด

3. ดำเนินการตรวจสอบ และจัดทำบันทึกด้านการรับ-จ่ายเงิน การเก็บรักษาเงิน/ เอกสารการเงิน การนำเงินส่งคลัง เพื่อให้ถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบที่กระทรวงการคลังกำหนด

4. ดำเนินการตรวจสอบ จัดทำรายการปรับปรุงทางบัญชี เอกสารประกอบงบการเงิน และรายงานทางการเงินต่างๆ เพื่อให้รายการทางบัญชีและงบการเงินมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นไปตามระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

5. ศึกษา ตรวจสอบ ดำเนินการจัดทำบัญชีพลังงานระหว่างก่อสร้าง บัญชีงานระหว่างก่อสร้าง บัญชีสินทรัพย์ โครงสร้างพื้นฐานเพื่อให้ศูนย์ต้นทุน (หน่วยงานเจ้าของงบประมาณ) มีบัญชีสินทรัพย์ถาวร ที่ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน

มติรณัน ข่ายพลาป และปรยาภัทร กัณกา

6. จดัทำดัันทุนผลผลดั เพื่อใหได้ข้อมูลดัันทุนที่มัความถูกดัอง ครอบถัวน สามารถใชเป็นเครืองม่อ ทางดัันการเงนที่สำคัญสำหรบผู้บรหารในการดััดลัณจอบรหารการดัำเนนงานของหน่วงาน และนำปสู่ ปรสัทธิภาพนการดัำเนนงาน

7. ควบจสอบการบันทึกรายงานงบประมาณในระบบการบรหารเงนงบประมาณและกันเงนไว้เบก เหลือมปี (BIS) เพื่อใหการใชเงนเป็นไปตามแผนงาน/ โครงการ ไม่เกินกว่าวงเงนที่ได้รับอนุมดั และใชเป็น ข้อมูลสำหรบผู้บรหารในการดััดตามใชจ่ายเงนงบประมาณ

8. ควบคุม ดูแล และดัำเนนการลงทะเบยนการบรหารเงนทรองราชการ เงนยัมราชการ การใช จ่ายบัทรเครดัราชการ เร่งรัด ดััดตามการชดัใชเงนยัมทรองราชการ เพื่อใหถูกดัองและเป็นไปตามระเบยบ ที่กระทรวงการคลังกำหนด

9. ควบคุม ดูแล ดัำเนนการจัดเก็บเงน และจดัทำรายงานเงนรายได้ค่าน้ำชลประทาน เพื่อนำส่ง กองทุนหมุนเวียนเพื่อการชลประทานได้ตามเป้าหมายเป็นไปตามระเบยบและข้อบ้งคับที่เกี่ยวข้อง

10. รวบรวม ควบจสอบ ดัำเนนการจัดทำรายการเงนงบประมาณการขอกันเงนไว้เบกเหลือมปี และขอขยายเวลาเบกจ่ายเงนงบประมาณในระบบ GFMS รวมทั้งขอเปล่ยนเปล่งรายการเงนกันไว้เบก เหลือมปีและขยายเวลาเบกจ่ายเงน เพื่อใหหน่วยงาน (เจ้าของงาน/ งบประมาณ) มัเงนสำรองไว้เบกเหลือมปี และขยายเวลาเบกจ่ายเงนงบประมาณได้ครอบถัวน ถูกดัอง ตามระยะเวลาที่กำหนด

11. รวบรวม ควบจสอบ ดัำเนนการจัดทำข้อมูลการขอรับบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และบำเหน็จ รายเดือนลูกจ้างประจำในระบบ E-pension เพื่อใหหน่วยงานภายใน/ ภายนอก ได้รับข้อมูลรายการขอเบก บำเหน็จบำนาญที่ถูกดัอง ครอบถัวนเป็นปัจจุบัน

12. ศีกษา วิเคราะหั กระบวนการปฏัษัฎงานดัันการเงนและบัญชี เพื่อจดัวางระบบควบคุมภายใน ป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกดัขึ้นจากการปฏัษัฎงาน

13. ดัำเนนการประกยุดั้ใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อปรบปร่งปรสัทธิภาพนการเงนและบัญชี

14. ปฏัษัฎงานร่วมกับ หรือสนัับสนุนการปฏัษัฎงานของหน่วยงานอื่ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับ มอบหมาย เพื่อใหการดัำเนนงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ข้อมูลทั่วไปคณะรัฐศาสตรและนดัศาสตร มหาวิทยาลัยบูรพา

ความเป็นมา

คณะรัฐศาสตรและนดัศาสตร ได้รับการก่อดัั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2517 ได้มัการจดัดั้งภาควัชา รัฐศาสตร ภายใต้คณะสัณคมศาสตร มหาวิทยาลัยศรีนครนทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน (มสว.บางแสน) ซึ่เป็นปีเดียวกันกับที่มหาวิทยาลัยวัชาการศีกษาบางแสน ได้รับการยกฐานะให้เป็น มหาวิทยาลัย ศรีนครนทรวิโรฒ ต่อมา พ.ศ. 2533 มหาวิทยาลัย ศรีนครนทรวิโรฒ วิทยาเขตบางแสน ได้รับการยกฐานะ เป็น มหาวิทยาลัยบูรพา ภาควัชารัฐศาสตร จึงอยู่ภายใต้คณะมนุษยศาสตรและสัณคมศาสตร สำหรบภาควัชา นดัศาสตร ได้ถูกจดัดั้งขึ้นในคณะมนุษยศาสตรและสัณคมศาสตร ใน พ.ศ. 2544 ใน พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัย

บูรพา ได้เปลี่ยนสถานภาพจากส่วนราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ สภามหาวิทยาลัยบูรพา จึงมีมติจัดตั้งคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เมื่อวันที่ 26 มกราคม พ.ศ. 2550 โดยได้รวมภาควิชารัฐศาสตร์ และภาควิชานิติศาสตร์ เข้าไว้ด้วยกัน ต่อมาคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ ได้จัดตั้งภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ ขึ้นใหม่ โดยแยกออกจากภาควิชารัฐศาสตร์เดิม เมื่อวันที่ 23 มีนาคม พ.ศ. 2555 ในปัจจุบันจึงมี 3 ภาควิชา ได้แก่ ภาควิชารัฐศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ และภาควิชานิติศาสตร์

การปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี

ลักษณะงานโดยทั่วไป

ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ต้องใช้ความรู้พื้นฐานระดับปริญญา ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการเงิน การงบประมาณ การบัญชีทั่วไป ของส่วนราชการ การวิเคราะห์งบประมาณ การวิเคราะห์ฐานะทางการเงินและบัญชี ตรวจสอบความถูกต้องของผู้ลงบัญชีเงินสด บัญชีเงินฝากธนาคาร และบัญชีแยกประเภท และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

หน้าที่ความรับผิดชอบ

ปฏิบัติงานการเงินและบัญชีที่ยากพอสมควร โดยมีคู่มือหรือแนวปฏิบัติ หรือคำสั่งอย่างกว้าง ๆ และอยู่ภายใต้การกำกับตรวจสอบเฉพาะกรณีที่เป็น และปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ได้รับมอบหมาย

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปฏิบัติงานที่ยากพอสมควรเกี่ยวกับงานการเงินและบัญชี โดยปฏิบัติหน้าที่อย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง เช่น จัดทำฎีกา ตรวจสอบการตั้งฎีกาเบิกจ่ายในหมวดต่าง ๆ ตรวจสอบความถูกต้องของบัญชีเงินสด เงินฝากธนาคาร บัญชีแยกประเภท จัดทำรายงานเงินรายจ่ายตามงบประมาณประจำเดือน จัดทำประมาณการรายได้ รายจ่ายประจำปี พร้อมทั้งจัดทำแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินการเกี่ยวกับงานขอโอนและการขอเปลี่ยนแปลงรายการงบประมาณ ประเมินผล และติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายจ่าย และจัดทำรายงานผลการปฏิบัติงานตามแผน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง (ประกาศคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา, 2555)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อดิษฐ์ ครุฑเดชะ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่เกณฑ์ดีมาก โดยด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นในการบริการดีมาก พบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียง วาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานที่มีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดี และสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะ

มนรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

หน้าของลูกค้าได้ดี ปัจจัยทางด้านอาชีพ ระดับการศึกษาและช่วงเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารฯ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในขณะที่ปัจจัยทางด้านเพศ อายุและรายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการของธนาคารไม่แตกต่างกัน

เบญชญา แจ่มเวชฉาย (2559) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ คุณภาพการบริการด้านความน่าเชื่อถือด้านการให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า และด้านการเข้าใจและรู้จักลูกค้า โดยร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 78.10 ในขณะที่คุณภาพการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ และด้านการตอบสนองต่อลูกค้า ไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร

จันทนา ประสงค์กิจ (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมฉบังอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการและเปรียบเทียบคุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพรายได้ต่อเดือน ประเภทของการใช้บริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยแหลมฉบัง จำนวน 400 คน สถิติการวิจัย ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นมีเกณฑ์ในการบริการดีมากที่สุด โดยพบว่า พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกิริยามารยาทที่สุภาพเรียบร้อย ตลอดการใช้น้ำเสียง วาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้า รวมถึงพนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้ ปัจจัยด้านเพศ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีคุณภาพการบริการแก่ประชาชนของธนาคาร ฯ แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และงานวิจัยมีข้อเสนอแนะให้ธนาคารควรมีนโยบายจัดสรรพื้นที่สำหรับที่จอดรถและสถานที่นั่งรอรับบริการให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาติดต่อขอรับบริการ ตลอดจนส่งเสริมหรือสร้างทัศนคติที่ดีในงานบริหารจัดการ เพื่อให้พนักงานสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงควรจัดสรรอัตราค่าจ้างคนให้เพียงพอกับปริมาณลูกค้าที่มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามนโยบายที่ทางธนาคารตั้งไว้ และส่งเสริมให้มีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ต่างๆ ของธนาคาร คุณภาพการบริการ การแก้ปัญหาเฉพาะหน้าเพื่อให้พนักงานสามารถนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการตอบคำถามหรือแก้ปัญหาให้กับลูกค้าได้เป็นอย่างดี

อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผลจากการศึกษาพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ทางด้าน ความน่าเชื่อถือ ความเข้าใจลูกค้า สิ่งที่มองเห็นและสัมผัสได้ และการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีเพศ สถานภาพทางครอบครัว การศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังในการ บริการ และคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน และผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ การศึกษา และรายได้ที่ แตกต่างกัน รับรู้เรื่องคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้านอาชีพ และสถานภาพครอบครัว

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษี อากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือการไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้มารับ บริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการ ทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถรวมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่ นครราชสีมา 2 คิดเป็นร้อยละ 77.00

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหั่วพ้อ จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหั่วพ้อ จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดีและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความตั้งใจที่ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่น ด้านความเอาใจใส่ต่อผู้มารับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของธนาคารและด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ พฤติกรรมของผู้มารับบริการจากธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหั่วพ้อจังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับ บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการประเภทฝาก-ถอน โดยมีความถี่ในการมารับบริการเดือนละ 2-3 ครั้ง ซึ่งวันที่ มาใช้บริการส่วนใหญ่คือวันจันทร์-วันศุกร์ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการมากที่สุดคือระหว่าง 13.01 – 16.30 น. ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้มารับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงเทพ สาขาดอนหั่วพ้อ จังหวัดชลบุรี พบว่า ผู้มารับบริการจากธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหั่วพ้อ มีอาชีพ และความถี่ในการใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05 ส่วนผู้รับบริการธนาคารกรุงเทพสาขาดอนหั่วพ้อ มีระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน วันที่มา คิดต่อขอรับบริการ และช่วงเวลามาติดต่อรับบริการต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

Pinar, Eser and Straser (2010) ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการของธนาคารในประเทศตุรกีโดยใช้ Mystery Shopper ในการกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน การสำรวจนี้เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของ ธนาคารรูปแบบต่าง ๆ (ธนาคารของรัฐ เอกชน และต่างประเทศ) เพื่อระบุส่วนที่ให้บริการที่ดีและส่วนที่ ควรแก้ไขจากการสำรวจ 351 กรณี โดยให้นักศึกษาเป็น Mystery Shopper ผลการสำรวจแสดงให้เห็นว่า

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

คุณภาพการบริการของธนาคารทั้งหมดเป็นที่ยอมรับได้ จากภาพรวมแล้วธนาคารสามารถให้บริการได้ค่อนข้างดีในการบริการส่วนใหญ่ ยกเว้นส่วนของการสร้างความเป็นมิตรในการต้อนรับ และการปิดการทำงาน จากการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของธนาคารทั้งสามรูปแบบคุณภาพการให้บริการของธนาคารรัฐไม่ดีเท่าของธนาคารเอกชน และธนาคารต่างประเทศซึ่งให้บริการได้ดีพอๆ กัน นอกจากนี้บทความนี้ยังได้กล่าวถึงความหมายโดยนัยของผลสำรวจและข้อจากการสำรวจด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทำการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) โดยการแจกแบบสอบถามบุคลากรในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ และทำการวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คณะผู้วิจัยเก็บทั้งหมดเนื่องจากมีจำนวนประชากรน้อย โดยประชากรในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ อาจารย์ประจำ และบุคลากรสายสนับสนุนของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ จำนวน 71 คน แต่เนื่องจากคณะผู้วิจัยมิได้เก็บแบบสอบถามด้วยตนเองทำให้แบบสอบถามไม่ครบตามจำนวนที่ต้องการ คณะผู้วิจัยจึงใช้ทฤษฎีของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างถึงใน ชีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยตามทฤษฎีของ Krejcie and Morgan กำหนดไว้ว่าขนาดประชากร 75 คน กลุ่มตัวอย่างมีขนาดเท่ากับ 63 คน ซึ่งคณะผู้วิจัยเก็บแบบสอบถามได้ 64 คน จึงถือว่าเป็นข้อมูลที่เพียงพอและน่าเชื่อถือที่จะนำมาวิเคราะห์สรุปผลการวิจัยโดยได้มีการนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item – objective congruence: IOC) หลังจากนั้นนำแบบสอบถามเข้าตรวจสอบจริยธรรม และทำการแจกแบบสอบถามกับบุคลากรในคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ นำข้อมูลที่ได้ไปทำการวิเคราะห์ต่อไป

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถสรุปได้ดังนี้

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการด้านการรับเงิน ซึ่งความถี่ในการมาใช้บริการไม่เกิน 2 วันต่อสัปดาห์ ซึ่งวันที่ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะใช้บริการจะเป็นศุกร์ ในช่วงระยะเวลา 13.00 – 16.00 น.
2. ผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

ในภาพรวมมีความเหมาะสมของการให้บริการอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเชื่อมั่นในการให้บริการด้านเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความเอาใจใส่ ด้านความเป็นรูปธรรม ด้านการตอบสนอง ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายด้านเป็นดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งในการให้บริการด้านการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.3 ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.4 ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า นักวิชาการเงินและบัญชีมีความซื่อสัตย์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

2.5 ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเป็นกันเองกับท่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

อภิปรายผล

จากการศึกษา เรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผล ดังนี้

จากผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ในภาพรวมคุณภาพการให้บริการของงานการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนักวิชาการเงินและบัญชีของคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความซื่อสัตย์ ความสามารถ ความรู้ ทักษะที่

มณิรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

เหมาะสมกับการให้บริการทางการเงินและบัญชี ทำให้นักวิชาการเงินและบัญชีมีความน่าเชื่อถือในการให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง และช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา ประสงค์กิจ (2552) ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นว่าคุณภาพบริการด้านการทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น มีคุณภาพในการบริการที่ดีมากที่สุด ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่น พนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าเป็นอย่างดีและมีกริยามารยาทที่สุภาพ ตลอดจนใช้น้ำเสียงหรือวาจาที่อ่อนโยนต่อลูกค้าเสมอ รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของธนาคารได้เป็นอย่างดีและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าของลูกค้าได้เป็นอย่างดี และเมื่อพิจารณารายด้าน เป็นดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากทำเลที่ตั้งในการให้บริการทางการเงินและบัญชีมีความเหมาะสม ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการแต่งกายของนักวิชาการเงินและบัญชีที่มีความเหมาะสมต่อการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับดี โดยทางธนาคารได้เตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่างๆ ที่ใช้ในการให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน เครื่องมืออุปกรณ์ทันสมัย และระบบรักษาความปลอดภัยในการดูแลชีวิตและทรัพย์สินของผู้รับบริการ

2. ด้านความน่าเชื่อถือ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความน่าเชื่อถือ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์สามารถให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีได้อย่างถูกต้อง และยังสามารถช่วยแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งให้คำแนะนำด้านการเงินและบัญชีที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เบญจภา แจ่มเวชฉาย (2559) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานครในระดับดีมาก

3. ด้านการตอบสนอง พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก เนื่องจากผู้ให้บริการด้านการเงินและบัญชีสามารถเข้ารับบริการด้านการเงินและบัญชีได้ง่าย นักวิชาการเงินและบัญชีมีความพร้อมและความมุ่งมั่นที่จะช่วยเหลือผู้ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนุวัฏ บรรลุทางธรรม (2554) และงานวิจัยของ พนิดา เพชรรัตน์ (2556) สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการทางการเงินการตอบสนองต่อลูกค้าอยู่ในระดับสูง

4. ด้านความเชื่อมั่น พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเชื่อมั่น ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชีต้องมีความซื่อสัตย์ ความสามารถ

ความรู้ ทักษะที่เหมาะสม และทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยข้อมูลไม่รั่วไหลเมื่อมาใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อติษฐ คุรุฑเดชะ (2552) และงานวิจัยของ จันทนา ประสงค์กิจ (2552) สรุปได้ว่า การทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความเชื่อมั่นมีคุณภาพในการบริการดีมาก โดยพนักงานสามารถเก็บความลับของลูกค้าได้เป็นอย่างดี รวมถึงพนักงานมีความรู้ความเข้าใจในการตอบคำถามเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้เป็นอย่างดี

5. ด้านความเอาใจใส่ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเอาใจใส่ ในภาพรวมอยู่ในเกณฑ์มาก ทั้งนี้เนื่องจากการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการ พร้อมทั้งมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ และให้คำปรึกษาตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชลธิชา ศรีบำรุง (2557) ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการอยู่ในระดับดี เนื่องผู้ให้บริการจดจำผู้รับบริการและข้อมูลต่างๆ ของผู้รับบริการได้ พร้อมทั้งรับฟังปัญหา ข้อเสนอแนะและความต้องการของลูกค้า

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารกำหนดนโยบายการบริหารด้านทรัพยากรบุคคลที่ชัดเจน

2. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้ผู้บริหารจัดการสถานที่ให้การติดต่อประสานงานต่างๆ ด้านการเงินและบัญชี

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. จากผลการศึกษาคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านการตอบสนอง ภาพรวมอยู่ใน

มณิรัตน์ ช่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

อันดับสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรมี นักวิชาการเงินและบัญชีที่เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2. จากผลการศึกษาคณาการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการการปฏิบัติงานด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ด้านความเป็นรูปธรรม ภาพรวมอยู่ในอันดับรองสุดท้าย ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะให้คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ควรจัดสถานที่ให้ติดเอกสาร/ ประกาศต่างๆ ด้านการเงินและบัญชี เพื่อให้บุคลากรรับทราบข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาประสิทธิภาพจากการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. ควรศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับปัญหา และอุปสรรคของการให้บริการด้านการเงินและบัญชี คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

รายการอ้างอิง

- เกษตรพันธุ์ ชอบทำกิจ. (2546). *ประสิทธิภาพการบริหารงานบริการภาครัฐศึกษากรณีสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา*. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เกษร ศรีกุล. (2549). *งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก [http://www2.tsu.ac.th/health_sci/main/files_sec3/3112071212201212งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี \(2549\).pdf](http://www2.tsu.ac.th/health_sci/main/files_sec3/3112071212201212งานบัญชีและคุณสมบัติของผู้บริหารการเงินและบัญชี (2549).pdf)
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์. (2555). *ความเป็นมา วิสัยทัศน์ พันธกิจ*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.polsci-law.buu.ac.th/>
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการ ในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ เอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1-7. (พิมพ์ครั้งที่ 4). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.*
- จันทนา ประสงค์กิจ. (2552). *คุณภาพการบริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) สาขาย่อย แหลมบั้งอำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาคอนหัวพ้อ จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชัชวาล อรวงศ์สุกทต. (2554). *ทฤษฎีของคุณภาพการให้บริการ*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=4&bookID=1285&read=true&count=true
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2552). *การตลาดบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- มณีนรัตน์ แดงอ่อน. (2551). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทัศนคติในการรับบริการของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี ตรีศึกษา สำนักบริการการศึกษามหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.research.rmutt.ac.th/?p=2960>
- เมธากุล เกียรติกระจาย และศิลปพร ศรีจันเพชร. (2544). *ทฤษฎีการบัญชี* (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: ภาควิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. (2551). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: เกษตรศาสตร์.
- รวีวรรณ โปรงรุ่งโรจน์. (2551). *จิตวิทยาการบริการ*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. กรุงเทพฯ: สำนักงานประกันสังคม.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในงานบริการ* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- เบญจภา แจ่มเวชฉาย. (2559). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้โดยสารรถไฟฟ้า BTS ในกรุงเทพมหานคร*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2523). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พนิดา เพชรรัตน์. (2556). *คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากร สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน*.
- พิสนุ พองศรี. (2549). *วิจัยทางการศึกษาแนวคิดทฤษฎี* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: เทียมฟ้าการพิมพ์.
- สุพัตรา สุภาพ. (2541). *สังคมวิทยา*. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)*. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธีรวุฒิ เอกะกุล. (2543). *ระเบียบวิธีวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.

มณีรัตน์ ข่ายพิลาป และปริยาภัทร กันกา

- ศิริวรรณ วุ่นจิรา. (2554). *ความพึงพอใจของผู้มีสิทธิรับเงินต้องงานบริการจ่ายเงิน: กรณีศึกษาของคลังและพัสดุ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาลังคม, คณะพัฒนาลังคมและสิ่งแวดลอม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชวาลย์ เรื่องประพันธ์. (2539). *สถิติพื้นฐาน*. ขอนแก่น: โรงพิมพ์คลังนาวินวิทยา.
- ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต. (2554). *ตัวอย่างคุณภาพการให้บริการของภาครัฐไทย*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก http://www.tpa.or.th/writer/read_this_book_topic.php?pageid=9 &bookID=1285&read=true&count=true
- สำนักงานชลประทานที่ 12. (2558). *หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี*. วันที่ค้นข้อมูล 22 ตุลาคม 2563, เข้าถึงได้จาก <http://www.rio12.go.th/management/หน้าที่และความรับผิดชอบของงานการเงินและบัญชี.html>
- อดิษฐ์ กรุฑเดชะ. (2552). *คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขานิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง (เขตประกอบการเสรี 2) จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). *คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า [BTS] ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการการตลาด, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- Crosby, P. B. (1988). *Quality is Free*. New York: McGraw – Hill.
- Douglas, C. M. (2007). *Design and Analysis of Experiments* (6th ed.). New York: John Wiley & Sons Inc.
- Gronroos, C. (1990). Relationship Approach to Marketing in Service Contexts: The marketing and Organizational behavior interface. *Journal of Business Research*, 20(1), 3–17.
- Kotler, P (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9th ed.). New Jersey: Asimmon & Schuster.
- Kotler, P. (2010). *Marketing management (The Millennium ed.)*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Marketing: An introduction. Englewood Cliffs*. New Jersey: Prentice – Hall.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). SERVQUAL: a multi – item scale for measuring consumer perception of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pinar, M., Eser, Z., & Straser, S. (2010). Using Mystery Shopping to Compare the Service Quality of Banks in Turkey. *Services Marketing Quarterly*, 31(1), 1-26.
- Zeithamal, V. A., Parasuraman, A. P., & Berry L. (1988). SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64, 12-40.

บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารทรัพยากร
ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
**Organizational Climate, Organization Culture and Safety Management System
of Employees in Technical Department (Donmueang)
Thai Airways Public Company Limited**

รุ่งรติศ คงยังยืน (Rungradit Kongyoungyune)

ดร., บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน), ฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) และสถาบันพัฒนาทุนมนุษย์เพื่อสังคม

Dr., Thai Airways Public Company Limited Technical, Department (Donmueang),

Human Capital Centre: HCC

E-mail: rungraditt@gmail.com

Received: 24 September 2020

Revised: 19 October 2020

Accepted: 22 October 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และระดับอิทธิพลระหว่าง บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารทรัพยากรของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ประชากรคือ พนักงานที่ทำงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1882 คน กลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 333 คน โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์รายคู่ระหว่าง บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารทรัพยากรของพนักงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกคู่ และพบว่า บรรยากาศองค์การ วัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระบบบริหารทรัพยากร และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสองได้แสดงว่าร้อยละ 64.90 ของความแปรปรวนในตัวแปรระบบบริหารทรัพยากรของพนักงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถถูกอธิบายโดย บรรยากาศองค์การและวัฒนธรรมองค์การ

คำสำคัญ: บรรยากาศองค์กร, วัฒนธรรมองค์กร, ระบบบริหารนิตยการบิน และพนักงานในฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Abstract

The main purpose of this paper was to investigate the level of relationships and the influences among Organization Climate, Organization Culture and Safety Management System Of the employees in the Technician Department (Don Mueang) , Thai Airways International Public Company Limited, the population is 1882 employees working in the Technician Department (Don Mueang) , Thai Airways International Public Company Limited, the required sample group was 333 people. The research results were found that Couple relationship between Organization Climate, Organizational Culture and Safety Management System Of the employees in the Technician Department (Donmueang) of Thai Airways International Public Company Limited had a significantly positive relationship with all pairs and found that the Organizational Climate, Organizational Culture has a significantly positive influence on the Safety Management System. And a quadratic multiple correlation coefficient showed that 64.90 percent Of variance in flight safety management system variables of employees in the Thai Airways International Public Company Limited Technician Department can be described by Organizational atmosphere and organizational culture

Keywords: Organizational Climate, Organizational Culture, Safety Management System and Technician staff in the Technician Department, Thai Airways International Public Company Limited

บทนำ

ปัจจุบันธุรกิจการบินพาณิชย์เป็นธุรกิจที่มีการแข่งขันสูงเนื่องจากการเปิดเสรีของอุตสาหกรรมการบิน จึงทำให้สายการบินชั้นนำจำนวนมากได้เน้นการสร้างภาพลักษณ์องค์กร โดยให้ความสำคัญด้านคุณภาพในการให้บริการแก่ผู้โดยสารในด้านการให้ความสะดวกสบายและการตรงต่อเวลาในการเดินทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า (Bitner, 1992) และที่สำคัญที่สุดในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ลูกค้า คือ ด้านความปลอดภัยของผู้โดยสารและสัมภาระ ตั้งแต่สถานีต้นทางไปจนถึงจุดหมายปลายทาง

อย่างไรก็ตาม ในธุรกิจการบิน อุบัติเหตุและอุบัติเหตุ (Accident/ Incident) ยังคงมีการเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สำหรับในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ลดลง เนื่องจากหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบินให้ความสำคัญและตระหนักถึงด้านความปลอดภัย โดยองค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ (International Civil Aviation Organization-ICAO) ได้พยายามศึกษาเพื่อค้นหาแนวทาง วิธีการหรือ

มาตรการต่างๆ ที่จะนำมาใช้ ควบคุมและการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในธุรกิจการบินให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด จึงนำระบบการจัดการความปลอดภัยหรือระบบนิรภัยการบิน (Safety Management System-SMS) มาเป็น เครื่องมือ (Tools) ในการตัดสินใจ (Decision- Making) ในการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้เกิด ความปลอดภัย (Safety System) ให้มากที่สุด ระบบ SMS คือ รูปแบบการบริหารงานจากระดับผู้บริหารลง มาถึงพนักงานระดับปฏิบัติการในการดำเนินงานทางธุรกิจ (Top-Down Management) ด้วยวิธีการบริหาร ความเสี่ยงด้านความปลอดภัยที่สร้างขึ้นจากพื้นฐานแนวคิด ระบบความปลอดภัย (Safety System) ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติอย่างเป็นระบบ สำหรับนโยบายสำหรับการบริหารความปลอดภัย คือ การจัดการความเสี่ยง นโยบายความปลอดภัย การประกันความปลอดภัยและการส่งเสริมความปลอดภัย ซึ่งระบบนี้ได้นำมาใช้ในองค์กรด้านการบินทั่วโลกโดยมีพนักงานในองค์กรเป็นผู้ขับเคลื่อน ระบบ SMS จะประสบผลสำเร็จในการลดอุบัติเหตุและอุบัติการณ์ได้ผลหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญในองค์กร หลายอย่างที่จะส่งผลให้แก่พนักงานในองค์กรปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาถึงปัจจัย ดังกล่าวจึงทำให้ผู้วิจัยเกิดความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องและมีความสัมพันธ์กันระหว่าง บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและระบบบริหารนิรภัยการบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ในสถานการณ์ปัจจุบัน เนื่องจากพนักงานในฝ่ายช่างฯ (ดอนเมือง) ทุกคนเป็นผู้ที่ทำงานและมีภาระหน้าที่เกี่ยวข้องกับอากาศยานโดยตรง

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับค่าเฉลี่ยของ บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและระบบบริหารนิรภัย การบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง บรรยากาศองค์กร วัฒนธรรมองค์กรและระบบบริหารนิรภัย การบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาระดับอิทธิพลของบรรยากาศองค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อระบบบริหาร นิรภัยการบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)
4. เพื่อเลือกตัวแบบที่เหมาะสมและนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลมาพัฒนาระบบบริหารนิรภัยการบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

การทบทวนวรรณกรรม

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยประยุกต์แนวคิดของระบบบริหารนิรภัยการบินโดย ICAO (ICAO Annex 19) ประกอบด้วยองค์ประกอบหลัก 4 องค์ประกอบคือ 1) นโยบายความปลอดภัยและเป้าประสงค์

(Safety policy and objectives) 2) การบริหารความเสี่ยง (Safety risk management) 3) การประกันความปลอดภัย (Safety assurance) และ 4) การส่งเสริมนิรภัยการบิน (Safety promotion)

แนวคิดบรรยากาศองค์การมาจากแนวคิดของ Stringer (2002) ประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) โครงสร้างองค์การ (Structure) 2) การตั้งมาตรฐานในการทำงาน (Standards) 3) ความรับผิดชอบในการทำงาน (Responsibility) 4) การชื่นชม (Recognition) 5) การสนับสนุน (Support) 6) ความรู้สึกรับผิดชอบและรับผิดชอบต่อองค์การ (Commitment)

แนวคิดวัฒนธรรมองค์การมาจากงานวิจัยของ Yilmaz (2008) จากแนวคิดของ Denison (1990) และ Denison & Mishra (1995) ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (Involvement culture) 2) วัฒนธรรมเน้นความเป็นเอกภาพ (Consistency culture) 3) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (Adaptability culture) 4) วัฒนธรรมเน้นพันธกิจ (Mission culture)

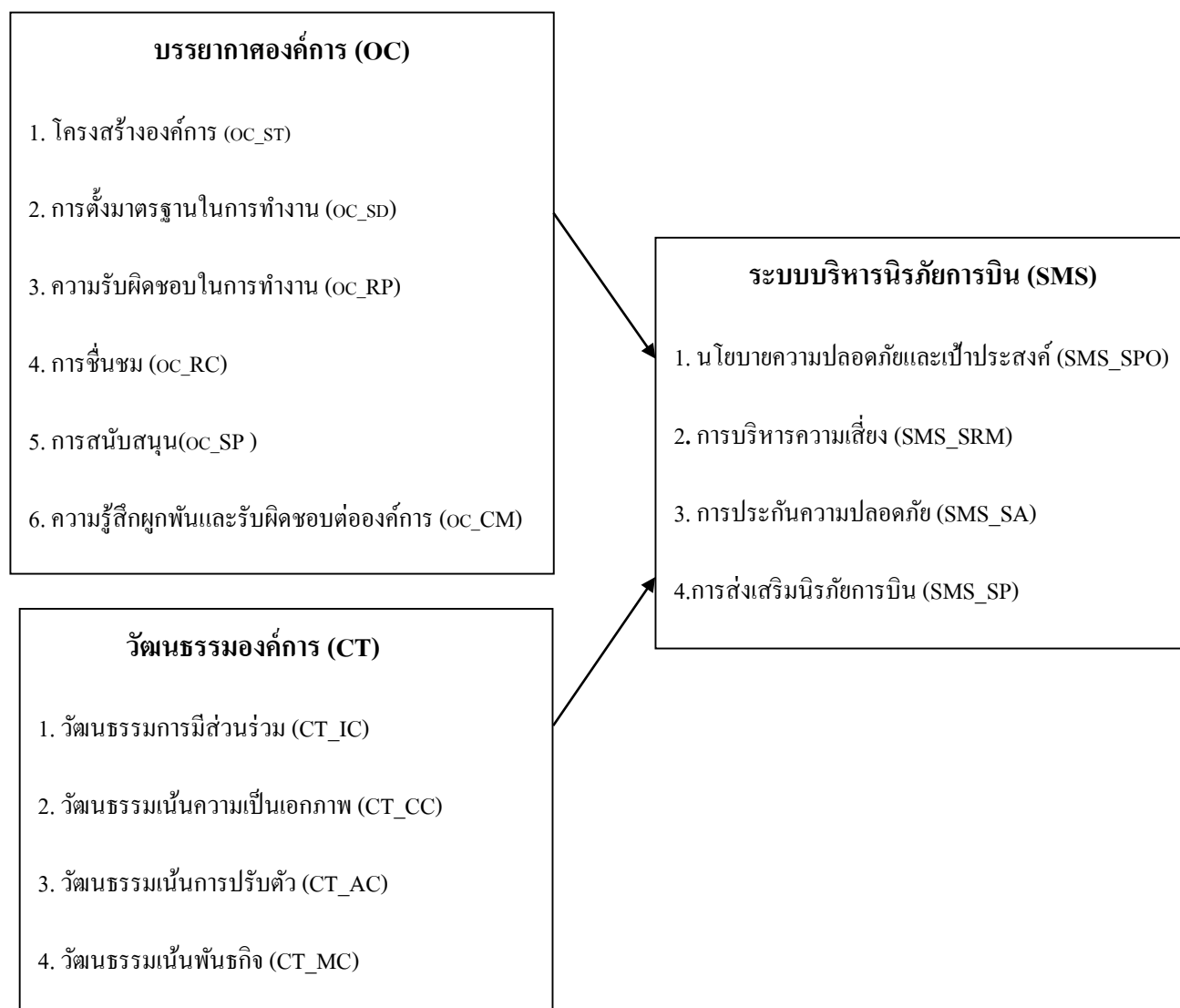
จากการศึกษาของ Neal, Griffin and MHart (2000) พบว่าบรรยากาศองค์การมีผลกระทบอย่างมากต่อบรรยากาศด้านความปลอดภัยและบรรยากาศด้านความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับพนักงานในการปฏิบัติตามกฎระเบียบและขั้นตอนด้านความปลอดภัยตลอดจนการมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยภายในสถานที่ทำงาน สุภินชา ม่วงศรีงาม (2552) ให้ความเห็นว่า เจตคติต่อพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยสามารถทำนายพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัยและบรรยากาศองค์การ ได้ร้อยละ 34.40 และงานวิจัยของ สิทธิปัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล (2561) พบว่า ระบบการจัดการความปลอดภัยและวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวก มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับบรรยากาศที่มีความปลอดภัย บรรยากาศที่มีความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัย พฤติกรรมความปลอดภัยมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยขององค์การ และพบว่าระบบการจัดการความปลอดภัยและวัฒนธรรมความปลอดภัยเชิงบวกมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับพฤติกรรมความปลอดภัยและผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยขององค์การและบรรยากาศที่มีความปลอดภัยมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานด้านความปลอดภัยขององค์การที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตการบิน Zack Masdorf (1999) มีความเห็นว่า วัฒนธรรมองค์การที่สนับสนุนความปลอดภัยเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการป้องกันการบาดเจ็บและการเจ็บป่วย ระบบและโปรแกรมการจัดการสามารถทำให้ระบบความปลอดภัยมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ท้ายที่สุดแล้วการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับคุณค่าของความปลอดภัยที่มีต่อตัวเขาเองและความสำคัญของความปลอดภัยต่อองค์การเป็นตัวแปรสำคัญของประสิทธิภาพด้านความปลอดภัย และจากการศึกษาของ รัช สุขกิจ (2006) ที่พบว่า ปัญหาของการเกิดอุบัติเหตุ เป็นผลมาจากหลายๆ ด้าน คือ บุคลากร, กฎการบิน, สภาพแวดล้อม, การส่งกำลังซ่อมบำรุงและการกำกับดูแลล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิด อุบัติเหตุได้ทั้งสิ้น ส่วนนาวาอากาศโท วุฒิภัทร จันทรสาร (2550) ได้ทำการวิจัยในเรื่องของมนุษย์ โดยได้ศึกษาถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลกระทบต่อนิรภัยการบินของนักบินของกองทัพอากาศ โดยเฉพาะตัวบุคคลที่ทำการบินคือ นักบิน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด และพิจารณาในส่วนของการบินของกองทัพอากาศ โดยทำการศึกษา 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัย ด้านวัฒนธรรมองค์การการบิน ด้านวินัยการบิน ด้านความรู้ในการบิน ด้านการตระหนักรู้

