บทความสังคมศาสตร์ เล่ม 1

บทความสังคมศาสตร์ เล่ม 1

วันที่ 10 มีนาคม 2561 มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๓๐๖/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งบรรณาธิการและกองบรรณาธิการบทความ

เพื่อให้กระบวนการจัดทำเล่มบทความ ประจำปีการศึกษา 2560 ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 43 แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2546 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550 จึงเห็นสมควรแต่งตั้งบรรณาธิการและกองบรรณาธิการบทความ ดังมีรายนามต่อไปนี้

บรรณาธิการ

รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน	กาญจนาทวีกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ,บริหารการศึกษา, รัฐประศาสนศาสตร์

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
ศาสตราจารย์(พิเศษ)ทพ.ไพรัช	ธีรวรางกูล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย	ขุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธารณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
รอ่งศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์	จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ , รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉิรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิณ	เกษมกิจวัฒนา	บรรณาธิการวารสารสภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา	สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามนัฏ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒนศักดา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวรรณ	ประสานพานิช	สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ,บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ต้นเปาว์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ	ตื้อตัน	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท	สุวรรณหงษ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
ดร.กิติกร	ดาวพิเศษ	มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ	บริหารธุรกิจ
ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
ดร.จุรีวรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดเป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์)
อธิการบดี

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

คำสั่งมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

ที่ ๓๐๕/๒๕๖๐

เรื่อง แต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์บทความ

เพื่อให้กระบวนการกลั่นกรองประเมินบทความ ก่อนที่จะได้รับการพิจารณาให้นำเสนอบทความ ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๐ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๔๓ แห่งพระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๐ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิวิพากษ์บทความดังมีรายนาม

๑.	ศาสตราจารย์กิตติคุณ ทพ.วินัย	ศิริจิตร	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ทันตแพทยศาสตร์
๒.	ศาสตราจารย์ ทพ.ดร.สิทธิชัย	ขุนทองแก้ว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์	ทันตแพทยศาสตร์
๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุธรรม	นันทมงคลชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล	สาธารณสุขศาสตร์, พยาบาลศาสตร์
๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.อภินันท์	จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย	บริหารธุรกิจ , รัฐประศาสนศาสตร์
๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.เดชา	พวงดาวเรือง	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๖.	รองศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศรี	ฉิรินัง	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์	รัฐประศาสนศาสตร์
๗.	รองศาสตราจารย์จรินทร์	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	บริหารธุรกิจ
๘.	รองศาสตราจารย์ดวงเดือน	เทศวานิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารการศึกษา
๙.	รองศาสตราจารย์ ดร.สายพิณ	เกษมกิจวัฒนา	บรรณาธิการวารสารสภาการพยาบาล	พยาบาลศาสตร์
๑๐.	รองศาสตราจารย์ ดร.กฤษณา	ไวสำรวจ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธรกิจ รัฐศาสตร์,
๑๑.	รองศาสตราจารย์ ดร.ศรุดา	สมพอง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๑๒.	รองศาสตราจารย์ ดร.ชุติมา	มุสิกานนท์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๓.	รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา	วิหคโต	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๔.	รองศาสตราจารย์ ดร.กัญญามน	อินหว่าง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ,บริหารการศึกษา, รัฐประศาสนศาสตร์
๑๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.สุรีย์	จันทะโมลี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๑๖.	รองศาสตารจารย์ ดร.สันต์ชัย	พูลสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	ศึกษาศาสตร์
๑๗.	รองศาสตราจารย์ ดร.จิรพล	จิยะจันทน์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ,การเงิน
๑๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี	รามนัฏ	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	บริหารธุรกิจ
๑๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีระพันธ์	ด้วงทองสุข	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	วิศวกรรมศาสตร์
๒๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวุฒิ	สมศักดิ์	มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์	เทคนิคการแพทย์, วิทยาศาสตร์การแพทย์, สาธารณสุขศาสตร์

มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
WESTERN UNIVERSITY

๖๐๐ ตำบลสระลงเรือ อำเภอห้วยกระเจา จังหวัดกาญจนบุรี ๗๑๑๗๐
600 SRA LONG RUEA , HUAI KRACHAO , KANCHANABURI 71170
TEL. 0-3565-1000 FAX. 0-3565-1144 http://www.western.ac.th

๒๑.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิเศษ	ชัยดิเรก	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
๒๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาญชัย	บัญชาพัฒนศักดา	มหาวิทยาลัยชินวัตร	บริหารธุรกิจ(นานาชาติ)
๒๓.	ผู้ชาวยศาสตราจารย์ ดร.ภัทรวรรณ	ประสานพานิช	สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย	การบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ,บริหารธุรกิจ
๒๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ณัฏฐ์	โอธนาทรัพย์	มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์	เทคโนโลยีสารสนเทศ
๒๕.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์	กิตตินรรัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	บริหารธุรกิจ
๒๖.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สืบพงศ์	สุขลม	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๗.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา	ต้นเปาว์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๒๘.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พภัสสรณ์	วรภัทรถิระกุล	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	รัฐประศาสนศาสตร์
๒๙.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจวรรณ	ตื้อตัน	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สัตวแพทยศาสตร์
๓๐.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.โกวิท	สุวรรณหงษ์	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	สาธารณสุขศาสตร์
๓๑.	พลตรี ดร.สิทธิเดช	วงศ์ปรัชญา	คลังสมอง วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร	รัฐศาสตร์
๓๒.	ดร.วัลลภา	ศรีทองพิมพ์	มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด	บริหารธุรกิจ
๓๓.	ดร.วิลาสินี	ยนต์วิกัย	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ	บริหารธุรกิจ
๓๔.	ดร.ธนกร	ศรีสุขใส	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี(พิเศษ)	นิติศาสตร์,บริหารธุรกิจ
๓๕.	ดร.รวงทอง	ถาพันธุ์	มหาวิทยาลัยเจ้าพระยา	ศึกษาศาสตร์
๓๖.	ดร.นิพิฐพนธ์	สนิทเหลือ	สถาบันเทคโนโลยีสุวรรณภูมิ	สถิติประยุกต์,บริหารธุรกิจ
๓๗.	ดร.สิรินี	ว่องวิไลรัตน์	วิทยาลัยนอร์ทเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๓๘.	ดร.จุรีวรรณ	มณีแสง	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	พยาบาลศาสตร์
๓๙.	ดร.บรินดา	สัณหฉวี	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารธุรกิจ
๔๐.	ดร.นิษฐ์วดี	จิรโรจน์ภิญโญ	มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น	บริหารการศึกษา

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดเป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๒๖ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๐

(รองศาสตราจารย์ ดร.จิรศักดิ์ จิยะจันทน์)
อธิการบดี

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
“เวลาพัก” ปัจจัยสำคัญในการป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ นางขนิฐฐา ชื่นโกสุม	1
ภัยจากการเปิดรับสื่อออนไลน์ของเด็ก นางสาวชไมพร ซ่อนกลิ่น	9
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง ปภัสรินทร์ ศรีชัยนิธิวุฒิ	13
ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ปรไพทิพย์ ด่านณรงค์	25
พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค มันทนา ชิวปรีชา	29
ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด สุภาพรรณ แตงทอง	33
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน นางสาวอรทัย สาคำ	44
การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก กุล เครือวีระ	56
บทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่น จ่าเอกณัฐวุฒิ อุดสุข	65
การปฏิบัติงานของกองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ด้านการนำเข้า-ส่งออก นายต้นพงศ์ คำพลงาม	72
บทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่น นายบุญเกิด นาราช	79

สารบัญ

ชื่อเรื่อง/ชื่อผู้วิจัย	หน้า
พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในกระแสอาเซียน บุศรา ขาวจัตุรัส	88
กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นางสาวบุษยา มาทา	96
ตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ภิกูลนิกาย นารี	104
ความสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายในเขตเทศบาลเมืองตาก ร.ต.อ.อนันตรัตน์ สุขนรินทร์	111
การมีส่วนร่วมของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองในระดับตำบล และหมู่บ้านต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร้อยตำรวจโทองอาจ จินาอุ	118
TQM การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับภาครัฐ วสาทิพย์ ดำรงค์พิวัฒน์	125
ธรรมาภิบาลภายใต้กระแสโลกาภิวัฒน์ วัชรศักดิ์ อิ่มอาเทศ	129
การจัดการทางสังคมเมืองนครราชสีมาในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางสังคม ศุภวรรณ เที่ยงกระโทก	134
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล นายอัคเดช ไมอักรี	142
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ร้อยตำรวจเอกภัทรพล ถ้วยทอง	149

“เวลาพัก” ปัจจัยสำคัญในการป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้ใช้คอมพิวเตอร์

“Break Time” Key Factors in Preventing Health Problems of Computer Users

ขนิฐฐา ชื่นโกสุม

บทคัดย่อ

สาเหตุของการทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานและเกิด โรคคอมพิวเตอร์ซินโดรมในกลุ่มพนักงานออฟฟิศ ซึ่งผู้ที่มีอาการโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรมส่วนใหญ่ จะเกิดความรู้สึกไม่สะดวกสบาย ยากต่อการเคลื่อนไหว ทรมานในการใช้ชีวิตประจำวันในระยะยาว ส่งผลต่อความสูญเสียทางเศรษฐกิจและประสิทธิภาพของการทำงาน ทั้งนี้ ปัจจุบันองค์กรต่าง ๆ ยังคงไม่ได้ให้ความสำคัญกับปัญหานี้เท่าที่ควร โดยขาด ความเข้าใจถึงสาเหตุ การวางกลยุทธ์ แนวทางการป้องกันการเกิดโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรมภายใน องค์กร จึงเป็นความท้าทายที่จะศึกษา ถึงแนวโน้ม สาเหตุ เพื่อเป็นข้อมูลสร้างให้องค์กรเกิดความ เข้าใจ ตระหนักถึง และนำเอาประเด็นเกี่ยวกับการเจ็บป่วยสะสมจากการทำงาน เข้ามาเป็นส่วนหนึ่ง ของการดำเนินงานและบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานออฟฟิศทำงานติดต่อกันเป็นระยะเวลานานและ เป็นโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม พนักงานออฟฟิศที่มีอาการเจ็บป่วยจากโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม ส่วนใหญ่มีระดับความรุนแรงของอาการที่ระดับปานกลางคือ รู้สึกเจ็บปวดขณะทำงาน และช่วงเวลา พักจากการทำงาน โดยมีอาการเจ็บป่วยที่บริเวณไหล่-บ่า มากที่สุด และยังไม่ได้รับการได้รับการดูแล ที่ดีจากองค์กรเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยจากโรคคอมพิวเตอร์ซินโดรม

คำสำคัญ : เวลาพัก ป้องกันปัญหาสุขภาพของผู้ใช้คอมพิวเตอร์

ABSTRACT

Causes of long-term work Computer Syndrome Syndrome in Office Workers Most people with computer syndrome Will not feel comfortable. Hard to move Suffering in daily living in the long run. Today, organizations still do not pay attention to the problem as it should, without understanding the causes. Strategic Planning The prevention approach to computer syndrome in the organization is a challenge to study the causal tendency to provide information that empowers the organization to understand, recognize, and address issues related to occupational illness. Become a part This is a great way to increase the efficiency of your organization's operations and human resources. Factors that cause office workers to work for a long time and Computer Syndrome Syndrome An office worker who is suffering from computer syndrome illness. Most of the severity of symptoms is moderate. Pain while working and rest periods during work. Most shoulder and shoulder disorders have not been cured. A good organization of illnesses from computer syndrome

Keywords : Time to prevent the health problems of computer users

บทนำ

ปัญหาสุขภาพจากการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์นั้นมีการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางมานานแล้ว แต่การศึกษาและงานวิจัยส่วนใหญ่มักมุ่งเน้นไปที่การจัดโต๊ะเก้าอี้ ท่าทางการทำงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยที่การคุ้มครองในเรื่องเวลาการทำงานและเวลาพักระหว่างการทำงานกับคอมพิวเตอร์ยังไม่ได้ถูกให้ความสำคัญเท่าที่ควร สำหรับในประเทศไทยนั้นได้มีการบัญญัติในเรื่องเวลาทำงานและเวลาพักไว้ในมาตรา 27 ของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 โดยระบุว่า “เวลาพัก หมายความว่า ระยะเวลาที่กำหนดให้ลูกจ้างพักระหว่างการทำงาน” กำหนดเวลาทำงานปกติวันหนึ่งไม่เกิน 8 ชั่วโมงและสัปดาห์หนึ่งไม่เกิน 48 ชั่วโมง และมีเวลาพักระหว่างการทำงานวันหนึ่งไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมงหลังจากที่ทำงานมาแล้วไม่เกิน 5 ชั่วโมงติดต่อกัน ทั้งนี้นายจ้างและลูกจ้างอาจตกลงกันล่วงหน้าให้มีเวลาพักครั้งหนึ่งน้อยกว่า 1 ชั่วโมงได้ แต่เมื่อรวมกันแล้ววันหนึ่งต้องไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง และในกรณีที่มีการทำงานล่วงเวลาต่อจากเวลาทำงานปกติไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง นายจ้างต้องจัดให้ลูกจ้างมีเวลาพักไม่น้อยกว่า 20 นาทีก่อนที่ลูกจ้างเริ่มทำงานล่วงเวลา

จากบทบัญญัติที่ว่านี้ สถานประกอบการส่วนใหญ่จึงมักจัดเวลาพักให้สอดคล้องตามกฎหมายโดยให้ลูกจ้างได้หยุดพักระหว่างการทำงานวันละ 1 ชั่วโมงในช่วงพักเที่ยง ซึ่งการใช้กฎหมายนี้โดยทั่วไปจะมุ่งเน้นในประเด็นสิทธิของลูกจ้างและค่าตอบแทน ส่วนในแง่ของความปลอดภัยและสุขภาพก็มีการออกกฎกระทรวงกำหนดในเรื่องเวลาการทำงานสาหรับงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้าง เช่น งานในที่อับอากาศ งานเกี่ยวกับกัมมันตภาพรังสี งานผลิตสารเคมีอันตราย งานที่ต้องทำเกี่ยวกับความร้อนจัดหรือความเย็นจัด ฯลฯ ซึ่งต้องมีเวลาทางานปกติวันหนึ่งไม่เกิน 7 ชั่วโมง และเมื่อรวมเวลาทำงานทั้งสิ้นแล้วสัปดาห์หนึ่งต้องไม่เกิน 42 ชั่วโมง

อันตรายต่อสุขภาพจากการทางานหน้าจอคอมพิวเตอร์

แม้ว่าการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์จะไม่ได้ถูกจัดอยู่ในประเภทงานที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพและความปลอดภัยของลูกจ้างตามที่กาหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว และเมื่อพูดถึงอันตรายของคนทำงานกับคอมพิวเตอร์ ส่วนใหญ่จะมองว่าเป็นอาการเล็ก ๆ น้อย ๆ เช่น ปวดหลัง ปวดคอ เมื่อยล้า ฯลฯ แต่ในความเป็นจริงนั้นผลกระทบจากการใช้คอมพิวเตอร์มีมากมายซึ่งคนทำงานตลอดจนผู้เกี่ยวข้องโดยทั่วไปมักไม่ค่อยตระหนัก เนื่องจากไม่ได้ก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บรุนแรงที่สามารถมองเห็นผลกระทบได้ทันที แต่เป็นอันตรายแบบสะสมเรื้อรัง เช่น การบาดเจ็บของกล้ามเนื้อที่ตึงเครียดซ้าๆ (Repetitive Strain Injury; RSI) จากการนั่งทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ติดต่อกันยาวนาน ทำให้เกิดอาการผิดปกติซึ่งมีหลายอาการพร้อมกันในลักษณะของกลุ่มอาการ (Syndrome) หรือที่เรียกกันว่า “คอมพิวเตอร์ซินโดรม (Computer syndrome) ” ได้แก่ ปวดศีรษะ ปวดเมื่อย ปวดหลัง ปวดไหล่ ปวดต้นคอ ปวดข้อมือ ชาที่มือ รวมทั้งอาการผิดปกติทางตา ซึ่งอาจสรุปอาการผิดปกติที่เป็นที่ยอมรับทางการแพทย์ว่าเกี่ยวเนื่องจากการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ดังตารางข้างล่างนี้

ตารางที่ 1 แสดงกลุ่มอากาผิดปกติที่เกี่ยวเนื่องจากการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์

ภาวะเมื่อยล้าตา (Eye strain)	**การอักเสบเฉพาะที่ (Local inflammations)**	**กลุ่มอาการกดทับ (Compression syndromes)**	**กลุ่มอาการปวด (Pain syndromes)**
แสบตา	ภาวะนิ้วสะดุดหรือนิ้วล็อก (Trigger Fingers)	กลุ่มอาการกดทับของเส้นประสาทบริเวณข้อมือ (Carpal tunnel syndrome; CTS)	กลุ่มอาการปวดกล้ามเนื้อเรื้อรัง (Chronic pain syndrome) เช่น ปวดคอ ปวดไหล่ ปวดหลัง
คันตา ตาแห้ง	ปลอกหุ้มเอ็นนิ้วหัวแม่มืออักเสบ (De Quervains)	กลุ่มอาการกดทับของเส้นเลือดและ/หรือเส้นประสาท บริเวณต้นแขนใต้ข้อต่อกระดูกไหปลาร้า (Thoracic outlet syndrome)	กลุ่มอาการปวดตึงกล้ามเนื้อและพังผืด (Myofascial pain syndrome: MPS)
ระคายเคืองตา	เส้นเอ็นข้อมืออักเสบ (Tendinitis)	อาการที่เกิดจากเส้นประสาทอัลนาร์ถูกกดทับ (Ulnar nerve	โรคปวดกล้ามเนื้อทั่วร่างกาย (Fibromyalgia)

		compression)	
ปวดเมื่อยตา	ปลอกเอ็นอักเสบ (Tenosynovitis)	อาการที่เกิดจากเส้นประสาทเรเดียลถูกกดทับ (Radial nerve compression)	กลุ่มอาการเจ็บปวดเฉพาะที่แบบซับซ้อน (Complex regional Pain syndromes หรือ Reflex sympathetic dystrophy)
ตาไวต่อแสง	เส้นเอ็นข้อศอกอักเสบ (Epicondylitis)		
ตาแดง	กลุ่มอาการเส้นเอ็นกล้ามเนื้อข้อไหล่อักเสบ (Rotator cuff syndrome)		
น้ำตาไหล	ถุงหุ้มเส้นเอ็นอักเสบ (Bursitis)		
ตามัว มองเห็นภาพซ้อน	ความผิดปกติของคอและทรวงอก (Cervicothoracic dysfunction) กล้ามเนื้ออักเสบ (Muscle strain)		

จากตารางนี้จะเห็นได้ว่ามีผลกระทบต่อสุขภาพหลาย ๆ อย่างจากการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ ซึ่งโดยทั่วไปจะเป็นการบาดเจ็บของข้อและเนื้อเยื่อต่างๆ เช่น เอ็น กล้ามเนื้อ และเยื่อพังผืดบริเวณรอบข้อ ทั้งนี้หากดูเผิน ๆ ปัญหาเหล่านี้จะคล้ายกับการทำงานซ้ำซากทั่วไป แต่สำหรับงานหน้าจอคอมพิวเตอร์นั้นมีข้อ ค้นพบที่น่าสนใจจากงานวิจัยหลายชิ้นที่พบว่าภาวะเมื่อยล้าตา (Eye strain) เป็นปัญหาที่พบได้บ่อยที่สุด โดย The Vision Council แห่งสหรัฐอเมริการายงานว่าเกือบร้อยละ 90 ของผู้ที่ใช้คอมพิวเตอร์อย่างน้อย 3 ชั่วโมงต่อวันประสบปัญหาภาวะเมื่อยล้าตา ส่วนการใช้แป้นพิมพ์และเมาส์นั้นถึงแม้ว่าจะใช้แรงเพียงเล็กน้อย แต่เป็นการทำงานซ้ำ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งนำไปสู่ปัญหาการอักเสบเฉพาะที่ รวมทั้งกลุ่มอาการกดทับของเส้นประสาท และอาการปวดบริเวณต่าง ๆ นอกจากนี้การทำงานกับคอมพิวเตอร์เป็นเวลานานยังนำไปสู่โรคและความเจ็บป่วยอื่น ๆ เช่น ปวดศีรษะ ความดันโลหิตสูง โรคหัวใจและหลอดเลือด เบาหวาน โรคอ้วน กล้ามเนื้ออ่อนหลังจากการนั่งอยู่กับที่นาน ๆ และปัญหาการนอนไม่หลับ ซึ่งมีรายงานว่าประมาณร้อยละ 20-30 ของผู้ประกอบอาชีพที่ใช้คอมพิวเตอร์ประสบปัญหารบกวนการนอนหลับ ยิ่งกว่านั้นการทำงานเคร่งเครียดอยู่กับคอมพิวเตอร์นาน ๆ โดยไม่หยุดพักยังเป็นสาเหตุของความเครียดซึ่งมีผลกระทบทั้งด้านจิตใจและทางกาย ทำให้ความแข็งแรงของร่างกายและระบบภูมิคุ้มกันลดลงด้วย

อะไรคือต้นตอของปัญหาสุขภาพในการใช้คอมพิวเตอร์

ปัญหาสุขภาพของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ที่กล่าวมาข้างต้นอาจนำมาวิเคราะห์ถึงสาเหตุได้ว่า

1. การอักเสบเฉพาะที่ เช่น เส้นเอ็นอักเสบและนิ้วล็อก เกิดจากการออกแรงเคลื่อนไหวซ้ำ ๆ บ่อย ๆ เช่น การจับเมาส์

2. กลุ่มอาการจากการถูกกดทับ เกิดจากการอยู่ในอิริยาบถท่าใดท่าหนึ่งนานเกินไปหรือเส้นประสาทถูกกดทับนาน ๆ

3. กลุ่มอาการปวด เป็นผลจากหลายสาเหตุ แต่สาเหตุสำคัญเกิดจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อและท่าทางที่จากัดอยู่กับที่เป็นเวลานาน

4. ปัญหาสุขภาพโดยทั่วไป เกิดจากการนั่งทำงานซ้ำซากอยู่กับคอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องเป็นเวลานาน ซึ่งขัดต่อธรรมชาติของคนเราที่ต้องมีการเคลื่อนไหวเปลี่ยนอิริยาบถท่าทางไปมา เพื่อให้ระบบกล้ามเนื้อและกระดูก สายตา และระบบไหลเวียนเลือดทางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากสาเหตุดังกล่าว จะเห็นว่า***ปัญหาหลัก ๆ ของงานคอมพิวเตอร์ คือ การทำงานอยู่กับที่ติดต่อกันเป็นเวลานานด้วยท่าทางที่จำกัด ระยะโฟกัสของสายตาคงที่ และความตึงเครียดของกล้ามเนื้ออย่างต่อเนื่อง*** ปัจจัยเหล่านี้มีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดภาวะปวดตา เมื่อยล้าตาและกลุ่มอาการผิดปกติต่าง ๆ โดยความรุนแรงของอาการจะเพิ่มขึ้นตามระยะเวลาของการทำงาน ซึ่งเป็นต้นตอสำคัญของปัญหาสุขภาพของผู้ใช้คอมพิวเตอร์

ทำไมจึงควรป้องกันไว้ก่อน

มีหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการบาดเจ็บซ้ำซาก (Repetitive Strain Injury; RSI) ของกล้ามเนื้อและกระดูกจากการใช้คอมพิวเตอร์นั้นอาจเป็นผลมาจากการบาดเจ็บในระดับเซลล์หรือเนื้อเยื่อ (Micro trauma) ที่สะสมเป็นเวลานาน โดยบทความชิ้นหนึ่งของ University College of London ที่ตีพิมพ์ในปี 1998 เรื่อง "การรับความรู้สึกสั่นสะเทือนในรยางค์บนของผู้ป่วยที่บาดเจ็บจากการเกร็งของกล้ามเนื้อที่เกิดจากการทำงานซ้ำซากและพนักงานสำนักงานที่เป็นกลุ่มเสี่ยง” ก่อให้เกิดความตื่นตัวในวงการแพทย์นานาชาติโดยพบหลักฐานความเสียหายของเส้นประสาทที่เกิดขึ้นจริงในกลุ่มคนที่ต้องเผชิญกับกลุ่มอาการปวดจากการใช้คอมพิวเตอร์ แต่ที่น่าสนใจยิ่งกว่านั้นคืองานวิจัยนี้พบความเสียหายของเส้นประสาทในพนักงานที่ทำงานกับคอมพิวเตอร์อย่างหนักโดยที่ไม่มีอาการแสดงที่ผิดปกติทางร่างกาย ข้อค้นพบดังกล่าวบ่งบอกว่าผู้ใช้คอมพิวเตอร์อาจเริ่มมีความเสียหายสะสมของเส้นประสาทก่อนที่จะมีอาการแสดงให้เห็นอย่างเด่นชัด ซึ่งชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของการป้องกันก่อนที่ปรากฏอาการ เพราะการบาดเจ็บซ้ำซากเป็นความผิดปกติแบบสะสมเรื้อรัง ทำให้ข้อ เอ็นและเนื้อเยื่อรอบ ๆ ข้อเสื่อมและอักเสบ นำไปสู่อาการปวดคอ ไหล่ ข้อมือ และหลัง ลักษณะอาการจะค่อยเป็นค่อยไป แบ่งได้เป็น 3 ระยะ คือ **ระยะแรก**เป็นแล้วหายเมื่อได้พัก **ระยะสอง**คือมีอาการต่อเนื่องถึงกลางคืนและหายเมื่อได้พัก **ระยะสาม**คือเป็นตลอดเวลาและไม่หายแม้จะได้พัก ซึ่งอาจสายเกินไปที่จะรักษาเยียวยา ส่วนทางด้านจิตใจนั้น การฝืนทางานโดยไม่หยุดพักไปเรื่อยๆ ก็จะทำให้ยิ่งล้าและเคร่งเครียด สมาธิและประสิทธิภาพในการทำงานลดลง

การหยุดพักระหว่างการใช้คอมพิวเตอร์สำคัญอย่างไร

เป็นที่ทราบกันดีว่าการปรับปรุงสภาพการทางานตามหลักการยศาสตร์ (Ergonomics) ช่วยลดความเสี่ยงของปัญหาสุขภาพจากการใช้คอมพิวเตอร์ได้ อย่างไรก็ดี ในอดีตศาสตร์ทางด้านนี้มักเน้นทางด้านกายภาพได้แก่ การออกแบบโต๊ะเก้าอี้ การจัดแสงสว่าง การเลือกใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ การปรับความสว่างหน้าจอ รวมถึงการฝึกอบรมการใช้ท่าทางในการทำงานอย่างถูกวิธี ฯลฯ ในขณะที่ปัจจัยด้านระยะเวลาทำงานและการหยุดพักระหว่างการใช้คอมพิวเตอร์มักถูกมองข้ามไป อย่างไรก็ตาม ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมานี้มีบทความจากงานวิจัยหลายชิ้นที่สร้างความตระหนักถึงความสำคัญของการหยุดพักระหว่างการใช้คอมพิวเตอร์ อาทิ

- “Galinsky TL และคณะทีมงานของสถาบันเพื่อความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (National Institute for Occupational Safety and Health; NIOSH) ได้ทำการศึกษาภาคสนามเรื่องการเพิ่มเวลาพักสาหรับพนักงานป้อนข้อมูล ตีพิมพ์ในปี 2000 ระบุผลการวิจัยซึ่งพบว่าการปรับปรุงสถานีงาน (Work station) เพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอที่จะลดภาวะเมื่อยล้าตา รวมถึงอาการปวดเมื่อยไม่สุขสบายในการทำงานกับคอมพิวเตอร์ โดยเฉพาะอาการปวดเมื่อยคอและไหล่ซึ่งเป็นผลจากความตึงเครียดของกล้ามเนื้อจากการหดตัวแบบคงที่ของคอและกล้ามเนื้อไหล่เป็นเวลานาน ผู้วิจัยเสนอแนะว่าความผิดปกติและอาการปวดเมื่อยคอและไหล่ในงานคอมพิวเตอร์อาจลดลงได้โดยปรับเปลี่ยนด้านการจัดการ เช่น การหมุนเวียนงาน หรือการเพิ่มเวลาหยุดพักของพนักงานเป็นระยะ ๆ ในระหว่างการทำงานกับคอมพิวเตอร์

- สถาบันอาชีวเวชศาสตร์แห่งสหราชอาณาจักร (UK Institute of Occupational Medicine) ในปี 1996 ได้รายงานผลการวิจัยในผู้ใช้คอมพิวเตอร์ 450 คน โดยมีการประเมินทางการศาสตร์และตรวจสอบปัจจัยที่เกี่ยวข้องในแต่ละสถานีงาน เช่น คอมพิวเตอร์ แป้นพิมพ์ เฟอร์นิเจอร์ และอุปกรณ์สานักงาน ท่าทางการทำงาน สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ปัจจัยด้านจิตสังคม ตลอดจนกิจกรรมอื่น ๆ ที่ทำนอกเวลาการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้มีข้อสรุปที่น่าสนใจซึ่งระบุว่าปัจจัยสำคัญที่สุดที่มีความสัมพันธ์กับอาการผิดปกติของรยางค์บน (Upper Limb Disorders; ULDs) ตั้งแต่ปลายนิ้วมือจนถึงข้อไหล่คือระยะเวลาการทำงานกับคอมพิวเตอร์ในช่วงสัปดาห์ โดยมีความสัมพันธ์อย่างสูงกับระยะเวลาการใช้คอมพิวเตอร์โดยไม่หยุดพัก

ข้อดีของการหยุดพัก

การหยุดพักเป็นมาตรการสำคัญที่ช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานและได้ยืดเส้นยืดสายเปลี่ยนอิริยาบถท่าทาง การหยุดพักอาจดูเหมือนทำให้เสียเวลาทำงานแต่แท้จริงแล้วเป็นโอกาสดีที่ช่วยฟื้นฟูร่างกายและเติมพลัง ทั้งยังช่วยพักสายตาและสมองจากการคร่าเคร่งหน้าจอคอมพิวเตอร์ เมื่อกลับมาทำงานต่อพนักงานก็จะสดชื่นมีความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และอาจจะได้มีมุมมองใหม่เห็นรายละเอียดบางอย่างของงาน ซึ่งก่อนหน้านี้อาจมองข้ามไปเพราะขาดสมาธิจากความเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้า

การละสายตาจากหน้าจอและยืดเส้นยืดสายขณะพัก
ที่มา : http://www.co-merge.com/2012/03/12/quick-and-easy-desk-exercises/

มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการกำหนดเวลาพักที่นอกเหนือจากเวลาพักกลางวันตามปกติของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ เช่น การพักเสริม (Supplementary breaks) ซึ่งเป็นการพักช่วงสั้น ๆ หรือการพักย่อย (Micro-breaks) จากการศึกษาของ NIOSH ตีพิมพ์ในปี 2000 เกี่ยวกับประสิทธิภาพของการพักเสริมเพิ่มจากเวลาพักปกติในแต่ละวัน สรุปได้ว่า “นอกจากจะช่วยให้เกิดผลเชิงบวกต่ออาการผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกแล้ว การพักเสริมยังช่วยลดอาการปวดตา เคืองตา และการมองเห็นภาพเบลอภาพซ้อนด้วย” นอกจากนี้ยังมีข้อค้นพบที่สำคัญคือ “การพักเสริมก่อให้เกิดผลดีต่อสุขภาพของพนักงานโดยไม่ได้ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง” ในทางตรงกันข้ามกลับพบว่าหลังจากการหยุดพัก พนักงานมีอัตราการทำงานเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม

นอกจากนั้น ยังมีบทความเรื่อง "งานคอมพิวเตอร์และประโยชน์ของการพักย่อย" โดย Tingley และคณะ ตีพิมพ์ในวารสาร Applied Ergonomics เดือนมิถุนายน ปี 2001 บทความนี้กล่าวถึงการศึกษาผลกระทบของการพักย่อยต่อผู้ใช้คอมพิวเตอร์ พบว่ามีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานกลุ่มที่หยุดพักตามปกติพบว่า พนักงานที่ได้พักย่อยมีความรู้สึกเมื่อยล้าน้อยกว่า และเมื่อเพิ่มการพักย่อยครั้งละ 30 วินาที ก็ไม่ทำให้ผลผลิตลดลง

การศึกษาในเรื่องนี้ที่มีมากขึ้นเรื่อย ๆ เป็นหลักฐานที่แสดงถึงประสิทธิภาพของหยุดพักในการลดความรู้สึกไม่สบาย อาการเมื่อยล้าตา ปวดตา การบาดเจ็บสะสมเรื้อรังของกล้ามเนื้อและกระดูกในหมู่ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่ง Henning และคณะ [1989] ระบุว่า "การพักย่อยเป็นเครื่องมือในการลดความเมื่อยล้าและมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน" สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Koparadekar and Mital [1994] ที่พบว่าผลการปฏิบัติงานของพนักงานลดลงหลังจากการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่องนาน 120 นาที ในขณะที่อัตราความผิดพลาดในการทำงานกลับเพิ่มขึ้นเกือบร้อยละ 80 ในช่วงท้ายของการทำงาน งานวิจัยนี้สรุปว่าการพักย่อยช่วยป้องกันไม่ให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง

สถาบันเพื่อความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (National Institute for Occupational Safety and Health; NIOSH) [2000] ได้รายงานสรุปว่าการพักย่อยในช่วงสั้น ๆ โดยใช้กลยุทธ์ในการจัดแบ่งเวลาพักสามารถลดภาวะเมื่อยล้าตาและความผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกโครงร่างของพนักงานที่ใช้คอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่ทาให้ผลผลิตลดลง อย่างไรก็ตาม การหยุดพักบ่อย ๆ อาจทำให้การทำงานสะดุด ดังนั้น NIOSH จึงเสนอแนะว่าอย่างน้อยที่สุดควรให้พนักงานได้หยุดพักทุก ๆ 2 ชั่วโมงของการใช้คอมพิวเตอร์อย่างต่อเนื่อง และจัดให้พักบ่อยกว่านี้สาหรับงานที่ต้องใช้สายตา สมาธิและความตั้งใจสูง เช่น งานผ่าตัดที่ใช้คอมพิวเตอร์ เป็นต้น

ควรกำหนดเวลาพักตามตารางเวลา หรือ ให้พนักงานหยุดพักเองตามใจชอบ

โดยธรรมชาติ ผู้ใช้คอมพิวเตอร์มีแนวโน้มที่จะทำงานเพลินและหยุดพักเมื่อความเมื่อยล้าสะสมถึงจุดสูงสุดจนกระทั่งแสดงอาการผิดปกติทางร่างกายออกมา ดังนั้นการจัดให้พนักงานได้พักย่อยตามตารางเวลาที่กำหนดจึงมีประสิทธิภาพมากกว่าการอนุญาตให้พนักงานหยุดพักเองตามใจชอบ ซึ่งเรื่องนี้ยืนยันได้จากผลการวิจัย ได้แก่

- Henning และคณะ [1989] พบว่ามาตรการในการหยุดพักจะไม่มีประสิทธิภาพ หากปล่อยให้ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ตัดสินใจหยุดพักตามแต่ดุลพินิจของพนักงานเอง
- Tingley และคณะ [1996] ศึกษาผลกระทบของการพักย่อยต่อผู้ใช้คอมพิวเตอร์และสรุปว่าการจัดให้มีการพักย่อยตามตารางเวลาเป็นประจำมีผลดีต่อระดับความรู้สึกไม่สบายบริเวณคอหลังไหล่และแขน ข้อมือของกลุ่มตัวอย่าง
- Fisher et al และคณะ [1993] พบว่าผู้ใช้คอมพิวเตอร์มักจะทำงานไปเรื่อย ๆ จนกว่าพวกเขาจะรู้สึกเมื่อยล้าจึงจะหยุดพัก ในทางกลับกัน การหยุดพักก่อนที่จะรู้สึกผิดปกติสามารถป้องกันปัญหาเกี่ยวกับระบบกล้ามเนื้อและกระดูก หรือช่วยชะลอเวลาทำให้ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นช้าลง
- McLean L. และคณะ [2001] พบว่าการกำหนดตารางเวลาให้พนักงานพักย่อยได้ผลดีกว่าการอนุญาตให้พนักงานหยุดพักเอง

แต่ในอีกแง่หนึ่ง จากการศึกษาของ Looze และคณะ [2002] พบว่าการกำหนดเวลาพักอย่างเข้มงวดอาจส่งผลกระทบต่อกิจกรรมการทางานตามปกติและทาให้ความเต็มใจของอาสาสมัครที่จะเข้าร่วมในการศึกษาลดลง

ควรหยุดพักบ่อยแค่ไหน

ก่อนหน้านี้ในปี 1973 มีการศึกษาที่ได้รับการยอมรับว่าเป็นหนึ่งในงานวิจัยที่ดีที่สุดเกี่ยวกับความเมื่อยล้าของกล้ามเนื้อโดย Rohmert ซึ่งพบความสัมพันธ์แบบเอกซ์โพเนนเชียลหรือฟังก์ชันเลขชี้กำลังระหว่างอาการเมื่อยล้ากับการฟื้นตัว ตัวอย่างเช่น ความเมื่อยล้าที่เพิ่มเป็นสองเท่าจะต้องใช้เวลาฟื้นตัวมากถึงสี่เท่า จากผลการศึกษานี้ Rohmert จึงให้ข้อเสนอแนะว่า ***"ควรหยุดพักสั้น ๆ และบ่อยครั้ง"*** สอดคล้องกับงานวิจัยหลายชิ้นที่ระบุตรงกันว่าการพักย่อยบ่อยครั้งช่วยลดความเมื่อยล้าได้ดีกว่าการพักเป็นเวลานานแต่น้อยครั้งกว่า นอกจากนี้ในกฎระเบียบของสหราชอาณาจักรเกี่ยวกับการทำงานหน้าจอคอมพิวเตอร์ (The Health and Safety (Display Screen Equipment) Regulations 1992. Regulation 4) ได้แนะนำในทิศทางเดียวกันว่า ***"ควรจัดให้ผู้ปฏิบัติงานได้หยุดพักก่อนที่จะเกิดภาวะเมื่อยล้า มิใช่รอจนร่างกายแสดงอาการเหน็ดเหนื่อยเมื่อยล้าแล้วจึงหยุดพักเพื่อฟื้นตัว"***

โดยทั่วไปนั้นการพักย่อยแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ การพักช่วงสั้น ๆ ประมาณ 30 วินาที ถึง 5 นาที กับการพักที่ยาวนานกว่าในช่วง 10 ถึง 15 นาที แม้ว่านักวิชาการหลายรายรวมทั้งสถาบันเพื่อความปลอดภัยและอาชีวอนามัยแห่งชาติ ประเทศสหรัฐอเมริกา (National Institute for Occupational Safety and Health; NIOSH) [2000] จะเห็นตรงกันว่าการพักย่อยสามารถลดภาวะเมื่อยล้าตาและความผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกโครงร่างของพนักงานที่ใช้คอมพิวเตอร์โดยไม่ทำให้ผลผลิตลดลง แต่ในประเด็นเกี่ยวกับระยะเวลาและความถี่ของการพักย่อยที่เหมาะสมนั้นมีผลการวิจัยและข้อเสนอแนะที่ค่อนข้างหลากหลาย อาทิ

- Kopardegar และ Mital [1994] พบว่า การหยุดพัก 5 นาที ทุก ๆ 30 นาที กับการพัก 10 นาที ทุกชั่วโมงให้ผลคล้าย ๆ กันในแง่ความสุขสบายในการทำงานและความถูกต้องแม่นยาของงาน แต่การพัก 10 นาทีทุกชั่วโมงจะรบกวนการทางานน้อยกว่า
- Henning และคณะ [1997] พบว่าการพักย่อย 30-60 วินาที ทุก ๆ 15 นาทีของการทำงานกับคอมพิวเตอร์ตลอดวันทำงานช่วยลดความผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกและเพิ่มผลผลิตได้
- NIOSH [2000] ได้เผยแพร่ผลงานวิจัยซึ่งศึกษาเปรียบเทียบการพัก 2 รูปแบบ คือ การพักย่อยครั้งละ 15 นาที ในช่วงเช้าและช่วงกลางวัน กับอีกแบบหนึ่งมีการพักเสริมเพิ่มจากเวลาพักปกติของพนักงาน โดยเพิ่มเวลาพักอีก 4 ครั้ง ๆ ละ 5 นาที ตลอดทั้งวัน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มหลังมีอาการปวดตา เคืองตา และการมองเห็นภาพเบลอภาพซ้อน รวมทั้งอาการผิดปกติของระบบกล้ามเนื้อและกระดูกส่วนบนน้อยกว่ากลุ่มแรก
- McLean และคณะ [2001] ได้ทำการวิจัยเชิงทดลองเกี่ยวกับรูปแบบของเวลาพักโดยวัดตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่สัญญาณไฟฟ้าในกล้ามเนื้อ (Myoelectric signals; MES) พฤติกรรมการทำงาน ความรู้สึกไม่สบาย และผลผลิต โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คอมพิวเตอร์ออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มควบคุมที่หยุดพักได้ตามใจชอบ กลุ่มทดลองที่มีการหยุดพักย่อยทุก 20 นาที และกลุ่มสุดท้ายพักย่อยทุก 40 นาทีของการใช้คอมพิวเตอร์ของการวิจัยได้ข้อสรุปว่าการพักย่อยมีผลเชิงบวกต่อการลดความรู้สึกไม่สบายในทุกส่วนของร่างกาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อให้พนักงานได้หยุดพักทุก 20 นาทีของการใช้คอมพิวเตอร์
- Hanhart [1954] อ้างใน Mukhopadhyay [2012] ระบุว่าการพักบ่อย ๆ ครั้งละ 1.5 นาที ช่วยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 6.45 ในขณะที่ระยะเวลาพักที่นานกว่ากล่าวคือครั้งละ 2 นาที ช่วยให้ผลผลิตเพิ่มขึ้นร้อยละ 11.15
- Graf [1922] อ้างใน Mukhopadhyay [2012] ระยะเวลาพักที่เหมาะสมที่สุดสำหรับรูปแบบการพักที่ไม่บ่อยนักคือ หยุดพักครั้งละประมาณ 6 นาที ทุก 80 นาทีของการทำงาน
- Peterson Duke [2013] ผู้เชี่ยวชาญด้านจักษุวิทยาระบุว่าผู้ใช้คอมพิวเตอร์ควรหยุดพักสั้น ๆ ทุกชั่วโมงของการทำงาน และควรลุกจากเก้าอี้ยืดเส้นยืดสายเดินไปมาอย่างน้อยชั่วโมงละหนึ่งครั้ง

จากงานวิจัยตลอดจนข้อเสนอแนะของนักวิชาการและองค์กรต่าง ๆ ซึ่งปัจจุบันยังไม่มีความเห็นที่แน่ชัดว่าระยะเวลาและความถี่ของการพักย่อยรูปแบบใดดีที่สุด จึงอาจสรุปได้ว่า ในการทำงานกับคอมพิวเตอร์นั้นการพักเที่ยงเพียงครั้งเดียวในแต่ละวันยังไม่เพียงพอ ควรจัดให้พนักงานได้พักเสริมหรือพักย่อยเพิ่มเติม โดยอาจจัดได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1. การพักเสริมที่ไม่บ่อยครั้ง เช่น พักทุก 2 ชั่วโมง ระยะเวลาพักควรนานประมาณ 15 นาที แต่ถ้าพักทุกหนึ่งชั่วโมง ระยะเวลาพักอาจลดลงเหลือประมาณ 6-10 นาทีต่อครั้ง
2. การพักเสริมที่บ่อยครั้งกว่า หรือที่เรียกว่า การพักครู่เดียว (Micro-pauses) ซึ่งนักวิชาการส่วนใหญ่เชื่อว่าเป็นผลดีโดยเฉพาะต่อสุขภาพตาของผู้ใช้คอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่น การพักตามกฎ 20-20-20 กล่าวคือทุกๆ 20 นาทีของการใช้คอมพิวเตอร์ ให้หยุดพักละสายตาจากหน้าจอและมองไปออกไปไกล ๆ ในระยะ 20 ฟุตเป็นเวลาอย่างน้อย 20 วินาที เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม ในการกำหนดเวลาพักจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบ เพราะแม้ว่าการหยุดพักหลังจากทำงานเป็นเวลาติดต่อกันนาน ๆ จะช่วยให้ร่างกาย สมองและสายตาได้ผ่อนคลายจากความเมื่อยล้า ช่วยเติมพลังกระตุ้นความคิด แรงกายแรงใจให้คนทางานรู้สึกสดชื่นพร้อมรับมือกับงานชิ้นใหม่อยู่เสมอ แต่การพักนานหรือบ่อยครั้งเกินไปก็อาจทำให้เสียเวลาการทำงานไปโดยใช่เหตุ การศึกษาวิจัยต่อไปจึงมีความจำเป็นเพื่อให้การกำหนดเวลาพักสอดคล้องกับสภาพองค์กรและลักษณะการทำงานแต่ละประเภท นอกจากนี้แนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้การจัดเวลาพักเป็นไปอย่างเหมาะสมคือการให้พนักงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในองค์กรได้มีส่วนร่วมในการกำหนดเวลาพักร่วมกัน เพื่อให้สอดคล้องตามหลักวิชาการและเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย

เอกสารอ้างอิง

Galinsky T. L., Swanson N. G., Sauter S. L., Hurrel J. J., Schleifer L. M. (2000).*"A Field Study of Supplementary Rest Breaks for Data-entry Operators"*, **Journal of Ergonomics**, Vol 43, No. 5, p622-638. 9 Greening J. (1998). Vibration Sense in the Upper Limb in Patients with Repetitive Strain Injury and a Group of At-

risk Workers. **International Archives of Occupational and Environmental Health**, 71, 1, p29-34.

Hanson, M., Graveling, R., Donnan, P. (1996) *"Investigation into the Factors Associated with Symptoms of ULDs in Keyboard Users"* **UK Institute of Occupational Medicine**.

Health and Safety Executive. (2013). **Should VDU users be given breaks?** Retrieved May 7, 2013 from http://www.hse.gov.uk/contact/faqs/vdubreaks.htm.

Henning RA, Jacques P,and Kissel GV. (1997) Frequent short rest breaks from computer work: Effects on productivity and well-being at two field sites. **Ergonomics**; 40(1): 78-91.

Koparadekar, P. and Mital, A. (1994) The Effect of Different Work-rest Schedules on Fatigue and Performance of a Simulated Directory Assistance Operator's Task", **Ergonomics**, 37, 10, p1697-1707.

L26, Display Screen Equipment Work - Guidance on Regulations, (ISBN 0717604101- available from HSE Books).

Mclean, L., Tingley, M., Scott, RN., Rickards, J. (2001) Computer Terminal Work and the Benefit of Micro- breaks",

Applied Ergonomics, Vol 32, No 3, pp225-37.

Mukhopadhyay BK. (2012) Strategic Rest Break in Laparoscopic Surgery: A Need. **World Journal of Laparoscopic Surgery**. May-August 2012;5(2):85-88.

NIOSH. (2000). Straegic Rest Breaks Reduce VDT Discomforts without Impairing Productivity, **NIOSH Study Finds.** Retrieved May 7, 2013 from http://www.cdc.gov/niosh/updates/restbrks.html.

Peterson Duke . (2013). **5 Tips to Avoid Computer-Related Eye Strain.** Retrieved May 15, 2013 from http://itsallaboutwomen.com/health/what-are-your-eyes-telling-you/

Taylor Kevin. (2013). **An Overview of the Research on RSI and the effectiveness of Breaks**.

Retrieved May 10, 2013 from http://www.workpace.com/WP:MOREBREAKSRESEARCH. Niche Software Ltd.

ภัยจากการเปิดรับสื่อออนไลน์ของเด็ก

Children's social media exposure threat

ชไมพร ช่อนกลิ่น

บทคัดย่อ

ในปัจจุบันเด็กได้ใช้เวลากับอินเทอร์เน็ตมากเกินไป ซึ่งไม่เพียงส่งผลต่อสุขภาพร่างกายโดยตรงแล้ว ยังเป็นการลดความสัมพันธ์กับสังคมในเวลาเดียวกัน โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์กับครอบครัว เด็กจะหันไปสร้างความสัมพันธ์กับคนแปลกหน้า เป็นความรู้สึกแบบฉาบฉวยและทำให้เด็กไม่กล้าสื่อสารโดยการพูด จากผลการวิจัยเกี่ยวกับวิทยุเพื่อเด็กและเยาวชนของสมาคมวิทยุและสื่อเพื่อเด็กและเยาวชน (สสดย.) โดยอาจารย์มรรยาท อัครจันทโชติ กรรมการ สสดย. พบว่า สื่อวิทยุลดบทบาทลง ทั้งๆที่ความจริงเป็นสื่อที่เหมาะอย่างยิ่งสำหรับเด็ก เพราะจะไปกระตุ้นพัฒนาการทางความคิด รวมทั้งส่งเสริมจินตนาการได้ดีกว่าสื่ออื่นๆที่อาศัยการฟังและการดู ซึ่งจากข้อมูลสำนักงานสถิติแห่งชาติ การรับสื่อวิทยุในรอบ 20 ปี พบว่า เด็กวัย 6-14 ปีเป็นกลุ่มที่รับฟังสื่อวิทยุน้อยที่สุด เหตุผลสำคัญเพราะสถานีวิทยุจำนวนและสัดส่วนเวลาสำหรับรายการเด็กน้อยลง มีเพียงร้อยละ 1.45 เท่านั้น ดังนั้น การออกกฎหมายเพื่อควบคุมการใช้อินเทอร์เน็ตเป็นความพยายามอย่างหนึ่งที่จะสกัดกั้นอันตรายที่จะเกิดขึ้นกับเด็ก การล่อลวงไปทำมิดีมิร้ายได้ และเกิดอาชญากรรมตามมาถ้อยคำรุนแรงได้ ความเสี่ยงมักจะเกิดขึ้นเมื่อเด็กเข้าไปแชทกับคนแปลกหน้า หรือเมื่อเด็กเข้าไปอ่านข้อความ และแสดงความคิดเห็นในเว็บบอร์ด เว็บเหล่านี้อาจส่งผลต่อความคิดของเด็ก และส่งผลต่อพฤติกรรมของเด็กในอนาคต อินเตอร์เน็ตเป็นภัยที่อันตรายมากพอที่จะกำหนดเส้นทางอนาคตของเด็กได้ เราควรรู้ถึงความเสี่ยงเหล่านี้แต่เนิ่นๆ เพื่อป้องกันลูกหลานจากภัยอินเทอร์เน็ตที่อาจจะเกิดขึ้นได้ (ศรีดา ตันทะอธิพานิช,2544: ออนไลน์)

คำสำคัญ : อินเตอร์เน็ต เด็ก ภัยอันตราย

Abstract

In presence children are spent too much time on the internet which not only affect the overall health but family relationship also . Especially family relationship children will prone to have relationship with stranger which is sloppily and children can't express their thought via talking but typing .According to the research of kid's radio club by mr. Munyat Akarachantachote, he found that the use of radio is decrease instead of increase which will benefit more to the children's perception and imagination improvement better than listening and watching perception only. By statistic the adherence of radio communication in 20 years found out that 6-14 years old children is the least to use radio communication because of the number of radio tower and ratio for kid's channel has reduced to 1.45% only , so the issuance the law for restricted the use of internet is one step further to reducing the threat to children and may lead to criminal act. This risks prone when children chat with stranger or read some massage or comments ,this will effect the children's thought and behaviors.Internet is sufficient threat enough to harm the children's future if we don't realize it and prevent it from happening. (Srida Tanthaatipanich, 2544: Online)

Key Word : Internet Children Menace

บทนำ

การสื่อสารในยุคโลกาภิวัฒน์ ซึ่งเป็นยุคที่เทคโนโลยีทางการสื่อสารได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย มีจุดสำคัญมาจากการพัฒนาระบบอินเตอร์เน็ตซึ่งให้การสื่อสารระหว่างบุคคล หน่วยงาน และองค์การต่างๆ ในโลกถูกเชื่อมโยงผ่านทางเครือข่ายอินเตอร์เน็ต อินเตอร์เน็ตเปรียบเสมือนดาบสองคมที่มีทั้งผลดีผลเสียต่อผู้ที่มาใช้บริการ และด้วยเหตุผลที่ไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนระบบอินเตอร์เน็ตได้ นั้น จึงทำให้เกิดความเสี่ยงขึ้นต่อผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ก็มีผลเนื่องมาจากการที่ผู้ใช้บริการมีการใช้บริการมากจนเกินไปหรืออิทธิพลจากสังคมที่ทำให้ต้องเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งของสังคมออนไลน์ มีการแสดงออกซึ่งตัวตนรวมถึงข้อมูลในเรื่องส่วนตัวอาจถูกละเมิดความเป็นส่วนตัว การโจรกรรมข้อมูลหรือรูปภาพ การเปิดเผยข้อมูลที่ปราศจากการกลั่นกรอง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อสิ่งต่างๆ หรือบุคคลหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง (ภาณุวัฒน์ กองราช, 2554)

อินเตอร์เน็ตเป็นคลังแห่งข้อมูลและเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและรับส่งข่าวสารต่างๆ ทั่วโลก การใช้อินเตอร์เน็ตนั้นก่อประโยชน์มหาศาล แต่ก็แอบแฝงไปด้วยอันตรายต่างๆ มากมาย โลกของอินเตอร์เน็ตนั้นมีสภาพที่แตกต่างไปจากโลกแห่งความจริง การใช้อินเตอร์เน็ตได้แทรกซึมเข้าถึงพฤติกรรมการบริโภคข้อมูลข่าวสารในระดับปัจเจกบุคคลอย่างแพร่หลายในทุกกลุ่มประชากร กลุ่มผู้ใช้อินเตอร์เน็ตที่เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างรวดเร็วกลุ่มหนึ่งก็คือเด็กและเยาวชน อินเทอร์เน็ตได้กลายมาเป็นช่องทางที่สำคัญที่สุดช่องทางหนึ่ง โดยสิ่งใดที่ไม่ปรากฏบนอินเทอร์เน็ต เราจะรู้สึกราวกับว่าสิ่งนั้นไม่มีอยู่ ทำให้เด็กเปิดรับข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว จากที่เห็นชัดในปัจจุบันมีการนำเว็บไซต์มาใช้เพื่อการศึกษาของโรงเรียนต่างๆ เพื่อให้เด็กๆ ได้แสวงหาความรู้เพิ่มมากขึ้น สอนให้มีการเรียนรู้นอกห้องเรียนมากขึ้น การที่บุคคลเกิดความไม่แน่ใจเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งมากเท่าใด ก็ย่อมต้องการเปิดรับข่าวสารมากขึ้นเท่านั้น โดยไม่จำกัดว่าจะทำการเปิดรับข่าวสารจากสื่อใด ไม่ว่าจะเป็น สื่อมวลชน สื่อบุคคล หรือสื่อเฉพาะกิจ อย่างไรก็ตาม แต่ละคนก็จะมีเกณฑ์ในการเลือกรับข่าวสารที่แตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในสังคมนั้นๆ และวัตถุประสงค์หรือความต้องการที่จะเปิดรับข่าวสารของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันย่อมทำให้มีพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารที่แตกต่างกันได้ด้วย (กลุ่มพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ กองสุขศึกษา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2557:ออนไลน์) ดังนั้นความต้องการของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ทำให้เกิดการเปิดรับประสบการณ์จากการเรียนรู้ที่แตกต่างกันไปตามสภาพแวดล้อมที่อยู่รอบตัว และเป็นสะพานให้สามารถก้าวเข้าไปในฐานะที่เป็นคนใหม่ และมีเพื่อนสนิทใหม่ๆ ที่สามารถจะพูดคุยกันได้ทุกเรื่องได้ เท่าที่สามารถจะไปรู้เรื่องที่ไหนก็ได้ (Space) ภายในเวลาที่รวดเร็ว (Time) (แม็คลูฮัน ,1960: ออนไลน์)

การพัฒนาทางเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ทำให้เจเนอเรชั่นแซดมีความแตกต่างจากเจเนอเรชั่นอื่นๆ การแพร่หลายของอินเทอร์เน็ตได้สร้างโลกที่ไร้ขอบเขตของเจเนอเรชั่นแซด ทำให้เด็กในเจนเนอเรชั่น นี้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้เร็วกว่าเจเนอเรชั่นอื่นๆ รสนิยมของพวกเขาจึงสามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทำให้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน สื่อออนไลน์และอินเทอร์เน็ตมีอิทธิพลต่อการเปิดรับสื่อของเจเนอเรชั่นแซดมากขึ้นทุกวัน จนส่งผลให้ในปัจจุบันเจเนอเรชั่นแซดเริ่มปฏิเสธสื่อโทรทัศน์แบบดั้งเดิมมากขึ้น ความสำคัญของโทรทัศน์เริ่มลดน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญ และเห็นว่าการรับชมโทรทัศน์มีความสำคัญน้อยกว่าการเล่นเฟซบุ๊ก (นิพนธ์ ชาญอัมพร และ ธาตรี ใต้ฟ้าพูล (2558) จากงานวิจัยเรื่องรูปแบบการดำเนินชีวิตและความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ของเด็กเจเนอเรชั่นแซด ของนิพนธ์ ชาญอัมพร และธาตรี ใต้ฟ้าพูล (2558) ได้นำเสนอรูปแบบการดำเนินชีวิตของเด็กเจเนอเรชั่นแซด โดยแบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ คือ 1. กลุ่มเด็กสมัยนิยม (modern kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ชื่นชอบเทคโนโลยีและกิจกรรมเพื่อความสนุกสนานบันเทิงต่างๆ 2. กลุ่มเด็กกระตือรือร้น (active kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ชื่นชอบการทำกิจกรรมกลางแจ้งเล่นกีฬาและอ่านหนังสือเรียน 3. กลุ่มเด็กชอบสังคม (sociable kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ให้ความสำคัญกับเพื่อนและครอบครัวชอบทำกิจกรรมร่วมกับครอบครัว 4. กลุ่มเด็กช่างฝัน (dreamy kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ชื่นชอบกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์และส่งเสริมจินตนาการมีโลกส่วนตัวสูง 5. กลุ่มเด็กฉลาด (smart kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ชื่นชอบกิจกรรมที่ช่วยพัฒนาไหวพริบสติปัญญา 6.