การบิน และด้านการตัดสินใจในการบิน ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคือ อายุ อายุงาน สถานภาพทางการบิน แบบอากาศยาน ชั่วโมงบินเฉพาะแบบและชั่วโมงบินรวม ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยต่างๆ ดังกล่าวส่งผลต่อนิรภัยการบินของนักบินกองทัพอากาศที่แตกต่างกันในแต่ละด้าน ส่วน Ostroff, Kinicki & Muhammad (2012) แสดงให้เห็นว่าวัฒนธรรมองค์กรมีอิทธิพลต่อบรรยากาศองค์การผ่าน โครงสร้างและกระบวนการที่นำมาใช้เมื่อองค์การเติบโตและพัฒนา การจัดการด้านวัฒนธรรมโครงสร้างแนวปฏิบัติและบรรยากาศองค์การเป็นตัวกำหนดทัศนคติและพฤติกรรมโดยรวมของพนักงานซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์การ ส่วน Cheri Ostross, Angelo J. Kinicki and Rabiah S. Muhammad (2012) มีแนวคิดที่ว่าวัฒนธรรมองค์การและบรรยากาศองค์การมีความคล้ายคลึงกันและสัมพันธ์กันโดยที่ตัวแปรทั้งสองมุ่งเน้นไปที่การสร้างผลกระทบของบริบททางสังคม แต่การรักษาความแตกต่างระหว่างบริบทเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญหากโดยต้องเข้าใจแง่มุมต่างๆ ของบริบททางสังคมและความหมายร่วมและการรับรู้ที่พัฒนาในพฤติกรรมองค์กร

สำหรับในการเกิดอุบัติเหตุที่สำคัญส่วนใหญ่เกิดจากความล้มเหลวในระบบการจัดการความปลอดภัยและจากการสืบสวนส่วนใหญ่พบว่า ระบบการจัดการความปลอดภัยมีความสัมพันธ์เพียงเล็กน้อยกับสิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงานในระบบการจัดการความปลอดภัยที่มีอยู่จริงในทางทฤษฎี แต่ไม่ได้ใช้งานจริง จึงทำให้ผู้เชี่ยวชาญด้านความปลอดภัยและหน่วยงานที่กำกับดูแลด้านความปลอดภัยมีแนวคิดว่าคุณภาพความปลอดภัยไม่ใช่แค่การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กำหนดจากภายนอกเท่านั้น แต่ต้องทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตระหนักถึงความปลอดภัยนั้นๆ ด้วย ซึ่งสอดคล้องกับ Hopkins (2006) ที่ให้เหตุผลว่าองค์การต่างๆ จำเป็นต้องจัดการพฤติกรรมของผู้บริหารที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร การสังเกตการณ์ด้านความปลอดภัยเชิงพฤติกรรมจึงมีแนวโน้มที่จะส่งผลกระทบมากที่สุดหากนำเสนอต่อผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับ Reason (2000) ที่ศึกษาเรื่องวัฒนธรรมความปลอดภัย พบว่าวัฒนธรรมองค์กรที่เหมาะสมเป็นสิ่งจำเป็นในการทำให้ระบบความปลอดภัยทำงานได้ เมื่อพูดถึงวัฒนธรรมองค์กรพฤติกรรมองค์กรและด้วยเหตุนี้ ปัจจัยองค์การที่เกี่ยวข้องจะเข้ามามีบทบาท Schein (1992) ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดของวัฒนธรรมองค์กรที่สังเกตได้จากพฤติกรรมในบรรยากาศองค์การปกติของพนักงานที่มีแนวคิดร่วมกัน นอกจากนี้เขายังให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเชิงพฤติกรรมในวัฒนธรรมองค์กร ส่วน Cooper (2000) ได้พัฒนารูปแบบ “แนวทางสามด้านสำหรับการประเมินวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร” โดยแบบจำลองประกอบด้วย: ด้านจิตใจ; ด้านพฤติกรรม และด้านสถานการณ์ของวัฒนธรรมความปลอดภัย ซึ่ง Cooper (2000) อธิบายลักษณะเหล่านี้ว่าเป็นปัจจัยด้านองค์การที่มีความสำคัญต่อวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวข้างต้นจึงสามารถอนุมานได้ว่าบรรยากาศองค์การ และวัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับระบบบริหารนิรภัยการบิน ผู้วิจัยจึงขอเสนอกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

สมมติฐานในการวิจัย

1. บริรยาภาสองค์การ วัฒนธรรมองค์การและระบบบริหารนรภัยการบรน มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. บริรยาภาสองค์การและวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อระบบบริหารนรภัยการบรน

วิธีการวิจัย

การออกแบบการวิจัยและประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ศึกษาคือพนักงานใน ฝ่ายช่าง (คอนกรีต) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน ประชากรคือ พนักงานที่ทำงานในฝ่ายช่าง (คอนกรีต) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 1882 คน คำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากการใช้ สูตรของ ทาโร ยามานะ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จึงได้ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเท่ากับ 330 คน ผู้วิจัยเลือกใช้แบบสอบถามชนิด Online โดยได้นำ Link ของแบบสอบถามส่งทาง Email และทาง Group Line ของพนักงานในฝ่ายช่างฯ (คอนกรีต) ทั้งหมด ทำการ เก็บข้อมูลในช่วงเวลา ระหว่างเดือน สิงหาคม 2562 - ธันวาคม 2562 ได้จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมา จำนวน 333 คน จึงปัดรับแบบสอบถาม

ตัวแปรและความน่าเชื่อถือของเครื่องมือ

ระบบบริหารนิรภัยการบินประกอบด้วย 4 องค์ประกอบหลักคือ นโยบายความปลอดภัยและ เป้าประสงค์ ($\alpha = 0.931$) การบริหารความเสี่ยง ($\alpha = 0.884$) การประกันความปลอดภัย ($\alpha = 0.902$) และการส่งเสริมนิรภัยการบิน ($\alpha = 0.876$)

บรรยากาศองค์การประกอบไปด้วย 6 องค์ประกอบ คือ โครงสร้างองค์การ ($\alpha = 0.899$) การตั้ง มาตรฐานในการทำงาน ($\alpha = 0.898$) ความรับผิดชอบในการทำงาน ($\alpha = 0.809$) การชื่นชม ($\alpha = 0.928$) การสนับสนุน ($\alpha = 0.875$) ความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ ($\alpha = 0.920$)

วัฒนธรรมองค์การประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบ คือ วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม ($\alpha = 0.796$) วัฒนธรรมเน้นความเป็นเอกภาพ ($\alpha = 0.915$) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว ($\alpha = 0.901$) และวัฒนธรรมเน้น พันธกิจ ($\alpha = 0.822$)

แนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล

นำหน่วยการวิเคราะห์ของตัวแปรทั้ง 3 ด้าน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร วิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์รายคู่ (Correlation) ระหว่างบรรยากาศองค์การวัฒนธรรมองค์การและระบบ บริหารนิรภัยการบิน ถัดมาจะเป็นการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พหุคูณกำลังสอง เพื่อที่จะนำองค์ประกอบทั้งหมดของบรรยากาศองค์การและวัฒนธรรมองค์การจาก 10 องค์ประกอบให้เหลือจำนวนที่น้อยและมีคุณภาพที่สุด เพื่อนำมาปรับปรุงด้านระบบบริหารนิรภัยการบิน ของพนักงานในฝ่ายช่าง(คอนกรีต) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

Correlations																	
	OC_ST	OC_SD	OC_RP	OC_RC	OC_SP	OC_CM	CT_IC	CT_CC	CT_AC	CT_MC	SMS_SPO	SMS_SRM	SMS_SA	SMS_SP	OC	CT	SMS
OC_ST	1																
OC_SD	.855**	1															
OC_RP	.582**	.678**	1														
OC_RC	.683**	.812**	.641**	1													
OC_SP	.685**	.707**	.521**	.702**	1												
OC_CM	.551**	.582**	.509**	.531**	.483**	1											
CT_IC	.582**	.602**	.538**	.607**	.477**	.736**	1										
CT_CC	.739**	.778**	.558**	.767**	.680**	.464**	.692**	1									
CT_AC	.455**	.506**	.473**	.443**	.393**	.956**	.666**	.356**	1								
CT_MC	.719**	.715**	.486**	.659**	.561**	.582**	.687**	.765**	.501**	1							
SMS_SPO	.648**	.657**	.500**	.603**	.442**	.659**	.622**	.554**	.608**	.599**	1						
SMS_SRM	.570**	.631**	.495**	.589**	.341**	.651**	.661**	.515**	.639**	.594**	.844**	1					
SMS_SA	.577**	.647**	.507**	.586**	.422**	.518**	.666**	.641**	.467**	.550**	.795**	.793**	1				
SMS_SP	.523**	.599**	.504**	.613**	.374**	.549**	.630**	.602**	.502**	.553**	.741**	.815**	.815**	1			
OC	.869**	.928**	.772**	.886**	.834**	.710**	.698**	.804**	.622**	.743**	.693**	.645**	.647**	.627**	1		
CT	.753**	.784**	.612**	.748**	.640**	.789**	.893**	.861**	.719**	.888**	.703**	.706**	.692**	.680**	.858**	1	
SMS	.631**	.688**	.544**	.648**	.429**	.646**	.699**	.626**	.603**	.623**	.922**	.936**	.922**	.909**	.709**	.754**	1
M	4.051	4.063	4.373	3.868	4.057	4.901	4.598	4.060	5.060	4.317	4.399	4.510	4.217	4.363	4.219	4.509	4.372
SD	0.936	1.020	0.854	1.187	1.132	0.839	0.856	1.135	0.861	0.988	1.131	1.039	1.039	0.980	0.835	0.810	0.966

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

หมายเหตุ N = 333, *p < 0.05, **p < 0.01

ผลการศึกษา

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 พบว่า ระดับบรรยากาศองค์กร (OC) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (4.219) ส่วนระดับวัฒนธรรมองค์กร (CT) และระดับระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (SMS) มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง (4.509, 4.372) องค์ประกอบของปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงสุดคือ วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (CT_AC) และต่ำสุดคือ บรรยากาศด้านการชื่นชม (OC_RC) เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย (M) จากตารางที่ 1

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าบรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.709, p < 0.01$) และมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงกับวัฒนธรรมองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.858, p < 0.01$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับระบบบริหารทรัพยากรบุคคลพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.754, p < 0.01$) ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานข้อ 1

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน : SMS

	Model 1			Model 2			Model 3			Model 4			Model 5			Model 6		
ตัวแปรต้น	B	SE B	b	B	SE B	b	B	SE B	b	B	SE B	b	B	SE B	b	B	SE B	b
CT_IC	.788	.044	.699**	.503	.049	.446**	.392	.057	.348**	.406	.056	.360**	.356	.057	.316**	.332	.057	.295**
OC_SD				.397	.041	.419**	.370	.041	.391**	.472	.050	.499**	.359	.059	.379**	.247	.076	.261**
CT_AC							.194	.052	.173**	.197	.051	.175**	.213	.051	.190**	.220	.050	.196**
OC_SP										-.140	.041	-.164**	-.184	.042	-.216**	-.208	.043	-.244**
OC_RC													.176	.050	.216**	.194	.050	.239**
OC_ST																.156	.069	.151*
R2		.488			.600			.617			.630			.643			.649	
R2 change		.488**			.112**			.016**			.013**			.013**			.006**	
F for change in R2					92.575			13.920			11.846			12.338			5.197	

หมายเหตุ: ตัวแปรตาม: SMS ; *p < 0.05. **p < 0.01.

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 และข้อ 4 จากตารางที่ 2 แสดงให้เห็นระดับอิทธิพลและการสักรงค์ประกอบของตัวแปรโดยผู้วิจัยเลือกใช้ Model 6 มีรายละเอียดดังนี้ ตัวแปรต้น คือ วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (CT_IC) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (β) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) ของพนักงานฝ่ายช่าง(ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เท่ากับ 0.295 ($\beta = 0.295$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรต้นตัวที่ 2 คือ บรรยากาศองค์การด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน (OC_SD) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (β) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) เท่ากับ 0.261 ($\beta = 0.261$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรต้นตัวที่ 3 คือ วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (CT_AC) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (β) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) เท่ากับ 0.196 ($\beta = 0.196$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรต้นตัวที่ 4 คือ บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน(OC_SP) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (β) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) เท่ากับ -0.244 ($\beta = -0.244$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรต้นตัวที่ 5 คือ บรรยากาศองค์การด้านการชื่นชม (OC_RC) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (β) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) เท่ากับ 0.239 ($\beta = 0.239$)อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ตัวแปรต้นตัวที่ 6 คือ บรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ (OC_ST) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (β) หรือมีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) เท่ากับ 0.151 ($\beta = 0.151$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และตัวแปรต้นทั้ง 6 ตัวแปรมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (สามารถอธิบาย) เท่ากับ 0.649 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($R^2 = 0.649$) ซึ่งหมายความว่า ร้อยละ 64.90 ของความแปรปรวนในตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS)

รุ่งริศ คงยั่งยืน

ของพนักงานฝ่ายช่าง(ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถถูกอธิบายได้ด้วย ตัวแปรต้น คือ วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (CT_IC) บรรยากาศองค์การด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน (OC_SD) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (CT_AC) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน (OC_SP) บรรยากาศองค์การด้านการชื่นชม (OC_RC) และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ (OC_ST)

สรุปผลจากการวิเคราะห์ในครั้งนี้ เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางของตัวแบบสมการ โครงสร้างตามการพิสูจน์ทฤษฎี ในการทดสอบที่มีตัวแปรต้น จำนวน 10 ตัวเมื่อทำการวิเคราะห์พบว่า แบบสมการที่ใช้ตัวแปรต้นเพียง 6 ตัวแปรคือ วัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (CT_IC) บรรยากาศองค์การด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน (OC_SD) วัฒนธรรมเน้นการปรับตัว (CT_AC) บรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุน (OC_SP) บรรยากาศองค์การด้านการชื่นชม (OC_RC) และบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การ (OC_ST) ก็มีความสามารถในการอธิบายตัวแปรตาม คือ ระบบบริหารนิรภัยการบิน (SMS) ของ พนักงานฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($R^2 = 0.649$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($R^2 = 0.649$)

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาพบว่ายอมรับสมมติฐานข้อ 1 ซึ่งจะอภิปรายรายคู่ ดังนี้

1. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับวัฒนธรรมองค์การในภาพรวม ส่วนในองค์ประกอบย่อยพบว่า บรรยากาศด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน (OC_SD) มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมเน้นความเป็นเอกภาพ (CT_CC) ในระดับสูงที่สุดและบรรยากาศด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ (OC_CM) มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (CT_IC) รองลงมา แสดงให้เห็นว่าถ้าต้องการปรับปรุงวัฒนธรรมองค์การด้านเน้นความเป็นเอกภาพและวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม จะต้องปรับปรุงบรรยากาศองค์การด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงานและบรรยากาศด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schein (1992), Cooper (2000) และ Cheri Ostross, Angelo J. Kinicki and Rabiah S. Muhummad (2012)

2. บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระบบบริหารนิรภัยการบินในภาพรวมส่วนในองค์ประกอบย่อย พบว่า ระบบบริหารนิรภัยการบินด้านนโยบายความปลอดภัยและเป้าประสงค์ (SMS_SPO) มีความสัมพันธ์กับบรรยากาศด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การ (OC_CM) ในระดับสูงที่สุดและบรรยากาศด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน (OC_SD) รองลงมา ดังนั้นการปรับปรุงบรรยากาศองค์การด้านความรู้สึกผูกพันและรับผิดชอบต่อองค์การและด้านการตั้งมาตรฐานในการทำงาน จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พัฒนาระบบบริหารนิรภัยการบินด้านนโยบายความปลอดภัยและเป้าประสงค์ให้ดียิ่งขึ้น

ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Neal, Griffin and MHart (2000); ศุภินยา ม่วงศรีงาม (2552); รัช สุขกิจ (2006) และ สิทธิปัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล (2561)

3. วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระบบบริหารนิรภัยการบินในภาพรวมส่วนในองค์ประกอบย่อยพบว่าวัฒนธรรมการมีส่วนร่วม (CT_IC) มีความสัมพันธ์กับระบบบริหารนิรภัยการบินด้านนโยบายความปลอดภัยและเป้าประสงค์ (SMS_SPO) สูงที่สุดและรองลงมาคือระบบบริหารนิรภัยการบินด้านการประกันความปลอดภัย (SMS_SA) ทำให้เห็นว่าการพัฒนาวัฒนธรรมองค์การด้านการมีส่วนร่วมของพนักงาน ฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) สามารถทำให้พนักงานฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พัฒนาระบบบริหารนิรภัยการบินได้สองด้านคือระบบบริหารนิรภัยการบินด้านนโยบายความปลอดภัยและเป้าประสงค์ได้เป็นอันดับแรกและด้านการประกันความปลอดภัยตามมา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zack Masdorf (1999), Reason (2000) และ Cooper (2000)

จากผลการศึกษาพบว่า ยอมรับสมมติฐานข้อ 2 ด้านบรรยากาศองค์การและวัฒนธรรมองค์การมีอิทธิพลโดยรวมต่อด้านระบบบริหารนิรภัยการบินอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Zack Masdorf (1999), Ostroff, Kinicki & Muhammad (2012) และ Hopkins (2006) จากตารางที่ 2 ใน Model ที่ 6 การสังเคราะห์องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อระบบบริหารนิรภัยการบินโดยวิธีวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอนตามวัตถุประสงค์การวิจัยข้อ 4 พบว่ารูปแบบที่สามารถพัฒนา ระบบบริหารนิรภัยการบินของพนักงาน ฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด ได้อย่างรวดเร็วและประหยัดงบประมาณในการพัฒนาโดยใช้องค์ประกอบในด้านบรรยากาศองค์การ 4 องค์ประกอบและด้านวัฒนธรรมองค์การเพียง 2 องค์ประกอบ มีสัดส่วนของความแปรปรวนที่สามารถถูกอธิบายและทำนายได้ด้วยสมการโครงสร้าง ที่ร้อยละ 64.90 ($R^2 = 0.649$)

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น ทำให้ได้ข้อสรุปเชิงเสนอแนะว่า ถ้าหน่วยงานของฝ่ายช่าง บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) มีความต้องการที่จะปรับปรุงระบบบริหารนิรภัยการบินของพนักงาน ฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) แนวทางที่เหมาะสมก็คือ ต้องพัฒนาวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม การเรียนรู้ การปฏิบัติในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารนิรภัยการบินของพนักงานในองค์การเป็นอันดับแรกและต้องปรับปรุงให้เกิดบรรยากาศในการตั้งมาตรฐานในการทำงานของพนักงานในด้านความปลอดภัยในเกณฑ์ของ ICAO จนทำให้พนักงานเกิดการปรับตัวในสิ่งที่เปลี่ยนแปลงซึ่งจะเป็นการพัฒนาวัฒนธรรมเน้นการปรับตัวต่อพฤติกรรมความปลอดภัยให้มีระดับสูงขึ้นด้วยในขณะเดียวกัน การปรับปรุงบรรยากาศองค์การด้านการสนับสนุนและบรรยากาศองค์การด้านการชื่นชมที่

รุ่งรติศ คงยั่งยืน

พนักงานฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) ได้รับจากองค์การในการพัฒนาตนเองให้ตระหนักถึงการปฏิบัติตามระบบบริหารนิรภัยการบิน จะทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้เกิดความเคยชินในการปฏิบัติ และต้องพัฒนาบรรยากาศองค์การด้านโครงสร้างองค์การมารองรับ โดยองค์การเองต้องให้การสนับสนุนพนักงานที่ได้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในด้านระบบบริหารนิรภัยการบินให้เป็นทางการและต้องผลักดันให้เป็นส่วนหนึ่งของนโยบายที่สำคัญขององค์การ

การพัฒนาในองค์ประกอบ 6 ตัวนี้ จะทำให้พนักงาน ฝ่ายช่าง(ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด มีความเข้าใจและปฏิบัติตามระบบบริหารนิรภัยการบินของ ICAO ได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างรวดเร็วและเป็นการควบคุมและการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในกิจการการซ่อมบำรุงอากาศยานได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งถัดไป 1) ควรมีการศึกษาซ้ำในกลุ่มประชากรเดิมในช่วงระยะเวลาประมาณ 3-5 ปีข้างหน้า ซึ่งเป็นการศึกษาแบบระยะยาวซึ่งจะมีตัวแปรด้านเวลาเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยเป็นทดสอบความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของตัวแบบภายใต้บริบท ผ่านกาลเวลา 2) ควรมีการนำตัวแบบภายใต้บริบท ไปทำการทดสอบซ้ำในกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่พนักงานใน ฝ่ายช่าง (ดอนเมือง) บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เช่น หน่วยงานซ่อมบำรุงอากาศยานฝ่ายช่างสุวรรณภูมิหรือฝ่ายช่างอุตะเถาของ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) หรือองค์การภาครัฐและเอกชนอื่นๆ ที่ทำงานเกี่ยวข้องกับอากาศยานและนำระบบบริหารนิรภัยการบินของ ICAO มาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อทำการทดสอบความเที่ยงตรงไขว้กลุ่ม

รายการอ้างอิง

- สิทธิรัฐพ์ มงคลอภิบาลกุล. (2561). *ปัจจัยเชิงสาเหตุที่นำไปสู่ผลการดำเนินงานด้านความปลอดภัยขององค์กรในประเทศไทย กรณีศึกษา: ผู้ปฏิบัติงานในเขตการบินของสนามบิน. คุุณิพนธ์สาขาการจัดการ, วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- ศุภินยา ม่วงศรีงาม. (2552). *ปัจจัยทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการบินอย่างปลอดภัย ของนักบินอากาศยานปีกหมุน สังกัดศูนย์การบินทหารบก. ปรินญานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.*
- รัช สุขกิจ. (2559). *แนวทางการป้องกันอุบัติเหตุจากการปฏิบัติการกิจการบิน ของกองการบินศูนย์การเคลื่อนย้าย กองทัพบก. เอกสารวิจัย วิทยาลัยเสนาธิการทหาร. กรุงเทพฯ: สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ.*
- วุฒิกัทร จันทรสาร. (2550). *มนุษย์ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อนิรภัยการบินของนักบินกองทัพอากาศ. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยการบินและคมนาคม มหาวิทยาลัยศรีปทุม.*
- Neal, A. Griffin, M.A., & MHart, P. (2000). Organizational climate Safety performance. *Safety Science*, 34(1-3), 99-109.

CHAPTER 12

- Bitner, M. J. (1992). Servicescapes: the impact of physical surroundings on customers and employees. *Journal of Marketing*, 56(April), 57-71.
- Cooper, D. (2000). *Towards a model of safety culture*. *Safety Science*, 36(2), 111-136.
- Cheri, O., Angelo, J., K., & Muhammad, R. S. (2012). Organizational Culture and Climate. In *Handbook of Psychology Vol 12: Industrial-Organizational Psychology*. (pp.643-676). Hoboken, NJ: Wiley.
- Denison, D. R. (1990). *Corporate Culture and Organizational Effectiveness*. New York: Wiley.
- Denison, D. R., & Mishra, A. (1995). Toward a Theory of Organizational Culture and Effectiveness. *Organizational Science*, 6, 204-223.
- Hopkins, A. (2006). What are we to make of safe behaviour programs?. *Safety Science*, 44(7), 583-597.
- ICAO Annex 19. ICAO Doc. 9859 Safety Management Manual. Kingdom of Bahrain Air Navigation Technical Regulation (ANTR)
- Ostroff, C., Kinicki, A. J., & Muhammad, R. S. (2012). Organizational culture and climate. In N. W. Schmitt & S. Highhouse (Eds.), *Handbook of psychology, Vol. 12: Industrial and organizational psychology* (2d ed.). (pp. 643–676). Hoboken, NJ: Wiley.
- Reason, J. (2000). Safety paradoxes and safety culture. *Journal Injury Control and Safety Promotion*. 7(1), 3-14.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Stringer, R. (2002). *Leadership and Organization Climate*. New Jersey: Person Education. Inc.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Yilmaz, C., & Ergun, E. (2008). Organizational culture and firm effectiveness: An examination of relative effects of culture traits and the balanced culture hypothesis in an emerging economy. *Journal of World Business*, 43(3), 290–306.
- Masdorf, Z. (1999). *Organizational Culture and Safety Performance*. Retrieved April 15, 2019, from <https://www.ehstoday.com/archive/article/21911397/organizational-culture-and-safety-performance>

ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2
กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

**Factor Affecting to Quality of Life of Military Officials in the 2nd Battalion of
Infantry Regiment 111 in Taboonmee Sub-district, Khochan District, Chon
Buri Province**

รณรงค์ เต็งมี (Ronnarong Sengmee)¹

ธีระพงษ์ ภูริปานิก (Teerapong Puripanik)²

¹นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์และความมั่นคง

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Master of Political Science Program in Strategy and Security, Faculty of political science and law,

Burapha University

²ดร., อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Dr., Lecturer at Faculty of Political Science and Law, Burapha University

E-mail: battle.11@hotmail.com

Received: 30 November 2020

Revised: 25 January 2021

Accepted: 29 January 2021

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิต และปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ กำลังพลในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 217 นาย ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (.974) การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้ค่าสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way Analysis of Variance) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า 1) กำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 มีคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอุดมการณ์ คุณธรรม และด้านจริยธรรม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านสวัสดิการ ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านที่พักอาศัย ด้านเครื่องแต่งกาย เครื่องนอนของใช้ประจำตัว และด้านอาหารและโภชนาการ อยู่ในระดับมาก และมีรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านความก้าวหน้า ด้านสังคมสัมพันธ์ และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า กำลังพลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยด้านงาน ในภาพรวม ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของกำลังพล ($r = .530$, $r = .780$, $r = .698$ $p < .01$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี นั้น ควรมุ่งเน้นการพัฒนา ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็นสำคัญโดยเน้นหลักการการลดรายจ่าย และเพิ่มรายได้ เพื่อให้กำลังพลลดค่าใช้จ่ายในการดำรงชีวิต ในการเพิ่มรายได้หน่วยงานควรมีการฝึกอบรม ส่งเสริมให้กำลังพลสามารถสร้างอาชีพเสริมได้ และด้านสังคมสัมพันธ์ ควรมุ่งเน้นการสานสัมพันธ์ที่ดีภายในหน่วยงานโดยการสร้างกิจกรรมนันทนาการ นอกจากนั้นผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานควรให้ความเป็นกันเองกับผู้ใต้บังคับบัญชา มีการรับฟังความคิดเห็น การให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ในชีวิต ให้เป็นความสัมพันธ์แบบพี่น้อง

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิต, กำลังพล, กองพันทหารราบที่ 2

Abstract

This research work aimed 1) To study quality of life of military officials in the 2nd battalion of infantry regiment 111 in Taboonmee sub-district, Khochan District, Chon Buri Province and 2) To explore Factor affecting to quality of life of military officials in the 2nd battalion of infantry regiment 111 in Taboonmee sub-district, Khochan District, Chon Buri Province. The samples of this research were 217 military officials in the 2nd battalion of infantry regiment 111 in Taboonmee sub-district, Khochan District, Chon Buri Province. The instrument used in this study was a questionnaire. The statistics used in

data analysis composed of frequency, percentage, mean and standard deviation. T-test, One-way ANOVA, and Pearson Correlation at statistical significance of .05 were used for hypothesis test.

The result showed that : 1. For the exploration of the quality of life of military officials in the 2nd battalion of infantry regiment 111 in Taboonmee sub-district, Khochan District, Chon Buri Province was at a high level in overall. When each aspect was examined, it was found that, in every aspect, the level of quality of life was high. When considering each side It was found that the mean was at a high level of 6 aspects, ordered in descending order as follows. Ideological Morality and ethics Followed by welfare Physical health Residential side The costumes, bedding, personal belongings And food and nutrition And there were 3 aspects of the average level, which were in descending order as follows. Social relations And fair and sufficient returns. 2. The hypothesis testing found that personnel with different mean monthly income. There is a different quality of life in the workplace. With statistical significance at the .05 level. 3. The hypothesis testing found that the overall job factor in social support from the chief Corporate support And the relationship in the agency There was a positive relationship with the quality of life of the personnel. With statistical significance at the .05 level.

Keywords: Quality of life, Factor affecting to quality of life, Military officials, 2nd battalion of infantry regiment 111

บทนำ

แนวทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ยังคงสานต่อการพัฒนาคนโดยให้ “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เช่นเดิม เพื่อสร้างความมั่นคงของชาติ พัฒนาคนทุกวัยให้เป็นคนดีและคนเก่ง รวมถึงประเทศไทยได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” นำไปสู่การพัฒนาให้คนไทยมีความสุขและตอบสนองต่อการบรรลุซึ่งผลประโยชน์แห่งชาติ ในการที่จะพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยมุ่งเน้นการให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นั่นคือ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ได้แก่ การสร้างสุขภาวะที่ดี การพัฒนาการเรียนรู้ การมีรายได้พอเพียง ในการดำรงชีพ เป็นต้น ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิตที่ดี ปัจจุบันทั้งภาครัฐและเอกชนให้ความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคลากร เพราะจากงานวิจัยต่างๆ พบว่า หากบุคลากรได้รับการส่งเสริมด้านต่างๆ ทั้งจากหัวหน้างานและองค์กร จะส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ดังนั้นหากบุคลากรมี

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะเป็นส่วนช่วยในการเสริมสร้างให้งานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น (จุจเดือน พันธมนาวิน, 2560)

ระบบราชการจะพัฒนาให้ประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับการทำงานที่มีประสิทธิภาพของข้าราชการ การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเกิดจากการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลดีต่อการดำเนินชีวิตของบุคลากรโดยส่วนรวมทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้ามีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีย่อมเกิดความสุขกาย สบายใจ ทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ โดยเฉพาะสถาบันทหารเป็นหน่วยหลักที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาดังกล่าวร่วมกับการกิจกรรมความพร้อมกำลังเพื่อปกป้องประเทศ โดยมีบทบาทสำคัญในการมีส่วนร่วมแก้ไขปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อประเทศ ในขณะที่สิ่งคุกคามจากการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในยุคโลกาภิวัตน์ทำให้สถาบันทหารต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับผลกระทบดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลให้มีคุณภาพที่ดีจึงเป็นสิ่งสำคัญในการส่งผลดีต่อขวัญกำลังใจและประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งช่วยส่งเสริมศักยภาพของหน่วยงานและของกองทัพไทยให้สามารถดำเนินการกิจได้สำเร็จอย่างยั่งยืน (บงกช นิยมภา, 2559)

แต่ที่ผ่านมานั้นจะเห็นได้จากข่าวต่างๆ ที่ปรากฏขึ้นในสังคมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับคุณภาพชีวิตของกำลังพลที่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ถูกทำร้ายร่างกาย มีคุณภาพชีวิตที่ไม่ค่อยดีนัก อาทิ การทำร้ายร่างกาย พลทหาร, การทุจริตเบี้ยเลี้ยงและอาหาร ฯลฯ และยังมีอีกหลากหลายประเด็นแสดงให้เห็นถึงคุณภาพชีวิตของนายทหารระดับล่างที่มีคุณภาพชีวิตที่ไม่ได้ดีนัก นอกจากนั้นยังมีปัญหาเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย อาหาร การกิน ค่าตอบแทน สวัสดิการต่างๆ ที่อาจจะยังไม่เพียงพอซึ่งการส่งผลให้กำลังพลไม่มีความสุขในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานตามมา

กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 มีที่ตั้งปกติถาวรอยู่ที่อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ได้จัดตั้งขึ้นตามโครงการเสริมสร้างกำลังกองทัพ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กองทัพบกมีหน่วยกองหนุนในการป้องกันประเทศและเสริมสร้างพัฒนาด้านกำลังสำรองโดยใช้อัตราการจัด และยุทธโธปกรณ์ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบหลักของกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ซึ่งปัจจุบันถูกปรับเปลี่ยนภารกิจมาเป็นหน่วยรบหลัก แต่อย่างไรก็ตาม จากการรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ถึงลักษณะทางกายภาพ ลักษณะโครงสร้างกำลังพล ลักษณะการทำงานภายในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ผู้วิจัยได้พบว่าองค์กรมีปัญหาภายในหน่วยงานต่างๆ มากมายที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของกำลังพลที่ปฏิบัติในกองพันทหารราบที่ 2 เนื่องจากสภาพที่ตั้งนั้นอยู่ห่างไกลออกไปจากตัวเมืองกว่า 4.4 กิโลเมตร ทำให้ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น อาทิ ร้านอาหาร ธนาคาร ตู้กดเงินสด ร้านค้าสะดวกซื้อ ฯลฯ รวมถึงงบประมาณที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้ภายในโรงนอน ห้องครัว สถานที่ทำงาน มีความเสื่อมโทรมไปตามกาลเวลา บ้านพักที่อยู่อาศัยไม่เพียงพอกับกำลังพล ทำให้นายทหารบางนายต้องอาศัยที่กองพันทหารช่างที่ 2 กองพลทหารราบที่ 2 รักษาพระองค์ และกองพลทหารราบที่ 11 จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งอยู่ห่างออกไป 55 กิโลเมตร ทำให้ต้องใช้เวลาดินทางมาทำงานกว่า 1 ชั่วโมง และยังมีปัญหาทางด้านการทำงาน

ต่างๆ รวมถึงปัญหาอื่นๆ ที่ยังไม่ทราบในเชิงประจักษ์ ซึ่งทำให้ผู้วิจัยต้องการที่จะทราบถึงสาเหตุ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แท้จริงของกำลังพลในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ว่าเป็นอย่างไร (กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111, 2562)

จากข้อมูลที่กล่าวมาในข้างต้นนั้นเป็นเพียงปัญหาที่เกิดจากสภาพแวดล้อมที่สังเกตได้โดยทั่วไป เพื่อเป็นการมองปัญหาให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้นผู้วิจัยจึงต้องการทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลแก่กองทัพบกและกรมทหารราบที่ 111 ได้สามารถนำเอาผลการวิจัยไปปรับปรุงพัฒนา และเสนอแนวทางแก้ไขพัฒนาคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี เพื่อเป็นการเพิ่มคุณภาพชีวิตให้กำลังพลมีความสุขในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้มากขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

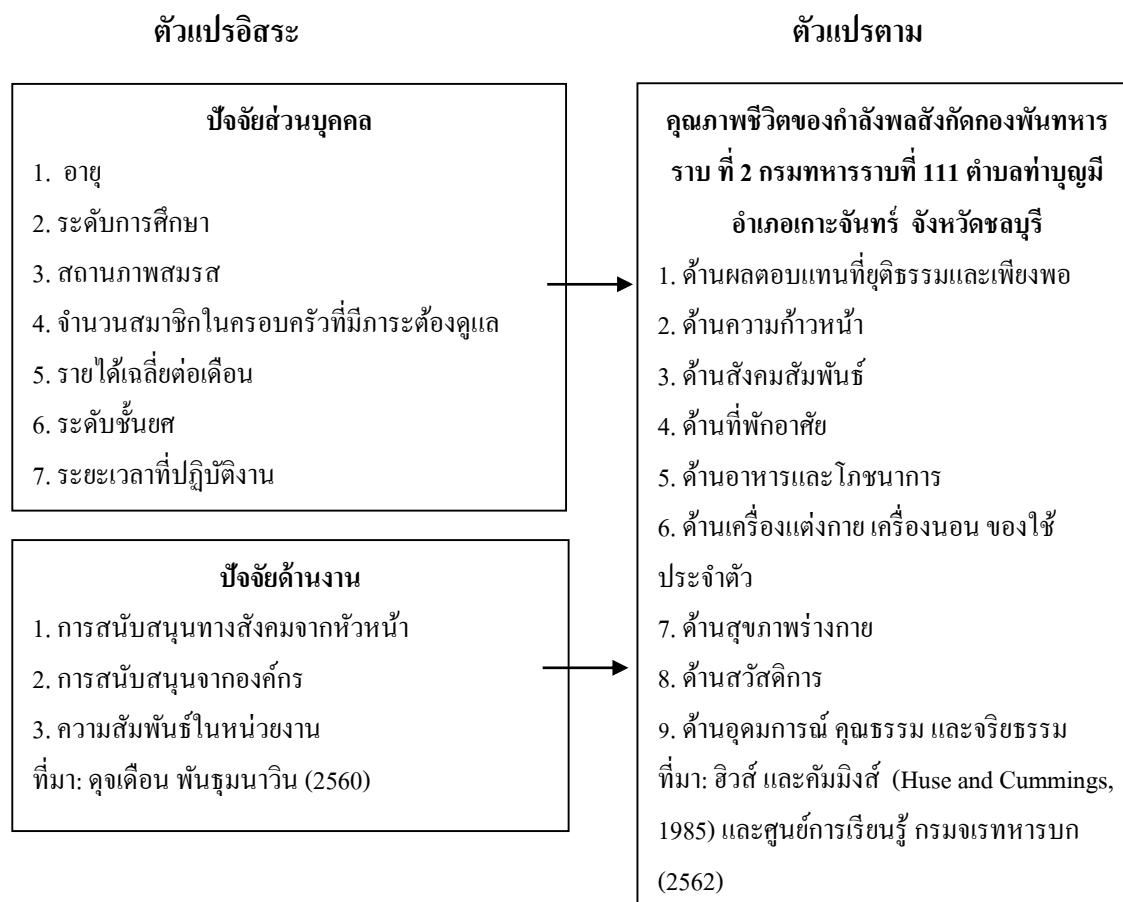
1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

สมมติฐานการวิจัย

1. กำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีภาระต้องดูแล รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับชั้นยศ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตที่แตกต่างกัน
2. ปัจจัยด้านงาน 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า 2) ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และ 3) ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

กรอบแนวคิดในการทำวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ได้วิเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อนคุณภาพชีวิตในการทำงานของกำลังพล บริบททั่วไปของกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 จนในที่สุดได้กำหนดกรอบแนวคิดไว้ดังนี้



ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง)

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน นั้นคือ ความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์กร (Huse และ Cumming, 1985, pp. 198-199) โดยมีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับเงื่อนไขความสำเร็จของการปฏิบัติของพนักงาน และความต้องการของพนักงาน (Cascio, 2003) โดยสุดท้ายแล้วคุณภาพชีวิตที่ดีจึงหมายถึงรวมถึงการทำหน้าที่เพื่อชีวิตหรือความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ ซึ่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับเกณฑ์มาตรฐานหรือตัวบ่งชี้ที่กำหนดในการทำงานนั้น ๆ

โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีนั้นสามารถสรุปได้ 9 ด้านดังนี้ 1) ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านความก้าวหน้า 3) ด้านสังคมสัมพันธ์ (Huse and Cumming, 1985, pp. 198-199) 4) ด้านที่พักอาศัย 5) ด้านอาหารและโภชนาการ 6) ด้านเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน ของใช้ประจำตัว 7) ด้านสุขภาพร่างกาย 8) ด้านสวัสดิการอื่นๆ และด้านอุดมการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม (ศูนย์การเรียนรู้ กรมจเรทหารบก, 2562)

โดยจากงานวิจัยของณภดล ปิ่นทอง (2558) พบว่า สภาพคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการวิจัยของบงกช นิยมภา (2559) ที่พบว่า กำลังพลกรมยุทธการทหารกองบัญชาการกองทัพไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของสิวลล ชากสัย และคณะ (2561) คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกรมทหารราบที่ 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับได้ดังนี้ ด้านสังคม ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสิทธิส่วนบุคคล ด้านการทำงานร่วมกัน และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ ส่วนศิรินทรทิพย์ เมา้แจ้ง (2558) พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านการปฏิบัติงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับผู้อื่นในหน่วยงาน ด้านความปลอดภัยในการทำงานและส่งเสริมสุขภาพ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก

แนวคิดปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน

สำหรับแนวคิดปัจจัยด้านงานที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น มีนักวิชาการได้กล่าวไว้เป็นจำนวนมาก โดยผู้วิจัยเลือกใช้แนวคิดของคาลิโม, เอลเบทาวี และคูเปอร์ (Kalimo, El-Betawi and Cooper, 1987) ได้กล่าวว่าปัจจัยในการทำงานมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้งหมด 5 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยภายในลักษณะงาน 2) บทบาทในองค์กร 3) ความก้าวหน้าในงาน 4) สัมพันธภาพในหน่วยงาน และ 5) โครงสร้างองค์กรและบรรยากาศทั่วไป นอกจากนี้ตามแนวคิดของจุลเดียน พันธุมนาวัน (2560) ได้ทำการรวบรวมข้อมูลจัดทำโมเดลเชิงสาเหตุของปัจจัยด้านการทำงาน และทำการทดสอบข้อมูลที่ได้ปรากฏว่า โมเดลที่ได้มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยได้กล่าวว่า สิ่งรอบตัวเราหรือที่เรียกว่า สถานการณ์แวดล้อม มักเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของบุคคล ปัจจัยด้านงานที่สำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) การสนับสนุนจากหัวหน้า 2) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และ 3) การสนับสนุนจากองค์กร

โดยนอกจากแนวคิดดังกล่าวแล้วยังมีงานวิจัยที่ค้นพบว่าปัจจัยทางด้านงานไม่ว่าจะเป็นด้านองค์กร ด้านผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน นั้นมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เช่น จากงานวิจัยของสุวพิชญ์ เขจรบุตร (2556) พบว่า ปัจจัยด้านงาน ได้แก่ การสนับสนุนจากหัวหน้า และการสนับสนุนจากองค์กร โดยมีการสนับสนุนจากองค์กรเป็นองค์ประกอบหลัก มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของรณชฎี ป้องกันภัย (2558) ที่พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานด้านการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นส่วนใหญ่ยังพบอีกว่าปัจจัยส่วนบุคคลนั้นมีส่วนสำคัญที่ทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันโดยในงานวิจัยของบงกช นิยมภา (2559) ได้พบว่า กำลังพลกรมยุทธการทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีภาระต้องดูแล ชี้นยศ และระยะเวลาในการรับราชการ ที่แตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของสิรินทรทิพย์ เม้าแจ้ง (2558) พบว่า ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีที่มีอายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานภาพสมรส ระยะเวลาการปฏิบัติราชการ และรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีวิทยาการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้วิธีการวิจัยแบบเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีศึกษาโดยการสำรวจ (Survey research method) ด้วยการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ได้ศึกษารวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากเอกสารวิชาการ, บทความ, วิทยานิพนธ์, รายงานการวิจัยข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการศึกษาครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลได้แก่ กำลังพลในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี จำนวน 474 นาย สำหรับการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยใช้สูตรสำหรับคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1973) โดยกำหนดการยอมรับค่าความคลาดเคลื่อน 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มจำนวน 217 นาย โดยการสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ได้แก่ 1) กลุ่มชั้นยศสัญญาบัตร จำนวน 11 ตัวอย่าง 2) กลุ่มชั้นยศประทวน จำนวน 55 ตัวอย่าง และ 3) กลุ่มพลทหาร จำนวน 151 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงในเนื้อหา (Content validity) และนำแบบสอบถามไปทดลอง (Tryout) ได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาที่ .974 แบ่งเนื้อหาของคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านงาน ในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี และ 3) ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบ ที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกำลังพลในกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันท์ จังหวัดชลบุรี ที่ตอบแบบสอบถามจำนวน 217 นาย พบว่า กำลังพลทหารส่วนใหญ่มี

อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 79.26 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 85.71 ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 72.81 ซึ่งไม่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีภาระต้องดูแล คิดเป็นร้อยละ 33.64 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้นน้อยกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 73.73 มีระดับชั้นยศเป็นพลทหารกองประจำการ คิดเป็นร้อยละ 51.61 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน จำนวน 1 - 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 49.77

2. ผลการศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111

จากการศึกษา พบว่า กำลังพลทหารมีระดับคุณภาพชีวิต โดยรวมนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D. = 0.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน สามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยได้ดังนี้ด้านอุดมการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.68) รองลงมาคือด้านสวัสดิการ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.66) ด้านสุขภาพร่างกาย ($\bar{X} = 3.63$, S.D. = 0.69) ด้านที่พักอาศัย ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.72) ด้านเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน ของใช้ประจำตัว ($\bar{X} = 3.60$, S.D. = 0.75) ด้านอาหารและโภชนาการ ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = 0.84) ด้านความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.74) ด้านสังคมสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.36$, S.D. = 0.88) และด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 3.28$, S.D. = 0.79) ตามลำดับ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี ในภาพรวม (n = 217)

ระดับคุณภาพชีวิต	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมายระดับ	อันดับที่
1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	3.28	0.79	ปานกลาง	9
2. ด้านความก้าวหน้า	3.36	0.74	ปานกลาง	7
3. ด้านสังคมสัมพันธ์	3.36	0.88	ปานกลาง	8
4. ด้านที่พักอาศัย	3.60	0.72	มาก	4
5. ด้านอาหารและโภชนาการ	3.46	0.84	มาก	6
6. ด้านเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน ของใช้ประจำตัว	3.60	0.75	มาก	5
7. ด้านสุขภาพร่างกาย	3.63	0.69	มาก	3
8. ด้านสวัสดิการ	3.67	0.66	มาก	2
9. ด้านอุดมการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม	3.76	0.68	มาก	1
เฉลี่ย	3.53	0.75	มาก	-

3. ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า กำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีภาระต้องดูแล ระดับชั้นยศ และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน นั้นไม่ได้ทำให้คุณภาพชีวิตแตกต่างกัน

3.2 ปัจจัยด้านงาน จากการศึกษพบว่า ปัจจัยด้านงาน ในภาพรวม ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า ด้านการสนับสนุนจากองค์กร และด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ($r = .530, r = .780, r = .698$ $p < .01$ ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งยอมรับสมมติฐานการวิจัย ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านงานกับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอเกาะจันทร์ จังหวัดชลบุรี

ปัจจัยด้านงาน	คุณภาพชีวิต		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ด้านการสนับสนุนทางสังคม			
จากหัวหน้า	.530	.000**	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง
2. ด้านการสนับสนุนจากองค์กร	.780	.000**	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง
3. ด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน	.698	.000**	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง
ภาพรวม	.771	.000**	มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูง

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

อภิปรายผล

ระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 พบว่า กำลังพลทหารมีระดับคุณภาพชีวิต โดยรวมนั้นมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการพัฒนาแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560–2564) นั้นเน้นให้คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา รวมถึงประเทศไทยได้กำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาประเทศในยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คือ “ประเทศมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน

เป็นประเทศพัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” ซึ่งประเด็นดังกล่าวทำให้รัฐบาลมุ่งเน้นการพัฒนาประเทศด้วยการยกระดับรายได้ของประชาชนเพื่อให้มีความกินอยู่ที่ดี สถาบันทหารเองก็เป็นหน่วยหลักที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาดังกล่าว ซึ่งเป็นหน่วยงานสำคัญของกระทรวงกลาโหมซึ่งเป็นกระทรวงที่ได้รับจัดสรรงบประมาณ เป็นลำดับต้นๆ จึงสามารถนำงบประมาณมาพัฒนาคุณภาพชีวิตแก่กำลังพลได้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี

โดยผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของณภค ปิ่นทอง (2558) พบว่าสภาพคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองทัพอากาศมีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกับการวิจัยของบงกช นิยมภา (2559) ที่พบว่า กำลังพลกรมยุทธการทหารกองบัญชาการกองทัพไทยมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก และงานวิจัยของศิวดล ยาคสัย และคณะ (2561) คุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพลกรมทหารราบที่ 3 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิต กับ ปัจจัยส่วนบุคคล จากการทดสอบสมมติฐานพบว่ากำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสอดคล้องกับแนวคิดของฮิวส์ และคัมมิงส์ (Huse and Cumming, 1985) และบรูซ และแบล็คเบิร์น (Bruce and Blackburn, 1992) ที่เห็นว่า การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม นั้นคือองค์ประกอบที่สำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ บงกช นิยมภา (2559) ที่พบว่า กำลังพลกรมยุทธการทหารกองบัญชาการกองทัพไทย ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของศิรินทรทิพย์ เม้าแจ้ง (2558) พบว่า ข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยด้านงาน กับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 พบว่าปัจจัยปัจจัยด้านงาน ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 โดยผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจุฑาเดือน พันธุมนาวัน (2560) ที่พบว่า สถานการณ์ในที่ทำงาน การสนับสนุนจากหัวหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุวพิชญ์ เจริญบุตร (2556) ที่พบว่า ปัจจัยด้านงานด้านการสนับสนุนจากหัวหน้า มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของรัชฎี ป้องกันภัย (2558) ที่พบว่า ด้านการบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากการทำงานของกำลังพล

จิตาพร พิศลยบุตร โตะวิเศษกุล

ทหารนั้นมีรูปแบบการปกครองที่เข้มงวด มีการใช้ชีวิตอยู่ในที่ทำงานจึงทำให้ด้านการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตของกำลังพล

ทางด้านการสนับสนุนจากองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลฯ มากที่สุด โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของจุใจเดือน พันธมนาวิน (2560) ที่พบว่า สถานการณ์ในที่ทำงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกับงานวิจัยของสุวพิชญ์ เจริญบุตร (2556) ที่พบว่า ปัจจัยด้านงาน ด้านการสนับสนุนจากองค์กร มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ในหน่วยงาน ได้มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับคุณภาพชีวิตของกำลังพลฯ เช่นเดียวกัน โดยผลการศึกษามีความสอดคล้องกับงานวิจัยของรณชฎิ ป้องกันภัย (2558) ที่พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสุวพิชญ์ เจริญบุตร (2556) ที่พบว่า ปัจจัยด้านงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะการวิจัย

จากผลการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะต่อหน่วยเหนือที่เกี่ยวข้องในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ ควรใช้ระบบการเขียนขอขึ้นเงินเดือน หรือเงินประจำตำแหน่ง โดยส่งผลงานตนเองในการพิจารณาใช้แบบข้าราชการบางอาชีพ ทดแทนการพิจารณาโดยกลุ่มผู้บังคับบัญชา เพื่อป้องกันข้อสงสัย และยังเป็นการแสดงออกถึงการพิจารณาอย่างมีหลักการโปร่งใส ทั้งนี้ เมื่อมีการประกาศผล ควรมีการปิดประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

2. ด้านความก้าวหน้า กำหนดวิธีการเลื่อนยศ หรือตำแหน่งอย่างมีหลักการ ทั้งวิธีการสอบ และประเมินผลโดยผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานระดับเดียวกันในองค์กร และผู้ใต้บังคับบัญชา และจะส่งผลดังกล่าวให้คณะกรรมการของกองทัพบกใช้เป็นองค์ประกอบหลัก ในการพิจารณาเลื่อนยศ หรือตำแหน่ง โดยภายหลังการพิจารณาควรมีการประกาศผลอย่างชัดเจนถึงเหตุผลของกำลังพลที่ได้หรือไม่ได้เลื่อนยศ ตำแหน่งนั้นมีสาเหตุจากปัจจัยใด เพราะอะไร เพื่อความโปร่งใส ยุติธรรม ปราศจากข้อสงสัย และสามารถทำให้กำลังพลนำไปแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาตนเอง เพื่อการพิจารณาในครั้งต่อไป

3. ด้านสังคมสัมพันธ์ ควรมีการประชุมกลุ่มย่อยของแต่ละหน่วยรองในแต่ละวัน หรือสัปดาห์ เพื่อให้กำลังพลสามารถบริหารจัดการเวลาตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถวางแผนเวลาทำงาน เวลาพัก

และเวลาครอบครัวได้อย่างสมดุลนำไปสู่การมีชีวิตอย่างมีความสุข โดยนอกเวลาราชการหากไม่ใช่งานด่วน หรือสำคัญมาก ไม่ควรติดต่อ หรือมอบหมายงานเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้สร้างสภาวะงานตลอดเวลา นำมาซึ่งความกังวลใจ และไม่มีความสุข ไม่มีเวลาพักผ่อนอย่างแท้จริง

4. ด้านที่พักอาศัย ควรจัดให้มีอาคารที่พักเพียงพอต่อจำนวนกำลังพลทุกระดับ ซึ่งหากมีการปรับ อัตราการจัดหน่วยแบบเร่งด่วน เพิ่มกำลังพลจนทำให้ที่พักอาศัยไม่เพียงพอ ควรทดแทนด้วยการอนุมัติเบิก ค่าเช่าบ้านได้ในพื้นที่ทันที โดยไม่มีข้อจำกัดในระเบียบเรื่องการบรรจุรับราชการครั้งแรก และสนับสนุนให้มีอัตราค่าเช่าบ้านในราคาที่เหมาะสมใช้ได้จริงในสังคมปัจจุบัน

5. ด้านอาหาร และโภชนาการ ควรนำเอาระบบประกันคุณภาพ ด้านโภชนาการของกระทรวง สาธารณสุขมาใช้ควบคุมทั้งในเรื่องคุณภาพอาหาร และมาตรฐานความสะอาด ในอาคารประกอบเลี้ยง และ สถานที่รับประทานอาหาร โดยนำผลการตรวจคุณภาพดังกล่าวให้ผู้บังคับบัญชาในสายงานที่เกี่ยวข้อง (กรมจเรทหารบก) ตรวจสอบผล และออกมาตรการในลักษณะคำสั่งให้ปฏิบัติเพื่อผลที่เป็นรูปธรรม โดยแยกออกจากการตรวจคุณภาพชีวิตประจำปีของกองทัพบก

6. ด้านเครื่องแต่งกาย เครื่องนอน ของใช้ประจำตัว ควรปรับปรุงโดยเพิ่มคุณภาพให้ดีขึ้น โดยบาง ชนิดอาจต้องใช้บริษัทภายนอกมาผลิต ทดแทนการผลิตจากโรงงานของกองทัพบก เพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น นำใช้งาน ทนทาน อาทิเช่น การผลิตรองเท้าหนังหุ้มข้อ (COMBAT) ซึ่งการผลิตของกองทัพใช้วัสดุรับแรง กระแทกได้ไม่ดี สวมใส่ไม่สบาย ไม่ทนทาน ขนาดของรองเท้ามีให้เลือกน้อย ไม่ละเอียด หรือใส่ได้พอดี เท่ากับรองเท้าทั่วไปในท้องตลาด การใช้บริษัทภายนอกที่เป็นมืออาชีพอาจเป็นทางเลือกที่ดีกว่า

7. ด้านสุขภาพร่างกาย ควรมีการตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่กำลังพลทหารเพิ่มเติม นอกเหนือจากการตรวจประจำปีของกำลังพลนายทหาร นายสิบที่มีอยู่แล้ว เพื่อเป็นการอนุรักษ์ กำลังพล และทำให้โรงพยาบาลทหารสามารถจัดสรรชนิดยาเวชภัณฑ์ให้แก่ กรม กอง ต่างๆ ได้อย่างถูกต้อง มากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ในหน่วยตั้งแต่ระดับกองพันขึ้นไปควรมีห้องพยาบาล เวชภัณฑ์ และเจ้าหน้าที่ เสนารักษ์ตลอดเวลา เพื่อรองรับการเจ็บป่วยเบื้องต้นของกำลังพลโดยเฉพาะพลทหารได้อย่างทันที โดยบาง กรณีไม่มีความจำเป็นต้องส่งรักษาโรงพยาบาลภายนอก

8. ด้านสวัสดิการ ควรจัดตั้งกองทุนช่วยเหลือในกรณีกำลังพล หรือครอบครัว ที่บาดเจ็บ ทุพพล ภาพ หรือเสียชีวิต ในระดับกองพัน ซึ่งปัจจุบันมีแต่ในระดับกองทัพบกที่มีกองทุนช่วยเหลือ นอกจากนี้ ควรมีการจัดสร้างร้านค้าสวัสดิการในหน่วยที่มีระบบนำสินค้าอุปโภค บริโภคไปใช้ก่อน แล้วมาชำระครั้ง เดียวเมื่อเงินเดือนออก เนื่องด้วยระบบเบี้ยเลี้ยงของพลทหาร ไม่ได้ออกทุกวัน แต่จะออกทุกๆ 10 วัน จึงทำ ให้พลทหารขาดสภาพคล่องทางการเงิน ในการใช้จ่ายใช้สอยทำได้ยากลำบาก สำหรับการให้บริการตัดผม กำลังพลในทุกระดับ ควรได้รับการบริการตัดผมในราคาที่ย่อมเยาว่าร้านค้าภายนอก เนื่องด้วยปัจจุบัน

จิตาพร พิศลยบุตร โตะวิเศษกุล

ทรงผมทหารถูกกำหนดในระเบียบ ตัดสั้น และด้านข้างเกรียนตลอดเวลา จึงทำให้มีความถนัดในการตัดผมมากขึ้น นำมาซึ่งค่าใช้จ่าย ในการตัดผมที่สูงขึ้นตามไปด้วย

9. ด้านอุดมการณ์ คุณธรรม และจริยธรรม ควรมีการอบรมศีลธรรมประจำสัปดาห์หรือประจำเดือนเป็นอย่างน้อย เพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดี มีคุณธรรม โดยใช้หลักศาสนา อีกทั้งยังเป็นการนำกำลังพลออกจากพื้นที่ห้องทำงานมาผ่อนคลาย จัดเวลาจิตใจอย่างมีหลักการ มีการส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา เช่น การเวียนเทียนในวันสำคัญทางศาสนา สวดมนต์ข้ามปี ฯ ปลุกฝังอุดมการณ์ความรักชาติในทุกโอกาสที่อยู่ร่วมกัน เช่น เคารพธงชาติตอนเช้า หรือในห้วงชั่วโมงอบรมก่อนเข้านอนของพลทหารอยู่เสมอ เพื่อสร้างจิตสำนึกในการเทิดทูนสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. จากการศึกษาพบว่ากำลังพลทหารมีคุณภาพชีวิตด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอต่ำที่สุดจาก 9 ด้าน เพื่อความต่อเนื่องของการศึกษาในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึงแนวทางในการพัฒนาผลตอบแทน และสวัสดิการของกำลังพลในสังกัดกองทัพบก ทั้งในพื้นที่กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 และพื้นที่อื่นๆ รวมถึงควรมีการศึกษาแนวทางในการพัฒนารายได้เสริมแก่กำลังพลกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111

2. จากการศึกษาพบว่ากำลังพลทหารมีคุณภาพชีวิตด้านสังคมสัมพันธ์ อยู่ในอันดับรองสุดท้าย เพื่อความต่อเนื่องของการศึกษาในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาด้านความสัมพันธ์ในองค์กรที่มีผลต่อความสุขในการทำงานของกำลังพลสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 ตำบลท่าบุญมี อำเภอกะเจันทร์ จังหวัดชลบุรี

3. จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านการสนับสนุนจากองค์กร นั้นมีความสัมพันธ์ต่อระดับคุณภาพชีวิตสังกัดกองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111 มากที่สุด เพื่อความต่อเนื่องของการศึกษาในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการศึกษาถึง นโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตกำลังพลอย่างยั่งยืนของกองทัพบก

รายการอ้างอิง

กองพันทหารราบที่ 2 กรมทหารราบที่ 111. (2562). *ประวัติหน่วยงาน*. วันที่ค้นข้อมูล 7 กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก <http://infantrydivision111.com/history.php>

จุฑาเดือน พันธุมนาวิน. (2560). *โมเดลปัจจัยเชิงเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหาร*.

วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ, 8(3), 69-82.

ณกมล ปิ่นทอง. (2558). ยุทธศาสตร์การพัฒนากฎหมายชีวิตการทำงานของข้าราชการ กองทัพอากาศ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 6(2), 153-161.

บงกช นิยมภา. (2559). การศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของกำลังพล กรมยุทธการทหารกองบัญชาการกองทัพไทย. *วารสารสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ*, 7(3), 86-96.

- รณชฤดี ป้องกันภัย. (2558). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานการเคหะแห่งชาติ กรณีศึกษาพนักงานผู้ปฏิบัติหน้าที่ในสำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ศิรินทรทิพย์ เม้าแจ้ง. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร*, 10(2), 163-174.
- สิวลล ชากสัย และคณะ. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของกำลังพลกรมทหารราบที่ 3. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร*, 15(70), 29-39.
- ศูนย์การเรียนรู้ กรมจเรทหารบก. (2562). *คู่มือประกอบแบบประเมินผล การพัฒนาคุณภาพชีวิตกำลังพลและประสิทธิภาพหน่วยทหาร กองทัพบก*. วันที่ค้นข้อมูล 7 กุมภาพันธ์ 2562, เข้าถึงได้จาก <http://www.ilc2012.org/ilc60/index.php/th/2017-06-13-04-12-44>
- สุวพิชญ์ เขจรบุตร. (2556). *การศึกษปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงาน องค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- Bruce, W. M., & Blackburn, J. W. (1992). *Balancing Job Satisfaction & Performance: A Guide for Human Resource Professionals*. Westport: Quorum Books.
- Cascio, W. F. (1998). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*. Boston, MA: Irwin, McGraw – Hill.
- Huse, E. F., & Cumming, E. A. (1985). *Behavior in Organization: A Systems Approach to Managing*. New York: West Publishing Company.
- Kalimo, R., El-Betawi, M. A., & Cooper, C. L. (1987). *Psychosocial factors at work and their relation to health*. Geneva: World Health Organization.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

รูปแบบของผู้นำในองค์กรเพื่อพัฒนาผู้ตามให้มีประสิทธิผลสูง

A Model of Organizational Leadership to Develop Highly Effective Followers

ธานี ชาวสวน (Thanee Chaosoun)¹

สุชนนี เมธิโยธิน (Suchonnee Methiyothin)²

อำนาจ สาลีนุกูล (Amnad Saleenukul)³

¹นิสิตปริญญาเอก หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณะ

วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Student, Doctor of Philosophy Public Management Program,

Graduate School of Commerce, Burapha University

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

Asst. Prof. Dr., Thesis Advisor, Graduate School of Commerce, Burapha University

³ดร., อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ มหบัณฑิต สำหรับผู้บริหาร มหาวิทยาลัยบูรพา

Dr., Lecturer of the Executive MBA Program Burapha University

E-mail: 58870021@go.buu.ac.th

Received: 22 October 2020

Revised: 25 February 2021

Accepted: 26 March 2021

บทคัดย่อ

การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการบริหารและการพัฒนาผู้ได้บังคับบัญชาสามารถเพิ่มผลผลิตและรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่ในองค์กรได้ในระยะยาว โดยการเรียนรู้ที่จะเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงสามารถเรียนรู้ได้ดังต่อไปนี้ 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized Influence) หรือการมีคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ที่มีอุดมการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารอารมณ์และมีจริยธรรม 2) การสร้างให้เกิดแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) เป็นการสร้างจากแรงจูงใจภายใน เช่นการสร้างที่ก่อให้เกิดทัศนคติในเชิงบวกและการกระตุ้นจิตวิญญาณของทีม (Team Spirit) ให้มีชีวิตชีวา 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) คือการที่ผู้นำ กระตุ้นผู้ตามให้คำนึงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กรและหน่วยงาน ทำให้ผู้ตามเกิดความต้องการในการหาแนวทางใหม่มาแก้ปัญหา โดยหาข้อสรุปที่ดีกว่าเดิม เพื่อทำให้เกิดสิ่ง

ธานี ชาวสวน และคณะ

ใหม่และสร้างสรรค์ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) ผู้นำจะมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับบุคคลในฐานะเป็นผู้นำในการดูแลเอาใจใส่ผู้ตามเป็นรายบุคคล และทำให้ผู้ตามรู้สึกมีคุณค่าและมีความสำคัญ ผู้นำจะทำหน้าที่เป็นโค้ช (Coach) และเป็นที่ปรึกษา (Advisor) เพื่อการพัฒนาผู้ตาม กล่าวโดยสรุปได้ว่าการเป็นผู้นำที่ดี ต้องรู้จักเสียสละ รับฟังความคิดเห็นของผู้ตาม ตลอดจนการทำให้ตนให้เป็นตัวอย่างที่ดีเพื่อให้ผู้ตามเชื่อฟังและปฏิบัติงานตามที่ผู้นำสั่ง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสามารถทำให้พนักงานสามารถผลิตสินค้าและบริการ ที่มีคุณภาพ ต้นทุนต่ำและส่งมอบทันเวลา ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (Bass, 1985 อ้างถึงโดย โสภณ ภูเก้าล้วน, 2555)

ผู้ตามสามารถพัฒนาเพื่อขึ้นเป็นผู้นำได้ โดยผู้ตามที่มีประสิทธิภาพสูงจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) สามารถคิดและทำการวางแผนบริหารจัดการตนเองได้โดยมองว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการได้เท่าเทียมผู้นำเช่นกัน 2) ทำงานด้วยความมุ่งมั่นและยึดมั่นเพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานก็จะพิจารณาปรับเปลี่ยนแนวทางทำงานหรือขอปรับเปลี่ยนผู้นำ 3) เสริมสร้างความแข็งแกร่งและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยการขวนขวายเรียนรู้ฝึกฝนทักษะความชำนาญ มองหางานรับผิดชอบพิเศษเพิ่มเติมด้วยความยินดี และมีความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ 4) มีความกล้าแสดงออก เสียซึ่งที่จะคิด จะพูด และทำ แม้ว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดได้จากการเสี่ยงนั้น ทำให้ผู้นำและผู้คนในองค์กรมอบความมั่นใจไว้วางใจและเชื่อถือ (วรารัณ กาญจนพาที, 2556, หน้า 46) ในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามพบว่าเป็นสิ่งสำคัญในการที่จะรักษาพนักงานคุณภาพให้อยู่กับองค์กรนานๆ นั้นมีปัจจัยเชิงนโยบายที่สามารถผลักดันและสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้พนักงานทุกคนได้เป็นแนวทางในการปฏิบัติเช่นการจัดการระบบคุณภาพทั่วทั้งองค์กร การจัดทำยุทธศาสตร์ขององค์กร การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาองค์กรในด้านต่างๆ ตลอดจนการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์สู่การพัฒนาผู้นำกับผู้ตามจากองค์กรที่ได้รับรางวัล TQA (Thailand Quality Award) และองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดี ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) เก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงที่เป็นคนไทย และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research methodology) โดยการนำตัวแปรสำคัญ ของแต่ละองค์กร มาสังเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำแบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ในการแปลค่าความหมายต่างๆ และทำการยืนยันผลการวิจัยด้วยการประชุมกลุ่ม (focus Group)

คำสำคัญ: การพัฒนา, ภาวะผู้นำ, ภาวะผู้ตาม, ประสิทธิภาพ

Abstracts

Building good managerial relationships and developing subordinates can increase productivity and keep good employees in the organization over the long term. By learning to be transformational leaders, you can learn the following: 1) Idealized Influence or Charisma with ideology, vision, managerial abilities, Emotional and ethical. 2) Inspirational motivation is a motivation within, such as creating positive attitudes and encouraging team spirit to come alive. 3) Intellectual stimulation is the leader encourage followers to be mindful of problems that arise in the organization and department. Causing followers to find new solutions to solve problems by finding a better conclusion to bring about something new and creative. 4) Individualized consideration, The leader relates to the individual as a leader in caring for individual followers and make followers feel valued and important. Leader will act as coach and advisor for follower development. In conclusion, it can be said that being a good leader sacrifice must be known, listen to the opinions of the followers as well as to set a good example for the followers to obey and perform the work as the leader commands. These behaviors will enable employees to produce quality, low-cost products, services deliver on time and satisfying the customer (Bass, 1985 cited by Sophon Phukao).

A follower can develop to become a leader. The highly effective follower will be able to accomplish the task of accomplishing the organization's goals. It should have the following characteristics: 1) Able to think and make self-management planning, seeing that they have the ability to manage as leaders as well; 2) Work with determination and adhere to the ultimate goals of the organization. If encountering problems and obstacles in the operation, it will consider modifying the working direction or requesting changes in the leadership. 3) Strengthening and continually developing oneself by striving to learn and practice skills and expertise. To looking for additional special responsibility jobs with pleasure and responsible for the work. 4) Have courage by take risks to think, say and do, even if you make a mistake. To giving leaders and people in the organization confidence and Trust (Wachakana Kanjanaphat, 2013, p. 46). As for the relationship between leaders and followers, it is important to retain employees. Quality to be with the organization for a long time is a policy factor that can drive and create an organizational culture for all employees as a guideline for action such as management of quality systems throughout the organization. Establishing an organization's strategy Human Resource Management Developing organizations in various fields as well as being a learning organization.

The researcher used a combination of research. Using Qualitative Research Methodology and Quantitative Research study the relationship to the development of leaders and followers from organizations that received the TQA (Thailand Quality Award) and well-managed organizations. In-depth interviews were used to collect data from senior executives who were Thai nationals and using Quantitative research methodology by using important variables of each organization to synthesize information through content analysis to do questionnaires and using descriptive statistics in interpreting various meanings by confirm the research results with a focus group.

Keywords: Development, Leadership, Follower, Effective

บทนำ

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ได้จัดทำแผนพัฒนาฉบับที่ 12 บนพื้นฐานของกรอบยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี (พ.ศ. 2560 – 2579) ซึ่งเป็นแผนหลักของการพัฒนาประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) รวมทั้งการปรับโครงสร้างของประเทศไทยไปสู่ Thailand 4.0 ตลอดจนประเด็นการปฏิรูปประเทศ นอกจากนั้น ได้ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับกลุ่มอาชีพ ระดับภาค และระดับประเทศในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน” การพัฒนาประเทศในระยะแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 จึงเป็นจุดเปลี่ยนที่สำคัญในการเชื่อมต่อกับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในลักษณะการแปลงยุทธศาสตร์ระยะยาวสู่การปฏิบัติ โดยในแต่ละยุทธศาสตร์ได้กำหนดประเด็นของการพัฒนา พร้อมทั้งแผนงานและโครงการสำคัญที่ต้องดำเนินการให้เห็นผลเป็นรูปธรรมในช่วง 5 ปีแรกของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ เพื่อเตรียมความพร้อมด้านคน สังคม และ ระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยให้สามารถปรับตัวรองรับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม ขณะเดียวกัน ยังได้กำหนดแนวคิดและกลไกการขับเคลื่อนและติดตามประเมินผลที่ชัดเจน เพื่อกำกับให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีทิศทางและเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของสังคมไทย (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2559)

การพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ว่าหมายถึงการที่นายจ้างจัดการเรียนรู้ (Learning) ให้กับบุคลากรของตนในช่วงระยะเวลาใด เวลาหนึ่ง เพื่อให้เกิดการปรับปรุงการทำงานและเพื่อให้เกิดความเจริญก้าวหน้าของบุคลากร Kossek, E. E., & Block, R. N. (2002) ให้ความหมายของการ พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) จะเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้และปรับปรุงการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ทีม องค์กร จะเป็นการผสมผสานการพัฒนาทั้งในระดับบุคคล การพัฒนาสายงาน

อาชีพ การบริหาร ผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาองค์กรกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์ และวัตถุประสงค์ขององค์กร เข้าด้วยกัน R. Wayne Mondy & Robert M. Noe (2005, pp. 5-6) กล่าวว่า การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์เป็น หน้าที่หลักของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ไม่ใช่แค่เพียงการฝึกอบรม แต่ยังหมายความรวมถึงการ วางแผนงานอาชีพของแต่ละบุคคล การพัฒนากิจกรรมและการประเมินผลการปฏิบัติงาน แก้วดา ผู้พัฒนา พงศ์ (2550, หน้า 48) ได้ให้ ความหมายของการพัฒนาทรัพยากร มนุษย์ว่า แนวทางในการเพิ่มสมรรถภาพ ในการ ทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความคิด การกระทำ ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ เป็นต้น หมายถึง กระบวนการเพิ่มพูนความรู้(Knowledge) ทักษะในการทำงาน (Skill) และความสามารถ (Capability) ของบุคคล หมายถึง กระบวนการที่จะช่วยเสริมสร้างให้บุคคล ให้ปรับตัวในการทำงานใน หน้าที่ให้ตรงกับกับความต้องการขององค์กรและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปได้ อย่างดี การพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง วิธีการที่มุ่งเพิ่มพูนความรู้ ให้เกิดความชำนาญและ ประสบการณ์เพื่อให้นักใน องค์กรสามารถปฏิบัติงาน ได้ดียิ่งขึ้น เป็นการสร้างทัศนคติและความรับผิดชอบรวมทั้งการสร้างขวัญและ กำลังใจในการทำงาน (Leonard Nadler and Zeace Nadler, 1980 อ้างถึงใน สุจิตรา ชนันทน์, 2551, หน้า 21-22) ได้ทำการรวบรวมความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ดังนี้ เริ่มจาก ได้ให้ความหมาย ของ

การพัฒนาบุคลากรคือการเพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะ ความชำนาญในการทำงาน ตลอดจนการ ปรับเปลี่ยนทัศนคติ ของบุคลากรในทุกระดับให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร สามารถทำได้ด้วยวิธีการฝึกอบรม ปฐมนิเทศ ส่งไปศึกษาดูงานในต่างประเทศ ตลอดจนการเรียนรู้ด้วย ตนเองจากเทคโนโลยีที่เปิดกว้าง ฯลฯ เพื่อที่บุคลากรจะสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างเต็มที่และมุ่งไปสู่ ความสำเร็จตามเป้าหมายของ องค์กร แนวคิดของการพัฒนาบุคลากร สามารถแบ่งออกได้ เป็น 3 แนวทาง ใหญ่ๆ คือ 1) การฝึกอบรม (Training) เป็นกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้มุ่งเน้นเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติอยู่ใน ปัจจุบัน เป้าหมายคือการยกระดับความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานในขณะนั้นให้สามารถ ทำงานในตำแหน่งนั้นๆ ได้ ผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมไปแล้วสามารถนำความรู้ไปใช้ได้ทันที 2) การศึกษา (Education) เป็นวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ โดยตรง เพราะการให้การศึกษาเป็นการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ทัศนคติตลอดจนเสริมสร้าง ความสามารถในการปรับตัวในทุกๆ ด้านให้กับบุคคลถ้าพิจารณาในแง่ ขององค์กรและการศึกษาจะเน้นการเตรียมความพร้อมที่จะทำงานตามความต้องการขององค์กรในอนาคต หรือ อีกกรณีหนึ่ง การให้การศึกษาสามารถใช้เพื่อเตรียมพนักงานเพื่อการเลื่อนตำแหน่งงานใหม่ซึ่งอาจ ต้องใช้ระยะเวลานาน 3) การพัฒนา (Development) เป็นกระบวนการปรับปรุงองค์กรให้มี ประสิทธิภาพ เป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่ไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงาน แต่จะเน้น เพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงตามท้ององค์กรต้องการ มีการกำหนด และวางแผนการพัฒนา มาใช้เพื่อเพิ่มพูนความรู้ เพิ่มทักษะ เพิ่มความสามารถและปรับปรุง พฤติกรรม ของพนักงานให้ดีขึ้น โดยมุ่งเน้นการพัฒนาใน 3 ส่วน (Gilley, Eggland, 1990, p. 5, 13, อ้างถึง