กลุ่มเด็กเมือง (urban kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ใช้ชีวิตแบบเด็กทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตเมือง 7. กลุ่มเด็กอยากรู้อยากเห็น (curious kid) เป็นกลุ่มเด็กที่ชื่นชอบการเสริมสร้างความรู้และประสบการณ์ใหม่ๆ ให้กับตนเอง

ปัญหาใหญ่ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันสำหรับเด็ก เจนเนอร์ชั่นแซดหรือดิจิทัลเจนเนอเรชั่นไม่ได้มีเพียง แค่ว่าเขาเหล่านั้นถูกจัดอยู่ในกลุ่มประเภทใด แต่คือปัญหาที่เด็ก ๆ และผู้ปกครองในเจนเนอเรชั่นนี้ตกอยู่ ในสภาวะของการเสพสื่อมากเกินไปและใช้สื่อใหม่ที่ถูกคิดค้นและนำเสนอไปในด้านที่ส่งผลลบต่อชีวิตมากกว่าผลดี ในยุคสมัยใหม่ที่พ่อแม่ต้องแสดงบทบาทที่หนักและเหน็ดเหนื่อยกว่าเดิมอีกหลายเท่า ไม่ว่าจะต้องพัฒนาตัวเองเป็นผู้ที่กระตือรือร้นในการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ อยู่เสมอ การที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการคิดอย่างรอบคอบและมีวิจารณญาณมากยิ่งขึ้นในการรับข่าวสารข้อมูลต่างๆ การที่ต้องเป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์และมองการณ์ไกลวางแผนอนาคตเผื่อให้ลูก หรือการที่จะต้องเป็นผู้ที่มีความรักความอดทนและเข้าใจจิตใจภายในของลูกอยู่เสมอ มีความเป็นไปได้ที่จะเด็กจะเจอกับสิ่งที่ไม่เหมาะสมโดยไม่ได้ตั้งใจ เช่น โฆษณาชวนเชื่อ ข้อความรุนแรงในเว็บบอร์ด เรื่องเกี่ยวกับเซ็กซ์ภาพอนาจาร ลิงค์ไปยังเว็บไซต์ลามก รวมไปถึงกิจกรรมมอมเมาเยาวชน และสิ่งผิดกฎหมายทั้งหลายการละเมิดสิทธิส่วนบุคคล และการทำร้ายร่างกาย (ศรีดา ตันทะอธิพานิช,2544: ออนไลน์) พึงระลึกไว้เสมอว่าอินเทอร์เน็ตเป็นโลกแห่งภยันตรายที่ผู้ให้การศึกษาและสังคมที่ยากต่อการที่จะควบคุมตรวจสอบได้ เช่น การล่อลวงเด็กสาวจากห้องแชทรูมไปข่มขืนกระทำชำเรา การประพฤติปฏิบัติตามสื่อที่ไม่ดีทางอินเตอร์เน็ต เช่น การผูกคอตาย การผลิตระเบิด เป็นต้น เหตุการณ์เหล่านี้จึงเป็นปัญหาต่อสังคมเพิ่มมากขึ้นทุกวันๆ ผลกระทบจากปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นว่าเด็กไทยก็เหมือนกับเด็กทั่วโลก ที่ผูกพันกับความบันเทิงและความรู้จากอินเตอร์เน็ต รวมทั้งกับกลไกสื่อสารต่างๆ ที่แฝงมาทางอินเตอร์เน็ตอย่างแนบแน่นเกินกว่าที่ผู้ใหญ่คาดคิด ก่อนที่เด็กไทยจะตกเป็นเหยื่อของอินเทอร์เน็ต จนเกิดเป็นปัญหาทางสังคม พ่อแม่ ผู้ที่อยู่ใกล้ชิด จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำความเข้าใจภัยอันตรายต่างๆ อินเตอร์เน็ตมีอันตรายต่อเด็กไทยอย่างไร การใช้อินเตอร์เน็ตและภัยอันตรายจากอินเตอร์เน็ต เพื่อนทางอินเตอร์เน็ตและนักล่อล่วง บทบาทและการสนับสนุนจากผู้ใหญ่ เป็นต้น อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในโลกยุคใหม่นี้ เพื่อที่จะรู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น และปรับตัวเองตั้งรับสิ่งที่เกิดขึ้นอย่างชาญฉลาด เพื่อช่วยปกป้องและนำพาให้เดินไปในทิศทางที่ถูกต้องไม่ไขว้เขวออกไป ภัยต่างๆเหล่านี้เป็นภัยที่อันตรายมากพอที่จะกำหนดเส้นทางอนาคตของเด็กได้ ไม่มีสภาพแวดล้อมใดที่ปราศจากอันตรายอย่างร้อยเปอร์เซ็นต์ ไม่ว่าจะเป็นโลกภายนอกหรือโลกอินเตอร์เน็ต เด็กไทยที่เทใจไปกับกิจกรรมออนไลน์ทั้งหลายจึงเท่ากับการเปิดโอกาสส่วนหนึ่งของตนเองให้เสี่ยงต่ออันตรายเช่นกัน ซึ่งแท้จริงแล้ว อันตรายเหล่านี้สามารถป้องกันได้เช่นเดียวกับการป้องกันอันตรายที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในโลกแห่งความจริง หากเด็กเล็กและเด็กวัยรุ่นได้รับความรู้และการชี้แนะถึงวิธีปฏิบัติที่เหมาะสมและรู้จักวิธีที่จะรับมือกับการโน้มน้าวใจ หรือยุยงส่งเสริมจากผู้อื่น วิธีที่จะปกป้องเด็กได้โดย 1. เป็นผู้ที่เรียนรู้อยู่เสมอ 2. ติดตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ อยู่เสมอ 3. เรียนรู้ที่จะรู้จักลูกของตนเอง สามารถที่จะป้องกันปัญหาและช่วยเหลือลูกได้อย่างทันท่วงที 4. เป็นผู้ที่ปลูกฝังความคิดและทัศนคติที่ถูกต้องให้แก่ลูก 5. เป็นผู้ที่ให้ความรักและความเอาใจใส่ห่วงใยลูกอยู่เสมอ 6. มีเวลาให้กับลูกอย่างเฉพาะเจาะจง 7. เปิดใจในการรับฟังความคิดเห็นของลูก 8. หมั่นสังเกตและเอาใจใส่ เนื่องจากปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น เด็กมีความพร้อมที่จะรับมือกับสถานการณ์เช่นนั้นค่อนข้างต่ำ ความเชื่อใจในคนแปลกหน้าที่พวกเขาเรียกว่าเป็นเพื่อนทางอินเตอร์เน็ตนั้นสูงจนเด็กหลายๆ คนไม่รู้สึกแปลกที่จะให้คนเหล่านั้นได้รู้ข้อมูลส่วนตัวและยอมไปพบกันตามลำพัง ดังนั้น จึงไม่ประหลาดใจเลยที่เด็กเล็กและเยาวชนที่ประสบกับเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกตกใจ หรือเสียใจและเจ็บปวดจะสูงมาก แม้ว่าพวกเขาจะใช้อินเตอร์เน็ตมาได้เพียงไม่กี่ปีก็ตาม และผู้ใหญ่ก็จะยิ่งเพิกเฉยและไม่รับรู้ต่อปัญหาที่เกิดมากขึ้น จึงทำให้เกิดภัยอาชญากรรมที่ไม่คาดคิดตามมา

บทสรุป

การใช้งานอินเทอร์เน็ตของคนในสังคมซึ่งเริ่มจากวัยเด็กจนถึงวัยทำงานโดยเข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการเป็นช่องทางในการสื่อสารที่มีความหลากหลายรูปแบบ โดยมีทั้งสื่อที่ช่วยพัฒนาและสื่อที่เสริมสร้างความรุนแรงปะปนกันอยู่ในการใช้อินเทอร์เน็ตซึ่งไม่ได้ทำให้เด็กและคนในสังคมเกิดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เพียงอย่างเดียว แต่ยังสามารถใช้สื่ออินเทอร์เน็ตเพื่อฝึกทักษะทางสมองและทักษะทางความคิดได้อีกด้วย โดยครอบครัวจำเป็นต้องมีการแนะนำวิธีการใช้อินเทอร์เน็ตได้อย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาทางพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมทักษะสำคัญที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตตั้งแต่วัยเด็กจนเติบโตสู่วัยผู้ใหญ่ที่มีคุณภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นที่ให้ความไว้วางใจในการเสนอรูปแบบการเขียนบทความวิชาการ สำหรับให้เป็นผลงานออกมาเผยแพร่ให้ผู้อื่นได้รับรู้ และเพื่อนำเสนอบทความวิชาการในนามมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

เอกสารอ้างอิง

ผลการวิจัยเกี่ยวกับวิทยุเพื่อเด็กและเยาวชนของ สมาคมวิทยุและสื่อ เพื่อเด็กและเยาวชน (สสดย.) โดยอาจารย์มรรยาท อัครจันทโชติ กรรมการ สสดย.

ศรีดา ตันทะอธิพานิช. ท่องอินเตอร์เน็ตอย่างปลอดภัยและได้ประโยชน์ : ข้อคิดสำหรับผู้ปกครองและเยาวชน พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร ด่านสุทธาการพิมพ์ จำกัด, 2544.

ภาณุวัฒน์ กองราช. (2554). การศึกษาพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ของวัยรุ่นในประเทศไทย: กรณีศึกษา Facebook. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโท, วิทยาลัยนวัตกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์). กรุงเทพฯ.

นิพนธ์ ชาญอัมพร และ ธาตรี ใต้ฟ้าพูล.รูปแบบการดำเนินชีวิตและความคิดเห็นต่อรายการโทรทัศน์ของเด็กเจเนอเรชั่นแซด.วิทยานิพนธ์ (นศ.ม.)--จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2557

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล : น.ส. ชไมพร ซ่อนกลิ่น

ประวัติการศึกษา : ปริญญาตรี หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต
2554 สาขาการจัดการลอจิสติกส์และโซ่อุปทาน
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2559 – ปัจจุบัน : ปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาการจัดการและการตลาด
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

การทำงานปัจจุบัน : บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

ตำแหน่งหน้าที่ : เจ้าหน้าที่นโยบายและบริหารยุทธศาสตร์

จำนวนปีประสบการณ์ทำงาน : 3 ปี

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง

Marketing Factors Influencing Buying Decision for Construction Equipment

ปภัสรินทร์ ศรีชัยนิธิวุฒิ

บทคัดย่อ

ประเทศไทยมีกิจกรรมก่อสร้างที่คาดว่าจะขยายตัวค่อนข้างมาก มูลค่าการลงทุนก่อสร้างภาครัฐจะขยายตัวได้ราวร้อยละ 3จากปีก่อนหน้า โดยมีแรงสนับสนุนจากโครงการการก่อสร้างถนน รถไฟฟ้า รถไฟทางคู่ และมอเตอร์เวย์ ผู้ประกอบการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างจึงเกิดขึ้นเพิ่มจำนวนมาก ซึ่งผู้ประกอบการที่จำหน่ายวัสดุก่อสร้างมีขนาดแตกต่างกันหลายขนาด ซึ่งในการจัดจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง มักประสบปัญหาการแข่งขันกันอย่างรุนแรงระหว่างผู้ประกอบการจำหน่ายวัสดุก่อสร้างด้วยกันเอง ผู้เขียนเห็นว่าการศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้าง บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการตลาดซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้าง ผลการศึกษา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ โดยผลิตภัณฑ์ของร้านนำอุปกรณ์ก่อสร้างที่ใช้ดีมีคุณภาพคงทน ด้านราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้านมีทำเลที่เหมาะสมอยู่ติดถนน หรือในชุมชน ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้านมีการจัดทำระบบสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษ ด้านบุคลากร พนักงานขายมีความสามารถรับฟังและแก้ปัญหาตามความต้องการของลูกค้า มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้า ด้านกระบวนการให้บริการ มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า ด้านการนำเสนอสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ร้านมีที่ให้ลูกค้านั่งพักและรอรับบริการ บรรยากาศภายในร้านเหมาะสม จากปัจจัยทางการตลาดที่กล่าวมานี้ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญทุกปัจจัยเพราะแต่ละปัจจัยล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างประสบความสำเร็จได้

คำสำคัญ : **ส่วนประสมทางการตลาด, อุปกรณ์ก่อสร้าง, ปัจจัยที่มีอิทธิพล**

Abstract

Thailand's construction activity is expected to expand considerably. The value of investment in the construction sector is expected to grow by 3% with the support of various projects such as the construction of roads, metro rails and motorways. New entrepreneurs in construction materials increased sharply. This causes the high competition in the industry. The author suggests that the study of marketing factors influencing buying decisions for construction materials. This article aims to review the literature related to market factors that affect the decision to purchase building materials. The results showed that in the marketing mix: the products have to be good in quality and durable, price should be appropriate according to products and service quality, good location should be right next to the road or community, promotion can be a membership system, personnel should listen and solve the needs of the customers and have sufficient knowledge about the products, process should acquire the customer needs to further improve service and lastly stores should have waiting area and appropriate atmosphere. All these factors are critical to the success of construction

equipment suppliers.

Keywords : Marketing Mix, Construction Equipment , Influencing Factors.

บทนำ

ธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้างและตกแต่งบ้านมีศักยภาพเติบโตสูงจากกำลังซื้อของผู้บริโภคที่เพิ่มขึ้นและการเติบโตของภาคอสังหาริมทรัพย์ แต่สภาวะการแข่งขันเริ่มมีแนวโน้มทวีความรุนแรงขึ้นเนื่องจากผู้เล่นรายใหญ่ดำเนินการเร่งขยายสาขาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะในต่างจังหวัด ยิ่งไปกว่านั้น ผู้ประกอบการรายใหญ่ๆ ยังมีการปรับเปลี่ยนโมเดลธุรกิจให้ตอบโจทย์ความต้องการในแต่ละพื้นที่ด้วยธุรกิจค้าปลีกวัสดุก่อสร้างและตกแต่งบ้านเติบโตโดดเด่นจากกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นและการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคที่นิยมซื้อสินค้าจากร้าน modern trade มากขึ้น ในช่วง 2-3 ปีที่ผ่านมาความต้องการสินค้าในหมวดวัสดุก่อสร้างและของตกแต่งบ้านเป็นที่ต้องการของผู้บริโภคมากขึ้นต่อเนื่องมาตั้งแต่ก่อนเกิดภาวะน้ำท่วมครั้งใหญ่ในช่วงปลายปี 2011 จะเห็นได้จากการเติบโตของยอดค้าปลีกในหมวดดังกล่าวของผู้ประกอบการรายใหญ่ที่เติบโตถึงร้อยละ 16 ต่อปีในช่วงปี 2009-2012 ซึ่งเป็นอัตราเติบโตที่สูงกว่ายอดค้าปลีกโดยรวมในหมวด Non-grocery ที่เติบโตเพียงราวร้อยละ 3 ต่อปี โดยปัจจัยสนับสนุนสำคัญมาจากรายได้ของประชากรที่ปรับตัวดีขึ้นทั้งในกรุงเทพฯ และต่างจังหวัด โดยสัดส่วนประชากรที่มีรายได้ระดับปานกลางขึ้นไป(>15,000 บาท) ในกรุงเทพฯ เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 37 เป็นร้อยละ 46 ของประชากรทั้งหมดในกรุงเทพฯ และในต่างจังหวัดเพิ่มขึ้นจากร้อยละ 14 เป็นร้อยละ 19 ของประชากรทั้งหมดในต่างจังหวัดในช่วงปี 2007-2011 ทั้งนี้ คาดว่า ภายในปี 2020 สัดส่วนของผู้มีรายได้ปานกลางขึ้นไปทั่วประเทศจะมีสัดส่วนเพิ่มขึ้นจากราว ร้อยละ 20 ในปัจจุบันมาอยู่ที่ราวร้อยละ 40 ของประชากรทั้งหมด ซึ่งกำลังซื้อที่เพิ่มขึ้นส่งผลให้ผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าตกแต่งบ้านและซ่อมแซมบ้านมากขึ้น สะท้อนจากค่าใช้จ่ายหมวดเกี่ยวกับบ้านในช่วงปี 2007-2011 ของผู้บริโภคในกรุงเทพฯเติบโตถึงร้อยละ 33 ต่อปี และผู้บริโภคในต่างจังหวัดเติบโตร้อยละ 10 ต่อปี นอกจากนี้ ยังมีปัจจัยสนับสนุนมาจากการที่ผู้บริโภคชอบความสะดวกสบายและต้องการความหลากหลายของสินค้า ทำให้หันมาซื้อสินค้าจากร้านค้าประเภท modern trade มากขึ้นอีกทั้งบางส่วนมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหันมาปรับปรุงตกแต่งบ้านด้วยตนเอง (DIY: Do It Yourself) ทำให้สินค้าเกี่ยวกับบ้านเป็นที่ต้องการของผู้บริโภครายย่อยมากขึ้น (ศูนย์วิจัยเศรษฐกิจและธุรกิจของ ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน), 2556)

ในระยะเวลา2 – 3 ปีที่ผ่านมา ธุรกิจวัสดุก่อสร้างเติบโตสูง เนื่องจากได้รับแรงหนุนจากการขยายตัวของโครงการก่อสร้าง ทั้งโครงการของภาครัฐและเอกชนโดยส่วนมากกระจุกตัวอยู่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลราวร้อยละ 34 ของทั้งหมด แต่ระยะหลังเริ่มเห็นภาพการขยายตัวของร้านค้าวัสดุก่อสร้างในส่วนภูมิภาคมากขึ้น ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในภูมิภาค เห็นได้ว่าในช่วง 4-5 ปีที่ผ่านมา มีผู้ประกอบการภาคธุรกิจจากส่วนกลางขยายการลงทุนไปยังต่างจังหวัดมากขึ้น ทั้งหัวเมืองหลักและหัวเมืองรองรวมถึงบริเวณแนวชายแดนที่จะได้รับอานิสงส์เพิ่มจากการพัฒนาสิ่งจำเป็นพื้นฐานในประเทศเพื่อนบ้าน

จากการเติบโตของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในต่างจังหวัด ก่อให้เกิดการพัฒนาเมือง การลงทุนสิ่งจำเป็นพื้นฐานที่อยู่อาศัย และแหล่งธุรกิจต่างๆ ซึ่งส่งผลให้ธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างในต่างจังหวัดปรับตัวเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการขยายตัวในกลุ่มร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบสมัยใหม่ (Modern Trade) จากส่วนกลางได้รุกลงทุนในส่วนภูมิภาคมากขึ้น จึงทำให้ธุรกิจร้านค้าวัสดุก่อสร้างท้องถิ่นทุกกลุ่มตื่นตัวและเร่งปรับกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเตรียมความพร้อมรับมือกับสภาวะการแข่งขันกับรายใหญ่ที่มีแนวโน้มจะสูงขึ้นอีกในระยะข้างหน้าทั้งนี้ ภาพรวมตลาดวัสดุก่อสร้างภายในประเทศปีนี้ จะได้รับอานิสงส์จากการเติบโตของภาคก่อสร้าง ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทย ประเมินไว้ว่า มูลค่าลงทุนด้านก่อสร้างจะอยู่ที่ประมาณ 997,500 –1,015,900 ล้านบาท เติบโตร้อยละ7.5 – 9.5จากปีก่อนที่ขยายตัวร้อยละ 12.8 ผนวกกับการขยายตัวของกิจกรรมการค้าชายแดน โดยเฉพาะกลุ่ม CLM (สปป.ลาว เมียนมาร์ และกัมพูชา) ที่กำลังพัฒนาเมืองและโครงสร้างพื้นฐานภายในประเทศ จะส่งผลให้ทั้งกลุ่มผู้บริโภคและผู้รับเหมามีความต้องการวัสดุก่อสร้างมากขึ้น ทั้งนี้

สินค้าวัสดุก่อสร้างของไทย ก็ได้รับการยอมรับในกลุ่มประเทศเหล่านี้ ด้วยเหตุที่มีคุณภาพ หลากหลาย และบริการดี(สุพจน์ กาญจนางกูรพันธุ์,2557:1-2)

ด้วยเหตุจากทั้งสองปัจจัยข้างต้น จึงผลักดันให้ตลาดวัสดุก่อสร้างภายในประเทศปีนี้ ยังเติบโตต่อเนื่องจากปีก่อน โดย ศูนย์วิจัยกสิกรไทย คาดว่า มูลค่าตลาดวัสดุก่อสร้างภายในประเทศ ปี 2556 อยู่ที่ราว 590,000 – 601,000 ล้านบาท เติบโตร้อยละ 6.9 – 8.9 จากปีก่อนที่เติบโตร้อยละ 10 แบ่งเป็นมูลค่าวัสดุก่อสร้างภูธร (ไม่รวมกรุงเทพฯและปริมณฑล) 356,000–363,000 ล้านบาท ซึ่งในจำนวนนี้เป็นส่วนแบ่งตลาดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด อาจเนื่องจากมีการลงทุนก่อสร้างสูง และหลากหลายประเภทสำหรับทิศทางตลาดวัสดุก่อสร้างส่วนภูมิภาค ศูนย์วิจัยกสิกรไทย มองว่าสภาวะการแข่งขันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเป็นลำดับ จากการรุกลงทุนของกลุ่มร้านค้าวัสดุก่อสร้างแบบสมัยใหม่ ซึ่งเป็นรูปแบบครบวงจร (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2556)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นผู้จำหน่ายวัสดุก่อสร้างด้วย จึงมีความจำเป็นที่ต้องศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง เพื่อที่จะ ทำให้ทราบถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้างจะช่วยให้ร้านที่จำหน่ายทราบถึงปัจจัยที่มีผลเหล่านั้น เพื่อที่จะได้นำมากำหนดเป็นแนวทางในการวางแผนกลยุทธ์ และการวางแผนการตลาดให้มีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการ ของลูกค้า ซึ่งจะส่งผลให้การขายวัสดุก่อสร้างของร้านจำหน่ายวัสดุก่อสร้างประสบความสำเร็จได้

ปัจจัยทางการตลาดที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าจากร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าในร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้างซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่าง นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศึกษาศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ (Income, Education Occupation and Status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่าง

เดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะเดียวกันการเลือกซึ่งสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆเพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภคและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer Behavior) หมายถึง พฤติกรรมซึ่งผู้บริโภคทำการค้นหาการซื้อ การใช้ การประเมินผล การใช้สอยผลิตภัณฑ์ และการบริการ ซึ่งคาดว่าจะสนองความต้องการของเขา (Schiffman and Kanuk, 1994)

ชิฟแมน และคะนุค (Schiffman and Kanuk, 1994) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมของผู้บริโภคไว้ว่าเป็นพฤติกรรมที่ผู้บริโภคแสดงออกไม่ว่าจะเป็นการเสาะหา ซื้อ ใช้ ประเมินผล หรือการบริโภคผลิตภัณฑ์ บริการ และแนวคิดต่าง ๆ ซึ่งผู้บริโภคคาดว่าจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้เป็นการศึกษาการตัดสินใจของผู้บริโภคในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ ทั้งเงิน เวลาและกำลังเพื่อบริโภคสินค้าและบริการต่าง ๆ อันประกอบด้วย ซื้ออะไร ทำไมจึงซื้อ ซื้อเมื่อไร อย่างไร ที่ไหน และบ่อยแค่ไหน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ(2541:124–125;)Marketing Management ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค (Consumer behavior) หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาให้ได้มาแล้วซึ่งการใช้สินค้าและบริการ ทั้งนี้หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจ และการกระทำของบุคคลที่เกี่ยวกับการซื้อและการใช้สินค้า

กระบวนการในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buying decision process)

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 83-85) กระบวนการในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือความจำเป็นที่ต้องใช้สินค้าและบริการที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก

2. การหาข้อมูล (Information search) เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการรับรู้ปัญหาว่าต้องการอะไร ขั้นต่อไป ผู้บริโภคหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นว่าจะซื้อที่ไหน อย่างไง ถ้าผู้บริโภคเคยรับรู้หรือรู้จัก หรือใช้สินค้านั้นมาก่อน ผู้บริโภคจะใช้ข้อมูลภายในความทรงจำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ แต่ถ้าข้อมูลจากความจำไม่เพียงพอ ผู้บริโภคจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม จากแหล่งข้อมูลภายนอก เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น โดยแหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคสามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการมีอยู่ 5 แหล่ง ดังนี้

2.1 แหล่งข้อมูลบุคคล (Personal sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน ญาติพี่น้องที่เป็นที่รู้จัก

2.2 แหล่งการค้า (Commercial sources) ได้แก่ การโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนจำหน่าย การบรรจุหีบห่อ การจัดแสดงสินค้า

2.3 แหล่งสาธารณะ (Public sources) ได้แก่ การสื่อสารมวลชนต่าง ๆ หน่วยงานของรัฐและเอกชน

2.4 แหล่งทดลอง (Experimental sources) ได้แก่ การทดลองใช้สินค้าและบริการ

2.5 แหล่งเทคโนโลยี (Technology sources) ได้แก่ การค้นหาข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of alterative) ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รับมาประเมินผลทางเลือกว่าจะใช้บริการหรือซื้อสินค้า โดยเกณฑ์ในการประเมินผลจะเป็นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ราคา การบริการ การจัดจำหน่าย เป็นต้น ผู้บริโภคจะจัดลำดับความสำคัญของตราสินค้า A, B, C, D และทำการเลือกตราสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าด้วย หากสินค้าที่มีระดับความเกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าต่ำ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) เมื่อผู้บริโภคทำการประเมินผลทางเลือก และได้ตราสินค้าที่ดีที่สุด ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการนั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ในขั้นตอนนี้ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่าซื้อสินค้าอะไร ตราสินค้าใด จากที่ไหน ซึ่งธุรกิจร้านค้าปลีกหรือร้านจำหน่ายสินค้าต้องให้ความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และค้นว่าอะไรเป็น ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจากร้านค้า

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) เมื่อผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการที่ซื้อไปแล้ว จะเกิดผลสองทางคือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำภาพลักษณ์ของสินค้า เพราะผู้บริโภคคนนี้อาจจะเป็นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคคนอื่น ซึ่งความไม่พึงพอใจนี้จะทำลายความจงรักภักดีในตราสินค้าของผู้บริโภค

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริโภคและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อแล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ โดยปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมและปัจจัยด้านสังคม (ปัจจัยภายนอก) ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (ปัจจัยภายใน) กระบวนการ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคคือปัจจัยภายนอก เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ รวมทั้งส่งผลต่อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรม 2) กระบวนการก่อนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจ ประกอบด้วยปัจจัยภายใน คือ แรงจูงใจ การรับรู้การเรียนรู้ บุคลิกภาพ และทัศนคติของผู้บริโภคและ 3) การประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจ โดยผู้บริโภคจะมีข้อมูล 2 ประเภท คือรายชื่อตราของสินค้าประเภทเดียวกันที่จะเลือกและความสำคัญที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องซื้อสินค้าจากเกณฑ์ที่ใช้ประเมินตราสินค้าแต่ละตัว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 15) กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดว่า หมายถึง การที่บริษัทหรือองค์กรใช้เครื่องมือทางการตลาดที่หลากหลายร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 11) ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึงการมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ่มค่า รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อเพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความพยายามจูงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้องโดยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 4Ps

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การมีสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้แนวความคิดด้านผลิตภัณฑ์เป็นคุณสมบัติสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ของผู้บริโภคได้ การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นนักการตลาดมักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total product) ซึ่งหมายถึง ตัวสินค้าบวกกับความพอใจและผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้น ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะต้องศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์ในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ สี ขนาด รูปทรง การให้บริการประกอบการขาย การรับประกัน ฯลฯ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึง สิ่งดังต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ และหรือความแตกต่างทางการแข่งขัน

1.2 พิจารณาจากองค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่าง ลักษณะ คุณภาพ และการบรรจุภัณฑ์

1.3 การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อแสดง ตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมสายผลิตภัณฑ์

ดังนั้นการวางแผนกลยุทธ์หรือนโยบายด้านผลิตภัณฑ์จึงต้องพิจารณาถึงตัวสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงความต้องการและความปรารถนาของลูกค้าเป็นหลักในการนำมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ด้านราคา (Price)หมายถึง การมีราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้มค่ากับ การจ่าย (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 12) การกำหนดราคา ผู้ตัดสินอาจใช้จิตวิทยาและพฤติกรรม

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การจัดจำหน่าย การกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อความต้องการใช้ และให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โดยกลยุทธ์ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายต้องพิจารณาถึงทำเลที่ตั้ง ความสะดวกของการเดินทาง ใกล้แหล่งค้าขาย ห้างสรรพสินค้าฯลฯ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการบริการ จัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการบริการที่ประทับใจ เป็นการบริการที่มี มารยาทแก่ลูกค้าทุกคนที่มาติดต่อ รวมถึงการบริหารสินค้าซึ่งประกอบด้วย การจัดสรรสต็อกเพื่อ ขายให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนมีการนำเสนอหรือการจัดวางสินค้า เพื่อให้เหมาะสม สวยงาม หาได้ง่าย เป็นต้น

ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตผลิตขึ้นมาได้นั้น ถึงแม้ว่าจะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตาม ถ้าผู้บริโภคไม่ทราบแหล่งซื้อและไม่สามารถจะจัดหาได้เมื่อเกิดความต้องการ ผลิตภัณฑ์ที่ผลิตขึ้นมาก็ไม่สามารถ ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ ดังนั้นจึงจำเป็นต้องพิจารณาว่าที่ไหน เมื่อไร และโดยใคร ที่จะเสนอขายสินค้า การจัดจำหน่ายเป็นเรื่องที่ซับซ้อนแต่ก็เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องศึกษา การจัดจำหน่ายแบ่งกิจกรรมออกเป็น 2 ส่วน คือ ช่องทางการจำหน่ายสินค้า (Channel of distribution) เน้นการศึกษาถึงชนิดของช่องทางการจำหน่ายว่า จะใช้วิธีการขายสินค้าให้กับ ผู้บริโภคโดยตรง หรือการขายสินค้าผ่านสถาบันคนกลางต่าง ๆ เช่น พ่อค้าส่ง (Wholesalers) พ่อค้าปลีก (Retailers) และตัวแทนคนกลาง (Agent middleman) ที่มีต่อตลาด อีกส่วนหนึ่งของ กิจกรรมการจัดจำหน่ายสินค้า คือ การแจกจ่ายตัวสินค้า (Physical distribution) การกระจาย สินค้าเข้าสู่ตัวผู้บริโภค การเลือกใช้วิธีการขนส่ง (Transportation) ที่เหมาะสมในการช่วยแจกจ่าย ตัวสินค้า ซึ่งการขนส่ง ได้แก่ การขนส่งทางอากาศ ทางรถยนต์ ทางรถไฟ ทางเรือ และทางท่อการวางแผนการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายนั้นมีหลายช่องทางแล้วแต่ว่าผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการจะใช้ช่องทางแบบไหนเพื่อให้เหมาะสมซึ่งแต่ละขั้นตอน

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการใช้ความพยายามจูงใจให้เกิดความชอบในตัวสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้องการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ ประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและหรือผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 80-81) เป้าหมายของงานสร้างสรรค์การโฆษณาอัน ได้แก่ 4 ประการคือ

4.1.1 เป้าหมายทางจิตวิทยา (เช่นการยอมรับ เข้าใจ จำได้ เปลี่ยนใจ เป็นต้น)

4.1.2 เป้าหมายทางการกระทำเช่นการจูงใจให้รีบซื้อการเปลี่ยนยี่ห้อการซื้อทีละมากๆ

4.1.3 เป้าหมายทางจินตภาพ ได้แก่ การส่งเสริมให้มีคนรู้จักยอมรับเป็นต้น

4.1.4 เป้าหมายทางธุรกิจเป็นการกระตุ้นการขายให้ไวขึ้น

4.2 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations : PR) เป็นการกระทำทั้งสิ้นทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ก่อให้เกิด

ทัศนคติภาพพจน์ที่ดีอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชนที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดีการ ประชาสัมพันธ์ประกอบด้วยการใช้สื่อมวลชน (Mass media) และการไม่ใช้สื่อมวลชนการประชาสัมพันธ์เป็นสื่อทั้งที่จ่ายเงินและไม่ต้องจ่ายเงินและการประชาสัมพันธ์แบบมีกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่มเป็นต้น

4.3 การส่งเสริมการขาย(Sale promotion)หมายถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งปวงที่นอกเหนือ ไปจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยมากจะเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราวโดยไม่ซ้ำกันแต่อย่างไรก็ตามอาจจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าการส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมที่มิใช่การโฆษณาแต่สามารถกระตุ้นจูงใจให้ผู้บริโภคมาซื้อสินค้าและทำให้คนกลางเพิ่มประสิทธิภาพในการจำหน่ายโดยการจัดแต่งร้านการแสดงหรือการจัดนิทรรศการสินค้าการสาธิตวิธีการใช้ตลอดจนความพยายามด้านการตลาดอื่น ๆ ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำ เช่นการให้ตัวอย่างสินค้าคูปองส่วนลดของแถมและการส่งสลากชิงโชคเป็นต้นและการส่งเสริมการขายโดยอาศัยคนกลาง เช่น การให้ส่วนลดพิเศษการโฆษณาร่วมการส่งเสริมการจำหน่ายโดยระบุคนกลางการแข่งขันการขาย เป็นต้น

4.4 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายกับลูกค้าที่คาดหวังมีคุณสมบัติคือการเผชิญหน้าระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปทำให้ผู้ขายสามารถสังเกตลักษณะและความต้องการของผู้ซื้อได้อย่างใกล้ชิด

4.4.1 การขายแบบให้การปรึกษาวิธีการพยายามศึกษาและเข้าใจถึงปัญหาของลูกค้าเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขไม่ได้มุ่งแต่จะขายแต่จะช่วยให้ข้อมูลคำแนะนำความคิดเห็นแก่ลูกค้าด้วยข้อเสียของวิธีนี้ก็คือบางครั้งหากพนักงานขายเชื่องช้ามุ่งแก้ปัญหาเกินไปจนไม่สามารถชี้จุดเด่นของผลิตภัณฑ์และเวลาที่จำกัดอาจไม่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้สื่อสารปัญหาของการใช้สินค้าได้

4.4.2 การขายแบบ AIDA อยู่บนพื้นฐานของการโน้มน้าวจิตใจและชี้ให้ลูกค้า เห็นปัญหาของตนอย่างแท้จริงการขายแบบนี้มีจุดเด่นที่พนักงานขายสามารถมีบทบาทที่ชี้แนะให้แก่ลูกค้าโดยการขายจะเกิดขึ้นได้จะต้องประกอบด้วยการสร้างความสนใจดึงความสนใจให้เกิดขึ้นแต่ลูกค้าให้ได้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ความสนใจในผลิตภัณฑ์สร้างความต้องการและผลักดันให้เกิดการกระทำหลังจากที่ได้ตอบข้อซักถามของลูกค้าจนครบพนักงานขายจะทำการปิดการขายซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด

4.4.3 การขายต่อเนื่อง การที่พนักงานขายพยายามที่จะเพิ่มการขายสินค้าครั้งหนึ่งๆโดยการใช้การจูงใจในรูปแบบต่างๆเพื่อกระตุ้นหรือก่อให้เกิดความต้องการซื้อสินค้าชนิดอื่นเพิ่มเติมต่อไป เช่น ลูกค้าซื้อผ้าไหมเพื่อตัดชุดสวมใส่พนักงานขายมีเทคนิคการขายที่ดีก็จะแนะนำลูกค้าให้ซื้อกระเป๋าผ้าไหมที่เข้าชุดกันด้วย