ธานี ชาวสวน และคณะ

ใน นิสิตาร์ก เวชยานนท์, 2548, หน้า 121) คือ 1) การพัฒนาบุคคล (Individual development) 2) การพัฒนาสายอาชีพ (Career development) 3) การพัฒนาองค์กร (Organization development) และแนวทางที่ 4) การพัฒนาองค์กรให้ เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) ซึ่งแนวคิดแบบนี้เป็นการบูรณาการระหว่างการเรียนรู้และงาน เขาด้วยกันนั้นซึ่งสามารถนำมารวมกันได้อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ นอกจากนี้ในปัจจุบันการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้ ความสำคัญกับเรื่องของ สังคม แห่งการเรียนรู้ มากขึ้น

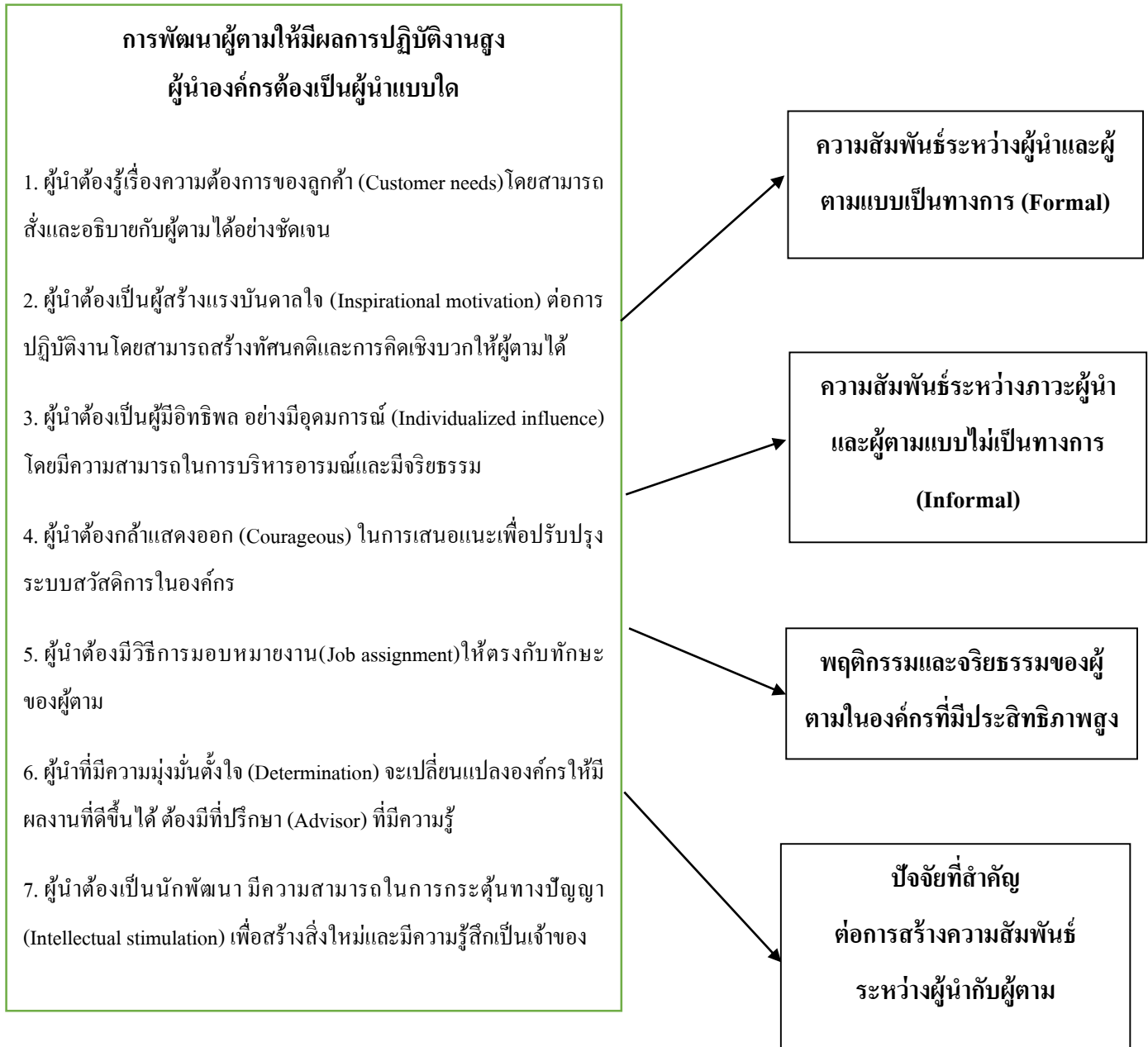
จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า คุณลักษณะของผู้ตามที่ดีได้ถูกกำหนดโดย Kelly (1998) ว่าสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรควรมีคุณลักษณะดังนี้ 1) สามารถคิดและทำการวางแผนบริหารจัดการตนเองได้โดยมองว่าตนเองมีความสามารถในการจัดการได้เท่าเทียมผู้นำเช่นกัน 2) ทำงานด้วยความมุ่งมั่นและยึดมั่นเพื่อเป้าหมายสูงสุดขององค์กร หากพบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานก็จะพิจารณาปรับเปลี่ยนแนวทางทำงานหรือขอปรับเปลี่ยนผู้นำ 3) เสริมสร้างความแข็งแกร่งและมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ด้วยการขวนขวายเรียนรู้ฝึกฝนทักษะความชำนาญ มองหางานรับผิดชอบพิเศษเพิ่มเติมด้วยความยินดี และมีความรับผิดชอบต่องานนั้นๆ 4) มีความกล้าแสดงออกเสี่ยงที่จะคิด จะพูด และทำ แม้ว่าอาจจะเกิดความผิดพลาดได้จากการเสี่ยงนั้น ทำให้ผู้นำและผู้คนในองค์กรมอบความมั่นใจ ไว้วางใจและเชื่อถือ (John Kelly, 1998. อ้างถึงใน วราภรณ์ กาญจนพาที, 2556, หน้า 46)

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องรูปแบบของผู้นำในองค์กรเพื่อพัฒนาผู้ตามให้มีประสิทธิผลสูง ซึ่งจะเป็นแนวทางและเครื่องมือที่สำคัญในการที่จะพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามไปสู่องค์กรที่มีประสิทธิภาพเสมือนหนึ่งเป็นการเตรียมผู้นำในอนาคตเพื่อให้ขึ้นมารับบริหารคน บริหารงานและบริหารองค์กร ให้ดำเนินกิจการต่อไปได้อย่างยั่งยืนซึ่งสามารถนำเนื้อหา ปัจจัยและรูปแบบมาพัฒนาบุคคลากรให้มีประสิทธิภาพในองค์กรต่างๆ ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน โดยสามารถสนับสนุนแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 ยุทธศาสตร์ที่ 1 ในเรื่องของการเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ ซึ่งมีส่วนทำให้ลำดับของประเทศไทยใน Human Development Index (HDI) ขยับขึ้นเพื่อเข้าสู่หมวดประเทศที่พัฒนาแล้วตามนโยบายการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามให้มีประสิทธิภาพสูง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในการพัฒนาองค์กร
3. เพื่อเสนอแนะรูปแบบการพัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีประสิทธิผลสูง

กรอบแนวคิด



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การพัฒนาองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานสูง ผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้นำแบบใดมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตามแบบเป็นทางการ (Formal)

ธานี ชาวสวน และคณะ

สมมติฐานที่ 2 การพัฒนาองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานสูง ผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้นำแบบใดมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำและผู้ตามแบบไม่เป็นทางการ (Informal)

สมมติฐานที่ 3 การพัฒนาองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานสูง ผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้นำแบบใดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและจริยธรรมของผู้ตามในองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง

สมมติฐานที่ 4 การพัฒนาองค์กรให้มีผลการปฏิบัติงานสูง ผู้นำองค์กรต้องเป็นผู้นำแบบใดมีอิทธิพลต่อปัจจัยที่สำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม

ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี)

มีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำมากมาย ตั้งแต่อดีตจนถึงยุคปัจจุบัน มีการค้นพบคุณลักษณะที่ดีของการเป็นผู้นำ ตลอดจนพฤติกรรมของผู้นำในแบบต่างๆ ดังนี้

ทฤษฎีภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership theories)

การวิจัยพฤติกรรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงพบว่า “ผู้นำจะมีการถ่ายโอนหน้าที่, ความรับผิดชอบและอำนาจที่สำคัญ และจัดข้อจำกัดการทำงานที่ไม่จำเป็นออกไป ผู้นำมีการดูแลสอนทักษะให้แก่ผู้ตามที่มีความจำเป็นต้องแก้ปัญหา ต้องการการริเริ่ม การกระตุ้นการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่สำคัญ การกระตุ้นการแข่งขันความคิด การตระหนักในข้อมูลที่เกี่ยวข้อง การส่งเสริมความร่วมมือ และการทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational leadership) ประกอบไปด้วย 1) การมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Idealized influence) หรือการมีคุณลักษณะพิเศษ (Charisma) ที่มีอุดมการณ์ มีวิสัยทัศน์ มีความสามารถในการบริหารอารมณ์และมีจริยธรรม 2) การสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational motivation) เป็นการจูงใจให้เกิดแรงบันดาลใจต่อการปฏิบัติงาน ด้วยการสร้างทัศนคติและการคิดในเชิงบวกและช่วยกระตุ้นทีมงาน ให้มีชีวิตชีวา (Team spirit) 3) การกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual stimulation) เป็นการกระตุ้นผู้ตาม เพื่อให้เกิดสิ่งใหม่และสร้างสรรค์ เปลี่ยนกรอบความคิด (Paradigm) เพื่อให้มองเห็นวิธีการแก้ปัญหาแบบใหม่ๆ และ 4) การคำนึงถึงความเป็นปัจเจกบุคคล (Individualized consideration) เป็นการปฏิบัติต่อบุคคลในฐานะที่เป็นมนุษย์ การเอาใจใส่ดูแลและคำนึงถึง ความต้องการและความแตกต่าง (Bass, 1985, อ้างถึงใน โสภณ ภูเก้าล้วน, 2555)

ภาวะผู้นำแบบแลกเปลี่ยน (Transactional leadership)

แนวคิดของเบอร์น (Burn, 1978) เห็นว่าพื้นฐานของผู้นำแบบแลกเปลี่ยนคือการใช้กระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม โดยที่ผู้นำยอมรับความต้องการของผู้ตามด้วยการให้วัตถุสิ่งของมีค่าตามที่ต้องการ แต่มีเงื่อนไขแลกเปลี่ยนให้ผู้ตามต้องทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือปฏิบัติหน้าที่ได้สำเร็จตามข้อตกลง ผู้ตามก็จะได้รับผลตอบแทนเป็นการแลกเปลี่ยน ในการทำงานจึงไม่เน้นความสัมพันธ์ส่วนตัว ผู้นำแบบแลกเปลี่ยนจึงมีความเป็นผู้บริหารจัดการ (Managers) มากกว่าพฤติกรรมความหมายของการเป็นผู้นำ (Leaders) ทั้งนี้เพราะแสดงพฤติกรรมในการบริหารจัดการ (Managing) มากกว่าการนำ (Leading)

โดยมุ่งเน้นความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นสำคัญอย่างไรก็ตามผู้นำแบบแลกเปลี่ยนสามารถปรับให้มีประสิทธิผล (Effective) เพิ่มขึ้นได้ โดยทำให้ความคาดหวังในงานมีความชัดเจนมากขึ้นพร้อมกับยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือผู้ตามให้เกิดความมั่นใจตนเอง นอกจากนี้การช่วยตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้ตามจะทำให้ผลงานและขวัญกำลังใจของผู้ตามสูงขึ้นด้วย (สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์, 2545)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับผู้ตาม (Followership Theory)

“ภาวะผู้ตาม” หมายถึง คุณลักษณะของคนที่ถูกปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำจนสำเร็จ เกล็ดแบ่งรูปแบบผู้ตามไว้สองประเภท โดยแบ่งตามคุณลักษณะของผู้ตาม ซึ่งเป็นตรงกันข้ามกันสองด้านของผู้ตาม คุณลักษณะของผู้ตามคือด้านความอิสระ – ความคิดสร้างสรรค์ (Independent – Critical thinking) กับ ด้าน การพึ่งพาผู้อื่น – ขาดความคิดสร้างสรรค์ (Dependent – Uncritical thinking) Kelly (1988) ได้ทำการศึกษาวิจัยและพบว่า ความสำเร็จขององค์กร 90% เกิดจากการทำงานของผู้ตาม ส่วนอีก 10% ที่เหลือเป็นผลงานของผู้นำ จะเห็นได้ว่า ไม่เพียงแต่ผู้นำเท่านั้นที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร แต่ผู้ตามก็มีความสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรเช่นกัน ผู้ตามสามารถแบ่งได้เป็น 5 รูปแบบ (Followership pattern) ดังนี้ 1) ผู้ตามแบบเฉื่อยชา (Sheep) หมายถึง ผู้ตามที่เชื่องช้า ไม่กระตือรือร้น ไม่มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ไม่พยายามพึ่งพาตนเอง ทำงานตามคำแนะนำและคำสั่งที่ได้รับมอบหมายโดยไม่คิดที่จะเริ่มเอง เป็นผู้ตามที่ถูกชักจูงได้ง่าย 2) ผู้ตามแบบยอมตามเห็นด้วยเสมอ (Conformist หรือ Yes people) หมายถึง ผู้ตามที่ไม่ชอบขัดใจนาย เพราะมีความเชื่อว่าความขัดแย้งเฉพาะกับเจ้านายเป็นสิ่งที่ควรหลีกเลี่ยง ไม่มีความคิดเป็นของตัวเอง ทำงานตามคำสั่งได้ดี ไม่มีปัญหาเรื่องความขัดแย้ง 3) ผู้ตามแบบรู้รักษาตัวรอด (Survivors) หมายถึง ผู้ตามที่ทำตัวเหมือนสนลู่ลม คอยปรับปรุง เปลี่ยนแปลงตนเองให้อยู่รอดในทุกสถานการณ์ 4) ผู้ตามแบบปรปักษ์ (Alienated followers) หมายถึง ผู้ตามที่ชอบบิฮาระ พยายามพึ่งพาตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์และความคิดริเริ่มแต่ขาดศิลปะในการแสดงบทบาทของผู้ตามให้เหมาะสมกับกาลเทศะ มักขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาไม่ประนีประนอมชอบที่จะวิจารณ์ผู้บังคับบัญชา 5) ผู้ตามที่มีประสิทธิผล (Effective followers) หมายถึง ผู้ตามที่มีความมานะพยายาม ชอบทำงานแบบอิสระ ไม่มีการควบคุม สามารถพึ่งพาตนเองได้ แก้ไขปัญหาและบริหารจัดการงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าผลประโยชน์ตนเอง กล้าแสดงออก มีความสามารถในงาน พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง มีความจงรักภักดี ให้ความร่วมมือ มีความคิดสร้างสรรค์และมีความคิดริเริ่มสูง (สามารถ อัยกร และคณะ, 2560)

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับองค์กรที่มีประสิทธิภาพสูง (High Performance Organization Theory)

องค์กรที่มีสมรรถนะสูง (High Performance Organization) คือ องค์กรที่สามารถดึงเอาศักยภาพในตัวของพนักงานออกมาเพื่อสร้างสมรรถนะองค์กร ซึ่งส่งผลให้องค์การมีสมรรถนะสูง โดยลักษณะที่สำคัญของ HPO คือ มีความสามารถในการเรียนรู้ที่สูง ซึ่งจะปรากฏใน 3 ลักษณะคือ 1) สภาพแวดล้อมใน

ธานี ชาวสวน และคณะ

การทำงานขององค์กรมีความซับซ้อนต่ำ 2) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติ ชัดเจน 3) ผลการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ (ภทรีย์ จันทรกองกุล, 2550)

ตัวอย่างของ HPO ในภาครัฐ โดยยึดหลักหลักการบริหารบุคคล ประกอบไปด้วย หลักคุณธรรม (Merit system) ซึ่งหมายถึงกระบวนการจ้างหรือการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งบุคลากรของภาครัฐโดยอาศัยเกณฑ์การพิจารณาจากความสามารถในการทำงานโดยไม่ใช้ความสัมพันธ์ทางการเมือง (Political patronage) หรือระบบเครือญาติ (Nepotism) มาใช้ในการพิจารณาความดี ความชอบ ใช้หลักสมรรถนะ (Competency based) โดยสามารถประเมินได้ว่า สมรรถนะของบุคคลที่มีอยู่เป็นเช่นใดและควรเป็นเช่นใด (Competency gap) ที่จะทำให้บรรลุ วัตถุประสงค์ พันธกิจ และเป้าหมายขององค์กร ใช้หลักการกำหนดตำแหน่งและค่าตอบแทนแบบ Board-band (Board band position) ต่อกลุ่มงานหรือกลุ่มของหน้าที่ความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องและสัมพันธ์กัน การที่จะเป็นองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูงหรือองค์กรที่มีสมรรถนะสูงนั้นผู้นำจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับระบบคุณภาพควบคู่ไปกับการบริหารจัดการและภาวะของการเป็นผู้นำ จากการศึกษากระบวนการพัฒนาคุณภาพและการออกแบบพัฒนาระบบ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยเห็นว่า หากนำจุดเด่นในแต่ละส่วนมาบูรณาการกับคุณลักษณะขององค์กรแล้ว จะก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพขององค์อัจฉริยะ (Smart Quality Development Organization: SQDO) ขึ้นใหม่ ซึ่งสามารถอธิบายด้วยเหตุผลที่ว่า ทฤษฎีหรือกระบวนการคุณภาพ และกระบวนการออกแบบพัฒนาระบบที่ถูกลืมพบ ล้วนแล้วแต่เกิดจากการคิดค้นในสภาพเหตุการณ์ ระยะเวลา และสิ่งแวดล้อมที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในวัฒนธรรมองค์กรที่แตกต่างกัน (จิราพร หมวดเพชร, 2558)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุรินทร์ ชุมแก้ว (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำแบบสร้างความสำเร็จเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์กรเอกชน” พบว่า 1) วัฒนธรรมองค์กรและภาวะผู้นำความเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง 2) ภาวะผู้นำความเปลี่ยนแปลงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับวัฒนธรรมองค์กร 3) วัฒนธรรมองค์กรแบบเน้นพันธกิจ แบบเน้นการมีส่วนร่วม แบบเน้นความรับผิดชอบต่อสังคม

ชลธิพร เพ็ชรศรี (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน” กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะของผู้ตามมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นผู้ตามแบบห่างเหินมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ ($r = 0.304$) ส่วนผู้ตามแบบเอาตัวรอดมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำแบบไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = 0.068$) และผู้ตามแบบเฉื่อยชามีความสัมพันธ์เชิงลบในระดับต่ำอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r = -0.144$) 2) บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางในทุกด้าน โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กันสูงที่สุดคือ ด้านมิติการยอมรับ รองลงมาคือ มิติด้านการสนับสนุนและด้านที่มีค่าความสัมพันธ์ต่ำที่สุดคือ มิติด้านความรับผิดชอบ

วารางคณา กาญจนพาที (2556) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร” กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย พบว่า 1) ระดับความคิดเห็นด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ภาวะผู้ตาม และประสิทธิผลองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง 2) ด้านความสัมพันธ์ของปัจจัยพบว่าตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลขององค์กรมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก ($r = 0.963$) 3) ด้านความมีอิทธิพลของปัจจัยพบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงพบว่าบทบาทและหน้าที่ของผู้นำ ต้องมีความเหมาะสม ปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน การตัดสินใจของผู้นำต้องเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร มีความยืดหยุ่นและเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน

ภาควงุมิ ถูกจะเมธ (2553) ทำการวิจัยเรื่อง องค์กรที่มีสมรรถนะสูงในองค์กรภาครัฐ: ตามมุมมองของทฤษฎีโครงสร้างตามสถานการณ์และแนวคิดด้านวัฒนธรรม พบว่าโดยทฤษฎีแรกชี้ให้เห็นถึงการปรับตัวของโครงสร้างกระบวนการจัดการ เทคโนโลยีและกลยุทธ์ เพื่อตอบสนองการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม โดยหัวใจของของสมรรถนะอยู่ที่ความสอดคล้องขององค์ประกอบต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกขณะที่แนวคิดด้านวัฒนธรรมชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของสมาชิกในองค์กร ที่มีส่วนสำคัญในการสร้างสมรรถนะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำต้องสามารถสร้างบรรยากาศและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาศักยภาพและผสมผสานความแตกต่างของบุคคลที่อยู่ในองค์กรรวมทั้งเป็นผู้กำหนดวิสัยทัศน์และค่านิยมร่วมกันกับพนักงานเพื่อเสริมสร้างให้เกิดการเรียนรู้ที่จะนำไปสู่พฤติกรรมที่พึงประสงค์ขององค์กรแบบ HPO

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้การวิจัยแบบผสมผสาน โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) และการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research Methodology) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในการพัฒนาองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานสูง จากองค์กรที่ได้รับรางวัล TQA (Thailand Quality Award) และองค์กรที่มีการบริหารจัดการที่ดีระดับโลก ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เก็บข้อมูลจากผู้บริหารระดับสูงที่เป็นคนไทย และใช้การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) โดยการนำตัวแปรสำคัญ ของแต่ละองค์กร มาสังเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) เพื่อทำแบบสอบถาม และใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการแปลค่าความหมายต่างๆ โดยใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Regression Analysis) แบบ ENTER เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม จากนั้นทำการ

ประชุมกลุ่มย่อย (Focus Group) เพื่อยืนยันผลจากการทำวิจัย ว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาสรุปเป็นรูปแบบในการพัฒนาผู้นำในองค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามให้มีประสิทธิภาพสูง

ผลการศึกษาถึงวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามให้มีประสิทธิภาพสูง พบว่าการแสดงออกซึ่งภาวะผู้นำ ผู้นำต้องมีวิธีกระตุ้น (Stimulation) เพื่อพัฒนาผู้ตามด้วยวิธีการสอนงาน แนะนำวิธีในการทำงาน (Work instruction) และเป็นแบบอย่างที่ดี ต่อผู้ได้บังคับบัญชา มีวิสัยทัศน์ (Vision) มีแผนการเปลี่ยนแปลง และสามารถให้คำปรึกษาได้ มีค่านิยมหลัก (Core Value) ที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้ เริ่มจากผู้นำที่มีเหตุมีผล จะทำให้ผู้ตามทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตามในการพัฒนาองค์กร

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม พบว่า ผู้นำต้องกล้าเปลี่ยนแปลง กล้าได้ตอบและมีทิศทาง เป็นคนช่างสังเกต มีความชัดเจน และให้การสนับสนุนต่อผู้ตาม การสร้างความสัมพันธ์ ที่มีความหมาย ผู้นำต้องใช้ความรู้เพื่อโน้มน้าวผู้ตามผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในการประชุม ตั้งแต่ระดับบอร์ดบริหารฯ ถึงระดับแผนกฯ ผู้นำจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการให้ความร่วมมือโดยเมื่อเข้าประชุม ต้องสนับสนุน และเสนอแนะข้อคิดเห็น และการเรียนรู้เรื่องวิสัยทัศน์ ถือว่าเป็นการพัฒนาองค์กร การเปลี่ยนแปลงอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว เป็นการใช้อยุทธศาสตร์ของผู้นำ การใช้แบบสำรวจ จะมีประโยชน์ต่อผู้นำ การเป็นตัวอย่างที่ดี ของผู้นำมีความสำคัญต่อการทุ่มเทในการทำงาน ของผู้ตาม องค์กรที่ให้อำนาจหน้าที่กับผู้ตาม สามารถพัฒนาความสำเร็จและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ และการสั่งงานด้วยเงื่อนไข คือการสื่อสาร ที่มีศักยภาพ โดยจินตนาการของผู้นำ สามารถสร้างความท้าทาย และความผูกพันในองค์กรให้กับผู้ตามได้

3. เพื่อเสนอแนะรูปแบบการพัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีประสิทธิผลสูง

3.1 รูปแบบผู้นำแบบเป็นทางการ (Formal leader) เริ่มจากการบริหารจัดการ การรักษา ระยะห่างให้เป็นธรรมชาติจะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย เกิดความสนิทสนมจะทำให้เกิดความร่วมมือ โดยบทบาทและหน้าที่ของการเป็น ผู้บริหารหรือการเป็นผู้นำ มีความสำคัญมากที่ต้องทำการสื่อสารให้ผู้ตามในองค์กรทราบอย่างชัดเจน โดยความสัมพันธ์แบบเป็นทางการ(Formal) สามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ และทำให้ผู้ตามมีความสุขในการทำงาน โดยใช้ KPI (Key performance Indicator) ในการประเมินผลงาน ซึ่งสามารถเพิ่ม สมรรถนะและศักยภาพของผู้ตามได้ และความรับผิดชอบของผู้ตามคือการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ

3.2 รูปแบบผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (Informal) โดยจุดเริ่มต้นที่ดีของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือการทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจโดยผู้นำแบบไม่เป็นทางการ จะมีพฤติกรรม รับฟัง มีความอ่อน

น้อมถ่อมตน มีความไว้วางใจ เชื่อใจ ยอมรับผู้ตาม และเป็นตัวอย่างที่ดี โดยผู้นำต้องมีวิธีการอย่างรอบคอบ องค์กรต้องให้อำนาจในการตัดสินใจ และระดมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนผู้ตาม การมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี ทำให้ผู้นำและผู้ตามสามารถร่วมกันปรึกษาหารือ สอนงาน หรือแนะนำเรื่องต่างๆ ได้

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

ผลการศึกษาถึงวิธีการพัฒนาภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามให้มีประสิทธิภาพสูง พบว่า การแสดงออก ซึ่งภาวะผู้นำ ผู้นำต้องมีวิธีการกระตุ้น (Stimulation) เพื่อพัฒนาผู้ตามด้วยวิธีการสอนงาน แนะนำวิธีในการทำงาน (Work instruction) และเป็นแบบอย่างที่ดี ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา มีวิสัยทัศน์ (Vision) มีแผนการเปลี่ยนแปลง และสามารถให้คำปรึกษาได้ มีค่านิยมหลัก (Core Value) ที่สามารถสร้างวัฒนธรรมองค์กรได้ เริ่มจากผู้นำที่มีเหตุมีผล จะทำให้ผู้ตามทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จันทนา แสนสุข (2557) เรื่องปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของความสามารถภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ของสถาบันอุดมศึกษาในประเทศไทย

ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับผู้ตาม พบว่า ผู้นำต้องกล้าเปลี่ยนแปลง กล้าได้ตอบและมีทิศทาง เป็นคนช่างสังเกต มีความชัดเจน และให้การสนับสนุนต่อผู้ตาม การสร้างความสัมพันธ์ ที่มีความหมาย ผู้นำต้องใช้ความรู้เพื่อโน้มน้าวผู้ตามผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ ในการประชุม ตั้งแต่ระดับบอร์ดบริหารฯ ถึงระดับแผนกฯ ผู้นำจะต้องเป็นตัวอย่างที่ดีในการให้ ความร่วมมือโดยเมื่อเข้าประชุม ต้องสนับสนุน และเสนอแนะข้อคิดเห็น และการเรียนรู้เรื่องวิสัยทัศน์ ถือว่า เป็นการพัฒนาองค์กร การเปลี่ยนแปลงอย่างคล่องแคล่ว ว่องไว เป็นการใช้อยุทธศาสตร์ของผู้นำ การใช้แบบ สำนวน จะมีประโยชน์ต่อผู้นำ การเป็นตัวอย่างที่ดี ของผู้นำมีความสำคัญต่อการทุ่มเทในการทำงาน ของผู้ ตาม องค์กรที่ให้อำนาจหน้าที่กับผู้ตามสามารถพัฒนาความสำเร็จและก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้ และการสั่งงานด้วยเงื่อนไข คือการสื่อสาร ที่มีศักยภาพ โดยจินตนาการของผู้นำ สามารถสร้างความท้าทาย และความผูกพันในองค์กรให้กับผู้ตามได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภาควิทยา ฤกษ์เมธ (2553) เรื่อง องค์กร ที่มีสมรรถนะสูงในองค์กรภาครัฐ: ตามมุมมองของทฤษฎีโครงสร้างตามสถานการณ์และแนวคิดด้าน วัฒนธรรม

รูปแบบการพัฒนาผู้นำในองค์กรให้มีประสิทธิผลสูง ประกอบด้วย รูปแบบผู้นำแบบเป็นทางการ (Formal leader) และรูปแบบผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (Informal leader) ผู้นำแบบเป็นทางการเริ่มจากการ บริหารจัดการ การรักษาระยะห่างให้เป็นธรรมชาติจะทำให้รู้สึกผ่อนคลาย เกิดความสนิทสนมจะทำให้เกิด ความร่วมมือ โดยบทบาทและหน้าที่ของการเป็น ผู้บริหารหรือการเป็นผู้นำ มีความสำคัญมากที่ต้องทำการ สื่อสารให้ผู้ตามในองค์กรทราบอย่างชัดเจน โดยสามารถสร้างความไว้วางใจ เชื่อใจ และทำให้ผู้ตามมีความสุข ในการทำงาน โดยใช้ KPI (Key performance Indicator) ในการประเมินผลงาน ซึ่งสามารถเพิ่ม สมรรถนะ

ธานี ชาวสวน และคณะ

และศักยภาพของผู้ตามได้ และความรับผิดชอบของผู้ตามคือการปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จ รูปแบบผู้นำแบบไม่เป็นทางการ (Informal leader) โดยจุดเริ่มต้นที่ดีของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คือการทำให้พนักงานมีขวัญกำลังใจโดยผู้นำแบบไม่เป็นทางการ จะมีพฤติกรรม รับฟัง มีความอ่อนน้อมถ่อมตน มีความไว้วางใจ เชื่อใจ ยอมรับผู้ตาม และ เป็นตัวอย่างที่ดี โดยผู้นำต้องมีวิธีการอย่างรอบคอบ องค์กรต้องให้อำนาจในการตัดสินใจ และระดมทรัพยากร เพื่อสนับสนุนผู้ตาม การมีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดี ทำให้ผู้นำและผู้ตามสามารถร่วมกันปรึกษาหารือ สอนงาน หรือแนะนำเรื่องต่างๆ ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราภรณ์ กาญจนพาที (2556) เรื่อง “ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่อิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์กร” กรณีศึกษา ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ข้อเสนอแนะ

องค์กรควรกำหนดเป็นแผนกลยุทธ์ขององค์กร โดยมองถึงสมรรถนะองค์กร มีโครงสร้างองค์กร บุคลากร งบประมาณ สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ให้ครบครันและดูการนำนโยบายไปปฏิบัติว่าได้ผลเป็นอย่างไร โดยใช้ตัวแบบด้านการจัดการ (Management model) ตัวแบบนี้จะให้ความสำคัญในเรื่องสมรรถนะองค์กรเป็นหลัก โดยมองว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวของการนำนโยบาย แผนงาน หรือโครงการต่างๆ ไปปฏิบัติ นั้น มีขีดความสามารถที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสอดคล้องกับความคาดหวังขององค์กรเพียงใด องค์กรจำเป็นต้องมีโครงสร้างที่เหมาะสม มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทั้งด้านการบริหารจัดการและด้านเทคนิคอย่างเพียงพอ มีการวางแผนเตรียมการ มีความพร้อมด้านวัสดุ อุปกรณ์ สถานที่ เครื่องมือ เครื่องใช้และงบประมาณ ตัวแบบนี้ต้องการที่จะศึกษาและพยายามที่จะหาทางแก้ไข ปัญหาและอุปสรรคของการปฏิบัติงานตามแผนงานและนโยบายในอดีต เช่น การแก้ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณ การขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ความล่าช้าในการสรรหาบุคลากร ความล่าช้าในการจัดตั้งระบบงาน การแก้ไขปัญหาการประสานงาน ตัวแบบด้านการจัดการ (Management model) เป็นตัวแบบที่ให้ความสนใจสมรรถนะขององค์กรเพราะเชื่อว่าความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์กรที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด ซึ่งมีตัวแปรประกอบด้วย โครงสร้าง บุคลากร งบประมาณ สถานที่ และ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ (วรเดช จันทรศร, 2551)

รายการอ้างอิง

- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยไทย*. คุษฉินิพนธ์
ปรัชญาคุษฉินิพนธ์, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัย
รามคำแหง.
- จันทนา แสนสุข. (2557). *ปัจจัยที่เป็นเหตุและผลของความสามารถภาวะผู้นำ*. กรุงเทพฯ: วารสารสมาคม
นักวิจัย.
- จิราพร หมวดเพชร. (2558). *ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับประสิทธิผล
ของโรงเรียนเอกชน จังหวัดสงขลา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิสดารค์ เวชยานนท์. (2548). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์: เอกสารประกอบการสอน วิชา รศ. 620 =
Human resource management*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร
ศาสตร์.
- โสภณ ภูเกล้าวัน. (2555). *ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง*. วันที่ค้นข้อมูล 23 พฤศจิกายน 2563, เข้าถึงได้จาก
<https://www.gotoknow.org/posts/108887>
- สุทธิพร เพ็ชรศรี. (2557). *คุณลักษณะของผู้ตามและบรรยากาศองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร*. *สุทธิ
ปริทัศน์*, 28(85), 145-160.
- ภัทริย์ จันทรวงกุล. (2550). *ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาและประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรด้าน
เทคโนโลยีสารสนเทศ: กรณีศึกษา บริษัท ตลาด ดอท คอม จำกัด*. วันที่ค้นข้อมูล 23 พฤศจิกายน
2563, เข้าถึงได้จาก <http://library1.nida.ac.th/termpaper5/hrd/2550/19242.pdf>
- ภาคภูมิ ถูกะเมธ. (2553). *องค์การที่มีสมรรถนะสูงในองค์กรภาครัฐ: ตามมุมมองของทฤษฎีโครงสร้าง
ตามสถานการณ์และ แนวคิดด้านวัฒนธรรม*. *Journal of Management Sciences*, 27(1-2), 33-46.
- วรเดช จันทรศร. (2551). *การนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- วรางคณา กาญจนพาที. (2556). *ภาวะผู้นำและภาวะผู้ตามที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลองค์กร: กรณีศึกษา
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.
- สามารถ อัยกร, ประภัศร ดาเวสเรษฐ, สายป่าน จักญจินดา และชาญชัย สุภาจิตรพันธ์. (2560). *บทบาท
ของผู้ตามในคุณลักษณะภาวะผู้ตามแบบมีประสิทธิผล*. วันที่ค้นข้อมูล 23 พฤศจิกายน
2563, เข้าถึงได้จาก <http://mis.ptu.ac.th/journal/data/9-1/9-1-23.pdf>
- สุเทพ พงศ์ศรีวัฒน์. (2545). *บริบทกับการเลือกใช้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพและแบบแลกเปลี่ยน*.
กรุงเทพฯ: บัณฑิต.

ธานี ชาวสวน และคณะ

สุจิตรา ชนานันท์. (2551). *การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: หจก. ทีพีเอ็น เพรส.

สุรินทร์ ชุมแก้ว. (2556). *วัฒนธรรมองค์การ ภาวะผู้นำแบบสร้างการเปลี่ยนแปลง และพฤติกรรมการทำงานตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้บริหารในองค์การเอกชน*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2559). *สำนักนายกรัฐมนตรี*. วันที่ค้นข้อมูล 23 พฤศจิกายน 2563, เข้าถึงได้จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=7240

Burns, J. M. (1978). *Leadership*. New York: Harper and Row.

Kelly, R. E. (1992). *The Power of Followership*. New York: Doubleday.

Kelly, J. (1998). *Rethinking Industrial Relations: Mobilization, Collectivism and Long Waves*. London: Routledge.

Kossek, E. E., & Block, R. N. (2002). *Managing human resources in the 21'st century: From core concepts to strategic choice*. South-Western College Publishing.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York: Academic Press.

ความเหมือนและต่างของ Coworking Space ในมหาวิทยาลัยไทย*

Similarities and Differences of Coworking Space in Thai Universities

ปริญญ์ สุขเจริญ (Pariyachat Sukcharoen)

นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Students of the Master of Public Administration Program, Faculty of Political Science, Chulalongkorn
University

E-mail: piewpariyachat@gmail.com

Received: 25 March 2021

Revised: 11 May 2021

Accepted: 27 May 2021

บทคัดย่อ

Coworking Space คือ พื้นที่ทำงานร่วมกัน ที่กำลังได้รับความนิยมในปัจจุบัน เนื่องจากเป็นรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่น สามารถเลือกได้ว่าจะทำงานที่ไหน เมื่อไหร่ กับใคร ซึ่งภาครัฐไทยก็ได้มีการให้ความสำคัญในเรื่องนี้ผ่านการจัดสรรงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัยในการจัดพื้นที่ Coworking Space เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ และเป็นจุดเชื่อมระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา ประกอบกับภาครัฐหันมาให้ความสำคัญเรื่องการทำงานนอกสถานที่ตั้ง Coworking Space จึงกลายเป็นเครื่องมือในการตอบสนองต่อนโยบายทั้งสองด้านนี้ ซึ่งบทความวิชาการชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเหมือนและต่างของ Coworking Space ของมหาวิทยาลัยจำนวน 5 แห่ง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยแยกออกเป็น 12 มิติด้วยกัน คือ ชื่อ เป้าหมาย ทำเลที่ตั้ง พื้นที่และแผนผัง งบประมาณ หน่วยงานผู้รับผิดชอบ กฎระเบียบ รูปแบบการให้บริการ ผู้มาใช้บริการ ค่าธรรมเนียม เจ้าหน้าที่ประจำ และช่องทางประชาสัมพันธ์ จากผล

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์เรื่อง “Coworking Space: กรณีศึกษา หน่วยงานสร้างนวัตกรรมของมหาวิทยาลัยไทย” โดยเป็นงานวิจัยเชิงคุณภาพที่เก็บข้อมูลผ่านการสังเกตและการสัมภาษณ์ 4 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ 1. ผู้บริหาร 2. เจ้าหน้าที่ 3. บุคลากรภายใน และ 4. บุคลากรนอกมหาวิทยาลัยที่เข้ามาใช้บริการ Coworking Space ของ 5 มหาวิทยาลัย ได้แก่ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ปริยฉัตร สุขเจริญ

การศึกษาพบว่าแต่ละพื้นที่มีรูปแบบการบริหารจัดการ รูปแบบการให้บริการ ตลอดจนรายละเอียดปลีกย่อยที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับบริบทและอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่ แต่อย่างไรก็ตามแต่ละมหาวิทยาลัยกลับมีจุดร่วมใหญ่คือ ต้องการที่จะให้ Coworking Space เป็นพื้นที่กลางในการพบปะของภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ตลอดจนสร้างให้เกิดเครือข่ายขึ้นในพื้นที่

คำสำคัญ: Coworking Space, การทำงานทางไกล (Telework), การทำงานนอกสถานที่ตั้ง

Abstract

Coworking Space is a shared workspace that is growing in popularity nowadays due to its flexibility –work staff, workplaces, and work time are optional. Also, Thai government places great importance on this issue, universities are allocated budgets for the management of coworking spaces to promote learning and connections between the public, private, and educational sectors. Meanwhile, the government emphasizes on ‘Work-From-Home’. Therefore, coworking space has become the tool used to follow these two policies. The aim of this article is to study the similarities and differences of Coworking Space in five Thai universities, consisting of Chulalongkorn University, Thammasat University, Chiang Mai University, Khon Kaen University, and Walailak University were investigated. 12 categories were studied: name, purposes, locations, spaces and layouts, budgets, divisions in charge, regulations, types of services, clients, fees, full-time staff, and advertising channels. Results revealed that management approaches, types of services, and some other details were varied across the areas, depending on the context and the identity of each area. Nevertheless, the major aspect shared among these universities was found: coworking spaces were created to provide the common areas for the public, private, and educational sectors to participate to exchange ideas and establish local networks.

Keywords: Coworking Space, Telework, Work from Home

บทนำ

ในช่วงเวลาไม่ถึงสิบปีที่ผ่านมา รูปแบบการใช้ชีวิตและการทำงานมีความซับซ้อนและแตกต่างจากในช่วงเวลาก่อนหน้านี้ เนื่องจากความเปลี่ยนแปลงในหลายปัจจัย ทั้งในส่วนของ การนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ การใช้ชีวิตของแต่ละชนรุ่น (generation) ประกอบกับแนวคิดเรื่อง Work-Life Integration*

* Work-Life Integration คือแนวคิดในการทำงานที่ประสานระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงานเข้าด้วยกัน โดยที่ไม่สามารถแยกทั้งสองสิ่งนี้ออกจากกันอย่างชัดเจนได้

เข้ามามีอิทธิพล ส่งผลให้รูปแบบการทำงานในอดีตที่เป็นการไปทำงานในสถานที่ทำงานตอนเช้าและกลับบ้านในตอนเย็นไม่สามารถตอบโจทย์คนบางกลุ่มได้ จึงก่อให้เกิดรูปแบบการทำงานใหม่ๆ ขึ้นมาเป็นตัวเลือกในการทำงาน ซึ่งรูปแบบที่ได้รับความนิยมอยู่ในขณะนี้ก็คือการทำงานนอกสถานที่ตั้ง และสถานที่ที่ได้รับความนิยมสูงก็คือ Coworking Space เนื่องจากมีความอิสระ มีความยืดหยุ่นในการทำงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกในพื้นที่ และสามารถนำรูปแบบการทำงานทางไกล (Telework) เข้ามาปรับใช้ได้อีกด้วย ส่งผลให้จำนวน Coworking Space เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในประเทศไทยก็กระจายอยู่ในหลายพื้นที่ทั้งจากการจัดตั้งโดยภาครัฐและภาคเอกชน โดยเฉพาะ Coworking Space ที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่กระจายอยู่ทุกภูมิภาคทั่วประเทศ จึงเป็นที่น่าสนใจว่าพื้นที่ที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเหมือนกันแต่ต่างพื้นที่กันนั้นเป็นอย่างไร บทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัย และทำความเข้าใจความเหมือนและต่าง ตลอดจนอัตลักษณ์ของแต่ละพื้นที่

ความหมายของ Coworking Space

Coworking Space หรือ Co-working Space เป็นคำที่เห็นอยู่ทั่วไป ซึ่งอาจจะมีความสับสนว่าที่จริงแล้วควรเขียนอย่างไร จากการศึกษาและหาข้อมูลพบว่า การเขียนที่เป็นที่ยอมรับและเห็นพ้องต้องกันก็คือการเขียนในแบบของ Coworking Space ที่ไม่มีเครื่องหมายยัติภังค์ เนื่องจาก คำว่า Co-working คือคำที่มีความหมายในแง่ของเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในสถานที่ทำงานเดียวกัน โดยที่ไม่ได้มีสิทธิ์เลือกเพื่อนร่วมงานแต่คำว่า Coworking คือคำใหม่ที่เกิดขึ้นไม่นาน และมีความหมายว่าการทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เราสามารถเลือกได้และมีรูปแบบการทำงานที่ต่างไปจากรูปแบบเก่า (Foertsch, 2011) นอกจากนี้คำว่า Coworking Space ยังสามารถอธิบายได้อย่างครอบคลุมรูปแบบการทำงานสมัยใหม่ที่ไม่ได้ยึดติดกับห้องทำงานและการประชุมแบบเดิม แต่เป็นการทำงานในรูปแบบใหม่ที่สามารถทำได้ทุกเวลาและสามารถทำร่วมกับใครก็ได้อย่างอิสระ (Revoy, 2020) ดังนั้นในบทความชิ้นนี้จึงจะใช้การเขียน Coworking Space ในรูปแบบที่ไม่มีเครื่องหมายยัติภังค์

ทั้งนี้ Coworking Space หรือที่แปลเป็นภาษาไทยว่า พื้นที่ทำงานร่วมกัน โดยเป็นการแบ่งปันพื้นที่ทำงานและสิ่งอำนวยความสะดวกระหว่างผู้มาใช้บริการ (Gerdenitsch et al., 2016) โดยสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้ ทั้งอุปกรณ์สำนักงานหรือสัญญาณอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงเป็นเสมือนตัวช่วยในการดึงดูดผู้คนให้มาใช้บริการ (Moriset, 2013) นอกจากนี้การออกแบบพื้นที่ทางกายภาพของ Coworking Space ส่วนใหญ่จะเป็นในรูปแบบของพื้นที่ที่มีความโปร่ง มีการจัดวางอุปกรณ์ต่างๆ โต๊ะ เก้าอี้ ที่เอื้อให้ผู้มาใช้บริการมีปฏิสัมพันธ์กัน ล้วนเป็นการส่งเสริมให้เกิดการสื่อสารขึ้นในพื้นที่ (Merkel, 2015) ด้วยรูปแบบการจัดพื้นที่ในลักษณะนี้ทำให้ผู้มาบริการมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน รวมถึงการก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ของมิตรภาพได้ (Gandini, 2015) จะเห็นได้ว่า Coworking Space มีความแตกต่างไปจากสถานที่ทำงานในรูปแบบเก่า และมีความพิเศษตรงที่ผู้มาใช้บริการจะมีอิสระในการทำงาน

ปริญญ์ สุขเจริญ

โดยสามารถกำหนดได้ว่าจะทำงานที่ใด เวลาใด กับใคร นานแค่ไหน และบอยเท่าไร ได้ด้วยตัวเองโดยไม่มีกฎตายตัว รวมถึงความอิสระในการพูดคุยหรือมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมาใช้บริการคนอื่นอีกด้วย (Bouncken and Reuschl, 2018)

จุดเริ่มต้นและการเติบโตของ Coworking Space

ย้อนกลับไปในปี 2548 ที่เมืองซานฟรานซิสโก ประเทศอเมริกา ได้มี Coworking Space เกิดขึ้นครั้งแรกในโลก โดยมี Brad Neberg เป็นผู้ก่อตั้ง (Josef and Back, 2018) โดยก่อนหน้านี้ Brad ได้ทำงานในบริษัท startup แห่งหนึ่งแต่เขาไม่ได้มีความสุขเท่าที่ควร เนื่องจากรู้สึกว่าจะไม่สามารถประสานการทำงานและการใช้ชีวิตให้สมดุลกันได้ภายใต้การทำงานแบบเดิม เขาจึงต้องหาแนวทางใหม่ที่มีอิสระในการทำงานแต่ละวันก็สามารถมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับคนอื่นได้ เขาจึงได้สร้างพื้นที่ในการทำงานแห่งใหม่ขึ้นมา (Neberg, n.d.) หลังจากนั้นไม่นานแนวคิด Coworking Space ก็ได้ขยายตัวในอเมริกาและหลายประเทศทั่วโลก ทั้งนี้ก็เพราะการทำงานในยุคปัจจุบันมีเรื่องของเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้อง ทำให้ทุกที่สามารถเป็นที่ทำงานได้เพียงแค่อินเทอร์เน็ต ซึ่ง Coworking Space ก็สามารถตอบโจทย์ตรงนี้ได้ ส่งผลให้จำนวน Coworking Space เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วในแต่ละปี (Kongcheep, 2559) ซึ่งการสำรวจ “2019 Global Coworking Survey” พบว่าในปี 2562 จำนวนของ Coworking Space ทุกที่ทั่วโลกจะมีตัวเลขมากถึง 22,000 แห่ง ซึ่งเป็นตัวเลขที่มากกว่าปี 2561 ที่มีเพียง 18,7000 แห่ง และมีแนวโน้มว่าจะเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้มีการคาดการณ์ว่าในปี 2563 ตัวเลขของ Coworking Space จะพุ่งสูงขึ้นถึง 26,300 แห่งทั่วโลก (Foertsch, 2019)

Coworking Space ในประเทศไทยและในมหาวิทยาลัยไทย

การเพิ่มขึ้นของจำนวน Coworking Space ตั้งแต่ 2548 ได้กระจายออกไปในวงกว้างมากขึ้น ซึ่งประเทศไทยก็ได้รับแนวคิดนี้มาเช่นกัน ทั้งนี้ประเทศไทยมี Coworking Space แห่งแรกในปี 2555 โดยคุณอมฤต เจริญพันธ์ และใช้ชื่อพื้นที่ว่า HUBBA Thailand ซึ่งจุดเริ่มต้นเกิดขึ้นจากปี 2554 ที่มีน้ำท่วมใหญ่ทำให้คุณอมฤตและครอบครัวต้องย้ายไปต่างจังหวัด และต้องทำงานผ่านร้านกาแฟ แต่ก็ไม่สะดวกในการทำงานมากนักเนื่องจากสถานที่ไม่ได้เอื้อต่อการทำงานเท่าที่ควร คุณอมฤตจึงได้ศึกษาและทำความเข้าใจแนวคิด Coworking Space ของต่างประเทศอย่างจริงจัง พร้อมทั้งพยายามหาแนวทางมาปรับและประยุกต์ให้เหมาะสมกับรูปแบบการใช้ชีวิตของคนไทยมากที่สุด จึงได้จัดตั้ง HUBBA Thailand ในปี 2555 (สุวิทย์ วงศ์จิราวาณิช, 2557) หลังจากนั้นธุรกิจ Coworking Space ก็ได้ขยายตัวอย่างต่อเนื่องในประเทศไทย นอกจากการจัดการในภาคธุรกิจเอกชนแล้ว ในส่วนของภาครัฐเองก็มีการให้ความสำคัญกับ Coworking Space เช่นกัน จากการที่ผู้เขียนได้ลงพื้นที่สัมภาษณ์คุณทิพย์ เวชการธินัย ผู้อำนวยการสำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมอุทยานวิทยาศาสตร์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ

นวัตกรรม* ทำให้ทราบว่าในปี 2560 ทางกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ชื่อกระทรวงในขณะนั้น) ได้จัดสรรงบประมาณรวมถึงเครื่องมือต่างๆ เพื่อสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยทั่วประเทศมีการจัดพื้นที่ Coworking Space โดยอยู่ภายใต้โครงการที่มีชื่อว่า “Innovative Startup หรือ โครงการพัฒนาธุรกิจ นวัตกรรมเกิดใหม่ที่มีการเติบโตสูง” โดยโครงการนี้จะเน้นไปที่การสร้างผู้ประกอบการ startup ให้เกิดขึ้น ในมหาวิทยาลัย เนื่องจากมองว่ามหาวิทยาลัยคือสถานที่ที่มีองค์ความรู้ มีทรัพยากรบุคคลที่เชี่ยวชาญในด้าน ต่าง ๆ รวมถึงมีโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ซึ่งตั้งแต่การให้งบครั้งแรก ในปี 2560 จนถึงปี 2561 (ปีสุดท้ายที่ให้งบ) มีมหาวิทยาลัยที่ได้รับงบประมาณในการจัดพื้นที่ Coworking Space ทั้งสิ้นกว่า 30 แห่งทั่วประเทศ ซึ่งดำเนินงานผ่านหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของหน่วย บ่มเพาะธุรกิจ และอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี** ที่ดูแลในเรื่องของการจัดตั้งและบริหารจัดการ ซึ่งตัวเลขเหล่านี้ยังไม่นับรวมมหาวิทยาลัยบางแห่งที่ได้รับงบประมาณจากภาคส่วนอื่น หรือที่ใช้ งบประมาณของตัวเองในการจัดพื้นที่ ทั้งนี้จากจำนวน Coworking Space ของมหาวิทยาลัยที่เพิ่มขึ้นอย่าง ต่อเนื่อง ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการที่มหาวิทยาลัยต้องการให้มีพื้นที่กลางที่เป็นจุดเชื่อมระหว่าง มหาวิทยาลัย ภาครัฐ และภาคเอกชน เพื่อให้เกิดการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และเกิดเป็นเครือข่ายขึ้น ในพื้นที่ ประกอบกับความต้องการผลักดันงานวิจัยออกสู่ตลาดในเชิงพาณิชย์ผ่านเครือข่ายผู้ประกอบการ และภาครัฐที่เข้ามาใช้พื้นที่

การบริหารงานภาครัฐกับการทำงานนอกสถานที่ตั้งผ่าน Coworking Space

ในประเทศไทยภาครัฐมีความสำคัญกับ Coworking Space ตั้งแต่ปี 2560 ด้วยการจัดสรร งบประมาณผ่านมหาวิทยาลัยในการจัดตั้งและสนับสนุน ดังที่เห็นได้จากตัวเลขของ Coworking Space ของ มหาวิทยาลัยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2563 ได้มีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือโรค COVID-19 ทำให้การเดินทางไปทำงานในสถานที่ทำงานถือเป็นความเสี่ยงที่ อาจจะก่อให้เกิดการแพร่ระบาดเพิ่มขึ้น หลายหน่วยงานจึงมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเพื่อให้ เหมาะสมกับสถานการณ์ และภาครัฐเองก็มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเช่นกัน ซึ่งแนวคิด Coworking Space ก็กลายมาเป็นเครื่องมือหนึ่งเพื่อตอบสนองนโยบายการทำงานนอกสถานที่ตั้งของภาครัฐ โดยจะเห็นได้จาก ประกาศหนังสือสำนักเลขาธิการรัฐมนตรี ที่ นร 0505/ว116 ลงวันที่ 19 มีนาคม 2563 เรื่อง การปรับแนวทาง ประเมินส่วนราชการและองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อรองรับสถานการณ์

* สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการส่งเสริมอุทยานวิทยาศาสตร์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม คือหน่วยงานที่เป็นผู้จัดสรรงบประมาณแก่มหาวิทยาลัยในการจัดพื้นที่ Coworking Space

** อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของแต่ละมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานที่ที่เชื่อมประสานระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา และภาคท้องถิ่น (อัครณ วังศิริดี, 2560) โดยการจัดตั้ง Coworking Space ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ เอื้อให้เกิดสถานที่พบปะกันระหว่างเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ผู้ประกอบการ และนักศึกษา

ปริยัติน สุขเจริญ

การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง และหนังสือแนบของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนที่เสนอถึงแนวทางในการทำงานที่ต้องมีความคล่องตัวและความยืดหยุ่น ซึ่งได้กล่าวถึงการทำงานนอกสถานที่ตั้งทั้งในส่วนของที่พักออาศัย และในส่วน of สถาน that ทำงานร่วมกันของภาครัฐหรือว่า Coworking Space ที่ทางภาครัฐจัดหาไว้ให้ โดยสำนักงาน ก.พ. ระบุว่าอาจจะเป็นสถานที่ที่ภาครัฐได้ทำข้อตกลงเพื่อให้เจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติราชการหรือเป็นสถานที่ที่ใกล้เคียงกับที่อยู่อาศัยของเจ้าหน้าที่ เหตุผลก็เพื่อลดการเดินทางและเป็นการเว้นระยะห่างทางสังคม ทั้งนี้ด้วยการพัฒนาทางเทคโนโลยีทำให้ช่วยอำนวยความสะดวกการทำงานทางไกลหรือการทำงานนอกสถานที่ตั้งได้เป็นอย่างดี

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า Coworking Space เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ช่วยให้ตอบสนองต่อนโยบายการทำงานนอกสถานที่ตั้งของภาครัฐ ผ่านการเพิ่มช่องทางการทำงานที่เป็นตัวเลือกในช่วงภาวะวิกฤติ และอำนวยความสะดวกในการทำงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานนอกเหนือจากการทำงานในที่พักออาศัย นอกจากนี้จากการที่ภาครัฐให้ความสำคัญกับ Coworking Space ผ่านการจัดสรรงบประมาณแก่มหาวิทยาลัยเพื่อส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ การสร้างผู้ประกอบการผ่านสิ่งอำนวยความสะดวกจากโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ดังนั้นการที่ Coworking Space กลายเป็นเครื่องมือที่ช่วยเอื้อให้เกิดการตอบสนองต่อนโยบายทั้งสองส่วนนี้ จึงเป็นเรื่องที่น่าสนใจว่ากระบวนการทำงานและรูปแบบการบริหารจัดการของ Coworking Space เป็นไปในทิศทางใด

กรณีศึกษาในมหาวิทยาลัยไทย

จากความต้องการที่จะศึกษา Coworking Space ของมหาวิทยาลัยไทย ทำให้ต้องมีการสืบค้นข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจ แต่จากข้อมูลที่ได้อ่านไปทำให้ทราบว่าแนวคิด Coworking Space เกิดขึ้นมาในโลกเพียงแค่ 16 ปี และในประเทศไทยเพิ่งดำเนินมาเพียงแค่ 9 ปีเท่านั้น ส่งผลให้งานเขียนเรื่องนี้มีไม่มากนัก โดยเฉพาะในประเทศไทยที่ผู้เขียนได้ทำการค้นคว้าข้อมูลทั้งจากห้องสมุดและจากฐานข้อมูลออนไลน์พบว่าตลอดระยะเวลาเกือบ 10 ปีที่ผ่านมา มีงานเขียนเชิงวิชาการเกี่ยวกับเรื่องของ Coworking Space ที่มีการตีพิมพ์เผยแพร่มีไม่เกิน 20 ชิ้น และไม่มีการขึ้นใดเลยที่ศึกษาถึง Coworking Space ของมหาวิทยาลัยไทย การเขียนบทความขึ้นนี้จึงจำเป็นต้องลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล และนำข้อมูลที่ได้อ่านศึกษาและทำความเข้าใจบริบท Coworking Space ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการไปสัมภาษณ์คุณทิพวัลย์ เวชการธัญญ์ ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมอุทยานวิทยาศาสตร์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อให้ทราบจุดเริ่มต้นของการสนับสนุน Coworking Space ของมหาวิทยาลัยไทย

การเลือกตัวอย่างเป็นการเลือกผ่านบริบทพื้นที่ โดยแบ่งออกเป็น 5 บริบท ได้แก่ 1. บริบทใจกลางเมืองหลวง คือ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. บริบทชานเมือง เขตปริมณฑล คือ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ วิทยาเขตรังสิต 3. บริบทต่างจังหวัด ภาคเหนือ คือ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

4. บริบทต่างจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น และ 5. บริบทต่างจังหวัด ภาคใต้ ได้แก่ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ โดยผู้เขียนลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างใน 4 กลุ่มหลัก คือ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้าไปใช้พื้นที่ Coworking Space ในการทำงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทำการศึกษาเกี่ยวกับพื้นที่ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัย รวมถึงการวิเคราะห์ความเหมือน ความต่างของแต่ละพื้นที่

ความเหมือนและความต่างของ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัย

จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลพบว่ามหาวิทยาลัยทั้ง 5 แห่งมีจำนวนมี Coworking Space หลายพื้นที่ ทั้งในส่วนของการบริหารจัดการโดยส่วนกลางและโดยคณะต่างๆ ผู้เขียนจึงได้มีการมองหา พื้นที่ที่เข้ากับจุดประสงค์ในการศึกษา โดยมีเงื่อนไขคือเป็นพื้นที่ที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานของมหาวิทยาลัย และที่สำคัญคือต้องเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้าใช้บริการ ซึ่งจากการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในแต่ละพื้นที่ ทำให้ได้ผลลัพธ์คือ 1. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เป็นการศึกษาพื้นที่ Innovation District ที่บริหารจัดการโดยศูนย์กลางนวัตกรรมแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นการศึกษาพื้นที่ Thammasat Creative Space ที่บริหารจัดการโดยศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและบ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 3. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นการศึกษาพื้นที่ The Brick ภายใต้บริหารจัดการโดยอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ซึ่งจะมีความพิเศษตรงที่ The Brick แบ่งออกเป็นสองพื้นที่ ได้แก่ The Brick X ที่อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีบริหารจัดการเอง และ The Brick Space ที่เป็นการบริหารจัดการร่วมกับหุ้นส่วนภาคเอกชน 4. มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นการศึกษาพื้นที่ Innovation Hub ที่บริหารจัดการโดย Innovation Hub KKU และ 5. มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เป็นการศึกษาพื้นที่ WU Coworking Space ที่บริหารจัดการโดยอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

ทั้งนี้การศึกษาพื้นที่ Coworking Space ของ 5 มหาวิทยาลัย โดยการค้นคว้าหาข้อมูลและลงพื้นที่ สัมภาษณ์ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยที่เข้ามาใช้พื้นที่ ทำให้สามารถจำแนกเหมือนและความต่างของ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัยได้หลายประการ ซึ่งสามารถแยกหัวข้อออกเป็น 12 มิติ โดยมีรายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัย (จัดทำและรวบรวมโดยผู้เขียน)

หัวข้อ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
ชื่อ	Siam Innovation District	Thammasat Creative Space	The Brick Space และ The Brick X	Innovation Hub	WU Coworking Space
เป้าหมาย	มีพื้นที่ทำงานระหว่างนักศึกษาผู้ประกอบการและภาครัฐ	เกิดเครือข่ายในพื้นที่	เป็นจุดเชื่อมระหว่างภาคการศึกษา ภาครัฐ และภาคเอกชน	แลกเปลี่ยนพูดคุย เกิดโครงการ นวัตกรรม และ startup	พื้นที่ให้แลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อสร้างให้เกิดเครือข่าย
ทำเลที่ตั้ง	บริเวณใจกลางเมืองหลวง	บริเวณทชานเมืองเขตปริมณฑล	บริเวณต่างจังหวัดภาคเหนือ	บริเวณต่างจังหวัดภาคอีสาน	บริเวณต่างจังหวัดภาคใต้
พื้นที่และแผนผัง	มีพื้นที่ 999.19 ตร.ม.	มีพื้นที่ 850 ตร.ม.	The Brick Space มีพื้นที่ 515 ตร.ม. และ The Brick X มีพื้นที่ 222 ตร.ม.	มีพื้นที่ทั้งหมด 128 ตร.ม.	มีพื้นที่ทั้งหมด 297 ตร.ม.
งบประมาณ	รับจากภาครัฐ ในช่วงต้นและจากเอกชนในช่วงต้นจนถึงปัจจุบัน	ในช่วงต้นได้รับงบประมาณมาจากภาครัฐ	- The Brick Space ใช้งบของตัวเอง และจาก partner - The Brick X รับจากภาครัฐช่วงต้น	รับจากภาครัฐ ในช่วงต้น	รับจากภาครัฐ ในช่วงต้น
หน่วยงานผู้รับผิดชอบ	ศูนย์กลางนวัตกรรมแห่งจุฬาลงกรณ์	ศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและบ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	อุทยานวิทยาศาสตร์ฯ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	Innovation Hub KKU	อุทยานวิทยาศาสตร์ฯ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
กฎระเบียบ	ยึดตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย	ยึดตามกฎระเบียบของมหาวิทยาลัย	ยึดตามระเบียบของอุทยานวิทยาศาสตร์ฯ	ยึดระเบียบมหาวิทยาลัย	ยึดระเบียบของอุทยานวิทยาศาสตร์ฯ
รูปแบบการให้บริการ	เน้นพื้นที่ทำงาน และจัดกิจกรรม	เน้นการให้เช่าพื้นที่รายเดือนผู้ประกอบการภาคเอกชน	- The Brick Space เน้นให้เช่าพื้นที่ - The Brick X เน้นจัดกิจกรรม	เน้นในส่วนของนักศึกษาในการเข้ามาใช้พื้นที่	เน้นพื้นที่ทำงาน และจัดกิจกรรม
ผู้มาใช้บริการ	มีนักเรียน นิสิต คนทำงาน และผู้ประกอบการ	กลุ่มของบริษัทเอกชน ในประเภทของ startup	- The Brick Space ผู้ประกอบการ - The Brick X นักศึกษาและ	ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา แต่ก็มีผู้ประกอบการบ้าง	ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษา แต่ก็มีในส่วนของเอกชนและภาครัฐบ้าง

หัวข้อ	จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	มหาวิทยาลัยขอนแก่น	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
	หน่วยงานภาครัฐ				
ค่าธรรมเนียม	ปัจจุบันยังเปิดให้เข้าใช้บริการพื้นที่ได้โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	-มีค่าธรรมเนียมในการใช้พื้นที่ทำงาน บริการ ห้องประชุมและการจัดกิจกรรม	- The Brick Space มีค่าธรรมเนียม - The Brick X ไม่เสียค่าบริการ	-ไม่เสีย ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ	-ไม่เสีย ค่าธรรมเนียมในการใช้บริการพื้นที่ทำงาน
เจ้าหน้าที่ประจำ	มีเพียงแม่บ้านและรปภ. อยู่ในพื้นที่	มีเจ้าหน้าที่นั่งในพื้นที่	มีเจ้าหน้าที่ ประจำอยู่ในพื้นที่	มีเจ้าหน้าที่ นั่งทำงานในพื้นที่	ไม่มีเจ้าหน้าที่ ประจำในพื้นที่
ช่องทางประชาสัมพันธ์	เว็บไซต์และ Facebook	ติดตามทาง Facebook	ติดตามทาง Facebook	เว็บไซต์และ Facebook	ติดตามทาง เว็บไซต์

จากตารางข้างต้นจะเห็นได้ว่าการเปรียบเทียบความเหมือนและความต่างออกเป็น 12 มิติ คือ 1. ชื่อ 2. เป้าหมาย 3. ทำเลที่ตั้ง 4. พื้นที่และแผนผัง 5. งบประมาณ 6. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ 7. กฎระเบียบ 8. รูปแบบการให้บริการ 9. ผู้มาใช้บริการ 10. ค่าธรรมเนียม 11. เจ้าหน้าที่ประจำ Coworking Space และ 12. ช่องทางประชาสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ชื่อ Coworking Space โดย Coworking Space ของทั้ง 5 มหาวิทยาลัยที่ได้ทำการศึกษา นั้นมีชื่อที่แตกต่างกันออกไป ขึ้นอยู่กับการตั้งชื่อและการนำเสนอของแต่ละที่ โดย Coworking Space ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยใช้ชื่อว่า Siam Innovation District มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ใช้ชื่อว่า Thammasat Creative Space มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่เป็นการศึกษา 2 พื้นที่ภายใต้การบริหารจัดการของอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้ชื่อว่า The Brick Space และ The Brick X มหาวิทยาลัยขอนแก่น ใช้ชื่อว่า Innovation Hub และในส่วนของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ใช้ชื่อว่า WU Coworking Space ดังนั้นจะเห็นได้ว่า Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัยมีการสร้างหรือคิดชื่อขึ้นมาใหม่เพื่อใช้เป็นเอกลักษณ์ในการนำเสนอให้มีความน่าสนใจต่อผู้มาใช้บริการมากกว่าการเรียกเพียงแค่พื้นที่ Coworking Space เท่านั้น อีกทั้งยังถือเป็นความแตกต่างจากพื้นที่อื่น

2. เป้าหมาย สำหรับเป้าหมายในการจัดพื้นที่ของทั้ง 5 มหาวิทยาลัยค่อนข้างคล้ายคลึงกัน โดยเป้าหมายในการจัดพื้นที่ของ Siam Innovation District ก็คือ ต้องการให้สร้างพื้นที่ให้นิสิตนักศึกษา นักธุรกิจ ผู้ประกอบการ ได้มาทำงานและได้เข้าร่วมกิจกรรมที่จัดขึ้นร่วมกัน ตามคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ว่า “เราก็คือต้องการสร้าง Ecosystem ที่เหมาะสม” ต่อมาในส่วนของ Thammasat Creative Space จะมีเป้าหมายคือ ต้องการให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความเห็นระหว่างผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเปิดโอกาสให้นักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมหรือร่วมงานกับผู้ประกอบการที่เข้ามาเช่าพื้นที่ ตามสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่

ปริญญ์ สุขเจริญ

ที่ว่า “เราต้องการให้มันเกิด *connection* กัน ระหว่าง โตะข้างๆ พูดยกัน แลกเปลี่ยนความเห็นกัน แต่ว่าที่สำคัญที่สุดที่มาตั้งในมหาวิทยาลัยมันคือการที่เราต้องดึงศักยภาพของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์ด้วย” ในส่วนของ The Brick Space และ The Brick X มีเป้าหมายคือ ต้องการที่จะให้พื้นที่ให้กลายเป็น *ecosystem* หรือระบบนิเวศน์นวัตกรรมสำหรับผู้ประกอบการ ซึ่งภาพที่อยากให้เกิดในพื้นที่ก็คือ การเสริมสร้างศักยภาพของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการพื้นที่ผ่านการดูแลอย่างใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ และเป็นจุดเชื่อมระหว่างภาคการศึกษา หน่วยงานภาครัฐ และผู้ประกอบการภาคเอกชน ตลอดจนสร้างให้เกิดการสร้างเครือข่ายระหว่างผู้มาใช้บริการ ตามคำสัมภาษณ์ของผู้บริหารที่ว่า “เราพยายามสร้างสิ่งที่เรียกว่า *ecosystem* นั้นเอง ก็คือการสร้างระบบนิเวศน์ในการทำนวัตกรรมสำหรับผู้ประกอบการ เสริมสร้างศักยภาพผู้ประกอบการ ก็คือเราสร้าง *ecosystem* เพื่อ *engage* คน สร้าง *networking* แล้วก็มีการส่งเสริมศักยภาพผู้ประกอบการ แล้วก็เชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคการศึกษา เพราะเราเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ตรงกลาง” ในส่วนของ Innovation Hub มีเป้าหมายคือ ต้องการให้นักศึกษาและบุคลากรภายนอกเข้ามาใช้บริการในพื้นที่เพื่อให้เกิดการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน ไปจนถึงการก่อให้เกิดโครงการหรือ *startup* ภายในพื้นที่ ตามคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ที่ว่า “เราคาดหวังให้นักศึกษา และบุคคลทั่วไปเข้ามาที่ตัว *Coworking Space* ตรงนี้เพื่อแลกเปลี่ยนพูดคุย เพื่อให้เกิดโครงการที่เป็นนวัตกรรมแล้วก็ *startup*” และสุดท้ายในส่วนของ WU *Coworking Space* มีเป้าหมายคือ การจัดสร้างพื้นที่ให้นักศึกษา บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย ผู้ประกอบการ ภาคเอกชน และภาครัฐเข้ามาใช้บริการ เพื่อให้เกิดการพบปะพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน ตลอดจนการสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างกัน รวมถึงการที่ให้นักศึกษาได้ทราบถึงกระบวนการทำงานของผู้ประกอบการ ตามคำสัมภาษณ์ของผู้บริหารที่ว่า “เป้าหมายของคนที่มาใช้ก็จะเป็นนักศึกษา เป็นผู้ประกอบการ ที่จะเข้ามาใช้ *Coworking Space* มากๆ กันเรื่องของธุรกิจ มากๆ กันเรื่องของ *idea* ต่างๆ นะครับ หรือว่ามาจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมเกี่ยวข้องกับ *design thinking* อะไรอย่างนี้ นั่นคือเป้าหมายของเรา”

3. ทำเลที่ตั้ง จากการเลือกพื้นที่ *Coworking Space* ของทั้ง 5 มหาวิทยาลัย จะเป็นการเลือกในบริบทและภูมิภาคที่แตกต่างกัน โดย Siam Innovation District จะเป็นบริบทใจกลางเมืองหลวง ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่ห้างสรรพสินค้าสยามสแคว์วัน ดิตรถไฟฟ้าสถานีสยาม ในส่วนของ Thammasat Creative Space จะเป็นบริบทชานเมือง เขตปริมณฑล โดยตั้งอยู่ในพื้นที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รังสิต ในส่วนของ The Brick Space และ The Brick X มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จะอยู่ในบริบทของต่างจังหวัด ภาคเหนือเหมือนกัน เพียงแต่จะตั้งอยู่ในพื้นที่ที่แตกต่างกัน โดย The Brick Space อยู่บริเวณพื้นที่ถนนสิริมงคลจารย์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นทำเลที่อยู่กลางเมืองเชียงใหม่ และในส่วนของ The Brick X จะตั้งอยู่ในพื้นที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ วิทยาเขตแม่เหิยะ ซึ่งจะอยู่บริเวณนอกตัวเมืองเชียงใหม่ออกมา ต่อมาในส่วนของ Innovation Hub จะอยู่ในบริบทของต่างจังหวัด ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยตั้งอยู่ในพื้นที่มหาวิทยาลัยขอนแก่น และสุดท้ายในส่วนของ WU *Coworking Space* จะอยู่ในบริบทของต่างจังหวัด ภาคใต้ โดยตั้งอยู่ในพื้นที่มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

จากการศึกษาพบว่า ท่าเลและที่ตั้งมีผลต่อการมาเข้าใช้บริการจากบุคคลภายนอก โดยพื้นที่ที่อยู่ใจกลางเมืองหลวง อย่างเช่น Siam Innovation District จะสามารถดึงดูดผู้มาใช้บริการได้จำนวนมาก เนื่องจากการเดินทางที่สะดวก ทั้งในส่วนของรถไฟฟ้า และรถสาธารณะ จึงทำให้ง่ายต่อการเดินทางมาใช้บริการ ซึ่งจะแตกต่างกับบริบทชนเมือง และต่างจังหวัด ที่การเดินทางไม่ได้สะดวกมากนัก จึงอาจจะเป็นปัจจัยที่จำกัดการเข้าใช้บริการของบุคคลภายนอกประการหนึ่ง