4.4.4 การขายแบบมุ่งเน้นสายสัมพันธ์มักจะเน้นถึงความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้ามากกว่าการขายในระยะสั้นดังนั้นจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ารากฐานแห่งความสำเร็จ คือความอุตสาหะความอดทน ความซื่อสัตย์สุจริต ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความเป็นผู้มีน้ำใจสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานขายที่ดีต้องมีโดยเฉพาะ “Service mind” เป็นบุคคลผู้มีจิตใจรักในการบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอ

4.5 การตลาดทางตรง (Direct marketing) หมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงและสร้างให้เกิดการตอบสนองในทันทีทันใดประกอบด้วยการขายทางโทรศัพท์ จดหมายตรง แคตตาล็อกและหนังสือพิมพ์ที่จูงใจให้ผู้บริโภคตอบกลับเพื่อการซื้อเพื่อรับของตัวอย่างหรือนำคูปองจากสื่อไปใช้ในการซื้อสินค้าในราคาพิเศษถ้าเป็นการโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรงเรียกว่า “Direct response advertising” การโฆษณาที่ให้มีการตอบสนองโดยตรง เช่น การโฆษณาผ่านสื่อนิตยสารผู้บริโภคผู้อ่านตัดชิ้นส่วนของสื่อโฆษณากลับมา

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Phillip. Kotler,2004: 24) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix'7Ps) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ ส่วนประสมการตลาดบริการแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังที่รู้จักกันว่าคือ “7 Ps” ซึ่งเพิ่มมาจาก 4P’s อันได้แก่

ภาพที่ 1 ส่วนประสมทางการตลาดบริการ (Service Marketing Mix'7Ps)
ที่มา : ฟิลลิป คอตเลอร์ (Phillip. Kotler,2004 : 24)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สามารถ สนองความจำเป็นรวมทั้งความต้องการของมนุษย์ได้ คือผู้ขายจะต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจสามารถ จับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถ จับต้องไม่ได้ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์สามารถ เป็นได้ทั้งสินค้าและบริการ โดยทั่วไปการผลิตผลิตภัณฑ์ต้องมีการพิจารณาคุณภาพสินค้า ลักษณะการออกแบบ ขนาด การรับประกัน เป็นต้น ซึ่งสามารถ สนองตอบความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของ (Cost) ลูกค้าลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้นคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจะต้องคำนึงถึงคุณค่า เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปเงินตราเกี่ยวข้องโดยตรงกับ วิธีการกำหนดราคา นโยบายและกลยุทธ์ ต่าง ๆ อีก ทั้งในการกำหนดราคา ผู้จำหน่ายจะต้องคำนึงคุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในมุมมองของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับจากลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆสูงกว่าราคาของผลิตภัณฑ์

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นสถานที่ให้บริการในส่วนเริ่มต้น โดยการเลือกทำเล ที่ตั้ง (Location) ของธุรกิจบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ลูกค้าต้องไปรับบริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ ดังนั้นทำเลที่ตั้งจึงเป็นตัวกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการที่ให้บริการจึงต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด และต้องพิจารณาถึง ทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย ซึ่งความสำคัญของทำเลที่ตั้งจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ธุรกิจบริการนั้นช่องทางการให้บริการหรือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของการวางกลยุทธ์ทางการตลาด เพราะหากสามารถ หา

ช่องทางเข้าถึงลูกค้าได้มากเท่าไร ผลกำไรก็จะเพิ่มสูงขึ้นมากเท่านั้น

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารทางข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ ส่วนประสมการตลาดส่งเสริมการตลาด (Marketing Mix's)หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร (Communication Mix) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารโดยใช้พนักงานขายดำเนินการขาย (Personal Selling) รวมทั้งการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคล(Non Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประเภท ต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication) ซึ่งเครื่องมือส่งเสริมการตลาด ได้แก่ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 161)

4.1 การสื่อสารโดยใช้บุคคล(Personal Communication) เป็นการใช้บุคคลในการสื่อสารไปยังผู้บริโภค กล่าวคือการขายโดยใช้พนักงานขายเส้นทางของข้อมูลข่าวสารจะเป็นไปแบบสองทาง (Two-Way Communication) ทำให้พนักงานผู้ให้บริการได้เรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าโดยตรง และการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นการเล่าประสบการณ์โดยตรงจากลูกค้ารายหนึ่งที่เคยใช้บริการไปสู่ลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคทั้งใน ทิศทางด้านบวกและลบ

4.2 การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เช่น การจัดแถลงข่าว การจัดกิจกรรมพิเศษขึ้น และการสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ที่เป็นการตอบแทนต่อสังคม เช่นโครงการ CSR เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจและการจดจำที่ดีต่อธุรกิจบริการ โดยใช้วิธีต่าง ๆ ให้ผู้บริโภคจดจำแบรนด์สินค้าได้และยังเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้บริโภคแก่ธุรกิจบริการอีกด้วย

4.3 การโฆษณา (Advertising) เป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในการบริการโดยผ่านทางสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ต่างๆ สื่อออนไลน์ สื่อกลางแจ้ง เช่น แผ่นโฆษณา โปสเตอร์รวมถึงสื่อการโฆษณาแบบเคลื่อนที่ เช่น ป้ายโฆษณาที่ติดข้างทางรถไฟฟ้า หรือสื่อแบบเจาะจงเช่นการสื่อสารผู้บริโภคโดยตรงผ่านอีเมล์ หรือไปรษณีย์ ซึ่งช่วยให้ส่งข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงได้มากกว่าแบบอื่น

4.4 อุปกรณ์เครื่องมือและนำบริการ (Instructional Materials) ได้แก่ การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้จำหน่าย เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์(Interaction) กับผู้ใช้บริการได้

4.5 การออกแบบภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Design) เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสารทางการตลาดสาหรับธุรกิจบริการ กล่าวคือ ป้ายสัญลักษณ์หน้าร้านเครื่องหมาย สัญลักษณ์ ตัวอักษร การใช้สีรวมถึงเครื่องแบบพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการสร้างความจดจำของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร

4.6 การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ช่องทางการขายและพนักงานสามารถ ขายหรือให้บริการได้มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าทำการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการเร็วขึ้นหรือมากขึ้นในช่วงที่ทำโปรโมชั่น เช่น การแลกซื้อและรับสิทธิพิเศษต่างๆ หรือจัดรายการซื้อ1 แถม 1 เป็นต้น

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตและบริการ ซึ่งต้องผ่านการคัดเลือก (Selection)การฝึกอบรม (Training) และการจูงใจพนักงานเพื่อให้สามาร ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เหนือคู่แข่ง ดังนั้นเพื่อคุณภาพในการบริการองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการอบรมพนักงาน มีการสนับสนุนที่จำเป็น ในการมอบหมายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อสร้างพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือมีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้า มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆรวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อีกทั้งบุคลากรหรือพนักงานซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งที่ปรากฏแก่สาธารณชนเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer Value Proposition) และช่วยสื่อให้ผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพของการบริการ เช่น ความรวดเร็วในการบริการ ความสะอาด หรือประโยชน์อื่นๆ ลักษณะทางกายภาพอาจได้แก่ การตกแต่งภายใน วัสดุตกแต่ง โครงสร้างทางสถาปัตยกรรม เฟอร์นิเจอร์ และการวางผังร้าน สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ภายในอาคาร และลักษณะกายภาพอื่นๆที่สามารถ ดึงดูดลูกค้าทำให้ลูกค้ามองเห็นภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจนรวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆที่มีไว้ให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น บรรยากาศในร้านค้าจะต้องตอบโจทย์กับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อีกทั้งเป็นลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้ายกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ พนักงานผู้ให้บริการ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจกระบวนการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างประทับใจลูกค้าและรวดเร็ว (Customer Satisfaction) กระบวนการให้บริการ ทั้งนี้การะบวนการให้บริการถือเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยที่ก่อให้เกิดการสร้างกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพได้ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการเชื่อมโยงกันได้เป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนไหนผิดพลาดเพียงขั้นตอนเดียวก็จะทำให้การบริการอาจไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า หรือไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร การปรับปรุงกระบวนการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอและจริงจังจะต้องออกเป็นนโยบายและแผนการปฏิบัติให้เป็นกิจจะลักษณะ อีกทั้งยังต้องอาศัยการระดมความคิดเห็นจากทั้งพนักงานและลูกค้า

สำหรับส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 อย่างข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ทางด้านการตลาดของธุรกิจ ที่จะต้องมีการจัดส่วนประสมแต่ละอย่างให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจและของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันไปไม่มีสูตรที่ตายตัว

สรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปปัจจัยทางการตลาดของร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้าง เป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นมาเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ซื้ออุปกรณ์ก่อสร้าง ดังนี้ ด้านผลิตภัณฑ์ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างที่มีบริการหลากหลาย เช่น รับออกแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์กราฟฟิกให้ฟรีเป็นต้น ผลิตภัณฑ์ของร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้างที่ใช้ดีมีคุณภาพ นำผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ คงทน ด้านราคา ราคาเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ การรับชำระค่าบริการที่หลากหลาย เช่น เงินสด หรือบัตรเครดิต มีอุปกรณ์ก่อสร้างหลายระดับราคาให้เลือก ราคาที่ให้บริการใกล้เคียงกับร้านอื่น ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้าง มีทำเลที่เหมาะสมอยู่ติดถนน หรือในชุมชน มีการให้บริการนอกสถานที่ เปิดให้บริการทุกวัน หรือมีเวลาเปิด-ปิดร้านที่เหมาะสม ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างมีการจัดทำระบบสมาชิก เพื่อรับสิทธิพิเศษ ของทางร้านและพันธมิตรอื่น มีของสมนาคุณในช่วงเทศกาล มีส่วนลดสำหรับลูกค้าประจำ มีการสะสมแต้มในการใช้บริการมีการสะสมยอดซื้อเพื่อรับแลกของรางวัล เช่นชั้นวางทีวี เครื่องทำน้ำอุ่น เป็นต้น ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานขายหรือช่างของร้าน จำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างมีความสามารถรับฟังและแก้ปัญหาตามความต้องการของลูกค้าได้ ให้การดูแลและเอาใจใส่ลูกค้าที่ดี มีบุคลิก และการแต่งกายที่เหมาะสม มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างให้บริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด มีระยะเวลารอคอยรับบริการไม่นานเกิน 30 นาที มีการจัดลำดับคิวการให้บริการได้เหมาะสม เท่าเทียมกัน มีการสอบถามความต้องการของลูกค้า และมีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน ปัจจัยด้านการนำเสนอสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ร้านจำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างมีที่ให้ลูกค้านั่งพักและรอรับบริการ มีระบบดูแลความปลอดภัยในทรัพย์ของลูกค้า บรรยากาศภายในร้านเหมาะสม มีความสะอาด ระบบถ่ายเทอากาศดี มีความ

เป็นระเบียบเรียบร้อย จากปัจจัยทางการตลาดที่กล่าวมานี้ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญทุกปัจจัยเพราะแต่ละปัจจัยล้วนเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้ผู้จำหน่ายอุปกรณ์ก่อสร้างประสบความสำเร็จได้

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ผู้ประกอบการควรเพิ่มการบริการที่หลากหลายให้กับลูกค้า เช่น รับออกแบบด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์กราฟฟิกให้ฟรี เป็นต้น และควรนำกลยุทธ์การตลาดเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี หรือควรสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรอันดีต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม เพื่อให้ร้านชื่อมีเสียงของร้านขายอุปกรณ์ก่อสร้างเป็นที่รู้จักของประชาชนในพื้นที่ เช่นการสนับสนุนกิจกรรมกีฬาของชุมชนหรือท้องถิ่นนั้นๆ การบริจาคอุปกรณ์ก่อสร้างเพื่อสร้างบ้านให้ผู้ยากไร้ในชุมชน เป็นต้น

2. ด้านราคา ผู้ประกอบการควรเลือกอุปกรณ์ก่อสร้างมีได้มาตรฐาน มีเครื่องหมายมาตรฐานสำหรับผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (มอก.)ซึ่งมีราคาเหมาะสมกับคุณภาพและบริการ ควรมีการแจ้งอัตราค่าบริการไว้อย่างชัดเจนเพื่อแสดงถึงความซื่อสัตย์ต่อผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคยอมรับและยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้มค่ากับจำนวนเงินที่จ่าย เช่น การทำป้ายราคาขนาดใหญ่ การทำโปสเตอร์ราคา การทำแคตตาล็อคราคา เป็นต้น

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ผู้ประกอบการควรพิจารณาเลือกที่ตั้งอยู่ติดถนน หรือในชุมชน มีที่จอดรถสะดวกสบาย ซึ่งควรพิจารณาก่อนดำเนินการเปิดให้บริการ ควรมีการสำรวจฐานลูกค้า และส่วนแบ่งทางการตลาดกับคู่แข็งขันรายอื่นๆ และควรทำการเปิดให้บริการทุกวัน หรือมีเวลาเปิด-ปิดร้านที่เหมาะสม การเปิดทำการในวันหยุดจะช่วยเพิ่มยอดขายที่เกิดจากกลุ่มลูกค้าที่ไม่สามารถจะซื้อสินค้าได้ในวันทำงาน

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ผู้ประกอบการควรมีการจัดทำฐานข้อมูลและระบบสมาชิกเพื่อรับสิทธิพิเศษของทางร้านและพันธมิตรอื่น การทำระบบสมาชิก หรือให้สิทธิพิเศษต่างๆเป็นกลยุทธ์ที่ผู้ประกอบการควรพิจารณานำมาปรับใช้ตามความเหมาะสม เพื่อเพิ่มความรู้สึก ผู้ประกอบการควรหาพันธมิตร เพื่อให้ได้ประโยชน์ร่วมกัน เช่น นำใบเสร็จของทางร้านไปเป็นส่วนลดในการซื้อเครื่องดื่มร้านกาแฟ 50%

5. ด้านบุคลากร ผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงานขายหรือช่างของร้าน อย่างสม่ำเสมอเพื่อให้ทันต่อยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ และเพื่อพนักงานขายหรือช่างของร้านจะตอบสนองความต้องการของลูกค้าและแก้ไขปัญหาตามความต้องการของลูกค้าได้

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ผู้ประกอบการควรให้บริการด้วยความรวดเร็วแม่นยำและเสร็จตามเวลาที่กำหนด

7. ด้านการนำเสนอสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ผู้ประกอบการ ควรมีที่ให้ลูกค้านั่งพักและรอรับบริการเพียงพอ เช่น มีกาแฟและน้ำดื่ม มีโทรทัศน์ นิตยสาร เป็นต้น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.เอกภัทร มานิตขจรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษา และดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์ ที่ปรึกษาร่วมที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณดร.เอกภัทร มานิตขจรกิจและดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของบทความ

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ วางรากฐานแก่ผู้เขียน และท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้กรุณาให้ความสะดวก ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ในการเขียนบทความครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.(2556).“ตลาดวัสดุก่อสร้างไทย ปลายปี 2556 อุณหภูมิยังร้อนแรง...รับอานิสงส์จากภาคก่อสร้างภูธรบูม”,ค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2560,https://www.kasikornresearch.com/th/keconanalysis/pages/ViewSummary.aspx?docid =31781 : ระบบออนไลน์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ . (2547). วิชาหลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1 , กรุงเทพฯ : สานักพิมพ์ท็อป จำกัด.

สุพจน์ กาญจนางกูรพันธุ์.(2557).ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อวัสดุก่อสร้างในช่องทางการจำหน่ายแนวใหม่ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.มหาวิทยาลัยเนชั่น.

เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.

Kotler, P. (2000). Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall

P Kotler. (2004). Marketing Management (11th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). Consumer behavior. (5th ed.). Englewood Cliffs,N. J. : Prentice-Hall.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวปภัสรินทร์ ศรีชัยนิธิวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	วันศุกร์ที่ 20 เดือน กรกฎาคม พุทธศักราช 2533
ที่อยู่ปัจจุบัน	ที่อยู่ 36 หมู่ 1 ตำบลศรีมงคล อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์ เบอร์โทร 08-51564246
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ร้านชัยมงคล5วัสดุก่อสร้าง
จำนวนปีประสบการณ์การทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน 1 ปี
ที่อยู่ที่ทำงาน	ร้านชัยมงคล5วัสดุก่อสร้าง 36 หมู่ 1 ตำบลศรีมงคล อำเภอบึงสามพัน จังหวัดเพชรบูรณ์

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2549	สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย เพชรบูรณ์
พ.ศ. 2552	สำเร็จชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายโรงเรียนกาญจนาภิเษกวิทยาลัย เพชรบูรณ์
พ.ศ. 2556	สำเร็จการศึกษาปริญญาเทคโนโลยีบัณฑิต สาขาวิชา เทคโนโลยีการโทรทัศน์และวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ประวัติการทำงาน

พ.ศ. 2555 ผู้ช่วยโปรดิวเซอร์ บริษัทแมคซิม่า สตูดิโอ จำกัด

พ.ศ. 2556 เจ้าหน้าที่บริการลูกค้าขาเข้า /ขาออก บริษัทบิลเลี่ยนโลจิสติกส์ จำกัด

พ.ศ. 2557 เจ้าหน้าที่บัญชี บริษัทสุปรีม ซีเอ็นบี คอร์ปอเรชั่น จำกัดและบริษัท เมโทร พลัส จำกัด

พ.ศ. 2558 พนักงานขาย บริษัท มารีอาร์ โปรดักส์ จำกัด

พ.ศ. 2559 พนักงานจัดซื้ออาวุโส บริษัท ซีพีไอเอ็ม ประเทศไทย จำกัด

พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน ผู้ช่วยผู้จัดการร้าน ร้านชัยมงคล5วัสดุก่อสร้าง

ความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

Satisfaction with effective communication within the organization.

ปรไพทิพย์ ด่านณรงค์

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคที่เกิดต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการพัฒนาคุณภาพความพึงพอใจต่อรูปแบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการสื่อสาร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร ในบริษัท เชาวน์ดี สตาร์ช (2004) จำกัด จำนวน 280 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยการใช้สูตรกำหนดขนาดตัวอย่าง ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 200 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเป็นทั้งแบบสถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและ แบบสถิติเชิงอนุมานที่ใช้ค่า t-test, F-test one way ANOVA, Correlation analysis และ regression analysis

คำสำคัญ : ความรู้ ความเข้าใจรูปแบบการสื่อสาร คือ ความสำเร็จ และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

Abstract

The purpose of this research was to study the level of satisfaction with the effective communication model within the organization. To study the problems and obstacles to effective communication within the organization. To use as a guide To develop a quality of satisfaction in the form of effective communication within the organization. The population of this research was 280 employees of Chavadee Starch (2004). The size of the sample was determined using the sample size. The sample size was 200 persons. The data were analyzed by descriptive statistics using percentage, mean and standard deviation. T-test, F-test one way ANOVA, Correlation analysis and regression analysis.

Key Words : Communication is the success and growth of the organization.

บทนำ

ในปัจจุบันยุคสังคมแห่งข่าวสารหรือสังคมสารสนเทศ (Information Society)ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสาร ทำให้มนุษย์สามารถสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วปราศจากพรหมแดนการติดต่อสื่อสารได้ก้าวเข้ามามีบทบาทต่อการดำรงชีวิตมนุษย์ในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานภายในองค์กรต่างๆ ของสังคมทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชนต่างต้องอาศัยการติดต่อสื่อสารทั้งสิ้น ทั้งนี้เพราะการติดต่อสื่อสารจะเป็นวิธีเดียวที่ใช้สำหรับสั่งงานต่างๆ ให้แก่สมาชิกภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการมอบหมายงาน การเปลี่ยนแปลงงาน การชี้แจง ผู้ใต้บังคับบัญชาและการประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ภายในองค์กร ตลอดจนการรายงานความคืบหน้าหรือการสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับงานของผู้บังคับบัญชาของตนการดำเนินงานขององค์การภายใต้สภาพแวดล้อมที่ยุ่งยากซับซ้อนของทุกวันนี้ การสื่อสารถือได้ว่ายังมีบทบาทสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับการถ่ายโอนและทำความเข้าใจในความหมาย (Transfer and Understanding of Meaning) ของบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์ทุกๆ ระดับ เนื่องจากบุคลากรเป็นองค์ประกอบสำคัญประการหนึ่ง ทั้งนี้เพราะองค์การหนึ่งๆ จะบรรลุเป้าหมายในการดำเนินงานได้นั้นจะต้องอาศัยความร่วมมือและร่วมใจของบุคลากรภายในองค์การนั้นๆ โดยมีการสื่อสารเป็นแกนกลางเชื่อมต่อระหว่างผู้ส่งสาร (ผู้สั่งการ) และ ผู้รับสาร (ผู้รับคำสั่ง) หรือ จะเป็นการติดต่อสื่อสาร ในระดับเดียวกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นการสื่อสารภายในองค์การจะประสบความสำเร็จต่อเมื่อมีการส่งต่อความหมายและผู้รับเกิดความเข้าใจอย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามการสื่อสารภายในองค์การสามารถกระทำได้หลากหลายรูปแบบและไม่ว่าจะเลือกรูปแบบใดก็ตามก็จะต้องคำนึงถึงความรวดเร็ว แม่นยำความจำเป็นเร่งด่วนของผู้ส่งสารหรือเพื่อตอบสนอง ความพึงพอใจของบุคลากร ในองค์การเป็นสำคัญแม้ว่าการสื่อสารภายในองค์กรจะมีความสำคัญและช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างราบรื่นก็ตาม แต่ในหลายๆ องค์กรก็ยังคงประสบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นมาจากการสื่อสารที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ เนื่องจากไม่ได้มีการศึกษาในรูปแบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับองค์กร จึงทำให้การสื่อสารไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้นั่นเองจะเห็นได้ว่าการติดต่อสื่อสารและรูปแบบในการติดต่อสื่อสาร สามารถนำมาพิจารณา ในส่วนของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การได้ เนื่องจากบุคลากรในองค์การจะปฏิบัติงานสนองตอบเป้าหมายขององค์การได้ดีหรือไม่เพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในข้อดีและข้อเสียรวมถึง การเลือกใช้วิธีการสื่อสารของในแต่ละรูปแบบ ซึ่งอาจจะกล่าวได้ว่าในการสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญประการหนึ่งของทุกองค์การ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสูงโดยทั่วไปจะเกิดจากการสื่อสารต่อไปนี้

1. การสื่อสารโดยตรงแบบเผชิญหน้า เป็นการสื่อสารที่ทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารต่างเผชิญหน้ากันในการสนทนา เช่น บริกรจะต้องเข้ามารับ order จากลูกค้า แพทย์จะต้องเข้าตรวจรักษาสอบถามอาการกับคนไข้ เป็นต้น รูปแบบการสื่อสารที่สร้างความสนใจให้แก่ผู้รับสารอย่างตรงไปตรงมาการสื่อสารด้วยวิธีนี้ จึงเป็นรูปแบบที่ดีในการที่จะสามารถสื่อสารได้อย่างตรงไปตรงมาและมีข้อผิดพลาดทางการสื่อสารน้อยมาก

2. การสื่อสารสองทาง การสื่อสารสองทางเป็นการสื่อสารที่มีการโต้ตอบกันไปมาของผู้ส่งสารและรับสารทั้งสองฝ่ายการสื่อสารรูปแบบนี้ จะไม่สร้างความสับสนแก่คู่สนทนา อีกทั้ง ก่อให้เกิดความน่าสนใจใครรู้และเกิดสมาธิในการรับสารได้ง่าย

3. การสื่อสารโดยช่องทางและสื่อที่หลากหลาย การสื่อสาร โดยช่องทางและสื่อที่หลากหลายเป็นการเลือกใช้สื่อที่ในปัจจุบันมีอยู่มากมาย ทำให้เกิดประโยชน์ในการสื่อสาร โดยพิจารณาจากความเหมาะสมของเนื้อหาสภาพแวดล้อม ผู้รับและผู้ส่งสาร รวมไปถึงในปัจจัยอื่นๆ ที่มีผลต่อการรับและส่งสาร เพื่อให้การส่งสารรูปแบบที่เลือกมานั้น เป็นสารสื่อสารที่ได้ผลและเสริมสร้างศักยภาพ การเรียนรู้ของเด็กและเยาวชนได้มากที่สุด

4. ผู้รับสามารถรับสารได้ปริมาณมากพอ ในแต่และบุคคลจะสามารถรับสาร ในแต่ละชนิดได้แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความชอบ ความถนัดภูมิหลังและปัจจัยในด้านอื่นๆ การเลือกใช้สารที่สามารถส่งถึงผู้รับได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือส่งสารได้ในปริมาณมากพอกับความต้องการของผู้รับสารก็นับเป็นรูปแบบที่เหมาะสมของการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ เมื่อสารถูกส่งไปแล้วนั้น ผู้รับซึ่งก็คือเด็กและเยาวชน หากสามารถนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตหรือ สามารถนำใช้พัฒนาศักยภาพของ

ตนเองได้อย่างถูกต้อง การยิ่งแสดงให้เห็นถึง ความสำเร็จของการสื่อสาร ไม่เพียงลบปัญหาด้านอาการขาดสมาธิ แต่ยังสามารถนำสารที่ได้รับไปพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพสูงยิ่งขึ้น

5. ผู้รับมีความแม่นยำเที่ยงตรงสูงความแม่นยำและเที่ยงตรงในการรับสารนั้น ก็จะต้องอาศัยปัจจัยหลายประการในการรับข้อมูลข่าวสารอย่างเที่ยงตรง ทั้งประสบการณ์การรับสาร ประสบการณ์ในข้อมูลข้าวสารที่ถูกส่งมา อีกทั้ง การมีสติและสมาธิ ในการรับสื่อ สื่อที่ส่งมาจะมีผลอย่างสูงต่อความแม่นยำเที่ยงตรงของข้อมูล

6. การหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการสื่อสาร การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพต้องหลีกเลี่ยงอุปสรรคในการสื่อสารที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ทั้งนี้ เพราะอุปสรรคการสื่อสารที่เกิดขึ้นจะเป็นตัวสะท้อนให้เห็นข้อมูลที่ถูกส่งมามีความถูกต้องหรือคลาดเคลื่อนเพียงใดการเกิดอุปสรรคต่างๆ ข้างต้น ก็นับเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดอาการขาดสมาธิ ในเด็กและเยาวชนด้วยเช่นกัน หากสามารถลบอุปสรรคต่างๆ ไปได้ การสื่อสารย่อมประสบความสำเร็จได้ในที่สุด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการสื่อสาร

Redding (อ้างถึงในวัลย์ลิกา ปัญจมะวัต 2550:20) มีแนวความคิดว่า ความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารนั้นจะถูกใช้อ้างถึงระดับของความพึงพอใจที่พนักงานรับรู้ภายในสภาพแวดล้อมของการติดต่อสื่อสาร โดยส่วนรวมของเขาสภาวะความพึงพอใจ จะขยายแนวความคิดของบรรยากาศของการติดต่อสื่อสาร ซึ่งประกอบด้วยความพึงพอใจของสมาชิกขององค์กร มีต่อข่าวสารที่มีอยู่ต่อความหมาย ดังกล่าวนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ข่าวสารมีอยู่ตอบสนองความต้องการข่าวสารของสมาชิกขององค์กรเป็นอย่างดีแค่ไหน ข่าวสารมาจากใคร วิธีการเผยแพร่ข่าวสารข่าวสารถูกรับและประมวลอย่างไร เมื่อข่าวสารถูกสื่อสาร ตามแนวทางสอดคล้องกับความรู้สึกของเรา เรามีความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสาร

ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารในองค์กร

Wilo , Downs Hazen และ Beckstorm (อ้างถึง ในวัลย์ลิกา ปัญจมะวัต 2550:20-21) ได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อวัดปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารในองค์กร ประกอบไปด้วยลักษณะที่แตกต่างกันไป 6 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจของบุคคล ปัจจัยดังกล่าว ประกอบด้วย เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนตำแหน่งและตัวงาน ความพึงพอใจในด้านต่างๆ ของงาน จะมีส่วนช่วยสร้างความพึงพอใจ การติดต่อสื่อสาร

2. ความพึงพอใจในความเพียงพอของข่าวสาร ปัจจัยดังกล่าว จะประกอบด้วยระดับความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับนโยบาย เทคนิคใหม่ๆ การเปลี่ยนแปลงทางการบริหารงานในอนาคต ผลในการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและความพึงพอใจข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรที่ได้รับ

3. ความพึงพอใจความสามารถเสนอแนะปรับปรุงดีขึ้นของบุคคลปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยสิ่งต่างๆ เช่น สถานที่ของการติดต่อสื่อสารและการได้รับการบอกกล่าว การเปลี่ยนแปลงควรปรับปรุงให้ดีขึ้น กลยุทธ์ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลงความพึงพอใจ ประเภทของการเปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงถูกดำเนินการอย่างไร ซึ่งมีความเกี่ยวพันกับความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารขององค์กร

4. ความพึงพอใจ ความมีประสิทธิภาพของช่องทาง การติดต่อสื่อสารต่างๆ ประกอบด้วย วิธีการเผยแพร่ข่าวสารภายในองค์กร เช่น หนังสือพิมพ์ บันทึกแถลงการณ์และเอกสาร ลายลักษณ์อักษรอื่นๆ ความพึงพอใจ ในการติดต่อสื่อสารเกี่ยวพันกับการมองของบุคคลว่า สื่อกลางขององค์กรถูกใช้ในการเผยแพร่ข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพเพียงใด

5. ความพึงพอใจคุณภาพของสื่อกลาง ได้แก่ เอกสาร ลายลักษณ์อักษร ใช้ถ้อยคำได้ดีมากแค่ไหน คุณค่าของข่าวสารที่ได้รับและการมาถึงของข่าวสารอย่างทันท่วงทีหรือไม่

6. ความพึงพอใจวิธีการติดต่อสื่อสารของเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดังกล่าวนี้ จะประกอบด้วยการติดต่อสื่อสารตามแนวนอน การติดต่อสื่อสารที่ไม่เป็นทางการและระดับความพึงพอใจที่ได้รับ จากการอภิปรายและได้รับข่าวสารจากเพื่อนร่วมงาน

สรุป

จากการค้นคว้ารวบรวมทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาในข้างต้นนั้น ทำให้สามารถเข้าใจถึงลักษณะรูปแบบการติดต่อสื่อสาร ความสำคัญของการติดต่อสื่อสารในองค์กรและพฤติกรรมการเลือกสรรและเปิดรับข่าวสาร กล่าวคือการสื่อสารที่เป็นตัวเชื่อมกิจกรรมระหว่างกันในองค์กรและในฐานะที่เป็นเครื่องมือในการทำงาน การสื่อสารจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจ ในบทบาทของแต่ละคนและจะทำให้กิจกรรมของแต่ละฝ่ายมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมถึงการเข้าใจถึงในลักษณะการบริหารงาน เพื่อเป็นประโยชน์ ในการสร้างการสื่อสารอันดี ในองค์กรและช่วยขจัดปัญหาและอุปสรรคที่อาจเกิดขึ้น ในกระบวนการสื่อสาร พร้อมทั้ง การปรับปรุง เปลี่ยนแปลงรูปแบบการสื่อสาร ภายในที่มีอยู่ขององค์กรให้มีความน่าสนใจและน่าติดตาม จนทำให้บุคลากรหันมาให้ความสำคัญกับการสื่อสารภายในองค์กรและให้มีการพัฒนาการดำเนินงานเป็นไปในทิศทางที่ดีและมีประสิทธิภาพต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีโดยได้รับความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.วรินทร์ทิพย์ กำลังแพทย์ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

เอกสารอ้างอิง

Chaipat Sawatphon. (2558). **ตอนที่ 5การติดต่อสื่อสารในองค์การ.** สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2560. จาก https://sites.google.com/site/chaipatcompanylimited/txn-thi-5

iisomo. (2556). **การติดต่อสื่อสารในองค์กร.**สืบค้นเมื่อ 1 กรกฎาคม 2560. จาก https://iisomo.wordpress.com/2013/07/07

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – นามสกุล ประไพทิพย์ ด่านณรงค์
วัน เดือน ปีเกิด 15 มีนาคม 2527
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 378 หมู่ที่ 17 ตำบลหินดาด อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 30210
โทรศัพท์ 0-88-8850-434
ตำแหน่งหน้าที่การงาน พนักงานการตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน บริษัท เชาวน์ดี สตาร์ช (2004) จำกัด
หมู่ที่ 14 อำเภอด่านขุนทด จังหวัดนครราชสีมา 30210
โทรศัพท์ 0-44-756-586

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กับการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

E-Commerce with changing consumer behavior

มันทนา ชิวปรีชา

บทคัดย่อ

ในโลกยุคปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นโลกแห่งยุคของสังคมสารสนเทศ ที่มีรูปแบบของการสื่อสารที่เกิดขึ้นเป็นการสื่อสาร 2 ทาง ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมและการตอบโต้ซึ่งกันและกัน ส่งผลให้ผู้รับสารสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการสื่อสารได้มากยิ่งขึ้น จากการศึกษาพบว่าการซื้อสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือซื้อสินค้าจากอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกซื้ออย่างหลากหลาย สามารถเปรียบเทียบราคาจากหลายร้าน การรับรู้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ กระทำได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ แต่ทว่าประเทศไทยนั้นยังมีปัจจัยสำคัญหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หลายเรื่องเช่นกัน เช่น ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ปัญหาเรื่องกฎหมายเฉพาะด้านที่จะกำกับดูแล และปัญหาผู้บริโภคขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

คำสำคัญ : พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ , การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้บริโภค

Abstract

Today's world is recognized as the world of information society age where relies on two-way communication, leading to participation and interactions between message senders and receivers. The receivers can have greater engagement in the communications. From the study results, it was found that E-commerce or Internet purchase has become widely spread. Through these channels, consumers can have a variety of choices, prices from various shops. Exposure to information and exchange can be done easily and fast, leading to accurate information and in turn more efficient purchase decisions. However, Thailand still has several factors obstructing the successful E-commerce such as information security issue, particular laws for regulations, and consumers' lack of knowledge on Internet-related laws. These problem must be further resolved.