4. การจัดพื้นที่และแผนผัง สำหรับการจัดพื้นที่ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัย มีความเหมือนกันในแง่ขององค์ประกอบหลักที่แบ่งออกเป็น พื้นที่ทำงาน พื้นที่ห้องประชุม และพื้นที่จัดกิจกรรม แต่จะมีความต่างกันตรงที่การออกแบบพื้นที่ห้องและการจัดวางอุปกรณ์ โดย Siam Innovation District มีพื้นที่ทั้งหมด 999.19 ตารางเมตร แบ่งเป็น 4 ชั้น คือ 1. บริเวณชั้นใต้ดิน กว้าง 285.68 ตารางเมตร เป็นพื้นที่ของห้องทดลองและมีพื้นที่จัดกิจกรรม 2. บริเวณชั้น 1 กว้าง 148.65 ตารางเมตร เป็นชั้นของส่วนต้อนรับ 3. บริเวณชั้น 2 กว้าง 271.06 ตารางเมตร เป็นชั้นของพื้นที่ทำงานทั้งแบบโต๊ะยาว และโต๊ะเล็ก ในชั้นนี้จะมีร้านกาแฟ Class และมีห้องประชุมเล็ก จำนวน 2 ห้อง และ 4. บริเวณชั้น 3 กว้าง 293.80 ตารางเมตร เป็นส่วนพื้นที่จัดกิจกรรมหรือ workshop หากไม่มีการจัดกิจกรรมก็จะเป็นพื้นที่ทำงานทั้งแบบโต๊ะ และแบบโซฟา ในส่วนของ Thammasat Creative Space มีพื้นที่ทั้งหมด 850 ตารางเมตร โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 4 ส่วน คือ 1. พื้นที่ทำงาน ที่มีโต๊ะ เก้าอี้ จัดวางไว้ให้ 2. พื้นที่ห้องประชุมเล็ก และ 3. พื้นที่ห้องประชุมใหญ่ ที่ในการจัดกิจกรรม สัมมนา หรือ workshop และ 4. พื้นที่ของเจ้าหน้าที่ศูนย์ทรัพยากรสนับสนุนและบ่มเพาะวิสาหกิจ ต่อมาในส่วนของ The Brick Space มีพื้นที่ทั้งหมด 515 ตารางเมตร แบ่งเป็น 2 ชั้น โดยชั้น 1 มีขนาด 400 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ 1. พื้นที่ทำงานแบบ Hot Desk 2. พื้นที่ทำงานแบบ Fixed Desk 3. ห้องประชุมเล็ก ห้องประชุมกลาง และห้องประชุมใหญ่ และ 4. ห้องครัว และชั้น 2 มีขนาด 115 ตารางเมตร ซึ่งเป็นพื้นที่ให้เช่าสำนักงาน และในส่วนของ The Brick X มีพื้นที่ทั้งหมด 222 ตารางเมตร ในส่วนของ Innovation Hub มีพื้นที่ทั้งหมด 128 ตารางเมตร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนคือ 1. พื้นที่ทำงาน 2. พื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่ 3. ห้องประชุม และ 4. ห้องครัว และสุดท้ายในส่วนของ WU Coworking Space มีพื้นที่ทั้งหมด 297 ตารางเมตร แบ่งออกเป็น 4 ส่วนด้วยกัน คือ 1. พื้นที่ทำงานร่วมกันกับพื้นที่ส่วนกลาง และมีร้านกาแฟ WEDA Cafe โดยพื้นที่นี้ถือเป็นพื้นที่หลักที่มีการตั้งโต๊ะและเก้าอี้สำหรับการทำงาน แต่ถ้าหากมีการจัดกิจกรรมหรือจัด workshop ก็จะจัดในบริเวณนี้เช่นกัน 2. ห้องประชุมเล็ก 3. ห้อง 3D Printer & Laser Cutting และ 4. ห้องน้ำที่อยู่บริเวณด้านหน้า

5. งบประมาณ ในส่วนของงบประมาณที่ใช้ในการจัดตั้งและการบริหารงานของแต่ละมหาวิทยาลัยนั้นค่อนข้างจะเป็นไปในแนวทางเดียวกัน นั่นก็คือการได้รับงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก โดยอาจจะเป็นจากทางภาครัฐหรือภาคเอกชน ควบคู่ไปกับงบประมาณจากทางมหาวิทยาลัยและงบจากหน่วยงานตัวเอง โดยรายละเอียดคือ Siam Innovation District ในช่วงต้นได้รับงบประมาณมาจากภาครัฐส่วนหนึ่งและได้รับจาก partner ภาคเอกชน ต่อมาจะเป็นการใช้งบประมาณจาก partner ภาคเอกชน

ปริยัติน สุขเจริญ

ในการบริหารจัดการจนถึงปัจจุบัน ในส่วนของ Thammasat Creative Space ในช่วงต้นได้รับงบประมาณมาจากภาครัฐส่วนหนึ่งและได้รับจากมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง ต่อมาใช้งบประมาณของตัวเองเป็นหลัก เนื่องจากมีรายได้เกิดขึ้นในพื้นที่ ในส่วนของ The Brick Space และ The Brick X ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะมีความต่างกันตรงที่ The Brick Space ใช้งบประมาณจากอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่เอง และจาก partner ภาคเอกชน แต่ The Brick X ไม่ได้รับงบจากภาคเอกชนแต่จะเป็นการได้รับงบในช่วงต้นมาจากภาครัฐส่วนหนึ่งและออกเองส่วนหนึ่ง ต่อมาใช้งบประมาณของตัวเองเป็นหลัก ซึ่งก็คืองบประมาณของอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในส่วนของ Innovation Hub ในช่วงต้นได้รับงบประมาณมาจากภาครัฐส่วนหนึ่งและได้รับจากมหาวิทยาลัยส่วนหนึ่ง ต่อมาใช้งบประมาณของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก และในส่วนของ WU Coworking Space ในช่วงต้นได้รับงบประมาณมาจากภาครัฐส่วนหนึ่งและออกเองส่วนหนึ่ง ต่อมาใช้งบประมาณของตัวเองเป็นหลัก ซึ่งก็คืองบประมาณของอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่าในช่วงเริ่มต้นทุกมหาวิทยาลัยจะได้รับงบประมาณจากหน่วยงานภายนอก ไม่ว่าจะเป็นจากภาครัฐหรือภาคเอกชน เนื่องจากในช่วงต้นต้องใช้งบประมาณค่อนข้างมากในการจัดสร้าง ซึ่งงบประมาณของมหาวิทยาลัยหรือของหน่วยงานเองอาจไม่เพียงพอ การได้รับงบประมาณจากภายนอกจึงมาช่วยแก้ไขข้อจำกัดนี้ไปได้ และต่อมาเมื่อ Coworking Space เริ่มอยู่ตัวแล้วก็สามารถบริหารจัดการภายใต้การใช้งบประมาณของตัวเองเป็นหลักได้

6. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานในทุกขั้นตอน ทั้งการบริหารจัดการ งบประมาณ และการประชาสัมพันธ์ โดย Siam Innovation District ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์กลางนวัตกรรมแห่งจุฬาลงกรณ์ Thammasat Creative Space ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและบ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ The Brick Space และ The Brick X ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ อยู่ภายใต้การดูแลของอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพียงแต่ The Brick Space จะมีความต่างจาก The Brick X ตรงที่ The Brick Space จะเป็นการบริหารจัดการที่มีหุ้นส่วนภาคเอกชนเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย Innovation Hub ของมหาวิทยาลัยขอนแก่นอยู่ภายใต้การดูแลของ Innovation Hub KKU และสุดท้าย WU Coworking Space ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อยู่ภายใต้การดูแลของอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ซึ่งจากการที่มีหน่วยงานรับผิดชอบในเรื่องของ Coworking Space โดยตรง ส่งผลให้มีการบริหารจัดการที่ตรงประเด็นว่าต้องการอะไร อยากที่จะไปทางใด และต้องดำเนินการอย่างไร จึงทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างตรงตามความต้องการ

7. กฎระเบียบ ในส่วนของกฎระเบียบในการบริหารจัดการ Coworking Space ของทั้ง 5 มหาวิทยาลัยนั้นสามารถแบ่งออกเป็นสองรูปแบบคือ 1. การบริหารจัดการที่ยึดตามระเบียบมหาวิทยาลัย และ 2. การบริหารจัดการด้วยระเบียบของหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดย Coworking Space ที่ยึดตามระเบียบ

มหาวิทยาลัย ได้แก่ 1. Siam Innovation District ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย 2. Thammasat Creative Space ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ 3. Innovation Hub ของมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยเป็นการบริหารจัดการเรื่องต่างๆ ผ่านระเบียบมหาวิทยาลัย ทั้งในส่วนของการจัดซื้อจัดจ้าง และการใช้งบประมาณด้านต่างๆ ส่งผลให้ติดขัดในเรื่องของขั้นตอนต่างๆ และไม่มีความสะดวกในการบริหารจัดการเท่าที่ควร โดยขอยกตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของเจ้าหน้าที่ดังนี้ “มันเป็นกระบวนการจัดการภายในของมหาวิทยาลัยอีกทีหนึ่งที่เราไม่สามารถไปเปลี่ยนแปลงเขาได้ เช่น ระเบียบของการจะเก็บเงินแบบ เขาเรียกว่าอะไร เก็บเงินแบบค่าเช่าโต๊ะ มหาวิทยาลัยไม่มี มหาวิทยาลัยบอกว่าค่าเช่าโต๊ะคืออะไร เราก็ต้องชี้แจงไปว่ามันคือค่าธรรมเนียม เราก็เลยต้องใช้คำว่าค่าธรรมเนียมไปแทน” จะเห็นได้ว่าการบริหารจัดการภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยจะมีข้อจำกัดบางประการอยู่ในทางกลับกันในส่วนของ Coworking Space ที่ไม่ได้ยึดตามระเบียบมหาวิทยาลัยก็คือ 1. The Brick Space และ The Brick X ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และ 2. WU Coworking Space ของมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ เนื่องจากทั้งสองส่วนบริหารจัดการภายใต้ระเบียบของหน่วยงานตัวเอง ซึ่งก็คือระเบียบของอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ทำให้มีความคล่องตัวและยืดหยุ่นกว่าการใช้ระเบียบมหาวิทยาลัย แต่อย่างไรก็ตามระเบียบของอุทยานวิทยาศาสตร์ก็สอดคล้องและไม่ได้ขัดกับระเบียบมหาวิทยาลัยแต่อย่างใด

8. รูปแบบการให้บริการ แม้ว่าแต่ละมหาวิทยาลัยจะจัดพื้นที่เป็น Coworking Space เหมือนกัน แต่ก็มีความต่าง มีจุดเด่น ข้อจำกัดที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละที่ก็มีเอกลักษณ์และความพิเศษของตัวเอง โดย Siam Innovation District จะเน้นพื้นที่ทำงานและจัดกิจกรรม เนื่องจากอาณาพื้นที่ที่กว้างและมีถึง 4 ชั้น ให้บริการโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม ประกอบกับการเดินทางที่สะดวก ส่งผลให้มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน ในส่วนของ Thammasat Creative Space เน้นการให้เช่าพื้นที่รายเดือนของผู้ประกอบการภาคเอกชน รูปแบบการให้บริการจึงเน้นไปที่การให้เช่าพื้นที่ ทั้งพื้นที่ทำงาน พื้นที่ห้องประชุม และพื้นที่จัดกิจกรรม ต่อมาในส่วนของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ The Brick Space จะเน้นการให้เช่าพื้นที่ทั้งรายวันและรายเดือน และมีการจัดกิจกรรมบ้างในบางครั้ง ซึ่งที่นี่มีความน่าสนใจตรงที่เป็น Coworking Space ที่บริหารจัดการโดยหน่วยงานของมหาวิทยาลัยที่เปิดให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ต่อมาในส่วนของ The Brick X จะเป็นเสมือน Events Space ที่เน้นการจัดกิจกรรมในพื้นที่โดยไม่มีค่าธรรมเนียม โดยมีการจัดกิจกรรมในพื้นที่อย่างน้อย 15 ครั้งต่อเดือน และ Innovation Hub จะเป็นการเน้นในส่วนของ การให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการในพื้นที่ทำงาน สุดท้าย WU Coworking Space จะเป็นการเน้นพื้นที่ทำงานให้นักศึกษาเข้ามาใช้บริการและมีการจัดกิจกรรมบ้างในบางครั้งทั้งจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

9. ผู้มาใช้บริการ ประเภทและจำนวนของผู้มาใช้บริการ Coworking Space แต่ละมหาวิทยาลัยมีความแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับรูปแบบการให้บริการ และความสะดวกในการเข้าใช้บริการ เห็นได้จาก Siam Innovation District ที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมากในแต่ละวัน โดยมีทั้ง นักเรียน นิสิต คนทำงาน และผู้ประกอบการ เนื่องจากการเดินทางที่สะดวก และไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ ประกอบกับการมี

ปริญญ์ สุขเจริญ

ร้านกาแฟให้บริการ โดยทางเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลว่าจากการลงชื่อและนับจำนวนจากแก้วกาแฟที่มีคนมาซื้อ มีมากถึงเกือบหนึ่งพันคนต่อวัน ในส่วนของ Thammasat Creative Space ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มของบริษัทเอกชนในประเภทของ startup มากกว่าการเข้ามาใช้บริการของนักศึกษา เนื่องจากรูปแบบการให้บริการที่เน้นการให้เช่าพื้นที่ โดยเมื่อสอบถามถึงจำนวนผู้มาใช้บริการทางเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลว่าเฉลี่ยแล้ว 200-300 คน ต่อเดือน โดยวัดจากหนึ่งเดือนจะมีอย่างน้อย 4 กิจกรรม กิจกรรมละ 50 คนขึ้นไป สำหรับ The Brick ทั้ง 2 แห่งของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จะมีความต่างกันตรงที่ The Brick Space ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คือผู้ประกอบการและ start up โดยผู้ให้บริการต่อวันแบ่งเป็นผู้ประกอบการที่เข้าสำนักงานประมาณ 30 คน และผู้มาใช้บริการแบบ walk-in ประมาณ 10 คน แต่ในส่วนของ The Brick X ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่คือนักศึกษาและหน่วยงานภาครัฐ โดยจะมีการจัดกิจกรรมอย่างน้อย 15 ครั้งต่อเดือน ซึ่งครั้งหนึ่งรองรับคนได้ไม่เกิน 50 คน ในส่วนของ Innovation Hub ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย แต่ก็มีในส่วนของผู้ประกอบการบ้าง โดยสัดส่วนของผู้มาใช้บริการพื้นที่มีจำนวน 20 คนต่อวัน และสุดท้าย WU Coworking Space ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่จะเป็นกลุ่มนักศึกษา แต่ก็มีในส่วนของผู้ประกอบการและภาครัฐบ้าง โดยสัดส่วนของผู้มาใช้บริการพื้นที่มีจำนวนมากถึง 80 คนต่อวัน เนื่องจากมีร้านกาแฟของชมรมนักศึกษาให้บริการในพื้นที่

10. ค่าธรรมเนียม สำหรับอัตราค่าธรรมเนียมในการเข้าใช้บริการ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีความแตกต่างกันค่อนข้างชัดเจน โดย Siam Innovation District ปัจจุบันยังเปิดให้เข้าใช้บริการพื้นที่ได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย แต่หากต้องการที่จะจัดกิจกรรมหรือขอใช้ห้องประชุมจะต้องมีการขออนุญาต ในส่วนของ Thammasat Creative Space จะเสียค่าธรรมเนียมในการใช้พื้นที่ทำงาน เดือนละ 5,000 บาท บริการห้องประชุม 300 บาทต่อชั่วโมง และการจัดกิจกรรม 3,000 บาทต่อวัน ในส่วนของ The Brick Space และ The Brick X จะมีความต่างกันตรงที่ The Brick Space มีราคาชัดเจน คือ 1. Hot Desk: ราคาเริ่มต้นที่ 50 บาทต่อชั่วโมง 2. Private Office: เริ่มต้นที่ 9,000 บาท ต่อเดือน 3. Fixed Desk: โต๊ะนั่งทำงานประจำ พร้อม locker เริ่มต้นที่ 3,900 บาท ต่อเดือน แต่สำหรับ The Brick X นั้นสามารถเข้ามาใช้พื้นที่ทำงานโดยไม่เสียค่าบริการ แต่ถ้าเป็นการจัดกิจกรรมจะมีค่าทำความสะอาด ในส่วนของ Innovation Hub จะไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการ และสุดท้ายในส่วนของ WU Coworking Space จะไม่เสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการพื้นที่ทำงาน แต่จะเสียค่าธรรมเนียมในการใช้บริการห้องประชุมและการจัดกิจกรรม

11. เจ้าหน้าที่ประจำ Coworking Space ถ้ามองในภาพรวมส่วนนี้จะมีความแตกต่างกันในแต่ละมหาวิทยาลัย เนื่องจากบางมหาวิทยาลัยก็มีเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่รับผิดชอบพื้นที่ Coworking Space นั่งประจำอยู่ในพื้นที่ บางแห่งเจ้าหน้าที่จะนั่งอยู่ในบริเวณพื้นที่ใกล้เคียง และบางแห่งก็ไม่ได้มีเจ้าหน้าที่ดูแล Coworking Space โดยตรงประจำอยู่ในพื้นที่ โดย Siam Innovation District ไม่มีเจ้าหน้าที่จากศูนย์กลางนวัตกรรมแห่งจุฬาลงกรณ์ที่เป็นหน่วยงานดูแลโดยตรงประจำอยู่ แต่มีแม่บ้าน 2 คน และ รปภ. 2 คน ดูแลความเรียบร้อยของพื้นที่ ในส่วนของ Thammasat Creative Space มีเจ้าหน้าที่ศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและ

บ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์นั่งทำงานในพื้นที่ Coworking Space โดยตรง จำนวน 6 คน โดยพื้นที่ทำงานของเจ้าหน้าที่จะกันเป็นห้องทำงานระหว่างพื้นที่ ในส่วนของ The Brick Space และ The Brick X จะมีความแตกต่างกันตรงที่ The Brick Space มีเจ้าหน้าที่อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ประจำ จำนวน 1 คน แม่บ้าน 1 คน รปภ. 1 คน และมีการจ้างพนักงาน part-time เฝ้าพื้นที่ในเวลากลางคืน เนื่องจากมีการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง แต่ The Brick X มีเจ้าหน้าที่อุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่จำนวน 1 คน (แม่บ้านและ รปภ. จะใช้ร่วมกับของตึก) ต่อมาในส่วนของ Innovation Hub จะมีเจ้าหน้าที่ Innovation Hub KKU นั่งทำงานในพื้นที่ ซึ่งมีจำนวน 9 คน ซึ่งจะนั่งทำงานอยู่มุมด้านในของพื้นที่ Coworking Space และสุดท้ายในส่วนของ WU Coworking Space ไม่ได้มีเจ้าหน้าที่จากอุทยานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ อยู่ในพื้นที่ แต่จะมีนักศึกษาที่อยู่ในส่วนของพื้นที่ร้านกาแฟช่วยดูแลพื้นที่ให้

12. ช่องทางประชาสัมพันธ์ ในส่วนนี้เป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้บุคคลภายในและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยสามารถติดต่อขอเข้าใช้พื้นที่ได้และสามารถติดตามข่าวหรือความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ได้อีกด้วย โดยช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่ถูกหยิบมาใช้มากที่สุดก็คือช่องทางออนไลน์ เนื่องจากสามารถกระจายข่าวได้รวดเร็ว ออกสู่วงกว้าง และสามารถเข้าถึงได้ง่าย ตัวอย่างเช่น Facebook และเว็บไซต์ ทั้งนี้ Siam Innovation District มี 2 ช่องทาง คือ 1. เว็บไซต์: <https://siaminnovationdistrict.com/> และ 2. Facebook: Siam Innovation District Official ในส่วนของ Thammasat Creative Space คือ Facebook: ศูนย์ทรัพย์สินทางปัญญาและบ่มเพาะวิสาหกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในส่วนของ The Brick Space และ The Brick X มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์คือ Facebook: The Brick Space ทั้งนี้ The Brick X ไม่ได้มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์โดยตรง แต่ถ้าหากมีข่าวสารก็จะประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook ของ The Brick Space ในส่วนของ Innovation Hub มี 2 ช่องทาง คือ 1. เว็บไซต์: <https://www.innohubkku.com/> และ 2. Facebook: Innovation Hub KKU และในส่วนของ WU Coworking Space มีช่องทางในการประชาสัมพันธ์คือ เว็บไซต์: <https://walailak-co-working-space.business.site/>

บทสรุป

จากการศึกษาและลงพื้นที่เก็บข้อมูลพบว่าพื้นที่ Coworking Space ของแต่ละมหาวิทยาลัยมีความเหมือนและความแตกต่างกัน เนื่องจากมหาวิทยาลัยแต่ละแห่งก็มีอัตลักษณ์ รวมไปถึงปัจจัยต่างๆ ที่ไม่เหมือนกัน รูปแบบของ Coworking Space ของแต่ละพื้นที่จึงมีความเฉพาะและเหมาะสมกับแต่ละบริบท อย่างไรก็ตาม แม้ว่าแต่ละมหาวิทยาลัยจะมีรูปแบบการให้บริการและรูปแบบการบริหารจัดการที่ต่างกัน แต่สิ่งหนึ่งที่เหมือนกันก็คือความต้องการให้เกิดกิจกรรมในพื้นที่ เพื่อให้เกิดการพบปะ พูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์ให้เกิดขึ้นระหว่างผู้มาใช้บริการ ไม่ว่าจะเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า Coworking Space

ปริยัติน สุขเจริญ

เป็นเครื่องมือหนึ่งที่เอื้อให้เกิดการเชื่อมประสานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคมหาวิทยาลัย ผ่านการใช้พื้นที่กลางในการทำงานและจัดกิจกรรมร่วมกัน อันจะเป็นการตอบสนองต่อนโยบายของภาครัฐ ที่ต้องการให้เกิดการเรียนรู้และสร้างให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคมหาวิทยาลัย

รายการอ้างอิง

- ทิพวัลย์ เวชการรัตน์. (2563, 17 กันยายน). ผู้อำนวยการสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการส่งเสริมอุทยาน วิทยาศาสตร์ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม. สัมภาษณ์
- สุวิทย์ วงศ์จิราพาณิชย์. (2557). *เจาะลึกเทรนด์ Coworking Space ตอนที่ 1: ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้*. วันที่ค้นข้อมูล 12 กันยายน 2563, จาก <https://web.tcdc.or.th/th/Articles/Detail/เจาะลึกเทรนด์-Coworking-Space-ตอนที่1-ทำไมฟรีแลนซ์ถึงติดใจห้องทำงานรูปแบบใหม่นี้>
- สำนักเลขาธิการรัฐมนตรี. (2563, 19 มีนาคม). เรื่อง การปรับแนวทางประเมินส่วนราชการและองค์การมหาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เพื่อรองรับสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนาสายพันธุ์ใหม่ 2019 (COVID-19) และแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง. หนังสือสำนักเลขาธิการรัฐมนตรีที่ นร 0505/ว116.
- อัครณัฐ วงศ์ปรีดี. (2560). *การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อรับรางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศ ประจำปี 2560: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์*. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า.
- Bouncken, R. B., & Reuschl, A. J. (2018). Coworking-spaces: how a phenomenon of the sharing economy builds a novel trend for the workplace and for entrepreneurship. *Review of managerial science*, 12(1), 317-334.
- Foertsch, C. (2011). *Coworking or co-working?*. Retrieved October 8, 2020, from <https://www.deskmag.com/en/coworking-tools-tips/coworking-or-co-working-with-hyphen-252>
- Foertsch, C. (2019). *State of Coworking: Over 2 Million Coworking Space Members Expected*. Retrieved October 15, 2020, from <https://www.deskmag.com/en/coworking-news/2019-state-of-coworking-spaces-2-million-members-growth-crisis-market-report-survey-study>
- Gandini, A. (2015). The rise of coworking spaces: A literature review. *ephemera: theory & politics in organization*, 15(1), 193-205.
- Gerdenitsch, C., Scheel, T. E., Andorfer, J., & Korunka, C. (2016). Coworking spaces: A source of social support for independent professionals. *Frontiers in psychology*, 7, 581.

- Josef, B., & Back, A. (2018). Coworking as a new innovation scenario from the perspective of mature organisations. In *6th International OFEL Conference on Governance, Management and Entrepreneurship. New Business Models and Institutional Entrepreneurs: Leading Disruptive Change*. (pp. 491-507). April 13th-14th, 2018, Dubrovnik, Croatia Zagreb: Governance Research and Development Centre (CIRU).
- Kongcheep, S. (2016). *Co-working space in Thailand: An emerging niche market*. Retrieved September 1, 2020, from <https://www.retalkasia.com/blog/surachet-kongcheep-colliers-bangkok/co-working-space-thailand-emerging-niche-market/bangkok>
- Merkel, J. (2015). Coworking in the city. *ephemera*, 15(2), 121-139.
- Moriset, B. (2013). Building new places of the creative economy. The rise of coworking spaces. In *2nd Geography of Innovation International Conference 2014*. (pp. 1-25). Utrecht University Utrecht (The Netherlands), January 23 – January 25.
- Neberg, B. (n.d.). *The Start of Coworking (from the Guy that Started It)*. Retrieved September 8, 2020, from http://codinginparadise.org/ebooks/html/blog/start_of_coworking.html
- Revoy, J. (2020). *Coworking or Co-working?*. Retrieved September 11, 2020, from <https://spaceiq.com/blog/coworking-or-co-working/>

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร
ของเกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่

**The Relationship Between Quality of Work Life and Organizational
Commitment of the Agricultural Extension Officer in Chiangmai Provincial
Agricultural Extension Office**

ปาจริย์ แน่นหนา (Pajaree Nanna)¹

ปิยากร หวังมหาพร (Piyakorn Whangmahaporn)²

¹นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Student, Master of Public Administration Program, Graduate College of Management, Sripatum
University

E-mail: pajaree.nanna@gmail.com

รองศาสตราจารย์ ดร., วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

Associate Professor Dr., Graduate College of Management, Sripatum University

E-mail: piyakorn.wh@spu.ac.th

Received: 21 May 2021

Revised: 7 August 2021

Accepted: 18 August 2021

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อ
องค์กรของเกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ 2) เปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กร
ของเกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3) ศึกษา
ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรตำบลในสังกัดสำนักงาน
เกษตรจังหวัดเชียงใหม่ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรตำบล หรือ ข้าราชการของกรม
ส่งเสริมการเกษตร ที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร และมีหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริม

ปจจัย เน้นหนา และคณะ

การเกษตรระดับตำบล ในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 104 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า เกษตรตำบลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เกษตรตำบลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน และยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรตำบลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับสูง

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, เกษตรตำบล

Abstracts

This research aimed 1) to explore the quality of work life and the organizational commitment of the agricultural extension officer in Chiangmai provincial agricultural extension office 2) to compare their organizational commitment categorized by personal factors and 3) to find out the relationship between their quality of work life and their organizational commitment. This study was a quantitative research. The sample of 104 cases were drawn from the agricultural extension officer in Chiangmai provincial agricultural extension office. Data were collected by questionnaire and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, One-Way ANOVA and Pearson Correlation Coefficient at the .05 level of significance.

The findings indicated that there are the quality of work life and organizational commitment of the agricultural extension officer in Chiangmai provincial agricultural extension office at high level. The hypothesis testing revealed that gender, age, marital status, education level, job position, years' experience and rate of salary of the agricultural extension officer caused no difference in organizational commitment. Moreover the relationship between their quality of work life and their organizational commitment was in the high level.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Commitment, Agricultural Extension Officer

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้สามารถแข่งขัน และเป็นปัจจัยนำพาองค์การไปสู่เป้าหมาย และประสบความสำเร็จ บุคลากรในองค์การมีความสุขเป็นปัจจัยสำคัญต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารระดับสูงขององค์การต้องให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อบุคลากรภายในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพราะเมื่อทราบถึงความต้องการของบุคลากร แล้วนำความต้องการมาปรับให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารทรัพยากรขององค์การ จะทำให้บุคลากรภายในองค์การเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและจะโยงไปสู่ความผูกพันต่อองค์การมากขึ้น นอกจากนี้ หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีและมีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมทำให้เกิดความรู้สึกหรือความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การ โดยไม่คิดที่จะลาออกหรือโอน-ย้ายไปที่อื่น (Steers, 1977) ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งที่หลายองค์การพยายามที่จะสร้างให้เกิดขึ้น การที่พนักงานคนหนึ่งจะมีความผูกพันได้ในระดับหนึ่งก็จะต้องผ่านประสบการณ์ที่ดีในการทำงาน การมีส่วนร่วมในงาน รับรู้งานที่ตนเองทำอยู่นั้น มีโอกาสที่จะก้าวหน้าในองค์การ จนกระทั่งมีความเชื่อมั่นและเกิดความรู้สึกผูกพัน อีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญคือ การที่พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ได้ว่าสิ่งที้องค์การตอบแทนต่อการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน ล้วนแล้วเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์การต่อไป และก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในระยะยาว

เกษตรตำบล อีกชื่อเรียกหนึ่งของตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร สังกัดกรมส่งเสริมการเกษตร ที่รับผิดชอบงานในระดับตำบล มีลักษณะงานที่ปฏิบัติ คือ งานวิชาการส่งเสริมการเกษตร โดยทำการศึกษา วิเคราะห์ วางแผน และวิจัยทางด้านส่งเสริมการเกษตร เช่น การส่งเสริมและพัฒนา การผลิต และการตลาดการพัฒนาระบบ การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรและความรู้การเกษตร การจัดระบบเกษตรกรรม การแปรรูปเพื่อเพิ่มมูลค่าผลผลิต การส่งเสริมธุรกิจและอุตสาหกรรมเกษตร การส่งเสริมและพัฒนาองค์กรเกษตรกรและวิสาหกิจชุมชน การจัดกระบวนการเรียนรู้และกระบวนการกลุ่มของเกษตรกร การพัฒนากลุ่มส่งเสริมอาชีพการเกษตร การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนเกษตร การให้บริการวิชาการด้านการจัดการการผลิตในพื้นที่ การให้คำปรึกษา แนะนำ บริการข้อมูลด้านการเกษตร รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย (กรมส่งเสริมการเกษตร, 2562) จากขอบเขตหน้าที่ที่ได้กล่าวไปแล้วนั้น จะเห็นได้ว่าเกษตรตำบลมีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบที่กว้าง ทำงานหลายมิติ และมีปริมาณงานค่อนข้างมาก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของเกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับผู้ที่เกี่ยวข้องในการกำหนดนโยบายทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ให้มีความเข้าใจถึงมุมมองและความรู้สึกของบุคลากรในเรื่องดังกล่าว และสามารถนำมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงพัฒนาองค์การ ซึ่งเป็น

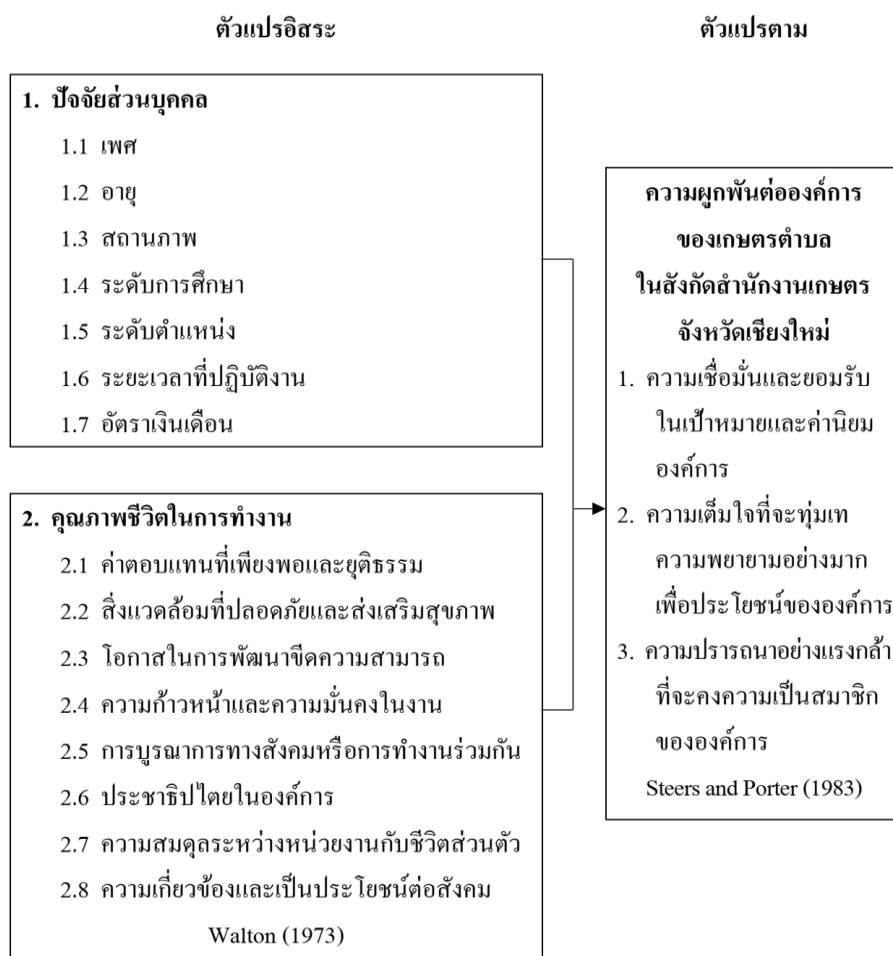
ปัจจัย แนวนโยบายและคณะ

สิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้บุคลากรอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืน ส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายความสำเร็จขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และระดับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่

กรอบแนวคิดการทำวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการทำวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เกษตรตำบลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรตำบล ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

1.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

นักวิชาการชาวต่างประเทศและชาวไทย นิยามว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถจำแนกเป็น 2 มิติ ได้แก่

1.1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในงาน เช่น การเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจ การบริหารจัดการ ลดความขัดแย้ง การลาออกจากงานของบุคลากร การขาดแคลนบุคลากร เงินเดือน ของขวัญ บรรยากาศที่เป็นมิตรในที่ทำงาน ความยุติธรรม สวัสดิการต่างๆ รวมไปถึงคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เช่นงานของ Certs (1989, p. 609) นิติพล ภูตะโชติ (2559, หน้า 178) เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561, หน้า 11) อริยา การดี (2562, หน้า 12) Rislal and Itthrees (2018, pp. 21-29) จวีวรรณ เอี่ยมพญา (2559, หน้า 33) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจในงานที่ตนทำ ยิ่งผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสในการตัดสินใจมากเท่าไร ยิ่งจะทำให้คุณภาพชีวิตในการทำงานมีมากขึ้นเท่านั้น

1.1.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับชีวิตส่วนตัว เช่น ความพึงพอใจ ความสุข เช่นงานของ อริยา การดี (2562, หน้า 12) ที่ให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต้องดำเนินควบคู่ไปกับชีวิตส่วนตัว โดยกล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) จึงหมายถึง การทำงานในองค์กรอย่างมีความสุข รวมถึงสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดี เหมาะสมกับการทำงานร่วมกัน ก่อให้เกิดความพึงพอใจ สร้างขวัญและกำลังใจ มีความมั่นคงก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีการจัดสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับชีวิตการทำงานให้ควบคู่กันไป เพื่อให้การดำเนินชีวิตของบุคลากรมีความสุข และมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973, pp. 12-16) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ ดังนี้

1.2.1 การให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และจะมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตรอด บุคคลซึ่งนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน ดังนั้น เกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนที่จะบ่งชี้ว่ามีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้น จะพิจารณาจากในเรื่อง (1) ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนที่ได้จากการทำงานนั้นเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานและสังคม (2) ความยุติธรรม ซึ่งประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนกับลักษณะงาน พิจารณาได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากงานของตนกับงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายๆ กัน

1.2.2 สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดี และควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ รวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

1.2.3 โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในการทำงานนี้ เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับ การศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไข ตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำ เป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาขีดความสามารถของบุคคลในด้านทักษะความรู้ที่จะทำให้งานมีคุณภาพ

1.2.4 ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น ในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังข้อเรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมีเกณฑ์การพิจารณา คือ (1) มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง ได้รับผิดชอบ ได้รับมอบหมายงานมากขึ้น (2) มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีความคาดหวังที่จะได้รับการเตรียมความรู้ทักษะ เพื่องานในหน้าที่ที่สูงขึ้น (3) โอกาสความสำเร็จเป็นความก้าวหน้าของโอกาสที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จในองค์กรหรือในสายงานอาชีพอันเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สมาชิกครอบครัว หรือผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ (4) ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงของการว่าจ้าง และรายได้ที่จะได้รับ

1.2.5 การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกัน เป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงาน ให้สำเร็จ ได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี ซึ่งเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน องค์กร มีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกันโดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติ หรือไม่ ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

1.2.6 ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism in the Work Organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/ พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติ ตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออก ในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิ ส่วนตัว เป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

1.2.7 ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) คือ การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบคลุม และกิจกรรมอื่นๆ

1.2.8 ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (The Social Relevance of the Work Life) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่าความสำคัญ ของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติ เช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ ว่า องค์กรของตนได้มีส่วนร่วม รับผิชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาด การมีส่วนร่วมในการรณรงค์ ด้านการเมืองและอื่นๆ

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้พยากรณ์อัตราการเข้าออก ลาออก และการเปลี่ยนงาน (Turnover) ได้ดีและชัดเจนกว่าความพึงพอใจในงาน เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรมีแนวคิดที่ครอบคลุมมากกว่า กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถสะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรที่มีลักษณะที่ ยาวนานกว่าความพึงพอใจ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวเชื่อมประสานระหว่างความต้องการของบุคคลใน องค์กรกับเป้าหมายขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรเข้าสู่เป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากเมื่อพนักงานเกิด ความผูกพันกับงาน ย่อมทุ่มเทแรงกายแรงใจให้กับงานและกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ส่งผลให้องค์กร สามารถที่จะบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้ มีส่วนเสริมสร้างความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์กร ช่วยลดการควบคุมจากภายนอก ซึ่งเป็นผลมาจากการที่สมาชิกในองค์กรมีความรักความผูกพันต่อ องค์กรของตน (นนพิต ชูติญาณวัฒน์, 2559, หน้า 15)

ปัจจัย เน้นหนา และคณะ

อนิวัตต์ สุวรรณศิลป์ (2559, หน้า 19) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความสัมพันธ์อย่างเหนียวแน่นระหว่างองค์กรกับสมาชิกในองค์กร เป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวให้พนักงานคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กร มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กรและเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจ เพื่อปฏิบัติการกิจขององค์กร สนับสนุนการดำเนินงานและเป้าหมายขององค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กร และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป ถึงแม้จะมีองค์กรอื่นเสนอสิ่งที่ดีกว่า โดยความผูกพันต่อองค์กรสามารถรับรู้ได้จากการแสดงออกทางความเชื่อ ทศนคติที่ดีของแต่ละบุคคล และแสดงออกทางพฤติกรรมของบุคคลนั้น เช่นเดียวกับ พงศ์ภัค วังเร็ว (2559, หน้า 18-19) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร มี 3 ลักษณะ คือ 1) มีความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า และมียอมรับในค่านิยม และเป้าหมายขององค์กร 2) มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทเพื่อสนับสนุนองค์กรอย่างเต็มความสามารถ และ 3) มีความต้องการอย่างมากที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรสอดคล้องกับ เพ็ญภัสสรณ์ พุ่มพฤษย์ (2559, หน้า 30-31) ที่ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า คือ ทศนคติและความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานของพนักงาน ความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร โดยแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร ทุ่มเทด้วยความเต็มใจ และมีความตั้งใจจริงที่จะยังคงอยู่กับองค์กร โดยมีผลเชื่อมโยงอย่างชัดเจนกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และยังสอดคล้องกับ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561, หน้า 31) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งเป็นความรู้สึกหรือทศนคติที่มีต่อองค์กร โดยมีความรู้สึกที่ว่าตนเองได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความศรัทธา รวมไปถึงความจงรักภักดีมีความเต็มใจและทุ่มเททำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ และต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรตลอดไป

2.2 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Steers and Porter (1983, p. 443) อธิบายว่า ความผูกพันต่อองค์กร เป็นลักษณะที่แสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งมีคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

- 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร
- 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีหลายงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผล/ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เช่น งานวิจัยของ นนทวิชชุดิญาณวัฒน์ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของสัตวแพทย์ สถานพยาบาลสัตว์ในกรุงเทพมหานคร งานวิจัยของ อนิวัตต์ สุวรรณศิลป์ (2559) เรื่อง ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทผู้ผลิตเหล็กแผ่นเคลือบโลหะในนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด) งานวิจัยของ ฉิมชา จามรโชติปริษา และ จาตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ (2560) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรข้าราชการสำนักงานที่ดิน

จังหวัดอุบลราชธานี งานวิจัยของ พูนพงษ์ ภูนา (2561) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานและวัฒนธรรมโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี การวิจัยของ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และงานวิจัยของ อนวัช ลิ้มวารกร (2563) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐบาล 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน เป็นต้น

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และทดสอบความสัมพันธ์ด้วยการตั้งสมมติฐาน

ขอบเขตการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1973) ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ 3) โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน 6) ประชาธิปไตยในองค์กร 7) ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8) ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม

3. ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของ Steers and Porter (1983) ประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เกษตรตำบล หรือ ข้าราชการของกรมส่งเสริมการเกษตร ที่ดำรงตำแหน่งนักวิชาการส่งเสริมการเกษตร ระดับปฏิบัติการ ชำนาญการ และชำนาญการพิเศษ ซึ่งปฏิบัติงานและมีหน้าที่รับผิดชอบงานส่งเสริมการเกษตรระดับตำบล ในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ 25 อำเภอ จำนวน 113 คน (ข้อมูลจากฝ่ายบริหารทั่วไป สำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ ณ วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2564)

กลุ่มตัวอย่าง คือ เกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ ที่ปฏิบัติงานอยู่จริง จำนวน 104 คน

ปจจัย เน้นหนา และคณะ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำนวน 7 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นโครงสร้างคำถามแบบอันตรภาคชั้น ใช้เกณฑ์การให้คะแนนรวมแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร เป็นโครงสร้างคำถามแบบอันตรภาคชั้น ใช้เกณฑ์การให้คะแนนรวมแบบ Likert Scale 5 ระดับ

ใช้เกณฑ์การแปลความหมายระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977, p. 174) ดังนี้

ระดับ	ค่าเฉลี่ย
น้อยที่สุด	1.00 – 1.80
น้อย	1.81 – 2.60
ปานกลาง	2.61 – 3.40
มาก	3.41 – 4.20
มากที่สุด	4.21 – 5.00

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง (Tryout) ที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ เกษตรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตร จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 40 คน และนำข้อมูลที่ได้ไปหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราก (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.97 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของ Nunnally (1978) สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistic) ได้แก่ การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation

Coefficient) โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังนี้ (McMillan and Schumacher, 2001, p.231)

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันอย่างสมบูรณ์
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.80 - 0.99 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.60 - 0.79 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันสูง
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.40 - 0.59 หมายถึง มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.20 - 0.39 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.01 - 0.19 หมายถึง มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าเท่ากับ 0.00 หมายถึง ไม่มีความสัมพันธ์กัน
 (กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิจัยโดยแบ่งเป็น 4 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรตำบล ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบล ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรการของเกษตรกรตำบล และส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของเกษตรกรตำบล

เกษตรกรตำบลส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 เพศชาย จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 34.6 ส่วนใหญ่มีอายุ 30 ปี - 40 ปี จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาคือ อายุ 41 ปี - 50 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 และอายุมากกว่า 50 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 และสถานภาพหย่าร้าง/ หม้าย จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ตามลำดับ ด้านระดับตำแหน่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับตำแหน่งชำนาญการ/ ชำนาญการพิเศษ จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 และระดับปฏิบัติการ จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานส่วนใหญ่ น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 65.4 รองลงมาคือ มีระยะเวลาปฏิบัติงาน 10 ปี – 20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 และปฏิบัติงานมากกว่า 20 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ตามลำดับ อัตราเงินเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ น้อยกว่า 25,000 บาท จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0 รองลงมาคือ 25,000 บาท – 35,000 บาท จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 48.1 และมากกว่า 35,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบล

ตารางที่ 1 ระดับความถี่เห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบล

(n = 104)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.399	0.569	ปานกลาง
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.623	0.695	มาก
3. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ	3.938	0.557	มาก
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.938	0.671	มาก
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.577	0.667	มาก
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	3.435	0.674	มาก
7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว	3.875	0.616	มาก
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.080	0.598	มาก
ภาพรวม	3.718	0.519	มาก

เกษตรกรตำบลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.718 โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน เรียงลำดับจากมากที่สุดไปน้อยที่สุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.080 รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.938 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.938 ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.875 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.623 ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.577 ด้านประชาธิปไตยในองค์กร อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.435 และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.399 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 1

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

เกษตรกรตำบลมีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 4.135 โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.221 อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.106 และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 4.085 ซึ่งอยู่ในระดับมากทั้ง 2 ด้าน ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

(n = 104)

ความผูกพันต่อองค์กร	$\bar{x}$	S.D.	ระดับ
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร	4.221	0.564	มากที่สุด
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร	4.106	0.593	มาก
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร	4.085	0.658	มาก
ภาพรวม	4.135	0.572	มาก

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เกษตรตำบลที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า เกษตรตำบลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังแสดงไว้ตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

(n = 104)

ปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความผูกพันต่อองค์กร	เพศ		อายุ		สถานภาพ		ระดับ การศึกษา		ระดับ ตำแหน่ง		ระยะเวลา ที่ปฏิบัติงาน		อัตรา เงินเดือน	
	t-test	P-value	F-test	P-value	F-test	P-value	t-test	P-value	t-test	P-value	F-test	P-value	F-test	P-value
1. ความเชื่อมั่นและยอมรับใน เป้าหมายและค่านิยมองค์กร	-1.380	0.171	0.305	0.822	0.559	0.574	-1.582	0.117	-0.073	0.942	0.195	0.823	0.610	0.546
2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเท ความพยายามอย่างมาก เพื่อประโยชน์ขององค์กร	-0.222	0.825	0.090	0.965	0.237	0.789	0.156	0.877	0.449	0.654	0.394	0.675	1.037	0.358
3. ความปรารถนาอย่างแรงกล้า ที่จะคงความเป็นสมาชิกของ องค์กร	0.360	0.719	0.192	0.902	0.111	0.895	0.522	0.603	0.365	0.716	0.332	0.718	1.367	0.260
ภาพรวม	-0.378	0.706	0.012	0.998	0.268	0.765	-0.234	0.816	0.283	0.778	0.247	0.781	0.899	0.410

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบล ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน

ปัจจัย แนนหนา และคณะ

ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม อยู่ในระดับสูง ($r = 0.699$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นรายด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กันกับความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยด้านที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด คือ ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ($r = 0.799$) อยู่ในระดับสูงมาก รองลงมาคือ ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว ($r = 0.713$) อยู่ในระดับสูง ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ($r = 0.600$) อยู่ในระดับสูง ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ($r = 0.532$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ($r = 0.524$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ($r = 0.512$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ ($r = 0.503$) อยู่ในระดับปานกลาง และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($r = 0.451$) อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

(n = 104)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ความผูกพันต่อองค์กร		
	r	P-value	ระดับความสัมพันธ์
1. ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	0.532	0.000**	ปานกลาง
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.512	0.000**	ปานกลาง
3. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถ	0.503	0.000**	ปานกลาง
4. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.451	0.000**	ปานกลาง
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.600	0.000**	สูง
6. ประชาธิปไตยในองค์กร	0.524	0.000**	ปานกลาง
7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว	0.713	0.000**	สูง
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.799	0.000**	สูงมาก
ภาพรวม	0.699	0.000**	สูง

อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย

อภิปรายผล

1. ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบล

เกษตรกรตำบลมีคุณภาพชีวิตในการทำงานภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมน้อยกว่าด้านอื่นๆ อาจเนื่องมาจาก ความไม่พึงพอใจกับอัตราเงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับ ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิศโสภา ทิมาวงศ์ (2560) เรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ อนวัช ถิ่นวรการ (2563) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐบาล 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน ที่พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

เกษตรกรตำบลมีความผูกพันต่อองค์กรภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีระดับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุด คือ ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร อาจเนื่องมาจาก เกษตรตำบลรู้สึกค่าตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่เพียงพอและยุติธรรม และหรืองานที่ทำอยู่ไม่มีความก้าวหน้า ไม่มีความมั่นคงเท่าที่ควร ซึ่งผลจากการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ ปิยธิดา วงศ์ฟ้าห์ (2559) เรื่อง การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่ง ย่านเจริญนคร ที่พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่ง ย่านเจริญนครที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรัญญา ออมสินสมบุญ (2559) ที่พบว่า ข้าราชการกรมการแพทย์ทหารบกมีระดับความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งทั้ง 3 ด้าน มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนพงษ์ ภูนา (2561) ที่พบว่า ครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อโรงเรียนโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกของโรงเรียนมีระดับความผูกพันน้อยที่สุด

3. ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล พบว่าเกษตรกรตำบลที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และอัตราเงินเดือน แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์กรไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะว่า ไม่ว่าเกษตรกรตำบลจะเป็นเพศชายหรือเพศหญิง อายุ น้อยหรืออายุมาก บรรจุในช่วงอายุที่ต่ำหรือสูง สถานภาพโสด สมรส หย่าร้าง/ หม้าย การศึกษาปริญญาตรี หรือสูงกว่าปริญญาตรี ระดับตำแหน่งปฏิบัติการ ชำนาญการ หรือชำนาญการพิเศษ อายุการราชการ น้อยหรือมาก และเงินเดือนแตกต่างกันอย่างไร ก็ไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเกษตรกรตำบลมีความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมองค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป โดยผลของงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยธิดา วงศ์พำห (2559) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ และแผนกแตกต่างกัน ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ โรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่ง ย่านเจริญนครไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุณญา ออมสินสมบุรณ์ (2559) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารกรมแพทย์ทหารบก ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ระดับชั้นยศ ระดับรายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการทหารกรมแพทย์ทหารบก สอดคล้องกับการศึกษาของ นิชชา จามรโชติปริษา และจาดุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ (2560) เรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี ที่พบว่า ข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดอุบลราชธานีที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุการทำงาน และตำแหน่งที่ต่างกันมีความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

4. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบล

คุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกรตำบลมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้หากส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานให้แก่เกษตรกรตำบลเพิ่มมากขึ้นอาจมีผลทำให้ความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลเพิ่มขึ้น กล่าวคือ เมื่อองค์กรมีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน จะทำให้เกษตรกรตำบลมีความรัก พร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อองค์กร ยอมรับค่านิยม พร้อมที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร ช่วยลดปัญหาการลาออก โอน ย้ายงาน รวมถึงอาจจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน of เกษตรตำบลให้มากขึ้นอีกด้วย ในส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงานของเกษตรกร

ตำบล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรน้อยที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจากเกษตรกรตำบลมีความรู้สึกว่าไม่ได้รับการสนับสนุนให้เลื่อนระดับสู่ระดับที่สูงขึ้นเท่าที่ควร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องโครงสร้างระดับตำแหน่งที่สูงขึ้นมีจำนวนน้อย หรือเรื่องหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติข้าราชการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นที่เพิ่มมากขึ้น โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เอกลักษณ์ ชุมภูชัย (2561) เรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขา ลำพูน) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานทั้ง 8 ด้าน มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 เช่นเดียวกับการศึกษาของ อมราพร แยมขจร (2559) เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทิต ชุตินาวัฒน์ (2559) เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของสัตวแพทย์สถานพยาบาลสัตว์ ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของสัตวแพทย์สถานพยาบาลสัตว์ มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวกทั้งภาพรวมและรายด้าน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์สูงที่สุด

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

องค์กรควรส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านค่าตอบแทนให้เพียงพอและยุติธรรม โดยควรมีเงินประจำตำแหน่งเพื่อเป็นค่าตอบแทนแก่เกษตรกรตำบลที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางอาชีพ เพื่อลดความแตกต่างของอัตราค่าตอบแทนของภาคราชการกับอัตราตลาด และเพื่อแก้ปัญหาการสูญเสียกำลังคนในภาคราชการ รวมทั้งควรพิจารณาเรื่องค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของเกษตรกรตำบลให้เป็นไปตามที่ได้ปฏิบัติงานจริง นอกจากนี้ ควรส่งเสริมด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โดยพิจารณาเพิ่มระดับชำนาญการพิเศษในแต่ละอำเภอให้มากขึ้น หรือปรับลดหลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติข้าราชการเพื่อแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้นในด้านระยะเวลาการดำรงตำแหน่งชำนาญการให้เหมาะสม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจแก่เกษตรกรตำบลในการดำรงอยู่ในฐานะสมาชิกขององค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

เนื่องจากการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดเชียงใหม่ เท่านั้น ในการศึกษาครั้งต่อไป จึงควรทำการศึกษาในสังกัดสำนักงานเกษตรจังหวัดอื่นๆ ด้วย เพื่อใช้เปรียบเทียบ รวบรวมเป็นฐานข้อมูล และนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผน กำหนดนโยบายการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ผู้การยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเกษตรกรตำบลต่อไป รวมทั้งควรมีการศึกษาด้านตัวแปรอื่นๆ

ปัจจัย เน้นหนา และคณะ

เพิ่มเติม เช่น การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้านการรับรู้บรรยากาศองค์การ การสื่อสารในองค์การ ปัจจัยสนับสนุนที่ทำให้เกษตรกรตำบลอยากร่วมงานกับองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต หรือการประชุมกับกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก และมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2562, 15 กรกฎาคม). *ประกาศกรมส่งเสริมการเกษตร เรื่อง รับสมัครสอบ แข่งขัน เพื่อบรรจุและแต่งตั้งบุคคลเข้ารับราชการในตำแหน่ง นักวิชาการส่งเสริมการเกษตรปฏิบัติการ (ทั่วไป) และนักวิชาการส่งเสริมการเกษตรปฏิบัติการ (จังหวัดชายแดนภาคใต้).*
- ฉวีวรรณ เอี่ยมพญา. (2559). *บรรยากาศองค์การที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูใน โรงเรียนสังกัด สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 8. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ บริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร.*
- ณิชชา จามรโชติปรีชา และจาดรุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ. (2560). *ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงาน ที่ดินจังหวัดอุบลราชธานี. วันที่ค้นข้อมูล 18 ธันวาคม 2564, เข้าถึงได้จาก*
<http://www.bba.ubru.ac.th/files/researchfiles/attachment-1592388808.pdf>
- นนทิต ชุตินาถวัฒน์. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของสัตวแพทย์สถานพยาบาลสัตว์ ในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.*
- นิติพล ภูตะโชติ. (2559). *พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.*
- ปิยธิดา วงศ์พำ. (2560). *การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและ การสื่อสารในองค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรม ระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่งย่านเจริญนคร. ค้นคว้าอิสระธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, บัณฑิต วิทยาลัย, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.*
- พงศ์ภัก วังเร็ว. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของเจ้าหน้าที่สำนักงานคุม ประพฤติจังหวัดสมุทรปราการ. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, กลุ่มวิชาการจัดการ ภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- พิศโสภณ ทีฆาวงศ์. (2560). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์สาขารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาขารัฐศาสตร, คณะวิทยาศาสตร์และ เทคโนโลยี, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.*

- พูนพงษ์ ภูนา. (2561). *คุณภาพชีวิตการทำงานและวัฒนธรรมโรงเรียนที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อโรงเรียนของครูและบุคลากรทางการศึกษาโรงเรียนคาทอลิก สังกัดสังฆมณฑลจันทบุรี*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- เพ็ญภัตสรณ์ พุ่มพฤษ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัทไทยยูเนี่ยน กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) จังหวัดชลบุรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2550). *การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงานกระแสนใหม่ของการบริหารทรัพยากรบุคคล*. กรุงเทพฯ: แอร์บอร์นพริ้นต์.
- อนวัช ถิ่นวรากร. (2563). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐบาล 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน*. สารนิพนธ์ธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อรัญญา ออมสินสมบุญ. (2559). *ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและความผูกพันต่อองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการทหารกรมแพทย์ทหารบก*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนิวัดี สุวรรณศิลป์. (2559). *ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท ผู้ผลิตเหล็กแผ่นเคลือบโลหะในนิคมอุตสาหกรรมเหมราชตะวันออก (มาบตาพุด)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อมราพร เข้มขจร. (2559). *คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อารียา การดี. (2562). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของครูและบุคลากรทางการศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษายะลา เขต 1*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอกลักษณ์ ชุมภูชัย. (2561). *การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การกรณีศึกษาพนักงานที่ทำงานอยู่ภายในการดูแลของบริษัท สกิลพาวเวอร์ เซอร์วิส (ประเทศไทย) จำกัด (แมนพาวเวอร์ สาขาลำพูน)*. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education* (3rd ed.). New Jersey: Prentice hall Inc.

- Certs, S.C. (1989). *Principles of Modern Management*. Boston: Allyn & Bacon.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2001). *Research in Education. A Conceptual Introduction* (5thed.). Longman: Boston.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Risla, M. K. F., & Ithrees, A. G. I. M. (2018). The impact of quality of work life on organizational commitment with special reference to department of community based corrections. *Global Journal of Management and Business Research*, 18(1), 21-29.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment. *Administrative Science*, 22(1), 46–56.
- Steers, R. M., & Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed.). New York: McGraw - Hill.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(1), 11-21.

กลยุทธ์และนวัตกรรม Strategy and Innovation

เขมมาวีร์ รัชชูชีพ (Khemaree Rugchoochip)¹ เอกวิทย์ มณีธร (Ekkawit Maneethorn)²
 จิรศักดิ์ สุรังคพิพรรธน์ (Jirasak Surungkapiprat)³ ศิริภัสสรพ์ วงศ์ทองดี (Sirapatsorn Wongthongdee)⁴
 พูนศักดิ์ แสงสันต์ (Poonsak Sangsunt)⁵ นัยนา รัตนสุวรรณชาติ (Naiyana Ratansuwanachart)⁶
¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ²รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา
 Asst. Prof. Dr., Assoc. Prof. Dr., Lecturer, Faculty of Political Science and Law, Burapha University
³รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
 รัตนโกสินทร์
 Assoc. Prof. Dr., Lecturer, College of Innovation and Management, Rajamangala University of
 Technology Rattanakosin
⁴รองศาสตราจารย์ ดร., ผู้อำนวยการหลักสูตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจ
 บัณฑิตย์
 Assoc. Prof. Dr., Director of the Master's Program Public Administration, Dhurakij Pundit University
⁵รองศาสตราจารย์, อาจารย์คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 Assoc. Prof. Lecturer, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University
⁶ดร., อาจารย์คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา
 Dr., Lecturer of the Faculty of Humanities and Social Sciences Public Administration,
 Chao Phaya University
 E-mail: Khemaree2012@hotmail.co.th

Received: 20 July 2020

Revised: 29 September 2020

Accepted: 3 October 2020

บทคัดย่อ

ความสามารถพื้นฐานที่กำหนดให้องค์กรอยู่รอดและมีความเจริญเติบโตในระยะยาว stalk et al. (1992) กล่าวว่าไว้ว่าความสามารถในการแข่งขันอยู่บนพื้นฐานของหลักการ 4 ข้อ คือ 1. กลยุทธ์ขององค์กร

เชมมารี รักชูชีพ และคณะ

ไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือตลาด แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางธุรกิจ 2. ความสำเร็จในการแข่งขันขึ้นอยู่กับกระบวนการหลักขององค์กร ในเรื่องของความสามารถทางกลยุทธ์ ในการจัดเตรียมมูลค่าให้กับลูกค้า 3. องค์กรสร้างความสามารถโดยใช้กลยุทธ์ในการลงทุนทางด้าน Business Units (SBUs) 4. ความสามารถในการบริหารงานข้ามหน้าที่ คือมีความสามารถในการทำกลยุทธ์ทุกๆหน้าที่ ของผู้บริหารระดับสูง (CEO)

กลยุทธ์ทั่วไปสำหรับนวัตกรรม (Generic strategies for innovation) ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของทฤษฎีการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งให้ความสนใจไปยังผลตอบแทนที่คุ้มค่า ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลยุทธ์ ดังนี้ 1) กลยุทธ์ให้ความสนใจไปยังสินค้า ตลาด และกลุ่มเป้าหมาย (Product-market-focussed strategies) 2) กลยุทธ์ โอกาส ความเสี่ยง กลุ่มเป้าหมาย (Opportunity-risk-focussed strategies) กลยุทธ์กลุ่มนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเสี่ยงและแนวโน้มของอนาคตองค์กร Miles and Snow's (1978) จำแนกประเภทกลยุทธ์นี้ออกเป็น 4 ประเภท คือ 2.1) องค์กรที่มีความคิดก้าวหน้า (Prospectors) 2.2) องค์กรที่มีความคิดในการวิเคราะห์ต่างๆ (Analysers) 2.3) องค์กรที่มีความคิดในการปกป้องตนเอง (Defenders) 2.4) องค์กรที่มีความคิดเฉื่อยชา (Reactors) และ 3) กลยุทธ์เวลา อุตสาหกรรมและในความสนใจไปยังคู่แข่ง Time-based (Industry-and competitor-focussed) strategies

คำสำคัญ: กลยุทธ์, นวัตกรรม

Abstract

Stalk et al. (1992) states that competitiveness is based on four principles: 1. Organizational strategy does not depend on product or market. But it depends on the business process. 2. The success of the competition depends on the core processes of the organization and to provide value to customers. 3. Organization employs investment strategies in Business Units (SBUs). 4. Ability to manage cross functions is the ability to make a strategy for every function of senior management (CEO)

Generic strategies for innovation are based on the theory of competitive advantage which pays attention to the rewards that are worthwhile. This can be divided into 3 strategies as follows: 1) Strategies to focus on the product, market and target groups (Product-market-focussed strategies) 2) Strategies, opportunities, risks, target groups. (Opportunity-risk-focussed strategies). These strategies are based on risks and trends for the future. Miles and Snow's (1978) classifies these strategies into four categories: 2.1) Progressive-minded organizations. (Prospectors) 2.2) Organization with an analytical mindset (Analyzers) 2.3) Organization with mindset to protect themselves (Defenders) 2.4) Organization with inactive thoughts (Reactors) and 3) Strategies, time, industry and in mind. Time-based (Industry-and competitor-focussed) strategies

Keywords: Strategy, Innovation

บทนำ

แนวคิดของนวัตกรรม

บริษัทส่วนใหญ่พบกับความท้าทายในการทำธุรกิจ ในการกำหนดกลยุทธ์ขององค์กรและการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหาร การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วของเทคโนโลยี ของการแข่งขันระดับโลก และการเกิดขึ้นของเศรษฐกิจฐานความรู้ การตลาดและความต้องการในตัวสินค้ากำลังเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ลูกค้านำความต้องการทางเลือกที่มากขึ้น และต้องการสนองความต้องการที่เพิ่มขึ้นของวงจรชีวิตของผลิตภัณฑ์สั้นขึ้น ตลาดกลายเป็นตลาดที่ไร้พรมแดน นวัตกรรมทางเทคโนโลยีได้รับการพัฒนามากยิ่งขึ้น จากผลของแรงผลักดันเหล่านั้น ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นมากมาย เกิดองค์กรที่ทันสมัยขึ้น มีการนำสินค้าใหม่ๆ เข้ามาในท้องตลาดเร็วขึ้น สนองต่อความต้องการของลูกค้าอย่างประสบผลสำเร็จ

กลยุทธ์ ความสามารถทางกลยุทธ์ และการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน (Strategy, Strategic Capability and Competitive Advantage)

แนวความคิดดั้งเดิมในเรื่องของกลยุทธ์ก็คือ ความเหมาะสมของทรัพยากรภายในองค์กรกับสภาพแวดล้อมของโอกาสและอุปสรรค กลยุทธ์ขององค์กรคือรูปแบบของการตัดสินใจที่จะต้องมีการกำหนดวัตถุประสงค์และแผนการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นกลยุทธ์จึงเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับ 2 กิจกรรมพื้นฐานคือ การกำหนดกลยุทธ์และการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ

- การกำหนดกลยุทธ์มีการเข้าไปเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจว่าจะทำอะไร
- การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติจะเกี่ยวข้องกับการกำหนดโปรแกรมและแผนงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้

กลยุทธ์ถูกกำหนดขึ้นเพื่อที่จะสนองตอบต่อคำถามพื้นฐาน 4 คำถามดังนั้นคือ (Leidtka and Rosenblum, 1996)

1. ควรทำธุรกิจอะไร
2. ความสามารถในการทำธุรกิจ
3. คนที่อยู่ในธุรกิจนั้นต้องการที่จะทำอะไร
4. สมควรที่จะทำธุรกิจอะไร

เนื้อหา

กฎเกณฑ์ที่จะสนองต่อการได้เปรียบเชิงการแข่งขันคือ จะต้องมีการกำหนดว่าที่ไหนที่เราจะเข้าไปแข่งขัน วิธีที่จะแข่งขัน อย่างไรก็ตามสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เกิดการพัฒนาการได้เปรียบในการแข่งขันขึ้นมา ความสำเร็จในการได้เปรียบดังกล่าวขึ้นอยู่กับว่า เราจะคาดการณ์และสนองต่อแนวโน้มทางการตลาดได้อย่างไร องค์กรที่ประสบผลสำเร็จเข้ามาในตลาดอย่างรวดเร็วในการสร้างผลิตภัณฑ์ มีความสามารถทางการตลาด อย่างไรก็ตามความเหมาะสมทางด้านสภาพแวดล้อมภายนอกกับจุดแข็งภายในสามารถที่จะทำให้องค์กรตอบสนองต่อสิ่งเหล่านั้นได้อย่างดี การที่องค์กรจะอยู่รอดในระยะยาวได้นั้น ขึ้นอยู่กับความสามารถในการจัดการความสมดุลกับสภาพแวดล้อมผ่านทางด้านนวัตกรรมและการเรียนรู้ ความสามารถพื้นฐานที่กำหนดให้องค์กรอยู่รอดและมีความเจริญเติบโตในระยะยาว stalk et al. (1992) กล่าวว่าไว้ว่าความสามารถในการแข่งขันอยู่บนพื้นฐานของหลักการ 4 ข้อ คือ

1. กลยุทธ์ขององค์กรไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือตลาด แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางธุรกิจ
2. ความสำเร็จในการแข่งขันขึ้นอยู่กับกระบวนการหลักขององค์กร ในเรื่องของความสามารถทางกลยุทธ์ ในการจัดเตรียมมูลค่าให้กับลูกค้า
3. องค์กรสร้างความสามารถโดยใช้กลยุทธ์ในการลงทุนทางด้าน Business Units (SBUs)
4. ความสามารถในการบริหารงานข้ามหน้าที่ คือมีความสามารถในการทำกลยุทธ์ทุกๆหน้าที่ ของผู้บริหารระดับสูง (CEO)

David Aaker (1989) แนะนำว่ากลยุทธ์เข้าไปเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ท่านจะทำอะไร เข้าไปทำที่ไหน และหลักการของการแข่งขัน ดูจากภาพที่ 1

หลักการของการแข่งขัน (Basis of Competition)

- ทรัพย์สินและทักษะ
(Assets and skills)



แนวทางในการแข่งขัน (The way you compete)

- กลยุทธ์ผลิตภัณฑ์
(Product strategy)
- กลยุทธ์ในการวางตำแหน่งของสินค้า
(Positioning strategy)
- กลยุทธ์การจัดหา
(Sourcing strategy)
- อื่นๆ (etc.)

สถานที่ๆ จะเข้าไปแข่งขัน (Where you compete)

- เลือกตลาดที่จะเข้าไปขายสินค้า
(Market selection)
- เลือกคู่แข่งที่จะเข้าไปแข่ง
(Competitor selection)

ภาพที่ 1 การได้เปรียบเชิงการแข่งขันอย่างยั่งยืน Source: ปรับปรุงจาก Aaker (1999)

Leidtka and Rosenblum, 1996 ได้อธิบายสะท้อนให้เห็นความจริงเกี่ยวกับเรื่องของคำถามในเรื่องของความสมดุลและการปฏิบัติของเรื่องคำถามดังนี้ คือ

คำถามที่ 1 ระบบมูลค่าเพิ่มของอนาคตโดยการสร้างความเป็นไปได้ของสิ่งใหม่ กับหุ้นส่วนและผู้มีส่วนได้เสีย

คำถามที่ 2 ความสามารถใหม่ที่เรากำลังพัฒนาและต้องเรียนรู้ คำถามนี้เป็นเรื่องของทักษะ เรื่องของนวัตกรรม เริ่มตั้งแต่ระดับบุคคล และระดับองค์กรที่ต้องมีการพัฒนาร่วมกัน ระดับบุคคลสามารถที่จะค้นพบสิ่งใหม่ๆ เพราะเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรง

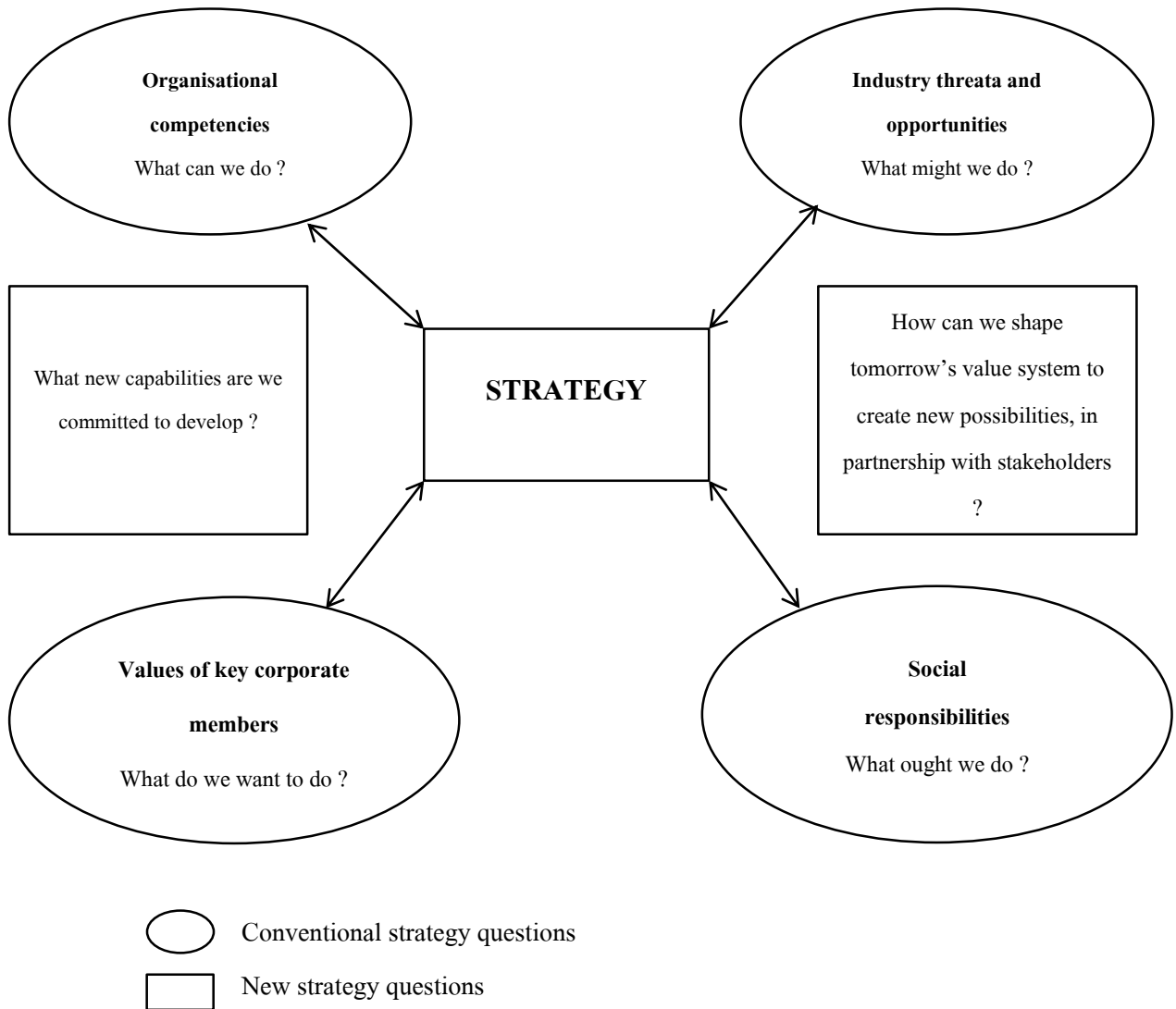
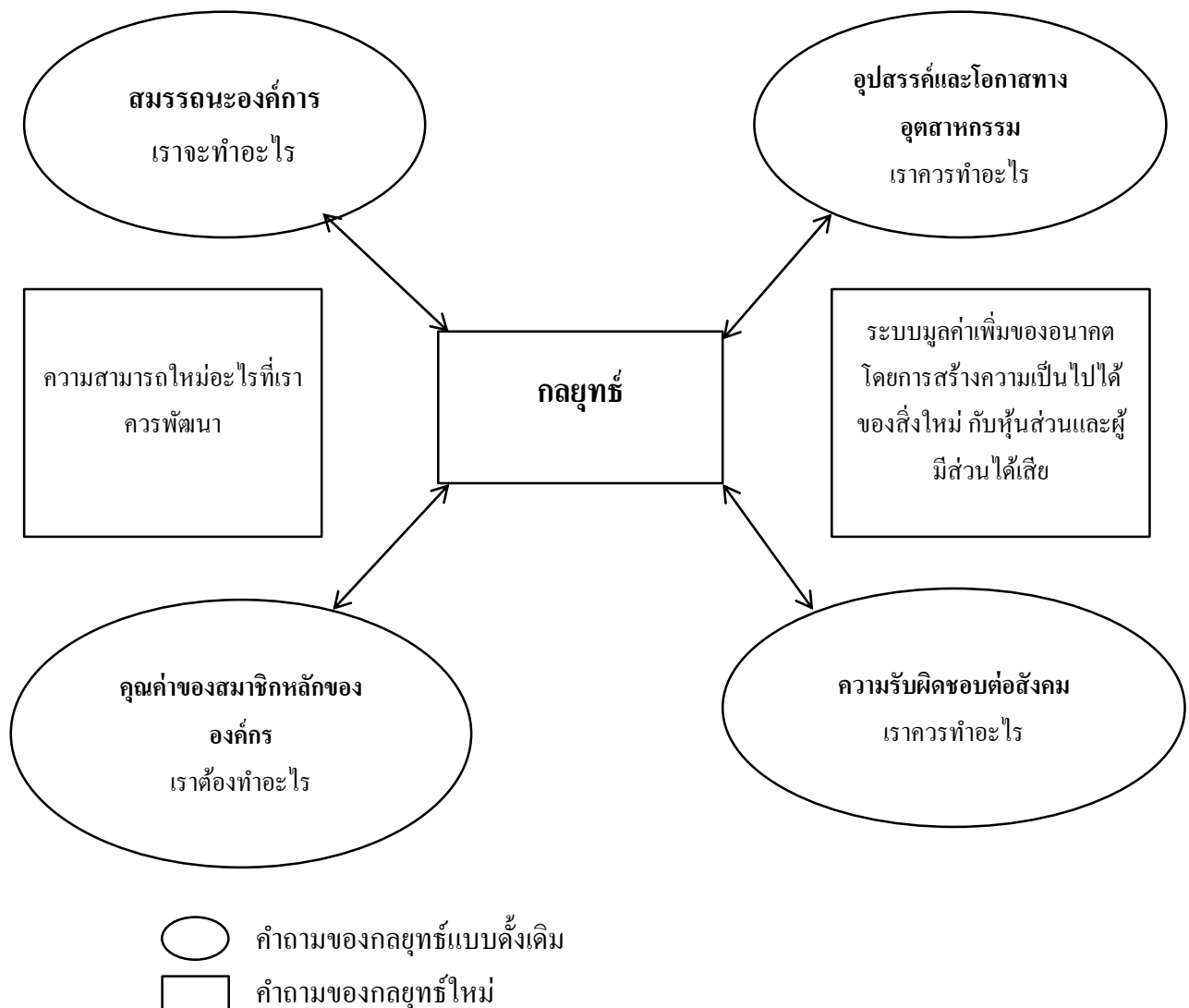