Key Words : E-commerce, Changes of consumer behaviour

บทนำ

ในโลกยุคปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นโลกแห่งยุคของสังคมสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ อย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการค้นคว้าข้อมูล เช่นเมื่อเราต้องการข้อมูลในเรื่องที่สนใจ ก็สามารถค้นหาได้จากเครื่องมือค้นหาที่ให้บริการอยู่บนเว็บไซต์ต่างๆ การเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของอินเทอร์เน็ตส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคมที่รีบเร่งมากขึ้นทุกวัน การเข้ามาของเทคโนโลยีต่างๆ จึงส่งผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์เป็นอย่างมาก จากความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลของอินเทอร์เน็ต จึงมีผู้จำหน่ายสินค้าที่มีทุนในการดำเนินกิจการไม่มาก คิดหาวิธีในการจำหน่ายสินค้าอีกช่องทางหนึ่ง คือ การจำหน่ายสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้ผู้ที่ต้องการซื้อสินค้าได้เข้าไปค้นหาและสั่งซื้อสินค้าที่ตนเองต้องการ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายจำนวนมาก ไม่ต้องมีร้านค้าเพื่อวางจำหน่ายสินค้าและไม่จำเป็นต้องมีพนักงานขายจำนวนมาก ซึ่งเป็นทางเลือกที่ผู้ประกอบการรายย่อยที่ต้นทุนต่ำสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทย

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Commerce Businesses) เป็นการทำธุรกิจการค้าทุกรูปแบบที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าและบริการผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งมีลักษณะรูปแบบในการประกอบธุรกิจที่ได้มีการพัฒนาขึ้น โดยมีการอาศัยเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตเป็นพื้นฐานในการสนับสนุนการดาเนินกิจกรรมต่างๆ ซึ่งมีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การทำธุรกิจในลักษณะของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์กำลังเป็นที่ได้รับความนิยมในต่างประเทศ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่าย และเป็นการเพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการลูกค้า และสร้างให้เกิดความพึงพอใจของลูกค้ามากยิ่งขึ้น (ราม ปิยะเกตุ และคณะ, 2552) ซึ่งการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์นั้น มีความแตกต่างกับการทำธุรกิจการค้าโดยทั่วไป เนื่องจาก การติดต่อกันระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย ไม่จำเป็นต้องมีการเดินทางมาพบหน้า เพื่อพูดคุยหรือเจรจากัน สามารถดำเนินธุรกรรมต่างๆ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งจะช่วยกระตุ้นให้มีการซื้อซ้ำ ส่งผลให้กิจการมียอดขายและผลกำไรที่เพิ่มสูงขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์เป็นที่ได้รับความนิยมเพราะสะดวกและประหยัดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง มีความสะดวกในการขนส่งสินค้าที่มีให้เลือกหลายแบบ และมีระบบการชำระเงินที่หลากหลาย โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2555 เป็นปีที่มีจำนวนร้านค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จากการสำรวจของศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ พบว่า คนไทยซื้อสินค้าออนไลน์เพิ่มขึ้นจากร้อยละ 47.8 เป็นร้อยละ 57.2 (สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์, 2556) ทำให้เห็นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เริ่มสนใจและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศในการซื้อสินค้าผ่านร้านค้าออนไลน์

แต่ทว่าปัญหาของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ คือ ความไม่ปลอดภัยของข้อมูล กรณีที่ลูกค้าใช้บัตรเครดิตในการซื้อสินค้าจากเว็บไซต์ ผู้ประกอบการจะต้องเก็บรักษาข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าให้มีความปลอดภัยสูงสุด ซึ่งผู้ประกอบการจะต้องดำเนินการในการลงทุนที่สูงขึ้น ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระบบการรักษาความปลอดภัย อีกทั้งต้องพัฒนาวิธีการใช้งานให้ใช้งานง่าย สะดวกต่อการใช้งานของลูกค้า และมีความปลอดภัยสูงสุด เช่น ธนาคารบางแห่งยังขาดระบบป้องกันความปลอดภัยที่จะรองรับความเสี่ยง ในการชำระเงินจากระบบธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อีกทั้งยังขาดกฎหมายเฉพาะด้านที่จะกำกับดูแล การทำนิติกรรมธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เนื่องจากภาครัฐยังไม่มีนโยบายที่ชัดเจนในการจัดการธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอ ที่จะสามารถควบคุมการซื้อขายผ่านเว็บไซต์ทั้งรายใหญ่และรายย่อย นอกจากนี้ ปัญหาลูกค้ายังขาดความรู้ในเรื่องกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเทอร์เน็ต โดยเฉพาะในส่วนของลูกค้าที่อยู่ต่างประเทศ การบังคับใช้กฎหมายนั้น มีความสับสนว่าจะต้องใช้กฎหมายของประเทศใดเป็นหลัก ส่งผลทำให้ลูกค้าขาดความไว้วางใจในการซื้อขายสินค้าผ่านระบบอินเทอร์เน็ต และปัญหาเรื่องการด้อยโอกาสของในสังคมบางกลุ่มที่ยังไม่มีความรู้เรื่องอินเทอร์เน็ต ทำให้การเข้าถึงลูกค้าให้ครบทุกชุมชนอย่างแท้จริงเป็นไปได้ยากยิ่งขึ้น (จิรธี กำไร, 2550)

การเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้บริโภค

ปัจจุบันการซื้อสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือซื้อสินค้าจากอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกซื้ออย่างหลากหลาย สามารถเปรียบเทียบราคาจากหลายๆร้าน การรับรู้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆกระทำได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ วิธีการชำระเงินก็สามารถทำได้หลากหลายวิธี อีกทั้งการจัดส่งสินค้าก็รวดเร็ว มีให้เลือกทั้งการจัดส่งแบบธรรมดา หรือการจัดส่งแบบด่วน (EMS) ทางด้านสินค้าที่ได้รับก็เป็นไปตามที่ระบุตามตัวอย่างที่แสดงให้เห็น อีกทั้งยังก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคในการเลือกซื้อสินค้าได้หลายด้าน คือ ผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อสินค้าได้ในราคาถูก เนื่องจากสามารถที่จะเปรียบเทียบราคาสินค้าจากร้านต่างๆในเว็บไซต์ได้ ทำให้ผู้บริโภคมีทางเลือกเพิ่มขึ้นผู้บริโภคสามารถเลือกซื้อโดยเข้าชมเว็บไซต์ต่างๆได้ 24 ชั่วโมงเป็นการลดข้อจำกัดในการเดินทางไปเลือกซื้อที่ร้าน หรือลดข้อจำกัดในเรื่องของเวลา ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยง่าย สามารถรับรู้ข่าวสารได้อย่างทั่วถึงและรวดเร็ว อีกทั้งยังสามารถพูดคุยโต้ตอบแลกเปลี่ยนข่าวสารระหว่างผู้บริโภครายอื่นๆและผู้ขายสินค้าได้ (ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ, 2552)

ในช่วงที่ผ่านมา การซื้อสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แพร่ขยายไปยังกลุ่มคนต่าง ไม่เพียงแค่กลุ่มคนที่คุ้นเคยกับการใช้คอมพิวเตอร์แต่ยังแผ่ขยายไปถึงผู้คนระดับต่างๆ เพราะนอกจากการใช้คอมพิวเตอร์(Computer) ที่มีบริการอินเทอร์เน็ต (Internet) ในการสั่งซื้อสินค้าแล้วปัจจุบันสมาร์ทโฟน (Smartphone) แท็บเล็ต (Tablet) ที่เราใช้ก็ยังสามารถใช้ในการสั่งซื้อสินค้าได้อย่างง่ายดายอีกด้วย ซึ่งเป็นการเพิ่มช่องทางในการบริโภคสินค้าแบบใหม่ที่ให้ได้ทั้งความสะดวกสบาย ความรวดเร็วและความตรงต่อเวลา เนื่องจากปัจจุบันเวลาเป็นก็เรื่องที่ผู้บริโภคนำมาพิจารณาในการซื้อสินค้า (เจริญศักดิ์ รัตนวราห, 2554)

แนวทางในการพัฒนาธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์

แนวทางในการพัฒนาธุรกิจอิเล็กทรอนิกส์นั้นจะต้องเริ่มจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของการพัฒนาอิเล็กทรอนิกส์ให้เข้มแข็ง ตั้งแต่การวางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพจึงควรมีแนวทางในการในการพัฒนาดังนี้

1. การพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของประเทศไทยนั้น จะต้องเริ่มจากการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของพัฒนาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ให้เข้มแข็งเสียก่อน ไม่ว่าจะเป็นการวางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตให้มีเสถียรภาพหรือการเปิดให้มีการแข่งขันด้านการให้บริการอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความมั่นคงและความปลอดภัยในการทำธุรกรรมพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มากขึ้นรวมถึงการพัฒนาตัวบทกฎหมายให้มีความทันสมัยสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในปัจจุบันมากขึ้น เช่น การเพิ่มบทลงโทษให้กับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเข้าถึงระบบคอมพิวเตอร์โดยมิชอบ (Hack) และที่สำคัญคือการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าวอย่างจริงจัง

3. การพัฒนาบุคลากรและประชาชนให้คุ้นเคยกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้น ด้วยการพัฒนาหลักสูตรการศึกษาให้เยาวชนได้เรียนรู้การใช้อินเทอร์เน็ตอย่างถูกต้องและจัดตั้งหน่วยงานที่ช่วยสอนการใช้อินเทอร์เน็ตให้แก่ผู้ใหญ่เพื่อให้ประชาชนคุ้นชินกับอินเทอร์เน็ตมากขึ้นในอนาคต

สรุป

ในโลกยุคปัจจุบันนี้ถือได้ว่าเป็นโลกแห่งยุคของสังคมสารสนเทศ โดยเฉพาะอินเทอร์เน็ตได้เข้ามามีบทบาทมากในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ จึงมีผู้จำหน่ายสินค้าที่มีทุนในการดำเนินกิจการไม่มาก คิดหาวิธี การจำหน่ายสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ จากการศึกษาพบว่าการซื้อสินค้าผ่านทางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หรือซื้อสินค้าจากอินเทอร์เน็ตเป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย เนื่องจากมีสินค้าให้เลือกซื้ออย่างหลากหลาย สามารถเปรียบเทียบราคาจากหลายร้าน การรับรู้แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารต่างๆ กระทำได้ง่ายและรวดเร็ว ทำให้ได้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเลือกซื้อ แต่ทว่าประเทศไทยนั้นยังมีปัจจัยสำคัญหลายอย่างที่เป็นอุปสรรคต่อการทำพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์หลายเรื่องเช่นกัน เช่น ปัญหาด้านความไม่ปลอดภัยของข้อมูล ปัญหาเรื่องกฎหมายเฉพาะด้านที่จะกำกับดูแล และปัญหาผู้บริโภคขาดความรู้เกี่ยวกับกฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับอินเตอร์เน็ต ซึ่งเป็นปัญหาที่จะต้องได้รับการแก้ไขต่อไป

บรรณานุกรม

จิรธี กำไร. (2550). **ก้าวแรกสู่ E-Commerce**. กรุงเทพฯ: เอช เอ็นกรุ๊ป.

เจริญศักดิ์ รัตนวราห. (2554**). ชี้ทางรวยด้วย E-Commerce.** กรุงเทพฯ: เน็ตดีไซน์พับลิชชิ่ง.

ทวีศักดิ์ กาญจนสุวรรณ. (2552**). การพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.** กรุงเทพฯ: เคทีพีคอมพ์แอนด์คอนซัลท์.

ราม ปิยะเกตุ และคณะ. (2552). **รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการศึกษาวิเคราะห์พัฒนาการของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.** กรุงเทพฯ: กรมพัฒนาธุรกิจการค้า.

สำนักพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์. (2556). **โมเดลของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์.** สืบค้นจาก http://www.dbdmart.com/learning/default/lesson/id/44.

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด

Market factors influencing the decision to buy coffee.

สุภาพรรณ แตงทอง

บทคัดย่อ

จากการที่ธุรกิจร้านกาแฟสดมีการขยายตัวอย่างต่อเนื่อง ทำให้มีการแข่งขันทางการตลาดสูงขึ้น ผู้ประกอบกิจการร้านกาแฟจึงต้องเพิ่มกลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้า ผู้เขียนเห็นว่าการศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด ผลการศึกษา พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ ร้านกาแฟสดมีเครื่องดื่มหลากหลายชนิดให้เลือก ด้านราคา ร้านกาแฟสดมีการติดป้ายบอกราคาสินค้าที่ชัดเจน เช่น เมนูแสดงรายการเครื่องดื่มพร้อมราคาแต่ละชนิด ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ที่ตั้งของร้านกาแฟสด มีความเหมาะสม ใกล้สถานที่ทำงาน สะดวก สบายต่อการซื้อกาแฟสดแล้วนั่งดื่ม ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้านกาแฟสดควรมีการจัดเครื่องดื่มกาแฟพร้อมของว่างเป็นชุดในราคาพิเศษ เช่น เบอเกอรี่ เสริฟพร้อมกาแฟสด รสชาติต่างๆ เป็นต้น ด้านบุคลากร พนักงานขายสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ด้านกระบวนการให้บริการ ร้านกาแฟสดให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ด้านลักษณะทางกายภาพ ร้านได้มีการจัดสรรที่นั่งด้านในและด้านนอกของร้านอย่างเพียงพอ จากปัจจัยทางการตลาดทุกปัจจัยมีความสำคัญเท่าเทียมกัน

คำสำคัญ : ปัจจัยทางการตลาด,ร้านกาแฟสด,ผลิตภัณฑ์

Abstract

The coffee business has continued to grow with the increase in market competition. The owners of coffee shops have to implement strategies to attract customers. The author is interested in market factors influencing the decision to buy coffee. This article aims to review the literature related to market factors influencing the decision to buy coffee. The results showed that the products. The results showed that in the marketing mix: the products should have enough varieties to choose, price should be stated clearly, distribution channel should be situated near the working location, promotion should be special price on coffee and other assortments, personnel should be able to suggest and answer questions clearly, process should fast and accurate, and lastly coffee shops should have sufficient area. All these factors are equally important.

Keywords : Market factors, the coffee products.

บทนำ

ประวัติความเป็นมาของกาแฟในโลกกาแฟโดยแหล่งกำเนิดแล้วเป็นพืชพื้นเมืองของอาบีซีเนีย (Abys-sinia) และอาราเบีย (Arabia) ถูกค้นพบในศตวรรษที่ 6 ราวปี ค.ศ. 575 ในประเทศอาระเบีย (Ara-bia) และในขณะเดียวกันบางท่านก็กล่าวว่ากาแฟเป็นพืชพื้นเมืองที่พบในเมืองคัฟฟา (Kaffa) ซึ่งเป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศเอธิโอเปีย (Ethiopia) กาแฟจึงได้ชื่อเรียกตามจังหวัดนี้ และยังได้เรียกแตกต่างกันออกไปอีกมาก แหล่งกำเนิดเดิมของกาแฟมาจากประเทศอาบีซีเนีย หรือแถบประเทศอาราเบียน หรือประเทศอาหรับ ตะวันออกกลาง สมัยนั้นไม่มีผู้ใดให้ความสนใจเท่าใดนักจนกระทั่งล่วงเลยมาถึงศตวรรษที่ 9 มีการเลี้ยงแพะชาวอาราเบียคนหนึ่งชื่อ คาลดี (Kaldi) นำแพะออกไปเลี้ยงตามปกติ แพะได้กินผลไม้สีแดงชนิดหนึ่งเข้าไปแล้วเกิดความคึกคะนองผิดปกติ จึงได้นำเรื่องไปเล่าให้ชาวมุสลิมท่านหนึ่งฟัง จึงได้นำผลของต้นไม้นั้นมากะเทาะเปลือกเอาเมล็ดไปคั่วแล้วต้มในน้ำร้อนดื่มเห็นว่ามีความกระปรี้กระเปร่า จึงนำไปเล่าให้คนอื่นฟังต่อไป ชาวอาราเบียจึงได้เริ่มรู้จักต้นกาแฟมากขึ้น จึงทำให้กาแฟแพร่หลายเพิ่มขึ้นจากประเทศอาราเบียเข้าสู่ประเทศอิตาลี เนเธอร์แลนด์ เยอรมัน ฝรั่งเศสชาวอาระเบียเรียกพืชนี้ว่า “คะวาฮ์” (Kawah) หรือ “คะเวฮ์” (Kaweh) ซึ่งแปลว่าพลัง (strength) หรือความกระปรี้กระเปร่า (vigor) ชาวตุรกีเรียกว่า “คะเวฮ์” (Kaveh) ต่อมาการเรียกชื่อกาแฟจึงเปลี่ยนแปลงไปตามแหล่งต่างๆของโลก เช่น คัฟฟี (Koffee) ในอังกฤษเรียกว่า “คอฟฟี” (coffee) อันเป็นชื่อที่รู้จักและใช้ในปัจจุบันนี้ เมื่อมาถึงประเทศไทยคนไทยเรียกว่า โกปี๊ ข้าวแฝ่ และกาแฟในที่สุด(ศูนย์วิจัยและพัฒนากาแฟบนที่สูง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่,2550)

ประวัติความเป็นมาของกาแฟในประเทศไทยเมื่อทราบประวัติความเป็นมาของกาแฟในโลก ก็ควรจะได้รับทราบถึงความเป็นมาของกาแฟในประเทศไทยเราบ้าง กาแฟ ข้าวแฝ่โกปี๊ หรือ ค้อฟฟี่ ตลอดจนค้อฟฟี่ช้อป (coffee shop) และคาเฟ่ (Café) เป็นภาษาที่คุ้นหูและคุ้นเคยกับคนไทยมากพอสมควรในปัจจุบันนี้กาแฟในประเทศไทยมีต้นกำเนิดจากที่คนไทยผู้ซึ่งนับถือศาสนาอิสลามคนหนึ่ง ชื่อนายดีหมุน ได้มีโอกาสไปแสวงบุญ ณ เมืองเมกกะ ประเทศซาอุดิอาระเบีย ได้นำเมล็ดพันธุ์กาแฟมาเพาะปลูกที่บ้าน คือ ต.บ้านโหนด อ.สะบ้าย้อย จ.สงขลา ในปี พ.ศ. 2447 กาแฟที่นำมาปรากฏว่าเป็นพันธุ์โรบัสต้าการปลูกได้ผลดีพอสมควร จากนั้นจึงได้มีการขยายพันธุ์และมีการส่งเสริมการปลูกกาแฟพันธุ์โรบัสต้านี้ออกไปอย่างกว้างขวางในภาคใต้ของประเทศไทย โดยส่งเสริมเป็นพืชปลูกสลับในสวนยางเป็นรายได้สำรองจากการกรีดยาง ปัจจุบันการปลูกกาแฟในภาคใต้ได้มีการพัฒนาการอย่างมากมายสามารถปลูกเป็นพืชหลักและทำรายได้ให้เกษตรกรเป็นอย่างดี พื้นที่ปลูกทั้งสิ้นประมาณ 147,647 ไร่สำหรับกาแฟพันธุ์อาราบิก้า (C. Arabica) ซึ่งเป็นกาแฟพันธุ์หลักและมีผลผลิตประมาณ 80 เปอร์เซ็นต์ของโลกนั้น ได้ถูกนำเข้ามาปลูกในประเทศไทย ประมาณปี พ.ศ. 2493 ทั้งนี้ตามบันทึกของพระสารศาสตร์พลขันธ์ ซึ่งเป็นชาวอิตาลีต่อมาในปี พ.ศ. 2516 โครงการปลูกพืชทดแทนและพัฒนาเศรษฐกิจชาวไทยภูเขา ไทย/สหประชาชาติ ได้เริ่มโครงการทดลองทำการเกษตรหลายชนิด โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการค้นหาพันธุ์พืชและสัตว์ มาทดแทนการปลูกและผลิตยาเสพย์ติดฝิ่นของชาวไทยภูเขา และเพื่อทำการพัฒนาเศรษฐกิจของชาวไทยภูเขาอีกด้วย และต่อมาในปี พ.ศ. 2520 โครงการได้ขยายเวลาการดำเนินการต่อไปอีก 5 ปี โดยเปลี่ยนชื่อเป็นโครงการปลูกพืชทดแทนและการตลาดที่สูง ทั้งนี้เป็นผลจากการทดลองใช้พืชหลายชนิดในการปลูกทดแทนฝิ่นซึ่งได้ผลดี ทำให้พื้นที่และปริมาณการผลิตฝิ่นลดลงไปมาก ในการส่งเสริมปลูกพืชทดแทนฝิ่นนี้ กาแฟพันธุ์อาราบิก้าเป็นพืชชนิดหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นความหวังในการทดแทนฝิ่นและสามารถทำรายได้แก่เกษตรกรชาวเขาได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากสภาพความเหมาะสมของพื้นที่สูงและความต้องการในตลาดยังมีอยู่มากนั่นเอง (สุรินทร์ วัชระปรีชา. 2548 : 1))

กาแฟสด เป็นเครื่องดื่มที่มีกลิ่นและรสเป็นเอกลักษณ์ และเป็นที่เครื่องดื่มชื่นชอบของคนทั่วโลกจำนวนมากมายาวนาน แม้กาแฟจะไม่มีถิ่นกำเนิดที่ประเทศไทย แต่กาแฟก็เป็นเครื่องดื่มที่ตนไทยรู้จัก และบริโภคมาเป็นเวลานาน ช่วงหลายปีที่ผ่านมานั้นมีอัตราการขยายตัวของธุรกิจร้านกาแฟสดเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยมีอัตราการเติบโตอย่างรวดเร็วเห็นได้ชัด สาเหตุที่ธุรกิจเติบโตอาจมาจากธุรกิจเกี่ยวกับร้านกาแฟรายใหญ่ๆ จากต่างประเทศที่ได้เข้ามาลงทุน เช่น สตาร์บัคส์คอฟฟี่เวิลด์ แบรค์แคนยอน อเมซอน เป็นต้น ที่ได้สร้างความตื่นตัวให้กับอุตสาหกรรมธุรกิจร้านกาแฟสดเป็นอย่างมาก ซึ่งการที่ธุรกิจร้านกาแฟรายใหญ่ๆ จากต่างประเทศได้เข้ามาลงทุนเปิดกิจการในประเทศไทยแสดงถึงตลาดธุรกิจกาแฟสดนี้ยังมีอนาคต และยังขยายตัวต่อไปได้อีก จากกระแสความนิยมดื่มกาแฟที่มีมากขึ้นของคนไทย และ

จากกระตุ้นตลาดของผู้ลงทุนและผู้ประกอบการร้านกาแฟสด ซึ่งมีการใช้กลยุทธ์ทางการตลาดอย่างหลากหลาย เพื่อให้ผู้บริโภคหันมาดื่มกาแฟสดกันมากขึ้น จึงทำให้การแข่งขันในธุรกิจร้านกาแฟสด มีการปรับกลยุทธ์และเปลี่ยนแปลงไปทั้งด้านตัวสินค้าและการบริการ ให้ความสำคัญมากขึ้นในส่วนของกรรมวิธีการชงกาแฟให้ได้มาตรฐาน เนื่องจากกระแสความนิยมดื่มกาแฟสดเพิ่มมากอย่างแพร่หลาย และเข้ามามีบทบาททุกกลุ่มผู้บริโภค โดยเฉพาะกลุ่มนักศึกษา และกลุ่มคนวัยทำงาน ที่มีความนิยมดื่มมากขึ้น ทำให้ร้านกาแฟสดแต่ละร้านที่แข่งขันกันมีการนำเสนอจุดขายหรือจุดเด่นที่สร้างความแตกต่างให้เหนือคู่แข่งขัน เป็นการดึงดูดผู้บริโภคให้มากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการคัดสรรเมล็ดกาแฟที่ได้คุณภาพ ชนิดของกาแฟมีความหลากหลายให้เลือกบริโภค ตลอดจนมีแก้วกาแฟหรืออุปกรณ์ชงกาแฟที่มีแบรนด์ของร้านเอง การตกแต่งร้านให้ดูมีบรรยากาศเป็นกันเอง(ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2554 : ออนไลน์)

กระแสความนิยมในการดื่มกาแฟของคนไทยเปลี่ยนแปลงจากเดิม คือ เปลี่ยนจากนิยมดื่มกาแฟสำเร็จมานิยมเข้าร้านกาแฟสดคั่วบด ที่มีการตกแต่งร้านให้หรูหราทันสมัย สะดวกสบาย มีบรรยากาศที่รื่นรมย์สำหรับการดื่มกาแฟมากขึ้น ร้านกาแฟสดในสถานีบริการน้ำมันนั้นถือเป็นธุรกิจที่มีการเติบโตและรายได้ดีอีกธุรกิจหนึ่ง เนื่องจากพฤติกรรมผู้บริโภคปัจจุบันที่เข้ามาในสถานีบริการน้ำมันไม่ได้ต้องการเติมน้ำมันเพียงอย่างเดียว แต่ต้องการใช้บริการอื่นด้วย จะสังเกตเห็นว่าสถานีบริการน้ำมันแต่ละแห่งจะมีร้านกาแฟสดทั้งแบรนด์ตลาดตามความนิยมและร้านกาแฟสดแบรนด์ของเฉพาะของตนเอง จึงเป็นอีกหนึ่งทางเลือกของผู้เดินทางที่มีความต้องการแวะพักผ่อนระหว่างทาง สังเกตได้ว่าผู้บริโภคมักจะใช้ร้านกาแฟเป็นสถานที่พบปะพูดคุย สังสรรค์ หรือกระทั่งบางครั้งใช้เป็นจุดนัดพบคุยติดต่องานหรือในย่านชุมชนเมืองที่มีหน่วยงานราชการ,บริษัทฯ หรือห้างร้านต่างๆ จะเห็นได้ว่าจะมีร้านกาแฟสดตั้งอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก จากข้อมูลข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเข้าใช้บริการร้านกาแฟสดเพื่อทราบถึงเหตุผลการเข้าใช้บริการร้านกาแฟสด ผลการวิจัยทำให้สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงธุรกิจให้ตรงกับความต้องการผู้บริโภค และเป็นแนวทางดำเนินกิจการแก่ผู้สนใจธุรกิจร้านกาแฟสด และจากการรวบรวมข้อมูลพบว่าธุรกิจร้านกาแฟมีสถานการณ์การเติบโตอย่างรวดเร็วจนเกิดการแข่งขันที่สูงขึ้นและมีการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านสินค้าและการให้บริการ เน้นเรื่องของกรรมวิธีการชงกาแฟและยังมีการจัดให้มีการบริการเสริมต่างๆภายในร้าน เพื่อเป็นการดึงดูดกระตุ้นความต้องการให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความประทับใจ มีผลต่อการตัดสินใจที่จะทำให้ลูกค้าอยากกลับมาใช้บริการอีก(ฐิติรัตน์ อินทสงค์,2557 :1)

ดังนั้น ผู้เขียนจึงมีความสนในศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการบริโภคกาแฟสด เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพของกาแฟและบริการด้านต่างๆภายในร้านกาแฟให้เหมาะสมกับกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมาย ตลอดจนเป็นแนวทางให้กับผู้ประกอบการร้านกาแฟสด สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปปรับปรุงกลยุทธ์ให้ตรงกบความต้องการของผู้บริโภคและเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด

การศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสดซึ่งมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับส่วนประสมทางการตลาด

ความหมายของส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix)

คอตเลอร์ (Kotler, 2000 : 15) กล่าวถึงส่วนประสมทางการตลาดว่า หมายถึง การที่บริษัทหรือองค์กรใช้เครื่องมือทางการตลาดที่หลากหลายร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ทางการตลาดในตลาดเป้าหมาย

เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 11) ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing mix) หมายถึงการมีสินค้าที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ขายในราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และผู้บริโภคยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ่มค่า รวมถึงมีการจัดจำหน่ายกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมการซื้อเพื่อให้ความสะดวกแก่ลูกค้าด้วยความพยายามจูงใจให้เกิดความชอบในสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้องโดยส่วนประสมทางการตลาดประกอบด้วย 4Ps

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) หมายถึง การมีสินค้าที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้แนวความคิดด้านผลิตภัณฑ์เป็นคุณสมบัติสำคัญของผลิตภัณฑ์ที่สามารถตอบสนองความต้องการใช้ของ

ผู้บริโภคได้ การศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์นั้นนักการตลาดมักจะศึกษาผลิตภัณฑ์ ในรูปของผลิตภัณฑ์เบ็ดเสร็จ (Total product) ซึ่งหมายถึง ตัวสินค้าบวกกับความพอใจและผลประโยชน์อื่นที่ผู้บริโภคได้รับจากการซื้อสินค้านั้น ผู้บริหารการตลาดจะต้องมีการปรับปรุงสินค้าหรือบริการที่ผลิตขึ้นมาให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย โดยเน้นถึงการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค และสนองความต้องการของผู้บริโภคเป็นสำคัญ ในการศึกษาเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์จะต้องศึกษาปัญหาต่าง ๆ ที่ครอบคลุมถึงการเลือกตัวผลิตภัณฑ์ในเรื่องคุณภาพ ประสิทธิภาพ สี ขนาด รูปทรง การให้บริการประกอบการขาย การรับประกัน ฯลฯ ผลิตภัณฑ์ที่เสนอขายอาจจะมีตัวตนหรือไม่มีตัวตนก็ได้ ผลิตภัณฑ์จึงประกอบด้วย ตัวผลิตภัณฑ์ บริการ ความคิด สถานที่ องค์กรหรือบุคคล ผลิตภัณฑ์ต้องมีอรรถประโยชน์ในสายตาของลูกค้าจึงจะมีผลทำให้ผลิตภัณฑ์สามารถขายได้การกำหนดกลยุทธ์ด้านผลิตภัณฑ์ต้องพยายามคำนึงถึง สิ่งดังต่อไปนี้

1.1 ความแตกต่างของผลิตภัณฑ์ และหรือความแตกต่างทางการแข่งขัน

1.2 พิจารณาจากองค์ประกอบ (คุณสมบัติ) ของผลิตภัณฑ์ เช่น ประโยชน์พื้นฐาน รูปร่าง ลักษณะ คุณภาพ และการบรรจุภัณฑ์

1.3 การกำหนดตำแหน่งของผลิตภัณฑ์ เป็นการออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อแสดง ตำแหน่งที่แตกต่าง และมีคุณค่าในจิตใจของลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย

1.4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์ เพื่อให้ผลิตภัณฑ์มีลักษณะใหม่และปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.5 กลยุทธ์เกี่ยวกับส่วนประสมสายผลิตภัณฑ์

ดังนั้นการวางแผนกลยุทธ์หรือนโยบายด้านผลิตภัณฑ์จึงต้องพิจารณาถึงตัวสินค้าและบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของลูกค้า โดยต้องคำนึงถึงความต้องการและความปรารถนาของลูกค้าเป็นหลักในการนำมาพิจารณาพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์เพื่อสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2. ด้านราคา (Price)หมายถึง การมีราคาที่ผู้บริโภคยอมรับได้และยินดีจ่ายเพราะมองเห็นว่าคุ้มค่ากับ การจ่าย (เสรี วงษ์มณฑา, 2542 : 12) การกำหนดราคา ผู้ตัดสินอาจใช้จิตวิทยาและพฤติกรรม

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) หมายถึง การจัดจำหน่าย การกระจายสินค้าให้สอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อความต้องการใช้ และให้ความสะดวกแก่ลูกค้า โดยกลยุทธ์ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่ายต้องพิจารณาถึงทำเลที่ตั้ง ความสะดวกของการเดินทาง ใกล้แหล่งค้าขาย ห้างสรรพสินค้าฯลฯ และต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า โดยเน้นการบริการ จัดส่งสินค้าให้แก่ลูกค้นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงการบริการที่ประทับใจ เป็นการบริการที่มี มารยาทแก่ลูกค้าทุกคนที่มาติดต่อ รวมถึงการบริหารสินค้าซึ่งประกอบด้วย การจัดสรรสต็อกเพื่อ ขายให้มีปริมาณเพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า ตลอดจนมีการนำเสนอหรือการจัดวางสินค้า เพื่อให้เหมาะสม สวยงาม หาได้ง่าย เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการใช้ความพยายามจูงใจให้เกิดความชอบในตัวสินค้าและเกิดพฤติกรรมอย่างถูกต้องการส่งเสริมการตลาดที่สำคัญ ประกอบด้วย

4.1 การโฆษณา (Advertising) เป็นกิจกรรมในการเสนอข่าวสารเกี่ยวกับองค์กรและหรือผลิตภัณฑ์บริการหรือความคิดต้องมีการจ่ายเงินโดยผู้อุปถัมภ์รายการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541 : 80-81) เป้าหมายของงานสร้างสรรค์การโฆษณาอัน ได้แก่ 4 ประการคือ

4.1.1 เป้าหมายทางจิตวิทยา (เช่นการยอมรับ เข้าใจ จำได้ เปลี่ยนใจ เป็นต้น)

4.1.2 เป้าหมายทางการกระทำเช่นการจูงใจให้รีบซื้อการเปลี่ยนยี่ห้อการซื้อทีละมากๆ

4.1.3 เป้าหมายทางจินตภาพ ได้แก่ การส่งเสริมให้มีคนรู้จักยอมรับเป็นต้น

4.1.4 เป้าหมายทางธุรกิจเป็นการกระตุ้นการขายให้ไวขึ้น

4.2 การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Public Relations : PR) เป็นการกระทำทั้งสิ้นทั้งหลายทั้งปวงที่เกิดจากการวางแผนล่วงหน้าในการที่จะสร้างความเข้าใจกับสาธารณชนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ก่อให้เกิดทัศนคติภาพพจน์ที่ดีอันจะนำไปสู่ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานและสาธารณชนที่เกี่ยวข้องก่อให้เกิดการสนับสนุนและความร่วมมือกันเป็นอย่างดีการ ประชาสัมพันธ์ประกอบด้วยการใช้สื่อมวลชน (Mass media) และการไม่ใช้

สื่อมวลชนการประชาสัมพันธ์เป็นสื่อทั้งที่จ่ายเงินและไม่ต้องจ่ายเงินและการประชาสัมพันธ์แบบมีกลุ่มเป้าหมายหลายกลุ่มเป็นต้น

4.3 การส่งเสริมการขาย(Sale promotion)หมายถึงกิจกรรมส่งเสริมการขายทั้งปวงที่นอกเหนือไปจากการโฆษณาประชาสัมพันธ์โดยมากจะเป็นกิจกรรมที่จัดขึ้นเป็นครั้งคราวโดยไม่ซ้ำกันแต่อย่างไรก็ตามอาจจัดกิจกรรมส่งเสริมการขายอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้าการส่งเสริมการขายเป็นกิจกรรมที่มิใช่การโฆษณาแต่สามารถกระตุ้นจูงใจให้ผู้บริโภคมาซื้อสินค้าและทำให้คนกลางเพิ่มประสิทธิภาพในการจำหน่ายโดยการจัดแต่งร้านการ แสดงหรือการจัดนิทรรศการสินค้าการสาธิตวิธีการใช้ตลอดจนความพยายามด้านการตลาดอื่น ๆ ซึ่งเป็นงานที่ต้องปฏิบัติกันอยู่เป็นประจำ เช่นการให้ตัวอย่างสินค้าคูปองส่วนลดของแถมและการส่งสลากชิงโชคเป็นต้นและการส่งเสริมการขายโดยอาศัยคนกลาง เช่น การให้ส่วนลดพิเศษการโฆษณาร่วมการส่งเสริมการจำหน่ายโดยระบุคนกลางการแข่งขันการขาย เป็นต้น

4.4 การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal selling) เป็นการติดต่อสื่อสารทางตรงแบบเผชิญหน้าระหว่างผู้ขายกับลูกค้าที่คาดหวังมีคุณสมบัติคือการเผชิญหน้าระหว่างบุคคลสองคนขึ้นไปทำให้ผู้ขายสามารถสังเกตลักษณะและความต้องการของผู้ซื้อได้อย่างใกล้ชิด

4.4.1 การขายแบบให้การปรึกษาวิธีการพยายามศึกษาและเข้าใจถึงปัญหาของลูกค้าเพื่อเสนอแนะแนวทางแก้ไขไม่ได้มุ่งแต่จะขายแต่จะช่วยให้ข้อมูลคำแนะนำความคิดเห็นแก่ลูกค้าด้วยข้อเสียของวิธีนี้ก็คือบางครั้งหากพนักงานขายเชื่องช้ามุ่งแก้ปัญหาเกินไปจนไม่สามารถชี้จุดเด่นของผลิตภัณฑ์และเวลาที่จำกัดอาจไม่เปิดโอกาสให้ผู้บริโภคได้สื่อสารปัญหาของการใช้สินค้าได้

4.4.2 การขายแบบ AIDA อยู่บนพื้นฐานของการโน้มน้าวจิตใจและชี้ให้ลูกค้า เห็นปัญหาของตนอย่างแท้จริงการขายแบบนี้มีจุดเด่นที่พนักงานขายสามารถมีบทบาทที่ชี้แนะให้แก่ลูกค้าโดยการขายจะเกิดขึ้นได้จะต้องประกอบด้วยการสร้างความสนใจดึงความสนใจให้เกิดขึ้นแต่ลูกค้าให้ได้ชี้ให้เห็นถึงประโยชน์ความสนใจในผลิตภัณฑ์สร้างความต้องการและผลักดันให้เกิดการกระทำหลังจากที่ได้ตอบข้อซักถามของลูกค้าจนครบพนักงานขายจะทำการปิดการขายซึ่งเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด

4.4.3 การขายต่อเนื่อง การที่พนักงานขายพยายามที่จะเพิ่มการขายสินค้าครั้งหนึ่งๆโดยการใช้การจูงใจในรูปแบบต่างๆเพื่อกระตุ้นหรือก่อให้เกิดความต้องการซื้อสินค้าชนิดอื่นเพิ่มเติมต่อไป เช่น ลูกค้าซื้อผ้าไหมเพื่อตัดชุดสวมใส่พนักงานขายมีเทคนิคการขายที่ดีก็จะแนะนำลูกค้าให้ซื้อกระเป๋าผ้าไหมที่เข้าชุดกันด้วย

4.4.4 การขายแบบมุ่งเน้นสายสัมพันธ์มักจะเน้นถึงความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้ามากกว่าการขายในระยะสั้นดังนั้นจะต้องสร้างความสัมพันธ์อันดีกับลูกค้ารากฐานแห่งความสำเร็จ คือความอุตสาหะความอดทน ความซื่อสัตย์สุจริต ความอ่อนน้อมถ่อมตน ความเป็นผู้มีน้ำใจสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่พนักงานขายที่ดีต้องมีโดยเฉพาะ “Service mind” เป็นบุคคลผู้มีจิตใจรักในการบริการพร้อมให้ความช่วยเหลือเสมอ

4.5 การตลาดทางตรง (Direct marketing) หมายถึงวิธีการต่าง ๆ ที่นักการตลาดใช้ส่งเสริมผลิตภัณฑ์โดยตรงและสร้างให้เกิดการตอบสนองในทันทีทันใดประกอบด้วยการขายทางโทรศัพท์ จดหมายตรง แคตตาล็อกและหนังสือพิมพ์ที่จูงใจให้ผู้บริโภคตอบกลับเพื่อการซื้อเพื่อรับของตัวอย่างหรือนำคูปองจากสื่อไปใช้ในการซื้อสินค้าในราคาพิเศษถ้าเป็นการโฆษณาเพื่อให้เกิดการตอบสนองโดยตรงเรียกว่า “Direct response advertising” การโฆษณาที่ให้มีการตอบสนองโดยตรง เช่น การโฆษณาผ่านสื่อนิตยสารผู้บริโภคผู้อ่านตัดชิ้นส่วนของสื่อโฆษณากลับมา

แนวคิดส่วนประสมทางการตลาดสำหรับธุรกิจบริการ (Service Marketing Mix)

ฟิลลิป คอตเลอร์ (Phillip. Kotler,2003: 24) กล่าวว่า ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix'7Ps) หมายถึง เครื่องมือทางการตลาดที่สามารถควบคุมได้ ซึ่งกิจการผสมผสานเครื่องมือเหล่านี้ให้สามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ส่วนประสมการตลาด ประกอบด้วยทุกสิ่งทุกอย่างที่กิจการใช้เพื่อให้มีอิทธิพลโน้มน้าวความต้องการผลิตภัณฑ์ของกิจการ ส่วนประสมการตลาดบริการแบ่งออกเป็นกลุ่มได้ 7 กลุ่ม ดังที่รู้จักกันว่าคือ “7 Ps” ซึ่งเพิ่มมาจาก 4P’s อันได้แก่

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งที่สามารถ สนองความจำเป็นรวมทั้งความต้องการของมนุษย์ได้ คือผู้ขายจะต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆ โดยทั่วไปแล้วผลิตภัณฑ์แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจสามารถ จับต้องได้และผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถ จับต้องไม่ได้ กล่าวคือ ผลิตภัณฑ์สามารถ เป็นได้ทั้งสินค้าและบริการ โดยทั่วไปการผลิตผลิตภัณฑ์ต้องมีการพิจารณาคุณภาพสินค้า ลักษณะการออกแบบขนาด การรับประกัน เป็นต้น ซึ่งสามารถ สนองตอบความต้องการของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าของผลิตภัณฑ์ในรูปของตัวเงิน ราคาเป็นต้นทุนของ (Cost) ลูกค้าลูกค้าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ผลิตภัณฑ์กับราคา (Price) ของผลิตภัณฑ์นั้นคุณค่าสูงกว่าราคา ลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดกลยุทธ์ด้านราคาจะต้องคำนึงถึงคุณค่า เพราะเป็นสิ่งที่กำหนดมูลค่าของผลิตภัณฑ์ ในการแลกเปลี่ยนสินค้าหรือบริการในรูปเงินตราเกี่ยวข้องโดยตรงกับ วิธีการกำหนดราคา นโยบายและกลยุทธ์ ต่าง ๆ อีก ทั้งในการกำหนดราคา ผู้จำหน่ายจะต้องคำนึงคุณค่าที่รับรู้ (Perceived Value) ในมุมมองของลูกค้า ซึ่งต้องพิจารณาว่าการยอมรับจากลูกค้าในคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้นๆสูงกว่าราคาของผลิตภัณฑ์

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นสถานที่ให้บริการในส่วนเริ่มต้น โดยการเลือกทำเล ที่ตั้ง (Location) ของธุรกิจบริการนั้นมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะธุรกิจบริการที่ลูกค้าต้องไปรับบริการในสถานที่ที่ผู้ให้บริการจัดไว้ ดังนั้นทำเลที่ตั้งจึงเป็นตัวกำหนดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายที่จะเข้ามาใช้บริการที่ให้บริการจึงต้องสามารถครอบคลุมพื้นที่ในการให้บริการกลุ่มเป้าหมายให้ได้มากที่สุด และต้องพิจารณาถึง ทำเลที่ตั้งของคู่แข่งด้วย ซึ่งความสำคัญของทำเลที่ตั้งจะมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับลักษณะเฉพาะของธุรกิจบริการแต่ละประเภท ธุรกิจบริการนั้นช่องทางการให้บริการหรือเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์สำคัญของการวางกลยุทธ์ทางการตลาด เพราะหากสามารถ หาช่องทางเข้าถึงลูกค้าได้มากเท่าไร ผลกำไรก็จะเพิ่มสูงขึ้นมากเท่านั้น

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นการติดต่อสื่อสารทางข้อมูลระหว่างผู้ขายกับผู้ซื้อเพื่อสร้างทัศนคติและพฤติกรรมการซื้อ ส่วนประสมการตลาดส่งเสริมการตลาด (Marketing Mix's)หรือส่วนประสมในการติดต่อสื่อสาร (Communication Mix) ประกอบด้วย การติดต่อสื่อสารโดยใช้พนักงานขายดำเนินการขาย (Personal Selling) รวมทั้งการติดต่อสื่อสารโดยไม่ใช้บุคคล(Non Personal Selling) เครื่องมือในการติดต่อสื่อสารมีหลายประเภท ต้องใช้หลักการเลือกใช้เครื่องมือสื่อสารแบบประสมประสานกัน (Integrated Marketing Communication) ซึ่งเครื่องมือส่งเสริมการตลาด ได้แก่ (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547, หน้า 161)

4.1 การสื่อสารโดยใช้บุคคล(Personal Communication) เป็นการใช้บุคคลในการสื่อสารไปยังผู้บริโภค กล่าวคือการขายโดยใช้พนักงานขายเส้นทางของข้อมูลข่าวสารจะเป็นไปแบบสองทาง (Two-Way Communication) ทำให้พนักงานผู้ให้บริการได้เรียนรู้และศึกษาเกี่ยวกับลูกค้าโดยตรง และการสื่อสารแบบปากต่อปาก (Word of Mouth Communication) เป็นการเล่าประสบการณ์โดยตรงจากลูกค้ารายหนึ่งที่เคยใช้บริการไปสู่ลูกค้ารายอื่น ๆ ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้บริโภคทั้งใน ทิศทางด้านบวกและลบ

4.2 การประชาสัมพันธ์ (Public Relation) เช่น การจัดแถลงข่าว การจัดกิจกรรมพิเศษขึ้น และการสนับสนุนโครงการต่าง ๆ ที่เป็นการตอบแทนต่อสังคม เช่นโครงการ CSR เป็นต้น เพื่อเป็นการกระตุ้นให้เกิดความสนใจและการจดจำที่ดีต่อธุรกิจบริการ โดยใช้วิธีต่าง ๆ ให้ผู้บริโภคจดจำแบรนด์สินค้าได้และยังเป็นการช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีในสายตาผู้บริโภคแก่ธุรกิจบริการอีกด้วย

4.3 การโฆษณา (Advertising) เป็นการสร้างการรับรู้และความเข้าใจในการบริการโดยผ่านทางสื่อ โทรทัศน์ วิทยุ สิ่งพิมพ์ต่างๆ สื่อออนไลน์ สื่อกลางแจ้ง เช่น แผ่นโฆษณา โปสเตอร์รวมถึงสื่อการโฆษณาแบบเคลื่อนที่ เช่น ป้ายโฆษณาที่ติดข้างทางรถไฟฟ้า หรือสื่อแบบเจาะจงเช่นการสื่อสารผู้บริโภคโดยตรงผ่านอีเมล์ หรือไปรษณีย์ ซึ่งช่วยให้ส่งข่าวสารไปยังกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงได้มากกว่าแบบอื่น

4.4 อุปกรณ์เครื่องมือและนำบริการ (Instructional Materials) ได้แก่ การให้ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของผู้จำหน่าย เช่น แผ่นพับ ใบปลิว เป็นต้น สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์(Interaction) กับผู้ใช้บริการได้

4.5 การออกแบบภาพลักษณ์องค์กร (Corporate Design) เป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างหนึ่งในการสื่อสารทางการตลาดสาหรับธุรกิจบริการ กล่าวคือ ป้ายสัญลักษณ์หน้าร้านเครื่องหมาย สัญลักษณ์ ตัวอักษร การใช้สีรวมถึงเครื่องแบบพนักงาน ซึ่งมีผลต่อการสร้างความจดจำของผู้บริโภคที่มีต่อองค์กร

4.6 การส่งเสริมการขาย (Sale Promotion) หมายถึง กิจกรรมที่จัดขึ้นเพื่อกระตุ้นให้ช่องทางการขายและพนักงานสามารถ ขายหรือให้บริการได้มากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ลูกค้าทำการตัดสินใจซื้อหรือใช้บริการเร็วขึ้นหรือมากขึ้นในช่วงที่ทำโปรโมชั่น เช่น การแลกซื้อและรับสิทธิพิเศษต่างๆ หรือจัดรายการซื้อ1 แถม 1 เป็นต้น

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) เป็นองค์ประกอบที่สำคัญในกระบวนการผลิตและบริการซึ่งต้องผ่านการคัดเลือก (Selection)การฝึกอบรม (Training) และการจูงใจพนักงานเพื่อให้สามาร ตอบสนองความต้องการของลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้ และสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้เหนือคู่แข่ง ดังนั้นเพื่อคุณภาพในการบริการองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการอบรมพนักงาน มีการสนับสนุนที่จำเป็น ในการมอบหมายอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อสร้างพนักงานให้มีความรู้ความสามารถ ความน่าเชื่อถือมีทัศนคติที่ดี มีความรับผิดชอบ มีประสิทธิภาพในการสื่อสารกับลูกค้า มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆรวมถึงมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อีกทั้งบุคลากรหรือพนักงานซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจ เพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่างๆขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถ มีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) สิ่งที่ปรากฏแก่สาธารณชนเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า (Customer Value Proposition) และช่วยสื่อให้ผู้บริโภครับรู้ภาพลักษณ์และคุณภาพของการบริการ เช่น ความรวดเร็วในการบริการ ความสะอาด หรือประโยชน์อื่นๆ ลักษณะทางกายภาพอาจได้แก่ การตกแต่งภายใน วัสดุตกแต่งโครงสร้างทางสถาปัตยกรรม เฟอร์นิเจอร์ และการวางผังร้าน สภาพแวดล้อมของสถานที่ให้บริการ การออกแบบตกแต่งและแบ่งสัดส่วนของพื้นที่ภายในอาคาร และลักษณะกายภาพอื่นๆที่สามารถ ดึงดูดลูกค้าทำให้ลูกค้ามองเห็นภาพการให้บริการได้อย่างชัดเจนรวมถึงอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆที่มีไว้ให้บริการต่าง ๆ เป็นต้น บรรยากาศในร้านค้าจะต้องตอบโจทย์กับความต้องการของกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อีกทั้งเป็นลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้ายกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ พนักงานผู้ให้บริการ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในด้านการบริการ ที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจกระบวนการให้บริการเพื่อส่งมอบคุณภาพในการให้บริการได้อย่างประทับใจลูกค้าและรวดเร็ว (Customer Satisfaction) กระบวนการให้บริการ ทั้งนี้การะบวนการให้บริการถือเป็นส่วนประสมทางการตลาดที่มีความสำคัญมาก ต้องอาศัยพนักงานที่มีประสิทธิภาพ หรือเครื่องมือทันสมัยที่ก่อให้เกิดการสร้างกระบวนการบริการที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพได้ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนจะต้องมีการเชื่อมโยงกันได้เป็นอย่างดี หากมีขั้นตอนไหนผิดพลาดเพียงขั้นตอนเดียวก็จะทำให้การบริการอาจไม่เป็นที่ประทับใจแก่ลูกค้า หรือไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร การปรับปรุงกระบวนการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องทำอย่างสม่ำเสมอและจริงจังจะต้องออกเป็นนโยบายและแผนการปฏิบัติให้เป็นกิจจะลักษณะ อีกทั้งยังต้องอาศัยการระดมความคิดเห็นจากทั้งพนักงานและลูกค้า

สำหรับส่วนประสมการตลาดทั้ง 7 อย่างข้างต้นเป็นสิ่งสำคัญต่อการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ทางด้านการตลาดของธุรกิจ ที่จะต้องมีการจัดส่วนประสมแต่ละอย่างให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของธุรกิจและของอุตสาหกรรมที่แตกต่างกันไปไม่มีสูตรที่ตายตัว

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2539 : 41-42) กล่าวว่า ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ประกอบด้วย อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ อาชีพ การศึกษา เหล่านี้เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากรที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคมวัฒนธรรมช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายเท่านั้น ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์จะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมายรวมทั้งง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังนี้

1. อายุ (Age) เนื่องจากผลิตภัณฑ์จะสามารถตอบสนองความต้องการของกลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่าง นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศึกษาศาสตร์ที่แตกต่างของส่วนตลาด นักการตลาดได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น

2. เพศ (Sex) เป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญเช่นกัน นักการตลาดควรต้องศึกษาตัวแปรตัวนี้อย่างรอบคอบ เพราะในปัจจุบันนี้ตัวแปรทางด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภค การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากการที่สตรีทำงานมีมากขึ้น

3. ลักษณะครอบครัว (Marital Status) ในอดีตจนถึงปัจจุบันลักษณะครอบครัวเป็นเป้าหมายที่สำคัญของการใช้ความพยายามทางการตลาดมาโดยตลอด และมีความสำคัญยิ่งขึ้นในส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยผู้บริโภค นักการตลาดจะสนใจจำนวนและลักษณะของบุคคลในครัวเรือนที่ใช้สินค้าใดสินค้าหนึ่ง และยังสนใจในการพิจารณาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ และโครงสร้างด้านสื่อที่จะเกี่ยวข้องกับผู้ตัดสินใจในครัวเรือนเพื่อช่วยในการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสม

4. รายได้ การศึกษา อาชีพ และสถานะภาพ (Income, Education Occupation and Status) เป็นตัวแปรที่สำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ปานกลางและมีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้จะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะเดียวกันการเลือกซึ่งสินค้าที่แท้จริงอาจถือเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้จะเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาดส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆเพื่อให้การกำหนดตลาดเป้าหมายชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้สูงที่มีอายุต่าง ๆ ถือว่าใช้เกณฑ์รายได้ร่วมกับเกณฑ์อายุ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้กันมากขึ้น เกณฑ์รายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพร่วมกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

กระบวนการในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค (Buying decision process)

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์ (2547 : 83-85) กระบวนการในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคมีดังนี้

1. การรับรู้ปัญหา (Problem recognition) เป็นขั้นตอนแรกของกระบวนการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ ผู้บริโภคจะรับรู้ถึงปัญหาหรือความจำเป็นที่ต้องใช้สินค้าและบริการที่ได้รับการกระตุ้นจากสิ่งกระตุ้นภายในและภายนอก

2. การหาข้อมูล (Information search) เมื่อผู้บริโภคมีความต้องการซื้อสินค้าและบริการรับรู้ปัญหาว่าต้องการอะไร ขั้นต่อไป ผู้บริโภคหาข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นว่าจะซื้อที่ไหน อย่างไง ถ้าผู้บริโภคเคยรับรู้หรือรู้จัก หรือใช้สินค้านั้นมาก่อน ผู้บริโภคจะใช้ข้อมูลภายในความทรงจำมาเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ แต่ถ้าข้อมูลจากความจำไม่เพียงพอ ผู้บริโภคจะต้องหาข้อมูลเพิ่มเติม จากแหล่งข้อมูลภายนอก เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น โดยแหล่งข้อมูลที่ผู้บริโภคสามารถหาข้อมูลที่เกี่ยวกับสินค้าและบริการมีอยู่ 5 แหล่ง ดังนี้

2.1 แหล่งข้อมูลบุคคล (Personal sources) ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน ญาติพี่น้องที่เป็นที่รู้จัก

2.2 แหล่งการค้า (Commercial sources) ได้แก่ การโฆษณา พนักงานขาย ตัวแทนจำหน่าย การบรรจุหีบห่อ การจัดแสดงสินค้า

2.3 แหล่งสาธารณะ (Public sources) ได้แก่ การสื่อสารมวลชนต่าง ๆ หน่วยงานของรัฐและเอกชน

2.4 แหล่งทดลอง (Experimental sources) ได้แก่ การทดลองใช้สินค้าและบริการ

2.5 แหล่งเทคโนโลยี (Technology sources) ได้แก่ การค้นหาข้อมูลทางอินเตอร์เน็ต

3. การประเมินทางเลือก (Evaluation of alterative) ผู้บริโภคจะนำข้อมูลที่ได้รับมาประเมินผลทางเลือกว่าจะใช้บริการหรือซื้อสินค้า โดยเกณฑ์ในการประเมินผลจะเป็นคุณสมบัติของผลิตภัณฑ์ ราคา การบริการ การจัดจำหน่าย เป็นต้น ผู้บริโภคจะจัดลำดับความสำคัญของตราสินค้า A, B, C, D และทำการเลือกตราสินค้าที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด แต่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเกี่ยวข้องกับการซื้อสินค้าด้วย หากสินค้าที่มีระดับความเกี่ยวข้องในการซื้อสินค้าต่ำ

4. การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) เมื่อผู้บริโภคทำการประเมินผลทางเลือก และได้ตราสินค้าที่ดีที่สุด ผู้บริโภคจะซื้อสินค้าและบริการนั้น ซึ่งเป็นการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ในขั้นตอนนี้ผู้บริโภคจะตัดสินใจว่าซื้อสินค้าอะไร ตราสินค้าใด จากที่ไหน ซึ่งธุรกิจร้านค้าปลีกหรือร้านจำหน่ายสินค้าต้องให้ความสำคัญกับการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค และค้นว่าอะไรเป็น ปัจจัยที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อจากร้านค้า

5. พฤติกรรมภายหลังการซื้อ (Post purchase behavior) เมื่อผู้บริโภคใช้สินค้าหรือบริการที่ซื้อไปแล้ว จะเกิดผลสองทางคือ พึงพอใจและไม่พึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำภาพลักษณ์ของสินค้า เพราะผู้บริโภคคนนี้อาจจะเป็นมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคคนอื่น ซึ่งความไม่พึงพอใจนี้จะทำลายความจงรักภักดีในตราสินค้าของผู้บริโภค

สรุป ทฤษฎีเกี่ยวกับผู้บริโภคและการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เป็นการศึกษาถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ โดยมีจุดเริ่มต้นจากการที่เกิดสิ่งกระตุ้นที่ทำให้เกิดความต้องการ สิ่งกระตุ้นผ่านเข้ามาในความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อ ซึ่งเปรียบเสมือนกล่องดำ ซึ่งผู้ผลิตหรือผู้ขายไม่สามารถคาดคะเนได้ ความรู้สึกนึกคิดของผู้ซื้อจะได้รับอิทธิพลจากลักษณะต่าง ๆ ของผู้ซื้อแล้วจะมีการตอบสนองของผู้ซื้อหรือการตัดสินใจของผู้ซื้อ โดยปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภค ลักษณะของผู้ซื้อได้รับอิทธิพลจากปัจจัยด้านวัฒนธรรมและปัจจัยด้านสังคม (ปัจจัยภายนอก) ปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยทางด้านจิตวิทยา (ปัจจัยภายใน) กระบวนการ การตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคประกอบไปด้วยองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคคือปัจจัยภายนอก เป็นแหล่งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสินค้านั้นๆ รวมทั้งส่งผลต่อสินค้าที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม ทัศนคติ และพฤติกรรม 2) กระบวนการก่อนการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค เกี่ยวกับวิธีการที่ผู้บริโภคทำการตัดสินใจ ประกอบด้วยปัจจัยภายใน คือ แรงจูงใจ การรับรู้การเรียนรู้ บุคลิกภาพ และทัศนคติของผู้บริโภคและ 3) การประเมินทางเลือกก่อนการตัดสินใจ โดยผู้บริโภคจะมีข้อมูล 2 ประเภท คือรายชื่อตราของสินค้าประเภทเดียวกันที่จะเลือกและความสำคัญที่ผู้บริโภคจำเป็นต้องซื้อสินค้าจากเกณฑ์ที่ใช้ประเมินตราสินค้าแต่ละตัว

สรุป

จากที่กล่าวมาข้างต้นสามารถสรุปปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อกาแฟสด จะเห็นได้ว่านอกจากความต้องการบริโภคกาแฟสดแล้ว ร้านกาแฟสดในปัจจุบัน ถือเป็นสถานที่พักผ่อนของผู้บริโภคในเมืองใหญ่ เพราะบรรยากาศภายในร้านกาแฟทำให้ผู้บริโภคได้รับคุณค่าทางอารมณ์ นอกจากกินกาแฟแก้ง่วงเท่านั้น แต่กินเพื่อได้รับอารมณ์หรือความรู้สึกบางอย่างที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภค ในอดีตร้านกาแฟเป็นสถานที่ที่อุดมไปด้วยกลุ่มผู้สูงวัย และแน่นอนว่าเกือบ ร้อยละ100 เป็นผู้ชาย ที่มานั่งจิบกาแฟ อ่านหนังสือพิมพ์ แต่ในปัจจุบันนี้ลูกค้าผู้มาใช้บริการกลับเป็นคนรุ่นใหม่ บางครั้งอายุลดลงมาถึงวัยรุ่น ผู้ใช้บริการนั่งดื่มกาแฟบนโซฟาหรือเก้าอี้เบาะนุ่ม ไม่มีบริการหนังสือพิมพ์ แต่สิ่งที่มีบริการ คือ WIFIสาหรับผู้มาใช้บริการ ได้ใช้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตจากอุปกรณ์สื่อสารพกพาทุกรูปแบบที่ใช้กันอยู่ในปัจจุบัน การใช้บริการร้านกาแฟสดและเบเกอรี่กลายเป็นกระแสนิยมของสังคม ด้วยแนวคิดที่ว่า กาแฟไม่ได้เป็นเพียงแค่เครื่องดื่ม หากแต่กลายเป็นสิ่งที่ผู้บริโภคเลือกที่จะซื้อ เพราะต้องการประสบการณ์การดื่มกาแฟที่หลากหลาย อันเป็นไลฟ์สไตล์ของคนยุคปัจจุบันที่นิยมที่จะค้นหาประสบการณ์แปลกใหม่ให้กับชีวิต แนวคิดดังกล่าวได้รับ การจุดประกายจาก สตาร์บัคส์ ผู้นำตลาดกาแฟพรีเมียม ทำให้มีผู้ประกอบการร้านกาแฟพรีเมียมรายใหม่ๆ เข้ามาในตลาดอยู่ตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านผลิตภัณฑ์ ร้านกาแฟสดควรมีเครื่องดื่มที่หลากหลายชนิดให้ลูกค้าได้เลือก เช่น น้ำผลไม้ปั่น กาแฟ ชาเย็น ชาเขียว เป็นต้น ร้านกาแฟสด ควรมีการนำนวัตกรรมใหม่ๆมาปรุงกาแฟสด และควรปรุงกาแฟให้มีรสชาติกาแฟมีความเข้มข้น เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

2. ด้านราคา ร้านกาแฟสดควรมีการติดป้ายบอกราคาสินค้าที่ชัดเจน เช่น เมนูแสดงรายการเครื่องดื่มพร้อมราคาแต่ละชนิด ร้านกาแฟสดควรตั้งราคาของกาแฟสด ให้มีความเหมาสมกับสถานที่และบรรยากาศภายในร้าน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย สถานที่ตั้งของร้านกาแฟสด ควรมีความเหมาะสม ใกล้สถานที่ทำงาน สะดวกสบายต่อการซื้อ ก่อนการดำเนินการร้านกาแฟ ควรสำรวจความต้องการของลูกค้าในพื้นที่นั้นๆ ดังนั้น การเลือกทำเลที่ตั้งควรเลือกที่ตั้งของร้านกาแฟสด มีความสะดวกต่อการเดินทาง เช่น ตั้งอยู่ในปั๊มน้ำมัน แหล่งท่องเที่ยว เป็นต้น

4. ด้านการส่งเสริมการตลาด ร้านกาแฟสดควรมีการจัดเครื่องดื่มกาแฟพร้อมของว่างเป็นชุดในราคาพิเศษ ควรมีการให้ส่วนลด เช่น ใช้ชิ้นส่วนกล่องนม/ฝาขวด ผลิตภัณฑ์เครื่องดื่มต่างๆเป็นส่วนลด ร้านกาแฟสดควรมีการจัดกิจกรรมให้ลูกค้าได้ร่วมสังสรรค์และรับรางวัล

5. ด้านบุคลากร พนักงานขายควรหมั่นศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกาแฟสด เพื่อที่จะสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง พนักงานขายควรมีใจรักงานบริการ ควรมีมนุษย์สัมพันธ์ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ของพนักงานภายในร้าน

6. ด้านกระบวนการให้บริการ ร้านกาแฟสดควรให้บริการด้วยความถูกต้องแม่นยำ ร้านกาแฟสดควรมีความถูกต้อง รวดเร็ว ในการสั่งซื้อและรับสินค้า/บริการ

7. ด้านลักษณะทางกายภาพ ร้านกาแฟสดควรมีการจัดสรรที่นั่งด้านในและด้านนอกของร้านอย่างเพียงพอ ร้านกาแฟสดควรมีการตกแต่งที่ทันสมัย ป้ายหน้าร้านเด่นชัด

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ดร.เอกภัทร มานิตขจรกิจ อาจารย์ที่ปรึกษาที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้เขียนขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณดร.เอกภัทร มานิตขจรกิจที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรงในด้านเนื้อหาของบทความ

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยาการ วางรากฐานแก่ผู้เขียน และท่านอื่น ๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่ได้กรุณาให้ความสะดวก ความร่วมมือ ข้อเสนอแนะและอื่น ๆ ในการเขียนบทความครั้งนี้

นางสุภาพรรณ แตงทอง

เอกสารอ้างอิง

ฐิติรัตน์ อินทสงค์.(2557).พฤติกรรมการบริโภคกาแฟสดที่ร้านอเมซอนสาขาเดอะมอลล์บางแค.สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์.(2539). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.

ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์.(2547). วิชาหลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 1 , กรุงเทพฯ : สานักพิมพ์ท็อป จำกัด.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2554).คนกรุงเทพดื่มกาแฟอย่างไร. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยกสิกรไทย.

ศูนย์วิจัยและพัฒนากาแฟบนที่สูง คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2550). โครงการศูนย์วิจัยและพัฒนา

กาแฟบนที่สูง. เชียงใหม่ : คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
สุรินทร์ วัชรปรีชา. (2548). ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจของนักศึกษาในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
เสรี วงษ์มณฑา. (2542). กลยุทธ์การตลาด การวางแผนการตลาด. กรุงเทพมหานคร: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
Kotler, P. (2000). Marketing management: Analyzing consumer marketing and Buyer behavior (The Millennium). New Jersey: Prentice Hall
P Kotler. (2003). Marketing Management (11th ed.). New Jersey: Pearson Education.
Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). Consumer behavior. (5th ed.). Englewood Cliffs, N. J. : Prentice-Hall.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสุภาพรรณ แตงทอง
วัน เดือน ปีเกิด	30 มีนาคม 2527
ที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 134/64 ถ.อินทรคีรี ต.แม่สอด อ.แม่สอด จ.ตาก 63110 เบอร์โทร 089-9594345
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	พนักงานธุรกิจสาขา 7 สังกัด ธนาคารออมสิน สาขาตลาดพาเจริญ
จำนวนปีประสบการณ์การทำงาน	ประสบการณ์การทำงาน 7 ปี
ที่อยู่ที่ทำงาน	ธนาคารออมสิน สาขาตลาดพาเจริญ เลขที่ 7/9 ถ.ชิดลม ต.แม่สอด อ.แม่สอด จ.ตาก 63110

ประวัติการศึกษา

พ.ศ.2550	จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาการเงินการธนาคาร
พ.ศ.2546	จบการศึกษาระดับ ปวช. สาขาบัญชี

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

Work Motivation effect to Competency

อรทัย สาคำ

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์ในการศึกษาครั้งนี้ คือ การศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน โดยนำแนวคิดแรงจูงใจ แนวคิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และแนวคิดประสิทธิผลขององค์กร เป็นแนวทางในการศึกษา พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวม มีความสัมพันธ์กับ กับสมรรถนะการปฏิบัติงานในภาพรวม และอิทธิพลของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน ไม่มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ : แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน, สมรรถนะการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study was to investigate the motivation for performance that affected performance. By introducing the motivation concept. Performance-based concepts And the concept of organizational effectiveness. As a guideline for the study, overall motivation was associated with With overall performance and influence Motivation to work Effect on performance. When considering statistical significance (Significant) on the other side, it was found that motivation in all aspects did not affect the performance.

Key Woed (S) : Work Motivation, Competency

บทนำ

องค์กรทุกองค์กรไม่ว่าจะเป็นองค์กรของภาครัฐ หรือของภาคเอกชนส่วนประกอบที่สำคัญที่สุดก็คือ คน ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรนั้นๆ การศึกษาเรื่องราวเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของคนในองค์กรเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลาในการทำความเข้าใจเพราะความต้องการของคนในองค์กรหรือพนักงานในองค์กรตลอดจนผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การที่จะบริหารงานขององค์กรให้อยู่รอดและมีประสิทธิภาพได้นั้น จึงจำเป็นต้องมีการศึกษาถึงจุดประสงค์ของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายต่างๆให้ถ่องแท้เมื่อ คน ได้ขึ้นชื่อว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการผลักดันให้งานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และให้ได้ตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว

การสร้างแรงจูงใจเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้บริหารทุกระดับที่ต้องหาสิ่งจูงใจมากระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชามุ่งมั่นและดึงศักยภาพในการทำงานของตนมาใช้อย่างเต็มที่เพื่อพัฒนาองค์กรให้บรรลุผลตามที่วางไว้ เพราะหากบุคลากรมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพร้อมที่จะอุทิศกำลังกาย กำลังใจ และกำลังสติปัญญาให้แก่งานที่ทำ ทั้งยังทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพอันดีกับบุคคลอื่นภายในหน่วยงานตลอดจนหน่วยงานอื่นที่ต้องประสานงานกันอีกด้วย (รัตนา บูรพากุล, 2545 : 3) นอกจากนี้ หากผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจโน้มเอียงไปทางบวก การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากโน้มเอียงไปทางลบ การปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพต่ำ การปฏิบัติงานในหน้าที่ก็จะเฉื่อยชาลง ดังนั้น ในการทำงานใด ๆ ก็ตาม หากต้องการให้งานสำเร็จ

ลุล่วงตามวัตถุประสงค์แล้วผู้บริหารควรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีแรงจูงใจในงาน

สมรรถนะ (Competency) ของบุคคลตามความหมายของ McClelland (1999) หมายถึงบุคลิก ลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในปัจเจกบุคคล ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลนั้น สร้างผลการปฏิบัติงานที่ดี หรือตามเกณฑ์ที่กำหนดในงานที่รับผิดชอบ สมรรถนะบุคคลมีที่มาจากพื้นฐานความรู้(Knowledge) ทักษะ (Skill) วิธีคิด (Self-Concept) และคุณลักษณะส่วนบุคคล (Attributes) ที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อผลสัมฤทธิ์ของการทำงานของบุคคลนั้น ๆ สมรรถนะจะทำให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมการทำงาน และผลสัมฤทธิ์ที่ดีของงานตามที่องค์การต้องการ ทำให้เกิดเป็นความสามารถที่เฉพาะขององค์การ ซึ่ง Prahalad และ Hamel (1994) เรียกว่า สมรรถนะหลักขององค์การ (Organization Competency) สมรรถนะหลักองค์การ เกิดจากการผสมผสานความสามารถส่วนบุคคล (Specialized Capabilities) กับความสามารถตามหน้าที่งาน (Functional Capabilities) เข้าด้วยกันทำให้เกิดความรู้ และความสามารถที่เฉพาะขององค์การ ร่วมกับการสร้างความสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันของสมาชิกองค์การ ภายใต้สภาวะแวดล้อมในการทำงานขององค์การนั้น ๆ สมรรถนะองค์การเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นบนพื้นฐานของวัฒนธรรมองค์การและสิ่งแวดล้อมที่ต่างกัน ทำให้ลอกเลียนแบบได้ยาก ดังนั้น ในระยะยาวแล้วปัจจัยที่จะตัดสินอนาคตขององค์การ จึงไม่ใช่สินค้าหรือบริการ แต่จะเป็นสมรรถนะขององค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสมรรถนะบุคคลโดยตรง เพราะถ้าบุคลากรในองค์การมีสมรรถนะที่ดีแล้ว จะทำให้มีความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่ประสิทธิผล (Effectiveness) ที่องค์การต้องการ แนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิด ของ Gibson และคณะ (1997) ที่มีความเห็นว่าประสิทธิผลขององค์การ เกิดจากความสัมพันธ์ของประสิทธิผล 3 ระดับ คือ ระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์การ องค์การที่มีประสิทธิผล จำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรที่มีความสามารถในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิผล อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้

ผลการดำเนินงานของบุคลากร จะมีประสิทธิภาพ และมีสมรรถนะอยู่ในระดับมากเพียงใดย่อมขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงาน นั้น ๆ ว่ามีแรงจูงใจความเต็มใจและพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความความสามารถเพียงใด ซึ่งจากผลการศึกษาในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและจากการสังเกตสภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานต่าง ๆ พบว่ามีองค์ประกอบ บางประการที่ น่าจะมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ในหน่วยงานต่าง ๆ อาทิ เช่น ความไม่เข้าใจในระบบบริหารงานใหม่ ๆ ปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบมีมากเกินไป ไม่มีความมั่นคง ในตำแหน่งงาน เกิดการทุจริตในการปฏิบัติหน้าที่เห็นประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลทั่วไปในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น

จากเหตุผลและความเป็นมาข้างต้น จะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จึงเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการปฏิบัติงาน จึงเกิดความสนใจที่จะศึกษา แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งผู้บริหารหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจเป็นอย่างยิ่ง เพราะพนักงานในองค์กร เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุดที่จะต้องได้รับการบริหารและใช้อย่างมีคุณค่าเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด หากพนักงาน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดี ย่อมส่งผลต่อการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลบรรลุตามเป้าหมายและภารกิจขององค์กร ต่อไป

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

อารี พันธ์มณี (2538 : 181 - 182) กล่าวว่า

1. แรงจูงใจ สามารถแบ่งตามลักษณะของการแสดงออกทางพฤติกรรมได้ 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ

1.1 การจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) เป็นสภาวะที่บุคคลต้องการที่กระทำหรือเรียนรู้บางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง ไม่ต้องอาศัยสิ่งชักจูงจากภายนอก เช่น ความต้องการเรียนเพื่อต้องการความรู้ ทำงานเพราะต้องการความสนุก และความชำนาญ ซึ่งความต้องการหรือความสนใจพิเศษ ตลอดจนความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของแต่ละบุคคล จะผลักดันให้บุคคลสร้างพฤติกรรมขึ้นมา ซึ่งได้แก่ ความอยากรู้ อยากเห็น ความสนใจ ความรัก ความศรัทธา

1.2 การจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นสภาพที่บุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าภายนอก เช่น สิ่งของหรือเกียรติยศ เงินเดือน ปริญญาบัตร ความก้าวหน้ารางวัล คำชมเชย การแข่งขัน การติเตียน ทำให้บุคคลมองเป็นเป้าหมาย จึงเร้าให้บุคคลเกิดความต้องการและแสดงพฤติกรรมมุ่งสู่เป้าหมายนั้น

2. การจูงใจสามารถแบ่งตามที่มาของแรงจูงใจได้เป็น 3 ประเภท ดังนี้

2.1 แรงจูงใจทางสรีระวิทยา (Physiological Motivation) แรงจูงใจด้านนี้เกิดขึ้นเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายทั้งหมด เพื่อให้บุคคลมีชีวิตอยู่ได้ เป็นความต้องการที่จำเป็นทางธรรมชาติของมนุษย์ ได้แก่ ต้องการน้ำ อาหาร พักผ่อน และการปราศจากโรค เป็นต้น เราสามารถวัดระดับความต้องการทางสรีระได้ จากการสังเกตพฤติกรรมกระทำของคนเรา คือ จากความมากน้อยของการกระทำ การเลือกกระทำ (เลือกสิ่งใดแสดงว่าต้องการสิ่งนั้นมาก) การตอบโต้ตอบต่อสิ่งที่มาขัดขวาง

2.2 แรงจูงใจทางจิตวิทยา (Psychological Motivation) มีความสำคัญมากน้อยกว่าแรงจูงใจทางด้านสรีระวิทยา เพราะจำเป็นในการดำรงชีวิตน้อยกว่าแต่จะช่วยคนเราทางด้านจิตใจ ทำให้มีสุขภาพจิตดีและสดชื่น แรงจูงใจประเภทนี้ได้แก่ความอยากรู้อยากเห็นและการตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อม ความต้องการความรักและความเอาใจใส่ใกล้ชิดจากผู้อื่น

2.3 แรงจูงใจทางสังคมหรือแรงจูงใจจากการเรียนรู้ (Social Motivation)แรงจูงใจชนิดนี้มีจุดเริ่มต้นส่วนใหญ่มาจากประสบการณ์ทางสังคมในอดีตของบุคคล และเป้าหมายของแรงจูงใจชนิดนี้มีความสำคัญต่อการแสดงปฏิกิริยาของบุคคลอื่นที่มีต่อเราตัวอย่างของแรงจูงใจที่มีต่อความสำคัญต่อการดำเนินชีวิตของคนเราได้แก่

2.3.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Motivation) เป็นความปรารถนาของบุคคลที่จะทำกิจกรรมต่าง ๆ ให้ดีและประสบความสำเร็จ ซึ่งได้ทำการส่งเสริมมาตั้งแต่วัยเด็กจากผลศึกษาวิจัย พบว่า เด็กที่ได้รับอบรมเลี้ยงดูอิสระเป็นตัวของตัวเอง ฝึกหัด การช่วยเหลือตัวเองตามวัย จะเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีความต้องการสำเร็จในชีวิตสูง การฝึกให้บุคคลให้มีความต้องการความสำเร็จ หรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมักเริ่มจากครอบครัวเป็นอันดับแรก

2.3.2 แรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ (Affiliative Motivation) แรงจูงใจที่มีให้บุคคลปฏิบัติตนให้เป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น ต้องการความเอาใจใส่ ความรักจากผู้อื่น เป็นต้น

2.3.3 แรงจูงใจต่อความนับถือตนเอง (Self – esteem) เป็นแรงจูงใจที่บุคคลปรารถนาเป็นที่ยอมรับของสังคม มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของบุคคลทั่วไป ต้องการได้รับการยกย่องจากสังคม ซึ่งจะนำมาสู่ความรู้สึกนับถือตนเอง

แรงจูงใจในการทำงาน คือ พลังหรือแรงผลักดันทั้งภายนอกและภายในตัวบุคคล ซึ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมในแนวทางที่สนองตอบต่อความต้องการของตน นั้นคือความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ (Needs) แรงขับ (Drives) และรางวัลอันเป็นสิ่งล่อใจ (Incentives) รวมทั้งเป็นแรงกระตุ้นที่จะทำให้บุคคลรักษาพฤติกรรมเหล่านั้นไว้ แต่ละบุคคลจะเลือกแสดงเพื่อตอบสนองที่เหมาะสมที่สุด ในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป พฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้จะเป็นผลมาจากลักษณะของบุคคล บรรยากาศ และสภาวะแวดล้อมขององค์การ (อธิวัฒน์ ปาคาถา, 2555 : 11)

ชูเกียรติ ยิ้มพวง (2554 : 7) ได้กล่าวไว้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตนเอง หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็หมายความว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกต่องานในทางบวก หรือไม่ความชอบและค่านิยมต่องานค่อนข้างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้วองค์กรใดก็ตามที่มีปัจจัยเครื่องจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นก็จะเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้งานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติมีความสำคัญในการจูงใจพนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

รุ่งทิวา อินต๊ะใจ (2553 : 8) กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงาน คือ การกระทำที่มีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดและประสบความสำเร็จ ในลักษณะที่เกิดความเต็มใจไม่ใช่การถูกบังคับด้วยภาระและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง หากแต่เป็นการทำงานในลักษณะยินดีที่จะทุ่มเทความพยายาม ความอุตสาหะ ความอดทน และความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่กล่าวมานี้ ผู้วิจัยสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คือ แรงผลักดันต่อบุคคลที่ทำให้เกิดแรงกระตุ้นหรือสิ่งเร้าที่ช่วยให้บุคคลเกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดและประสบความสำเร็จ เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ด้วยความเต็มใจ

ความสำคัญของแรงจูงใจต่อการปฏิบัติงาน

ปอแก้ว จันทคุณ (2551 : 14) กล่าวว่า ในการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน กระตุ้นเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้า หากบุคคลขาดแรงจูงใจก็จะไม่มีความตั้งใจและเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีย่อมไม่เกิดขึ้น

แรงจูงใจในการทำงานมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงาน ดังนี้ (บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์, 2553 : 191 - 192 อ้างถึงใน ศศิพร ภูมิสุวรรณ์, 2554 : 18)

1. ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทำให้เพิ่มพูนผลผลิตและผลงานขององค์กร
3. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. เป็นเครื่องมือในการช่วยเหลือและร่วมแรงร่วมใจในการแก้ไขปัญหา
5. แรงจูงใจอันเกิดจากการจูงใจที่ดีจะช่วยปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ของพนักงาน
6. ทำให้พนักงานมีพลังในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และมีผลงานเพิ่มขึ้น

นิตยา เงินประเสริฐศรี (2542 : 72 อ้างถึงใน โกมล บัวพรหม, 2553 : 11) ได้กล่าวว่า แรงจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นชี้แนะและควบคุมความตั้งใจของบุคคลที่จะทำงาน

วราภรณ์ คำเพชรดี (2552 : 16 - 19) ได้สรุปความสำคัญของแรงจูงใจไว้ว่า การจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการที่จะหล่อหลอมจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ต้องการ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และได้ทำงานเต็มที่ตามศักยภาพของตนในการบริหารต่าง ๆ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญในการกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลให้ใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทาง ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในหน่วยงานเพื่อให้งานบรรลุสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

เทคนิคการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ในการทำงานไม่ว่าจะเป็นสาขาอาชีพใดก็ตาม ถ้าอยากจะให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจในการทำงานหรือมีความพึงพอใจต่องานที่ปฏิบัติมากนั้น ผู้บริหารจะต้องศึกษาเกี่ยวกับหลักจิตวิทยาโดยเฉพาะหลักการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนะแนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ที่สำคัญ ๆ และน่าสนใจ เช่น วิภาพร มาพบสุข (2543 : 288 - 292 อ้างถึงใน วราภรณ์ คำเพชรดี, 2552 : 22 - 26) ได้กล่าวถึงเทคนิควิธีการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยใช้หลักมนุษยสัมพันธ์ที่ผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาจะต้องค้นหาวิธีการในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งนี้เพื่อกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคลากรในองค์การมีความต้องการ มีความกระตือรือร้นและมีความตั้งใจทำงานเพื่อให้เกิดผลผลิตที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งใช้เทคนิค 5 ประการ ดังนี้

1. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยงาน การใช้เทคนิคในข้อนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่องาน มีความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่า และไม่มีความรู้สึกเบื่อหน่ายต่อการทำงานที่จำเจ ผลจากการใช้เทคนิคในข้อนี้จะทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มีความภาคภูมิใจ ขยันหมั่นเพียร และทุ่มเทเวลาและอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถในขณะเดียวกันพนักงานเกิดความรู้สึกที่เป็นอิสระที่ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ของตนอย่างเต็มที่ รวมทั้งเกิดความสุขที่ได้ทำงาน ไม่ใช่เกิดความรู้สึกว่าถูกบีบบังคับให้ทำงานการจูงใจด้วยงาน มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 การเน้นให้เห็นถึงความสำคัญของลักษณะงาน ลักษณะงานที่ช่วยทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน

ได้แก่ งานที่มีลักษณะแปลกใหม่ น่าสนใจ ท้าทายความสามารถมีโอกาสที่จะประสบผลสำเร็จในงาน และเป็นงานที่เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสังคม ผู้บริหารควรมีโอกาสได้อธิบายชี้แจงให้พนักงานเกิดความรู้ถึงความสำคัญของลักษณะงานที่พนักงานรับผิดชอบว่ามีความสำคัญ เพื่อให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจและเห็นคุณค่าของงาน

1.2 การมอบหมายงานให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับผิดชอบ เป็นเทคนิคที่ช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความสุขและความพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย ทั้งนี้ผู้บริหารควรคำนึงถึงความรู้ความชำนาญ ความต้องการ และลักษณะนิสัยของแต่ละบุคคล การมอบหมายงานได้ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความถนัด ลักษณะนิสัย ความรู้ ความสามารถและความชำนาญจะช่วยจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงานได้เต็มกำลังความสามารถและมีความสุขในการทำงาน

1.3 รายละเอียดของงาน หลังจากที่พนักงานได้รับมอบหมายงานแล้ว ผู้บริหารควรกำหนดขอบข่ายหรือขอบเขตของงานให้ชัดเจน ซึ่งผลดีของการอธิบายงานให้พนักงานทราบรายละเอียดของงานจะช่วยทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้สะดวก รู้บทบาทหน้าของตน ผู้บริหารควบคุมการทำงานได้ทั่วถึงและสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานได้ชัดเจน หากพนักงานได้ทราบรายละเอียดของงานที่ชัดเจนย่อมทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและมีความแน่ใจในการปฏิบัติงานทำงานได้เต็มที่ ส่งผลทำให้งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.4 การเพิ่มพูนความรู้ ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานได้มีโอกาสเพิ่มพูนความรู้ความชำนาญในการปฏิบัติงาน เช่น การสนับสนุนในการลาศึกษาต่อ การจัดวิทยากรมาบรรยายและฝึกอบรม หรือการไปฝึกอบรมที่หน่วยงานอื่นจัดขึ้น การสนับสนุนในลักษณะนี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานได้อุทิศเวลาและทุ่มเทความสามารถในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

1.5 การมอบอำนาจ เมื่อผู้บริหารได้มอบหมายงานให้พนักงานปฏิบัติแล้วควรมอบอำนาจในการสั่งการ และการตัดสินใจในการทำงานในบางลักษณะแก่พนักงานเพื่อเป็นการจูงใจพนักงานให้สามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายเร็วขึ้น เพราะพนักงานสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานได้ทันท่วงทีตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

1.6 การแข่งขัน ผู้บริหารควรใช้เทคนิคการสร้างสภาพการแข่งขันเพื่อจูงใจพนักงานให้ปฏิบัติงาน อาจจะจัดสภาพการแข่งขันระหว่างสมาชิกภายในกลุ่ม สมาชิกต่างกลุ่มหรือ การแข่งขันกับตนเอง การจัดสภาพการแข่งขันจะกระตุ้นให้พนักงานมีความกระตือรือร้นและขยันทำงาน เพื่อให้ตนเองและกลุ่มของตนได้รับการยอมรับจากสมาชิกคนอื่นในองค์การ

1.7 ความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน พนักงานที่ทราบถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน ของตนจะช่วยกระตุ้นให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูงขึ้น ดังนั้นผู้บริหารจึงควรอธิบายและชี้แจงให้พนักงานทราบถึงความก้าวหน้าในการปฏิบัติงานในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเปิดโอกาสให้ลาศึกษาต่อวิธีการเลื่อนตำแหน่ง วิธีการได้รับความดีความชอบ ซึ่งจะช่วยจูงใจให้พนักงานอุทิศเวลาและทุ่มเทความสามารถในการทำงาน อย่างเต็มที่ ซึ่งย่อมเกิดผลดีต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การ

2. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นเงิน เป็นสิ่งจูงใจที่นิยมกันมาก ได้แก่

2.1 อัตราค่าจ้างและเงินเดือน โดยค่าจ้าง หมายถึง ค่าตอบแทนสำหรับการปฏิบัติงานและการให้บริการโดยถือเกณฑ์การทำงานจริง และค่าจ้างขึ้นอยู่กับการปฏิบัติงานตามชั่วโมงหรือการทำงานเป็นชิ้นหรืออาจจะจ่ายตามระยะเวลา ทั้งส่วนเงินเดือนจะได้รับประจำเดือนที่แน่นอนแบบเหมาจ่าย

2.2 โบนัส การจ่ายโบนัส หมายถึง การจ่ายเงินพิเศษจำนวนหนึ่งทุก ๆ 6 เดือนหรือ 12 เดือนหรือโบนัสสำหรับพนักงานที่ไม่เคยลาหยุดในรอบปีหรือไม่เคยมาทำงานสาย

2.3 บำเหน็จบำนาญ บำเหน็จ หมายถึง เงินซึ่งจ่ายให้พนักงานหลังจากพนักงานออกจากงาน โดยมากจ่ายตามจำนวนปีที่พนักงานทำงานและพนักงานทำงานมาดีโดยไม่มีความผิดส่วนบำนาญ คือเงินที่องค์การจ่ายให้แก่พนักงานเป็นรายเดือนตลอดชีวิตเมื่อพนักงานผู้นั้นทำงานครบตามเวลาที่กำหนด การให้เงินบำนาญจะใช้ในองค์การของรัฐบาลมากกว่าองค์การเอกชน

2.4 ค่าล่วงเวลา โดยมากจ่ายค่าล่วงเวลาเป็นเงินเมื่อองค์การต้องการให้พนักงานเร่งการผลิตสินค้าหรือบริการให้ทันกับความต้องการของลูกค้า

2.5 การให้สิทธิ์ซื้อหุ้น องค์การหรือบริษัทจะให้สิทธิ์แก่พนักงานสามารถซื้อหุ้นของบริษัทในราคาที่ต่ำกว่าราคาขายในตลาดหลักทรัพย์

2.6 ค่านายหน้า เป็นการจ่ายเงินแก่พนักงานเพิ่มมากขึ้นกว่าเงินเดือน ถ้าพนักงานขายสามารถทำยอดขายได้มากจะได้เงินค่านายหน้ามากขึ้น

3. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่เงิน ได้แก่

3.1 การยกย่อง จะช่วยทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดกำลังใจ เกิดความรู้สึกดีและมีความกระตือรือร้นที่จะทำงานเพื่อองค์การ เช่น การให้คำชมเชย การสรรเสริญต่อหน้าที่ประชุมการติดประกาศว่าเป็นพนักงานดีเด่น การลงประวัติการทำงานไว้ในวารสารขององค์การ การมอบรางวัลโล่เกียรติยศและรางวัลอื่น ๆ

3.2 การให้ความมั่นคง ผู้บังคับบัญชาที่สามารถให้ความมั่นคงในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาย่อมจะช่วยจูงใจให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น การทำประกันชีวิตให้แก่พนักงาน การทำสัญญาประกันความมั่นคงในการทำงานแก่พนักงานการทำอุบัติเหตุในขณะปฏิบัติงาน

3.3 การเลื่อนตำแหน่ง การพิจารณาเลื่อนตำแหน่งควรมีความยุติธรรมต่อพนักงานทุกคน จึงจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน หากพนักงานทำงานดีควรพิจารณาเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

3.4 การเปิดโอกาสให้พัฒนาศักยภาพ ผู้บังคับบัญชาควรเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับการเพิ่มพูนความรู้โดยการเข้ารับการฝึกอบรม การไปศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ หรือการลาศึกษาต่อ เป็นต้น

3.5 การให้ความเอาใจใส่ ผู้บังคับบัญชาควรเอาใจใส่พนักงานทุกคนด้วยการไปพบประพูดคุยสนทนาด้วยกันหรือมีการทักทายด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และมีความห่วงใยพนักงานซึ่งจะมีผลทำให้พนักงานรู้สึกซาบซึ้งและมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน

4. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยสภาพแวดล้อมในการทำงาน พนักงานมีหน้าที่ปฏิบัติงานให้องค์การวันหนึ่ง ๆ เป็นเวลาหลายชั่วโมง ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรจัดสภาพแวดล้อมในลักษณะที่จูงใจหรือกระตุ้นให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่อยากจะทำงาน ขยันทำงาน และเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การนี้ สภาพแวดล้อมที่ช่วยส่งเสริมแรงจูงใจของพนักงานที่สำคัญ ได้แก่

4.1 การสร้างบรรยากาศที่ดีในขณะปฏิบัติงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานทำงานเป็นกลุ่ม มีการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีการยกย่องชมเชย และให้กำลังในซึ่งกันและกันรวมทั้งการให้เลือกปฏิบัติงานกับคนที่ตนพอใจ

4.2 มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ ภายในหน่วยงานควรมีอุปกรณ์เครื่องใช้ที่อำนวยความสะดวกในการทำงาน เช่น โต๊ะเก้าอี้นั่งที่สะดวกสบาย โทรศัพท์ โทรสารเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่ใช้งานได้ดี

4.3 สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมและเอื้ออำนวยต่อการทำงาน ได้แก่ แสงสว่างเพียงพออากาศเย็นสบาย ห้องน้ำสะอาด มีห้องพักรับประทานอาหาร มีที่ดื่มน้ำดื่ม กาแฟและห้องทำงานตกแต่งได้เหมาะสมกับสภาพลักษณะงาน สิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานผู้บริหารจึงควรตระหนักและสนับสนุนในการใช้เทคนิคในลักษณะนี้

5. เทคนิคการสร้างแรงจูงใจด้วยสวัสดิการต่าง ๆ สวัสดิการที่จะช่วยจูงใจให้พนักงานเกิดความรู้สึกสะดวกสบาย มีความสุข และพร้อมที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ได้แก่

5.1 การจัดสวัสดิการด้านสังคมและเศรษฐกิจ เช่น การประกันชีวิต
การประกันสังคมการให้กู้เงินผ่อนรถยนต์ หรือเพื่อการศึกษาต่อ และสหกรณ์ออมทรัพย์

5.2 การอำนวยความสะดวกทั่วไป เช่น บริการอาหารในราคาถูก น้ำดื่มฟรีมีรถรับส่งพนักงาน และมีที่จอดรถสะดวกสบาย

5.3 การบริการด้านสุขภาพ เช่น มีห้องรักษาพยาบาล มีแพทย์ตรวจสุขภาพในยามเจ็บป่วย มีการตรวจสุขภาพประจำปี และการบริการด้านการออกกำลังกาย

5.4 บริการด้านการศึกษา เช่น จัดการฝึกอบรมความรู้เฉพาะด้านแก่พนักงานจัดให้มีการเรียนเสริมด้านภาษาอังกฤษ ด้านคอมพิวเตอร์ และการเผยแพร่ความรู้ในรูปจุลสารและวารสารเพื่อให้พนักงานรู้ข่าวสารของหน่วย

5.5 บริการด้านนันทนาการ เช่น จัดกิจกรรมรื่นเริงตามเทศกาลจัดทัศนะศึกษานอกสถานที่เพื่อให้พนักงานได้ผ่อนคลายความเครียดในการทำงาน มีสโมสร มีสถานที่เล่นคนตรีและเล่นกีฬา

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

สมรรถนะเป็นคำที่มีผู้ให้นิยามไว้แตกต่างกัน คนทั่วไปแม้จะอยู่ในแวดวงของการบริหารงานบุคคลไม่ได้เรียกสมรรถนะด้วยความหมายเดียวกัน และนี่ก็เป็นปัญหาที่ท้าทายของผู้ใช้สมรรถนะในอนาคต (Rothwell & Lindholm, 1999) โดยทั่วไปคงไม่สามารถกล่าวได้ว่าความหมายใดผิดหรือถูก แต่ขึ้นอยู่กับการนำไปใช้ สำนักงาน ก.พ. ศึกษาสมรรถนะมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง แต่เป็นการศึกษาในระดับย่อย (โครงการ) ได้แก่ โครงการพัฒนาหลักสูตรการประเมินบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งแรกบรรจุ ระดับ 3 โครงการวิจัยความสามารถของข้าราชการพลเรือนสามัญ (ระดับ 4-8) โครงการความสามารถของผู้บริหารระดับกลาง โครงการสมรรถนะผู้บริหารระดับสูง โครงการการบริหารระบบพนักงานราชการ และล่าสุดโครงการพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน ซึ่งเป็นโครงการใหญ่ที่จัดทำเพื่อใช้ขับเคลื่อนการบริหารงานบุคคลในราชการพลเรือนทั้งระบบ

สำหรับความหมายของสมรรถนะในแต่ละโครงการย่อยของสำนักงาน ก.พ. แม้จะไม่เหมือนกันทีเดียวแต่มีลักษณะร่วมกัน คือ เป็นพฤติกรรมในการทำงาน เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ/ความสามารถ และคุณลักษณะอื่นๆ ของบุคคลโดยตรง แต่เป็นกลุ่มของคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมในการทำงาน อธิบายอีกอย่างหนึ่งก็คือ ลักษณะพฤติกรรมการทำงานของบุคคลที่ทำให้เกิดผลงานที่โดดเด่นนั้น บุคคลต้องมี ความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะอื่น ๆ จึงจะทำงานได้ แต่การที่บุคคลจะมีผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่นนั้นจะต้องมีสมรรถนะหรือคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมอีกด้วย ยกตัวอย่างกรณีของนักการฑูตในการศึกษาของ McClelland แน่นอนว่าผู้ที่จะทำหน้าที่นักการทูตได้จำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับสังคม วัฒนธรรม การเมือง ภาษา และอื่น ๆ (ส่วนของความรู้ ทักษะ ความสามารถ) แต่นักการทูตที่มีผลการปฏิบัติงานโดดเด่นพบว่ามีความเข้าใจในความแตกต่างระหว่างบุคคลด้านวัฒนธรรม (Cross-cultural Interpersonal Sensitivity) ความคาดหวังทางบวกกับผู้อื่น (Positive Expectations of Others) และความรวดเร็วในการเรียนรู้เครือข่ายด้านการเมือง (Speed in Learning Political Networks) ซึ่งเป็นคุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่นักการทูตที่มีผลการปฏิบัติงานปานกลางไม่มี

ประเภทของสมรรถนะ

ณรงค์วิทย์ แสนทอง (2546 : 59) ได้แบ่งประเภทของสมรรถนะ Competencies ตามแหล่งที่มาออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. สมรรถนะด้านตัวบุคคล (Personal Competencies) เป็นความสามารถที่มีเฉพาะตัวของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลนั้น เช่น ความสามารถในด้านการวาดภาพของศิลปินการแสดงกายกรรมของนักกีฬาบางคน นักประดิษฐ์ คิดค้นสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ เป็นความสามารถเฉพาะตัวที่ยากต่อการเรียนรู้หรือลอกเลียนแบบได้

2. สมรรถนะด้านงาน (Job Competencies) เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลที่ตำแหน่งหรือบทบาทนั้นๆ ต้องการเพื่อทำให้งานบรรลุความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ เช่น ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงานของผู้บริหารตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงาน ความสามารถในการวิเคราะห์วิจัยในตำแหน่งงานทางด้านวิชาการ เป็นความสามารถฝึกฝนและพัฒนาได้

3. สมรรถนะด้านองค์การ (Organization Competencies) เป็นความสามารถที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์กรที่มีส่วนทำให้องค์กรนั้นไปสู่ความสำเร็จและเป็นผู้นำในด้านนั้น ๆ ได้ เช่น บริษัทโซนี่เป็นองค์กรที่มีความสามารถในการผลิตสินค้าประเภทอุปกรณ์เครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีขนาดเล็กบริษัทโนเกียเป็นองค์กรที่มีความสามารถในการผลิตเครื่องโทรศัพท์มือถือชั้นนำของโลก

ความสามารถหรือสมรรถนะ สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ ได้แก่

1. สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นความสามารถในระดับแก่นขององค์กร และเป็นสิ่งที่องค์กรนั้น ๆ ทำได้ดีกว่าเหนือกว่าคู่แข่งขัน รวมถึงเป็นสิ่งที่ยากต่อการเลียนแบบตลอดจนเป็นสิ่งที่มีคุณค่าต่อลูกค้า ความสามารถหลักนี้หากพิจารณาในบริบท (Context) ที่ต่างกันก็อาจเป็นได้ทั้งความสามารถหลักขององค์กร (Organization Core Competency) และสมรรถนะหลักของพนักงานในองค์กร (Employee Core Competency)

1.1 สมรรถนะหลักขององค์กร คือ คุณลักษณะที่องค์กรต้องการมีหรือเป็น เพื่อให้มีสมรรนถะตามที่ผู้บริหารองค์กรต้องการ รวมถึงช่วยสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ได้ เช่น ให้มีสมรรถนะในการแข่งขัน มีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ (Organization Core Competency) ขององค์กรมักถูกกำหนดจากการทำ SWOT หรือ

TOWS Analysis เพื่อสะท้อนสิ่งที่องค์กรเป็นอยู่ ตามสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในตัวอย่างเช่น สินค้ามีความหลากหลายมีประสิทธิภาพเหนือกว่ากลุ่มคู่แข่ง คุณภาพในการบริการเหนือกว่าคู่แข่งขัน มีสภาพการเงินที่มั่นคง มีนวัตกรรมในการบริหารที่เหนือกว่า เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และมีการตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของลูกค้าได้เหนือกว่าคู่แข่ง เป็นต้น

1.2 ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กร คุณลักษณะที่ทุกคนในองค์กรพึงมีพึงเป็น ซึ่งสะท้อนค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเสริมรับสอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรในการดำเนินการ

ทั้งนี้ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กร (Employee Core Competency) มักถูกกำหนดจากความสามารถหลักขององค์กร (Organization Core Competency) ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรนี้ที่ควรเป็น คือ การพัฒนาตนเองและบุคคลอื่นๆ (Developing Self and Others) การทำงานเป็นทีม (Teamwork) และการทำงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Achievement Orientation) ความสามารถหลักของพนักงานในองค์กรนี้ ยังสามารถแบ่งย่อยได้เป็น 3 ประเภท คือ

1.2.1 ความสามารถในงาน (Job Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่จะช่วยส่งเสริมให้บุคลากร
นั้น ๆ สามารถสร้างผลงานในการปฏิบัติงานตำแหน่งนั้น ๆ ได้สูงกว่ามาตรฐาน

1.2.2 ความสามารถแบบมืออาชีพ (Professional Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ความเข้าใจในองค์กร เข้าใจและมีความสามารถ ในการแก้ปัญหาเชิงสร้างสรรค์ อดทนต่อความกดดัน และสามารถควบคุมตนเองได้เป็นอย่างดี

1.2.3 ความสามารถในด้านเทคนิค (Technical Competency) หมายถึง บุคลิกลักษณะของบุคลากรที่สะท้อนให้เห็นถึงการคิดเชิงวิเคราะห์ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ การใส่ใจในเรื่องคุณภาพ และความชำนาญด้านเทคนิค

2. ความสามารถพิเศษของบุคคล (Personal Competency) คือ บุคลิกลักษณะของคนที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้ ทักษะ ทัศนคติ ความเชื่อและอุปนิสัย ที่ทำให้บุคคลคนนั้นมีความสามารถในการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดได้โดดเด่นกว่าคนทั่วไป เช่น คนบางคนที่สามารถเล่นกับงูหรือจระเข้ได้ ทั้งนี้มักจะเรียก Personal Competency ว่า ความสามารถพิเศษของบุคคลเฉพาะบุคคลนั้น ๆ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สิรินยา เสียงเลิศ (2558 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ ตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ ตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร ประจำปี พ.ศ.2557 จำนวนทั้งสิ้น 97 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัยพบว่า

1. แรงจูงใจในการทำงาน ของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ ตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านสวัสดิการและสิทธิประโยชน์อื่น

2. ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อองค์การ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การ

3. อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร โดยมีค่าความสัมพันธ์ (R) เท่ากับ 0.825 และยังพบว่า

แรงจูงใจและความผูกพันของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ สามารถร่วมกันพยากรณ์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ ได้ร้อยละ 44.5 ส่วนอีกร้อยละ 55.5 เป็นผลจากปัจจัยอื่น ๆ เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) พบว่า แรงจูงใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรมีค่าเบต้า=0.206 และแรงจูงใจในการทำงานมีค่าเบต้า=0.579

วารุณี ขาสวัสดิ์ (2557 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรีที่เหมาะสม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรส่วนการคลังขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดเพชรบุรี จำนวน 180 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (ANOVA) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการศึกษาพบว่า

1. ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มากที่สุด คือ ด้านการวางแผน รองลงมาคือ ด้านการจัดองค์การ ด้านการอำนวยการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการประสานงาน ด้านงบประมาณ และด้านการรายงาน ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลัง พบว่าบุคลากรที่มีเพศ ประสบการณ์ในการทางานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลัง โดยรวมแตกต่างกันอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 บุคลากรที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นโดยรวมไม่แตกต่างกัน

3. ปัญหาส่วนใหญ่มีการแผนการปฏิบัติงานแต่การปฏิบัตินั้นไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้ตามแผนที่วางไว้ แนวทางควรมีการวางแผนการปฏิบัติงานของงานคลัง ให้มีความยืดหยุ่น สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว และควรมีการจัดทำงบประมาณของงานคลัง มีการวิเคราะห์จากผลการปฏิบัติงานจริง รวมทั้งการจัดทำงบประมาณตามระเบียบวิธีปฏิบัติที่ถูกต้อง

จงศักดิ์ รักศรี (2553) ได้ทำการศึกษา ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี การค้นคว้าอิสระเรื่อง ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานีมีวัตถุประสงค์ ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของบุคลากรและประชาชนผู้เสียภาษีที่มีต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอ ศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรและประชาชนผู้เสียภาษีรายได้ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี ใช้การเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติอนุมาน โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient)

สรุปผลการศึกษา

1) บุคลากรและประชาชนผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการปรับปรุงประเภทและอัตราภาษี ด้านการเพิ่มคุณภาพการให้บริการ ด้านความพึงพอใจของประชาชน ด้านการจัดเก็บภาษีอย่างเต็มเม็ดเต็มหน่วย ด้านความสามารถในการหารายได้ ตามลำดับ

2) บุคลากรและประชาชนผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารและดำเนินงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย 5 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ความพร้อมด้านทรัพยากร การมีส่วนร่วมของประชาชน ความสามารถในการบริหาร โครงสร้างและระบบงาน ตามลำดับ

3) บุคลากรและประชาชนผู้เสียภาษีมีความคิดเห็นต่อปัจจัยด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักการมีส่วนร่วม หลักความคุ้มค่า หลักความรับผิดชอบ หลักความโปร่งใส และหลักคุณธรรม ตามลำดับ

4) ผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอ ศรีเมืองใหม่จังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อต่อประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น พบว่า มีปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ในเชิงบวก ระดับสูงและในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ด้านโครงสร้างและระบบงาน ด้านนโยบายการบริหารและการปฏิบัติ ด้านความสามารถในการบริหาร ด้านความพร้อมด้านทรัพยากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านหลักนิติธรรม ด้านหลักคุณธรรม ด้านหลักการมีส่วนร่วม ด้านหลักความโปร่งใส ด้านหลักความรับผิดชอบ และด้านหลักความคุ้มค่า สรุปได้ว่าทุกปัจจัยเป็นไปตามสมมติฐานการศึกษา

วิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเอกสาร หนังสือ ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อมุ่งหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นการศึกษาในภาพรวม อย่างกว้างๆ

ผล/สรุปผลการวิจัย

อิทธิพลของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน เพราะแรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลอย่างมากต่อพฤติกรรมและการทำงานของบุคคล ที่ปรารถนาความก้าวหน้าในองค์การ นการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพนั้น จำเป็นต้องอาศัยแรงจูงใจเป็นตัวผลักดัน กระตุ้นเร้าให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน การทำความเข้าใจพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ จึงเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อทำให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน โดยจะต้องสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งเร้า หากบุคคลขาดแรงจูงใจก็จะไม่มีความตั้งใจและเพียรพยายามในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ดีย่อมไม่เกิดขึ้น การจูงใจเป็นเครื่องมือสำคัญยิ่งในการที่จะหล่อหลอมจิตใจของบุคคลให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ก่อให้เกิดพลังสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่ต้องการ มีความพึงพอใจในงานที่ทำ และได้ทำงานเต็มที่ตามศักยภาพของตนในการบริหารต่าง ๆ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสำคัญในการกระตุ้นพฤติกรรมให้แต่ละบุคคลให้ใช้ความสามารถในการดำเนินงานไปในทิศทาง ที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้บริหารจะต้องส่งเสริมให้แก่สมาชิกในหน่วยงานเพื่อให้งานบรรลุสัมฤทธิ์ผลตามที่ต้องการ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงานเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อความคาดหวังหรือความต้องการได้รับการตอบสนองจากองค์กรอันจะทำให้บุคคลนั้นเกิดความพอใจ และปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงานของตนเอง หากบุคคลใดมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงก็หมายความว่า บุคคลนั้นมีความรู้สึกต่องานในทางบวก หรือไม่ความชอบและค่านิยมต่องานค่อนข้างสูง ผู้ปฏิบัติงานจะ

เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ โดยหลักการแล้วองค์กรใดก็ตามที่มีปัจจัยเครื่องจูงใจมาก ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้นก็จะเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก มีความรู้สึกรักและผูกพันกับงาน และปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถอันจะส่งผลให้งานนั้น ๆ ประสบความสำเร็จบรรลุตามเป้าหมาย ดังนั้นจึงเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติมีความสำคัญในการจูงใจพนักงานปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ นอกจากนั้นแรงจูงใจในการทำงาน เป็นการกระทำที่มีส่วนช่วยให้เกิดความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจ และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดและประสบความสำเร็จ ในลักษณะที่เกิดความเต็มใจไม่ใช่การถูกบังคับด้วยภาระและบทบาทหน้าที่ที่ได้รับการแต่งตั้ง หากแต่เป็นการทำงานในลักษณะยินดีที่จะทุ่มเทความพยายาม ความอุตสาหะ ความอดทน และความสามารถอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร

เมื่อพิจารณาค่านัยสำคัญทางสถิติ (Significant) เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ไม่สามารถทำนายสมรรถนะการปฏิบัติงาน ได้ทุกด้าน เช่นกัน ดังนั้น จึงอธิบายได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทุกด้าน มีผลต่อสมรรถนะการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

โกมล บัวพรหม. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 3. สารนิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

จงศักดิ์ รักศรี. (2533). ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการบริหารการเงินการคลังท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตอำเภอศรีเมืองใหม่ จังหวัดอุบลราชธานี. การค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.

ชูเกียรติ ยิ้มพวง. (2554).แรงจูงใจที่มีผลต่อกิ่ปฏิบัติงานกรณีศึกษาบริษัท บางกอกกล๊าส จำกัด โรงงาน จังหวัดปทุมธานี.การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2546). การบริหารงานทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ ภาคปฏิบัติ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : เอช อาร์ เซ็นเตอร์.

นิตยา เงินประเสริฐศรี. (2542). ทฤษฎีองค์การ: แนวการศึกษาเชิงบูรณาการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. (2553). จิตวิทยาองค์การ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.

ปอแก้ว จันทคุณ. (2551). การเปรียบเทียบลักษณะแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมผู้นำระหว่างทีมที่มีระดับประสิทธิผลของทีมแตกต่างกัน: กรณีศึกษาบริษัท ฮีโน่มอเตอร์แมนแฟคทอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รัตนา บูรพากุล. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการครูศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งทิวา อินต๊ะใจ. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทโรงพยาบาลปิยะเวท จำกัด. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วราภรณ์ คำเพชรดี. (2552). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่อุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

วารุณี ขำสวัสดิ์ (2557). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.

วิภาพร มาพบสุข. (2542). จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.

ศศิพร ภูมิสุวรรณ์ (2554). การศึกษารูปแบบการนำที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดชุมพร. เพชรบุรี :: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

สิรินยา เสียงเลิศ. (2558). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลดงมะไฟ ตำบลขมิ้น อำเภอเมืองสกลนคร จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.

อารี พันธ์มณี. (2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ต้นอ้อ.

Gibson, M. et. al. (1997). *Nursing Care of Children* (3rd ed.). New York: Delmar Publishers Inc.

McClelland, D. C. (1999). Winter. Motivating Economic Achievement. New York : The Free Press.

Prahalad, C.K. and Hamel, G. (1994) . The Core Competence of The Corporation. Harvard Business Review.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวอรทัย สาคำ
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 11 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2528
ที่อยู่ปัจจุบัน	202 หมู่ 9 ตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าพนักงานพัสดุ ชำนาญงาน
จำนวนปีประสบการณ์การทำงาน	6 ปี
ที่อยู่ที่ทำงาน	เทศบาลตำบลหนองลาด 155 หมู่ 9 ตำบลหนองลาด อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2540	ประถมศึกษา โรงเรียนบ้านวิจิตรพัฒนา
พ.ศ. 2543	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนบ้านวิจิตรพัฒนา จังหวัดหนองบัวลำภู
พ.ศ. 2546	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนกุดดินจี่พิทยาคม จังหวัดหนองบัวลำภู
พ.ศ. 2550	อนุปริญญา สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ วิทยาลัยชุมชนหนองบัวลำภู
พ.ศ. 2554	ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาลัยการจัดการเพื่อการพัฒนา

การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก

The development of special economic zones of Tak

กุล เครือวีระ

บทคัดย่อ

การพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษตากเป็นการพัฒนาพื้นที่เขตเศรษฐกิจของไทยเพื่อรองรับการพัฒนาเศรฐกิจบนเส้นทางที่สำคัญ 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางเชื่อมโยงเศรษฐกิจตะวันออก ตะวันตก หรือ เส้นระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก - ตะวันตก ที่เชื่อมต่อระหว่างมหาสมุทรอินเดียทางตะวันตกและมหาสมุทรแปซิฟิกทางตะวันออก ซึ่งอยู่ในเขตไทยระยะทางยาวที่สุด และเส้นทางหลวงสายเอเชียสาย 1 ที่เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างทวีปเอเชียกับยุโรป เพื่อเชื่อมโยงเมืองโมเรห์ในรัฐมณีปุระทางตะวันออก ของอินเดีย เข้ากับ “อำเภอแม่สอด” ในจังหวัดตากของไทย โครงการก่อสร้างทางหลวงซึ่งเปรียบเสมือน “สะพานเศรษฐกิจ” ซึ่งเชื่อมอินเดียเข้ากับภูมิภาคอาเซียนสามารถใช้เวลาในการเดินทางเพียง 14 ชั่วโมงหากถนนสายนี้แล้วเสร็จ คาดว่าจะช่วยให้การค้าขายข้ามชายแดนระหว่างไทย เมียนมา และอินเดีย จะขยายตัวเพิ่มขึ้นและ จะสามารถช่วยย่นระยะเวลาในการเดินทาง และขนส่งสินค้าได้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

Abstract

The development of special economic zones exposed to economic development area of Thailand to support the development of economy on the path were two major routes linking East-West Economic Corridor :EWEC. The balcony East economy-West The connection between the Indian Ocean and Eastern Pacific Ocean to the west of Thailand, which was the longest distance. And Asian Highway Route number one of a route linking Asia with Europe. To link Moreh town in Manipur of India to the west of "Mae Sot" in Tak province of Thailand. This was like a highway construction project "Economic bridge" linking India into the ASEAN region can take only 14 hours to travel this road completed. was expected to allow trade across the frontier between Thailand, Myanmar and India to expand and increase. You can help shorten the duration of the trip. And shipping more convenient and faster.

บทนำ

ความเป็นมาของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากตามประกาศคณะกรรมการนโยบายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษที่ 1/2558 ลงวันที่19 มกราคม 2558 เรื่อง กำหนดพื้นที่เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก โดยกำหนดให้ท้องที่ตำบลท่าสายลวด ตำบลพระธาตุผาแดง ตำบลแม่กาษา ตำบลแม่กุ ตำบลแม่ตาว ตำบลแม่ปะ ตำบลแม่สอด และตำบลมหาวัน อำเภอแม่สอด ตำบลช่องแคบ ตำบลพบพระ และตำบลวาเล่ย์ อำเภอพบพระ ตำบลขะเนจื้อ ตำบลแม่จะเรา และตำบลแม่ระมาด อำเภอแม่ระมาด จังหวัดตาก เป็น “เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก”

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากประกอบไปด้วยพื้นที่บางส่วนของ 3 อำเภอชายแดน 14 ตำบล ในจังหวัดตาก มีพื้นที่ 886,875 ไร่ หรือ 1,419 ตารางกิโลเมตร ได้แก่

(1) อำเภอแม่สอด ครอบคลุมพื้นที่ 8 ตำบล

(2) อำเภอแม่ระมาด ครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล

(3) อำเภอพบพระครอบคลุมพื้นที่ 3 ตำบล

เขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากตั้งอยู่บนเส้นทางที่สำคัญ 2 เส้นทาง ได้แก่ เส้นทางเชื่อมโยงเศรษฐกิจตะวันออก ตะวันตก หรือ เส้นระเบียงเศรษฐกิจแนวตะวันออก - ตะวันตก (East-West Economic Corridor :EWEC) ที่เชื่อมต่อระหว่างมหาสมุทรอินเดียทางตะวันตกและมหาสมุทรแปซิฟิกทางตะวันออกมีระยะทางยาว 1,450 กิโลเมตร อยู่ในเขตไทยระยะทางยาวที่สุดคือประมาณ 950 กิโลเมตร และเส้นทางหลวงสายเอเชียสาย 1 (Asian Highway : AH1) ที่เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างทวีปเอเชียกับยุโรปซึ่งนายกรัฐมนตรีนเรนทรา โมดีแห่งอินเดีย ประกาศเร่งเดินหน้าโครงการเมกะโปรเจคต์ก่อสร้างทางหลวงถนนความยาวถึง 3,200 กิโลเมตร เพื่อเชื่อมโยงเมืองโมเรห์ในรัฐมณีปุระทางตะวันออก ของอินเดีย เข้ากับ “อำเภอแม่สอด” ในจังหวัดตากของไทย โครงการก่อสร้างทางหลวงซึ่งเปรียบเสมือน “สะพานเศรษฐกิจ” ซึ่งเชื่อมอินเดียเข้ากับภูมิภาคอาเซียนสามารถใช้เวลาในการเดินทางเพียง 14 ชั่วโมงซึ่งในปัจจุบันการเดินทางจากรัฐมณีปุระของอินเดียมายังเมืองมัณฑะเลย์ของเมียนมา อาจจะต้องใช้เวลากว่า 48 ชั่วโมงหรือ 2 วัน แต่หากถนนสายนี้แล้วเสร็จ คาดว่าจะช่วยให้การค้าขายข้ามชายแดนระหว่างไทย เมียนมา และอินเดีย จะขยายตัวเพิ่มขึ้นสูงถึง 60 เปอร์เซ็นต์ จะสามารถช่วยย่นระยะเวลาในการเดินทางและขนส่งสินค้าลงได้อย่างสำคัญ ซึ่งหากนโยบายนี้ประสบความสำเร็จจะส่งผล ให้อินเดียมีทางออกสู่ทะเลเพิ่มขึ้นอีกแห่งหนึ่งที่เป็นเส้นทางเชื่อมระหว่างทวีปเอเชียกับยุโรป

สถานการณ์การค้าการลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

ชายแดนของประเทศไทยฝั่งอำเภอแม่สอด จังหวัดตากนั้นถือเป็นประตูฝั่งตะวันตกที่สำคัญเป็นอย่างมากต่อการขยายตัวเศรษฐกิจของประเทศไปยังเมียนมาและอินเดีย เพราะเป็นเส้นทางการขนส่งที่สะดวกที่สุดที่จะสามารถเข้าไปยังกรุงย่างกุ้งเมืองเศรษฐกิจสำคัญของเมียนมา รัฐบาลไทยได้สนับสนุนงบประมาณกว่า 1,000 ล้านบาทในการสร้างถนนจากเมียวดีไปยังกอกะเร็ก ระยะทาง40 กิโลเมตร ซึ่งได้ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จเป็นที่เรียบร้อยแล้วคาดว่าจะทำให้มูลค่าการค้าชายแดนเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ สถิติมูลค่าการส่งออกการค้าชายแดนของด่านแม่สอด 3 ปีที่ผ่านมา มีดังนี้

ปี 2558	64,240	ล้านบาท
ปี 2559	79,627	ล้านบาท
ปี 2560 (ณ มิ.ย. 2560)	61,422	ล้านบาท

คาดว่า หากการลงทุนและปรับปรุงด้านโครงสร้างพื้นที่ฐานมากขึ้นโดยเฉพาะระบบ การขนส่งโลจิสติกส์ จะช่วยส่งผลทำให้ประตูของประเทศไทยทางฝั่งแม่สอดสามารถขยายตลาดสินค้าของไทยไปยังประเทศเมียนมา อินเดีย และยุโรปได้ในอนาคตอันใกล้ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของนายกรัฐมนตรีอินเดีย นายนเรนทรา โมดี ได้มีการเปิดเผยเดินหน้าโครงการสร้างถนนความยาว ๓,๒๐๐ กิโลเมตร เชื่อมเมืองโมเรห์ ในรัฐมณีปุระของอินเดียเข้ากับอำเภอแม่สอด จะทำให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นถึง ๖๐ เปอร์เซ็นต์ ทำให้ในปัจจุบันมีนักลงทุนสนใจเข้ามาลงทุนในพื้นที่ของเขตเศรษฐกิจพิเศษตากมากมายทั้งจากนักลงทุนไทยและนักลงทุนจากต่างประเทศ

(1) โรงงานอุตสาหกรรมในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

สถิติโรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน (โรงงาน)	เงินทุน (ลบ.)	แรงงาน (คน)	แรงม้า (HP)
สถิติโรงงานในเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก	448	8,010.081	48,389	190,919.64
สถิติโรงงานที่ได้รับใบอนุญาตฯ (สะสมตั้งแต่19ม.ค. 58 – ปัจจุบัน)	85	1,492.422	5,298	21,391.52
สถิติโรงงานที่แจ้งเริ่มประกอบกิจการ (สะสมตั้งแต่19ม.ค. 58 – ปัจจุบัน)	58	1,064.816	๓,831	13,084.78

(ข้อมูลสำนักงานอุตสาหกรรมจังหวัดตาก ณ วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2560)

(2) ความสนใจของนักลงทุนในเขตพื้นที่เขตเทศบาลนครแม่สอด

Bevery Hills Condo Maesot(อยู่ในขั้นตอน EIA)	5,000	ล้านบาท
คอนโด (CP Land , Rize Condo)	1,000	ล้านบาท
โรงแรม (Hop Inn , CP Land)	500	ล้านบาท
ห้างสรรพสินค้า (Lotus , Makro , Robinson ฯลฯ)	3,000	ล้านบาท
โครงการอาคารพาณิชย์ (Best Groove , Theme ฯลฯ)	500	ล้านบาท
ห้าแยกกรุ๊ป 2559 สาขาแม่สอด (วัสดุก่อสร้าง)	500	ล้านบาท
โรงพยาบาลเอกชนแม่สอดราม	200	ล้านบาท
รวม	**10,700**	**ล้