Figure 2 Question driving innovation strategy

Source: Adapted from Liedtka and Rosenblum, 1996



ภาพที่ 2 คำถามการขับเคลื่อนนวัตกรรม

ที่มา: ปรับปรุงจาก Liedtka and Rosenblum, 1996

คำถาม 2 คำถามนี้เชื่อมโยงกับสภาพแวดล้อมของอุตสาหกรรม เพื่อองค์กรจะได้รับผิดชอบต่อสังคม คำถาม 2 คำถามนี้เป็นตัวนำให้เกิดนวัตกรรม คำถามแรกให้ความสนใจเกี่ยวกับผลลัพธ์ของนวัตกรรมที่จะต้องพัฒนาเข้าไปสู่ตลาด ส่วนคำถามที่ 2 เป็นเรื่องของความสามารถที่จะส่งผลให้เกิดผลลัพธ์ดังกล่าว

กลยุทธ์ทั่วไปสำหรับนวัตกรรม (Generic strategies for innovation)

กลยุทธ์นวัตกรรมขึ้นอยู่กับพื้นฐานของทฤษฎีการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งให้ความสนใจไปยังผลตอบแทนที่คุ้มค่า ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลยุทธ์ดังนี้

1. กลยุทธ์ให้ความสนใจไปยังสินค้า ตลาด และกลุ่มเป้าหมาย (Product-market-focussed strategies)

กลยุทธ์นี้คือกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์และการตลาด โดยจัดตำแหน่งของการแข่งขันให้เป็นเลิศในตลาดนั้นๆ Porter's (1980) ให้ความสำคัญกับกลยุทธ์ต้นทุนต่ำ ความแตกต่างของสินค้าและกลุ่มเป้าหมาย (cost leadership, differentiation and focus/ niche) และกลยุทธ์การขยายธุรกิจ ยกตัวอย่างเช่น กลยุทธ์ความแตกต่างให้ความสนใจไปยังการพัฒนาสินค้าที่แตกต่างจากผู้อื่น เพื่อเพิ่มมูลค่าสินค้าให้กับลูกค้า องค์กรสามารถที่จะทำการเจาะตลาดพัฒนาการตลาดหรือขยายธุรกิจไปยังตลาดใหม่ๆ ในขณะที่เดียวกันกลยุทธ์ต้นทุนต่ำก็คือกลยุทธ์ที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพของกระบวนการผลิต ส่วนกลยุทธ์กลุ่มเป้าหมายคือการเข้าหากลุ่มลูกค้าสำหรับผลิตภัณฑ์นั้นๆ ซึ่งรายละเอียดต่างๆ ก็คือในเรื่องของกลยุทธ์การพัฒนาผลิตภัณฑ์ กลยุทธ์การพัฒนาการตลาด กลยุทธ์การเจาะตลาด และกลยุทธ์การหาธุรกิจใหม่ๆ

ต้นทุนต่ำ (Cost reduction)

กลยุทธ์ต้นทุนต่ำคือ การที่องค์กรพยายามลดต้นทุนให้ต่ำลงเมื่อเทียบกับคู่แข่ง เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น หรือเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด หรือทั้งสองอย่าง

กลยุทธ์นี้ให้ความสำคัญในเรื่องของการผลิตจำนวนมาก ทำให้ต้นทุนลดลงและให้ความสำคัญกับการเรียนรู้ที่ก่อให้เกิดความชำนาญ ทำให้ความผิดพลาดเกิดขึ้นน้อยลง นอกจากนี้การขยายตลาด คือการหาตลาดใหม่ๆ เพิ่มขึ้น ทำให้มีการผลิตจำนวนมากขึ้น ต้นทุนก็ย่อมลดลง

ต้นทุนต่ำสามารถที่จะบริหารจัดการได้ 3 แนวทาง คือ

1. การลดขนาดขององค์กรลง (Downsizing) คือการไม่ลงทุนเพิ่ม และลดจำนวนแรงงานลง
2. ผลทางด้านประสบการณ์ที่ได้จากการเรียนรู้ก่อให้เกิดความชำนาญ ทำให้การผลิตมีประสิทธิภาพมากขึ้น (Learning)

3. การปรับปรุงองค์กร (Organization Improvement) คือการทำนวัตกรรมกระบวนการ เช่น การบริการใหม่ๆ การผลิตที่ใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเวลา

ความแตกต่าง (Differentiation)

ความแตกต่างในที่นี้คือ กลยุทธ์ขององค์กรที่พยายามเสนอตัวสินค้า เสนองานบริการที่เหนือคู่แข่ง เช่น ในสายตาของลูกค้าให้ความคิดเห็นว่าตัวสินค้าเป็นตัวที่มีมูลค่าเพิ่มสูงกว่าตัวสินค้าของคู่แข่ง ทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีต่อสินค้าแม้ว่าสินค้านั้นจะมีราคาที่สูงก็ตามและไม่เปลี่ยนใจไปซื้อสินค้ายี่ห้ออื่น ซึ่งความแตกต่างนี้คือความแตกต่างทางด้านนวัตกรรมตัวสินค้าและตลาดที่เข้าไปแข่งขัน

ตลาดที่มีศักยภาพ (Niching)

ตลาดที่มีศักยภาพนี้คือตลาดที่ผู้แข่งไม่คอยให้ความสนใจมากนัก ซึ่งประกอบไปด้วยตลาด 3 ชนิดด้วยกันคือ

1. ตลาดที่ถูกทอดทิ้ง หรือถูกมองข้ามโดยคู่แข่ง
2. เป็นตลาดที่มีศักยภาพแม้ว่าเศรษฐกิจจะอยู่ในช่วงตกต่ำก็ตาม เช่น คนรวยยังซื้อเพชร แม้ว่าเศรษฐกิจจะตกต่ำ อำนาจการจับจ่ายใช้สอยลดลง
3. เป็นตลาดใหม่ที่เกิดขึ้นมาที่คู่แข่งยังไม่คุ้นเคย

กลยุทธ์การหาตลาดที่มีศักยภาพนี้ คือส่วนใหญ่เป็นองค์กรเล็กๆ ที่เข้าไปแสวงหาความต้องการเฉพาะเจาะจงของกลุ่มลูกค้า องค์กรเล็กๆ เหล่านี้ไม่ต้องเข้าไปเผชิญหน้ากับองค์กรใหญ่

การขยายธุรกิจ (Diversification)

กลยุทธ์การขยายธุรกิจ คือกลยุทธ์ที่พยายามหาธุรกิจใหม่ให้แตกต่างไปจากธุรกิจหลัก เพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่สูงขึ้น ความเสี่ยงที่ลดลง การแสวงหาธุรกิจใหม่ๆ ที่ทำกำไรให้องค์การเพิ่มขึ้นจากธุรกิจหลัก เช่น ธุรกิจโรงแรมเป็นธุรกิจหลัก องค์กรขยายธุรกิจไปเป็นธุรกิจการท่องเที่ยว

นวัตกรรมและผลสำเร็จของผลิตภัณฑ์ (Innovation and the effect on product success)

การทำงานนวัตกรรมเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดการได้เปรียบในการแข่งขัน อย่างไรก็ตามการทำงานนวัตกรรมที่สูงเกินไปทำให้ลูกค้าไม่เคยชินกับสินค้าเหล่านั้น และอาจจะเป็นอันตรายหรืออุปสรรคต่อความสำเร็จของสินค้าตัวใหม่ ดังนั้นการทำงานนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ควรที่จะทำให้สัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่คุ้นเคยกับสินค้านั้น ควรที่จะให้เทคนิคเดิมและความสามารถในการแจกจ่ายเดิม โดยการปรับปรุงและขยายคุณภาพผลิตภัณฑ์

2. กลยุทธ์ โอกาส ความเสี่ยง กลุ่มเป้าหมาย (Opportunity-risk-focussed strategies)

กลยุทธ์กลุ่มนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเสี่ยงและแนวโน้มของอนาคตขององค์กร Miles and Snow's (1978) จำแนกประเภทกลยุทธ์นี้ออกเป็น 4 ประเภท คือ

2.1 องค์กรที่มีความคิดก้าวหน้า (Prospectors)

องค์กรจำพวกนี้พยายามหาโอกาสใหม่ทางการตลาด โดยทำการทดลองโดยการตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป โดยทำการพัฒนานวัตกรรมสินค้าและนวัตกรรมการตลาด องค์กรเหล่านี้ส่วนใหญ่นำเสนอสินค้าใหม่ๆ เข้าไปสู่ตลาดเป็นอันดับต้นๆ และมีความสามารถในการจับกำไรได้อย่างงดงาม โดยนำสินค้าเข้าสู่ตลาดหลายๆ รูปแบบ แม้ว่าอาจจะเข้าไปเสี่ยงทางด้านตลาดก็ตาม การเข้าไปครั้งแรกอาจจะยากในการพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัย อย่างไรก็ตามค่อยๆ พัฒนาไปเรื่อยๆ องค์กรเหล่านี้จะทุ่มทุนสูงในระยะแรก ดังนั้นกำไรในแรกๆ ก็จะลดลง เพราะมีการลงทุนที่สูง พวกเขาพร้อมเสมอที่จะตอบสนองต่อความต้องการใหม่ๆ ต่อสภาพแวดล้อมใหม่ๆ โดยการพยายามพัฒนาผลิตภัณฑ์ไปเรื่อยๆ พร้อมทั้งพัฒนาเทคโนโลยีและระบบความยืดหยุ่นขององค์กรอยู่ตลอดเวลา

2.2 องค์การที่มีความคิดในการวิเคราะห์ต่างๆ (Analysers)

องค์การเหล่านี้ดำเนินการใน 2 รูปแบบคือ ในรูปแบบที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไปและสภาพแวดล้อมคงเดิม ถ้าสภาพแวดล้อมคงเดิมก็จะทำงานประจำต่อไป แต่ในกรณีที่สภาพแวดล้อมเปลี่ยนแปลงไป ผู้บริหารระดับสูงคอยมองคู่แข่งอย่างใกล้ชิด สำหรับแนวความคิดใหม่ของคู่แข่งและให้ความสนใจไปยังสิ่งใหม่ๆ เหล่านั้น นักวิเคราะห์เหล่านี้จะให้ความสนใจกับความมั่นคงขององค์การโดยการจำกัดตัวสินค้าและบริการ ในขณะที่เดียวกันก็จะวิ่งตามการพัฒนาในอุตสาหกรรมนั้นๆ แต่ไม่ได้เป็นเจ้าแรกที่เข้าไปในอุตสาหกรรมนั้นๆ โดยใช้ความพยายามในการมองคู่แข่งเพื่อที่จะพัฒนาในเรื่องของประสิทธิภาพทางด้านต้นทุน โดยทำการเข้าไปเล่นในตลาด 2 รูปแบบ คือ 1. ส่งสินค้าตัวใหม่เข้าสู่ตลาดและ 2. ทำการส่งเสริมสินค้าและบริการแบบดั้งเดิมที่เคยมีอยู่แล้ว หลีกเลี่ยงค่าใช้จ่ายในการทำวิจัยและพัฒนา นักวิเคราะห์จำพวกนี้เป็นพวกที่มีความคิดในการวิเคราะห์และชอบที่จะเลียนแบบพวกที่มีความคิดก้าวหน้า

2.3 องค์การที่มีความคิดในการปกป้องตนเอง (Defenders)

องค์การพวกนี้มีตัวสินค้าไม่มากนัก จึงไม่ค่อยที่จะแสวงหาโอกาสใหม่ๆ โดยการบำรุงรักษาสินค้าที่มีอยู่ในเข้าไปสู่ตลาดที่มีศักยภาพ แต่เป็นสินค้าที่มีคุณภาพสูงให้บริการดีเยี่ยมและราคาที่ไม่สูงมาก องค์การพวกนี้เป็นองค์การที่ไม่ค่อยปรับปรุงเทคโนโลยี โครงสร้าง และวิธีปฏิบัติมากนัก พวกเขาไม่ค่อยสนใจการเปลี่ยนแปลงของอุตสาหกรรมมากนัก แต่ให้ความสนใจต่อการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ โดยการพัฒนาประสิทธิภาพของตัวสินค้าที่มีอยู่เดิม

2.4 องค์การที่มีความคิดเฉื่อยชา (Reactors)

องค์การพวกนี้เจอกับการเปลี่ยนแปลงและความไม่แน่นอนของสภาพแวดล้อม แต่ไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้ได้ องค์การพวกนี้ไม่ค่อยจะแสวงหาสิ่งใหม่ๆ และไม่ชอบความเสี่ยง จนกระทั่งต้องเจอกับภาวะความกดดันจากสภาพแวดล้อมอย่างรุนแรง

3. กลยุทธ์เวลา อุตสาหกรรมและในความในใจไปยังคู่แข่ง Time-based (Industry-and competitor-focused) strategies

กลยุทธ์นี้เป็นกลยุทธ์ที่เฝ้ามองดูการเปลี่ยนแปลงของคู่แข่ง เพื่อที่จะเข้าไปอยู่ในอุตสาหกรรมนั้นๆ ขึ้นอยู่กับเวลา ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของโครงสร้างอุตสาหกรรม ขึ้นอยู่กับการวิวัฒนาการเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้ความสนใจเกี่ยวกับนวัตกรรม เป็นกลยุทธ์ที่ต้องมีการคิดว่าจะเข้าไปเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมหรือผู้ตามในอุตสาหกรรมนั้นๆ

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างชนิดของกลยุทธ์ (Inter-relationship between the strategy types)

ความสนใจในการแข่งขัน (Competitive orientation)	เวลา (Time)	โอกาส-ความเสี่ยง (Opportunity-risk)	นำสินค้าเข้าสู่ ท้องตลาด (Product market)
ผู้นำทางการตลาด (Pioneer)	เข้าไปสู่ตลาดก่อนเจ้า อื่นๆ (First entrant)	พวกความคิดก้าวหน้า (Prospector)	นักคิดที่แตกต่าง (Differentiator, offensive strategist (pre-emptive))
เข้าสู่ตลาดเร็ว (Fast follower)	เข้าไปสู่ตลาดช่วงแรกๆ (Early entrant, out pacer)	พวกความคิดก้าวหน้า นักวิเคราะห์ นักเลียนแบบ (Prospector, Analysers, Imitators)	นักคิดที่แตกต่าง ต้นทุนต่ำ ประหยัด พลังงาน (Differentiator, low cost, hybrid)
เข้าสู่ตลาดช้า (Late follower)	เข้าไปสู่ตลาดช้า (Late entrants, put pacer, leap frog)	นักปกป้อง เลื่อยซา นักเลียนแบบ (Defenders, Reactors, Imitators)	นักคิดที่แตกต่าง ต้นทุนต่ำ ประหยัด พลังงาน (Differentiator, low cost, hybrid)

กลุ่มของกลยุทธ์นี้เป็นกลุ่มของกลยุทธ์ความแตกต่างพื้นฐาน ในเรื่องของนวัตกรรมอาจการจะเข้าไปสู่ตลาดเป็นเจ้าแรกหรือจะเป็นผู้ตามเข้ามาทีหลัง เป็นเรื่องของความสัมพันธ์ภายในองค์กรโดยจะดูเรื่องของเวลาและมิตความเสี่ยง โอกาสในการเข้าสู่ตลาด

กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมขององค์กร

ในปัจจุบัน ธุรกิจที่จะทำกำไรได้อย่างมั่นคงและต่อเนื่อง จำเป็นที่จะต้องนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ออกสู่ตลาดอย่างสม่ำเสมอ การนำเสนอสิ่งใหม่ๆ ออกสู่ตลาดเป็นครั้งแรกขององค์กรไม่ว่าจะเป็นผลิตภัณฑ์ใหม่ ผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ การออกแบบใหม่ไม่ดูซ้ำเดิม การนำกระบวนการผลิตใหม่ๆ มาใช้เพื่อให้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์มีคุณภาพที่ดีขึ้น แม้กระทั่งการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ เช่น เพิ่มช่องทางการขายใหม่ การให้บริการใหม่ วิธีการรับชำระเงินใหม่ ฯลฯ ถือได้ว่า เป็นการสร้างนวัตกรรมขององค์กร

อย่างไรก็ตาม ความใหม่ ที่จะเรียกได้ว่าเป็นนวัตกรรมนั้น จำเป็นที่จะต้องมีความใหม่อื่นกำกับด้วย เช่น จะต้องเป็นความใหม่ที่สร้างคุณค่าเพิ่มให้กับลูกค้าหรือผู้บริโภค ได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายจากตลาด ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในตลาด โดยเฉพาะการสร้างความสามารถในการแข่งขันในตลาดให้กับองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงสมรรถนะของการทำธุรกิจ การผลิต หรือการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีต่างๆ ที่นำมาใช้ประกอบในการทำธุรกิจขององค์กร

ขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ที่จะเกิดขึ้นได้จากการสร้างนวัตกรรม จะขึ้นอยู่กับมิติต่างๆ มิติใดมิติหนึ่ง หรือหลายมิติรวมกัน เช่น ต้นทุนที่ได้เปรียบ คุณภาพและการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่เหนือกว่า ความคงทนถาวร การใช้งานที่สะดวกและเชื่อถือได้ รูปแบบที่ถูกต้อง รวมถึงภาพลักษณ์ขององค์กร ในแง่ของการเป็นองค์กรที่มีนวัตกรรม รวมไปถึงการเป็นเจ้าของทรัพยากรในการผลิต เช่น วัตถุดิบ เครื่องจักรอุปกรณ์ในการผลิต ทักษะและความสามารถของบุคลากร องค์ความรู้ที่สะสมอยู่ในองค์กร การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้มีส่วนได้เสียขององค์กร สิ่งเหล่านี้ จะเป็นปัจจัยเสริมให้การสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางธุรกิจ องค์กร อาจวางกลยุทธ์ในการสร้างนวัตกรรมได้ โดยการหันกลับมาวิเคราะห์สถานการณ์ภายในขององค์กร ในปัจจุบัน ใน 2 ด้าน คือ ในด้านประสิทธิภาพเชิงเทคโนโลยี และในด้านความสามารถในการให้บริการต่อตลาดและผู้บริโภค ว่าเป็นอย่างไร และควรจะวางกลยุทธ์ในอนาคตต่อไปอย่างไร

ในด้านประสิทธิภาพเชิงเทคโนโลยี มี 2 ทางเลือก คือ กลยุทธ์การหันไปใช้เทคโนโลยีใหม่ และกลยุทธ์การพัฒนาเทคโนโลยีเดิมที่มีอยู่แล้วให้ดีขึ้น จะเห็นได้ว่า หากเลือกกลยุทธ์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นก็คือ ประสิทธิภาพ ความรู้ และทักษะที่บริษัทได้สะสมไว้จากการใช้เทคโนโลยีเดิมจะสูญหายไป และไม่สามารถนำมาใช้ได้ทันทีกับเทคโนโลยีใหม่ แต่จะให้ประโยชน์ในการสร้างนวัตกรรมแบบฉับพลัน ไม่ใช่แบบค่อยเป็นค่อยไป ในเชิงการตลาด ก็จะคล้ายคลึงกัน คือ ทางเลือกในการพัฒนาตลาดแบบค่อยเป็นค่อยไป หรือทางเลือกที่จะนำสิ่งใหม่เสนอต่อตลาดในเชิงรุกอย่างรวดเร็ว

เมื่อพิจารณาในเชิงเทคโนโลยีและความเชื่อมโยงกับตลาด จะทำให้องค์กร สามารถเลือกทำกลยุทธ์นวัตกรรมได้ใน 4 รูปแบบ

1. กลยุทธ์นวัตกรรมแบบปกติ (Regular Innovation)

พัฒนาหรือปรับปรุงเทคโนโลยีเดิมที่ใช้อยู่ให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น และนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ได้จากการพัฒนาเทคโนโลยีนั้นนำเสนอในตลาดเดิมขององค์กร เช่น บริษัทผลิตรถยนต์ที่พัฒนารถรุ่นใหม่ ออกมาอย่างสม่ำเสมอ

2. กลยุทธ์นวัตกรรมแบบปฏิวัติ (Revolutionary Innovation)

เปลี่ยนเทคโนโลยีเดิมที่เคยใช้อยู่มาเป็นเทคโนโลยีใหม่ล่าสุด แต่ยังนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ได้จากเทคโนโลยีใหม่นี้ในตลาดเดิม การเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ อาจทำให้องค์กร ต้องสร้างสายการผลิตขึ้นใหม่

หรือสร้างโรงงานใหม่มารองรับ เช่น บริษัทรถยนต์ที่หันมาผลิตรถยนต์ที่ใช้เชื้อเพลิงทางเลือกใหม่ๆ เช่น รถไฮบริด รถยนต์ไฟฟ้า

3. กลยุทธ์นวัตกรรมแบบหาช่องว่างทางการตลาด (Niche Innovation)

ใช้เทคโนโลยีเดิม แต่หาทางเชื่อมโยงกับตลาดใหม่ พัฒนาผลิตภัณฑ์เฉพาะสำหรับกลุ่มลูกค้าที่มีความต้องการพิเศษที่ไม่เหมือนกับกลุ่มลูกค้าเดิม เช่น บริษัทผลิตรถยนต์นั่ง หันมาผลิตรถยนต์บรรทุก รถยนต์โดยสาร หรือรถยนต์เพื่อการพาณิชย์อื่นๆ

4. กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปลี่ยนโครงสร้าง (Architectural Innovation)

เปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ หรือนำเทคโนโลยีใหม่มาใช้ และนำเสนอผลิตภัณฑ์ต่อตลาดหรือกลุ่มลูกค้าใหม่ เช่น บริษัทรถยนต์ ที่หันไปผลิตสินค้าประเภทอื่น เช่น เรือ หรือเครื่องจักรกลอื่นๆ

จะเห็นได้ว่า การเลือกใช้กลยุทธ์นวัตกรรมแบบใดแบบหนึ่ง จะขึ้นอยู่กับความพร้อมขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของ ความสามารถในการลงทุน ความสามารถในการเรียนรู้และพัฒนาทักษะใหม่ๆ ของทรัพยากรบุคคล และความสามารถในการพัฒนาความเชื่อมโยงกับตลาดใหม่ๆ รวมไปถึงการก้าวกระโดดของผลตอบแทนเชิงธุรกิจที่จะเกิดขึ้นจากการลงทุนในการสร้างนวัตกรรมด้วย แต่สิ่งสำคัญที่สุดที่จะเป็นพื้นฐานไปสู่การสร้างองค์กร นวัตกรรม คงหนีไม่พ้นเรื่องของการให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีที่ดองนำมาใช้ในการทำธุรกิจ ความรู้ความเข้าใจและการให้ความสนใจ ติดตามความก้าวหน้าใหม่ๆ ทางเทคโนโลยี จึงเป็นทักษะและองค์ความรู้ที่สำคัญอีกประเภทหนึ่งที่ผู้บริหารหรือเจ้าของธุรกิจสมัยใหม่ จะต้องให้ความสนใจอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สืบค้นจาก

สรุป

ความสามารถพื้นฐานที่กำหนดให้องค์กรอยู่รอดและมีความเจริญเติบโตในระยะยาว stalk et al. (1992) กล่าวไว้ว่าความสามารถในการแข่งขันอยู่บนพื้นฐานของหลักการ 4 ข้อ คือ

1. กลยุทธ์ขององค์กรไม่ใช่ขึ้นอยู่กับผลิตภัณฑ์หรือตลาด แต่ขึ้นอยู่กับกระบวนการทางธุรกิจ
2. ความสำเร็จในการแข่งขันขึ้นอยู่กับกระบวนการหลักขององค์กร ในเรื่องของความสามารถทางกลยุทธ์ ในการจัดเตรียมมูลค่าให้กับลูกค้า
3. องค์กรสร้างความสามารถโดยใช้กลยุทธ์ในการลงทุนทางด้าน Business Units (SBUs)
4. ความสามารถในการบริหารงานข้ามหน้าที่ คือมีความสามารถในการทำกลยุทธ์ทุกๆ หน้าที่ของผู้บริหารระดับสูง (CEO)

กลยุทธ์ทั่วไปสำหรับนวัตกรรม (Generic strategies for innovation)

กลยุทธ์นวัตกรรมขึ้นอยู่กับพื้นฐานของทฤษฎีการได้เปรียบเชิงการแข่งขัน ซึ่งให้ความสนใจไปยังผลตอบแทนที่คุ้มค่า ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลยุทธ์ดังนี้

เชมมารี รักษาชีพ และคณะ

1. กลยุทธ์ให้ความสนใจไปยังสินค้า ตลาด และกลุ่มเป้าหมาย (Product-market-focussed strategies)
2. กลยุทธ์ โอกาส ความเสี่ยง กลุ่มเป้าหมาย (Opportunity-risk-focussed strategies) กลยุทธ์กลุ่มนี้ขึ้นอยู่กับพื้นฐานของความเสี่ยงและแนวโน้มของอนาคตองค์กร Miles and Snow's (1978) จำแนกประเภทกลยุทธ์นี้ออกเป็น 4 ประเภท คือ
 - 2.1. องค์กรที่มีความคิดก้าวหน้า (Prospectors)
 - 2.2. องค์กรที่มีความคิดในการวิเคราะห์ต่างๆ (Analysers)
 - 2.3. องค์กรที่มีความคิดในการปกป้องตนเอง (Defenders)
 - 2.4. องค์กรที่มีความคิดเฉื่อยชา (Reactors)
3. กลยุทธ์เวลา อุตสาหกรรมและในความสนใจไปยังคู่แข่ง Time-based (Industry-and competitor-focussed) strategies

รายการอ้างอิง

กลยุทธ์การสร้างนวัตกรรมของโครงการ. วันที่ค้นข้อมูล 7 สิงหาคม 2562, เข้าถึงได้จาก

<https://www.bangkokbiznews.com/blog/detail/633809>

- Aaker, D. A. (1989). Managing assets and skills: The key to a sustainable competitive advantage. *California Management Review*, 31, 91-106.
- Leidtka, J. M., & Rosenblum, J. W. (1996). Shaping conversation: Making strategy, managing change. *California Management Review*, 39(1), 141-157.
- Miles, R. E., & Snow, C. C. (1978). *Organisational structure and process*. New York: McGraw-Hill.
- Porter, M. (1980). *Competitive strategy*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Stalk, G., Evans, P., & Shulman, L. E. (1992). Competing on capabilities: The new rules of corporate strategy. *Harvard Business Review*, March-April, 57-69.

คำแนะนำสำหรับการเสนอบทความเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ได้จัดทำวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้คณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องได้มีโอกาสเสนอผลงานทางวิชาการ ในสาขารัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง ให้ได้มีโอกาสเสนอผลงานทางวิชาการเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณชน

กองบรรณาธิการวารสารจึงขอเชิญชวนคณาจารย์ บุคลากร นิสิต นักศึกษา และผู้ที่สนใจส่งบทความวิชาการ บทความงานวิจัย และบทความปริทรรศน์ (Review Article) เพื่อจัดพิมพ์เผยแพร่ในวารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย ซึ่งเป็นวารสารราย 4 เดือน (ปีละ 3 ฉบับ) มีกำหนดการตีพิมพ์ในเดือน เมษายน สิงหาคม และธันวาคม ของทุกปี

ข้อกำหนดของการเขียนบทความ ดังนี้

1. ความยาวของบทความ 15-20 หน้ากระดาษ A4
2. ชนิดของอักษรที่พิมพ์ Angsana New ขนาด 16 พอยท์
3. รูปแบบการนำเสนอบทความวิชาการ

ประกอบด้วย

- ชื่อเรื่อง (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน และตำแหน่ง สังกัด หน่วยงาน (หากเป็นนิสิตระดับหลักสูตร

และสถาบันการศึกษา) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- บทคัดย่อภาษาไทย 10-25 บรรทัด
- บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) โดยเนื้อต้องเหมือนกับบทคัดย่อภาษาไทย
- คำสำคัญ (Keywords) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- บทนำ
- เนื้อหา
- บทสรุป
- รายการอ้างอิง (นาม-ปี APA)

4. รูปแบบการนำเสนอบทความงานวิจัย ประกอบด้วย

- ชื่อเรื่องงานวิจัย (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- ชื่อ-นามสกุล ผู้เขียน และตำแหน่ง สังกัด หน่วยงาน (หากเป็นนิสิตระดับหลักสูตรและ

สถาบันการศึกษา) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

- บทคัดย่อภาษาไทย 10 -25 บรรทัด
- บทคัดย่อภาษาอังกฤษ (Abstract) โดยเนื้อต้องเหมือนกับบทคัดย่อภาษาไทย
- คำสำคัญ (Keywords) (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
- บทนำ
- วัตถุประสงค์การวิจัย
- กรอบแนวคิดการทำวิจัยหรือสมมติฐานการวิจัย (ถ้ามี)
- ทบทวนวรรณกรรม (แนวคิด ทฤษฎี)
- วิธีการวิจัย
- ผลการวิจัย
- อภิปรายผลและข้อเสนอแนะการวิจัย
- รายการอ้างอิง (นาม-ปี APA)

5. การอ้างอิงเนื้อหาใช้รูปแบบการอ้างอิงแบบ APA (American Psychological Association)

ตัวอย่าง การอ้างอิงในเนื้อหา

(เชวณะ ไตรมาส, 2542 หน้า 9) หรือ เชวณะ ไตรมาส (2542, หน้า 9)

(Downs, 1957, p. 60) หรือ Downs (1957, p. 60)

ตัวอย่าง รายการอ้างอิง

เชวณะ ไตรมาส. (2542). *การเลือกตั้งแบบใหม่*. กรุงเทพฯ: สถาบันนโยบายการศึกษา.

Downs, A. (1957). *An Economic Theory of Democracy*. New York: Harper and Row.

6. บทความที่ส่งเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่ไหนมาก่อนและต้องไม่อยู่ระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารฉบับอื่น

สำหรับการจัดส่งบทความเพื่อตีพิมพ์นั้น

กรุณากรอกแบบนาส่งบทความแล้วสแกนพร้อมทั้งส่งไฟล์ข้อมูลของบทความมาที่

ระบบ ThaiJo: https://www.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal

E-mail: polscilawjournal@gmail.com

***** กรณีที่บทความไม่ปฏิบัติตามขั้นตอน และรูปแบบการเขียนบทความอย่างครบถ้วน ขอสงวนสิทธิ์ในการส่งกลับไปยังผู้เขียน เพื่อความถูกต้องและเรียบร้อยต่อไป**

เบอร์โทรศัพท์ 0-3810-2369 ต่อ 105 หรือ 115, 0-3839-0243 ธารทิพย์ ภาวะวิภาต

ในกรณีที่ส่วนบุคคลภายนอก ต้องชำระค่าลงวารสารการเมือง การบริหาร และ กฎหมาย จำนวน 2,500 บาท โดยชำระได้ที่คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา หรือชำระผ่านทางธนาคารกรุงไทย ชื่อบัญชีมหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่บัญชี 386-1-00442-9 สาขาแหลมทองบางแสน และส่งหลักฐานการชำระเงินมาที่ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เลขที่ 169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ. เมือง ชลบุรี 20131 หรือ Fax 038-393475 ต่อ 102 หรือ Scan แล้วส่ง E-mail: polscilawjournal@gmail.com

กองบรรณาธิการจะพิจารณาเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความและแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เขียนบทความวิชาการ/ บทความวิจัยทราบ สำหรับบทความที่ผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิแล้วจะได้รับการตีพิมพ์ลงในวารสารเพื่อเผยแพร่ต่อไป

อนึ่ง บทความทุกเรื่องที่ตีพิมพ์ในวารสารฯ จะได้รับการอ่านและการประเมินโดย ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชานั้นๆ กองบรรณาธิการของสงวนสิทธิ์ในการบรรณาธิการ และ ลำดับการตีพิมพ์ก่อน – หลัง ทั้งนี้ถ้อยคำ ข้อเขียน ข้อคิดเห็นและข้อสรุปในบทความย่อและบทความทุกเรื่อง ถือเป็นผลงานวิชาการของผู้เขียน โดยกองบรรณาธิการไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย

The Guidelines for Articles Submitting to be Considered for Publication in Journal of Politics, Administration and Law

Faculty of Political Science and Law, Burapha University offers Journal of Politics, Administration and Law with the objectives of promoting and supporting lecturers, personnel students and interested persons to have the opportunity to present and disseminate their academic work in political science, public administration and related fields.

The editorial board welcome lecturers, personnel and interested persons to send academic articles, research articles and review articles for print publication in Journal of Politics, Administration and Law. The journal publishes every 4 months (3 issues per year). The scheduled print publication months are April, August and December. The requirements are at follows;

1. The length of an article: 15 - 20 pages of A4 paper
2. The type of the printed characters: 16-point Angsana New font 16
3. The format for submitting academic articles consists of
 - Title (Thai and English) – Abstract (Thai and English)
 - Full Name, position and organization
 - Thai and English Abstract must have the same content.
 - The content of the Thai Abstract must be in accordance with the English one. The text length of Thai and English abstract altogether must not exceed 10 - 25 lines.
 - Keywords
 - Introduction
 - Main text
 - Conclusion
 - Reference
4. The format for writing research article/ The research article format consists of
 - Research Title (Thai and English)
 - Abstract (Thai and English)
 - Thai and English Abstract must have the same content.
 - Full Name, position and organization
 - The content of Thai Abstract must be in accordance with the English one.

The text length of Thai and English abstract altogether must not exceed 10 - 25 lines.

- Keywords
- Introduction
- Research Objective
- Conceptual Framework/ Research Hypothesis
- Review of Related Literatures
- Research Method
- Research Result
- Discussion and Research Suggestion
- Reference

5. A footnote citation format for text references is used as shown (APA style)

Example Citing References in Text

(Downs, 2012, p. 60) or Downs (2012, p. 60)

(Fawcett and Andrew, 1999, pp. 101-110) or Fawcett and Andrew (1999, pp. 101-110)

Example References

Ritchie, B. W. (2003). *Managing Educational Tourism*. Clevedon, UK: Channel

View Publications.

Lewin, K., Lippit, R., & White, R. K. (1939). Patterns of aggressive behavior in experimentally created social climates. *Journal of Social Psychology*, 10(2), 271-301.

BBC. (2013). *Chile's judges apologize for their actions after coup*. Retrieved September 5, 2015, from <http://www.bbc.com/news/world-latin-america-23967816>

The authors can contact the editorial board via Email polscilawjournal@gmail.com in order to get a file about reference method for publishing in Journal of Politics, Administration and Law. Alternatively, the authors can check the format in the journal website.

6. The articles submitted to the journal to be reviewed for publication must not have already been published elsewhere and not currently be under consideration for publication by other journals

Regarding the article sending, please send

ThaiJo: https://www.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal

E-mail: polscilawjournal@gmail.com

The editorial board will consider choices of referees to assess articles and notify the results to the authors of the academic/research articles. Accepted articles will be published in the Journal.

แบบนำส่งบทความ

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

1. ชื่อบทความ

ภาษาไทย.....

ภาษาอังกฤษ.....

2. ประเภทบทความ

☐ บทความวิจัย ☐ บทความวิชาการ

☐ บทความวิจารณ์หนังสือ ☐ บทความปริทัศน์

3. ชื่อ-สกุล ผู้เขียนบทความ

(ภาษาไทย).....

(ภาษาอังกฤษ).....

4. สถานที่ติดต่อเจ้าของบทความ (กรุณากรอกให้ชัดเจนด้วยตัวบรรจง)

ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้ บ้านเลขที่ หมู่..... ถนน..... ตำบล/แขวง.....

อำเภอ/เขต..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... E-mail.....

5. บุคคลที่สามารถติดต่อได้/ผู้ประสานงาน.....

โทรศัพท์เคลื่อนที่..... E-mail.....

6. การรับรองบทความ

☐ ขอรับรองว่าบทความต้นฉบับนี้ยังไม่เคย ได้รับการเผยแพร่และตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน

☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว

☐ เป็นผลงานของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุในบทความจริง

7. ลายมือชื่อเจ้าของบทความร่วมในการยินยอมให้นำส่งบทความ (กรุณาลงรายชื่อให้ครบทุกคน)

ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย ตัวบรรจง)	ชื่อ-สกุล (ภาษาไทย ตัวบรรจง)	หน่วยงาน	โทรศัพท์	E-mail

8. เอกสารนำส่ง

ThaiJo: https://www.tci-thaijo.org/index.php/polscilaw_journal

E-mail: polscilawjournal@gmail.com

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ เป็นขุมปัญญาด้านการเมือง การปกครอง การบริหาร กฎหมายแห่งภาคตะวันออก

พันธกิจ

1. สร้างบัณฑิตให้เป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้ คุณธรรม ออกไปสร้างประโยชน์แก่สังคม
2. ผลิตรายวิชาการให้มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการ หรือการปฏิบัติงานสาธารณะ
3. บริการวิชาการตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม โดยคำนึงถึงความรับผิดชอบต่อสังคม
4. สืบทอด ประยุกต์วัฒนธรรม การเมือง การปกครอง การบริหาร กฎหมายไทยให้คงอยู่คู่สังคมไทย ภายใต้การเปลี่ยนแปลงทางสังคม

Vision

Faculty of Political Science and Law is the Wisdom of Politics, Governance, Administrations, and Law of the Eastern Region

Missions

1. To deliver graduate students as valuable human resources who occupy knowledge and ethics to provide public services
2. To create qualified academic publications which contribute to academic purpose and public services
3. To provide academic services which meet local and social demands concerning social responsibility
4. To cultivate cultural, politic, governance, and legal dimensions strengthening Thai society in circumstances of social change

วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

169 ถ.ลงหาดบางแสน ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี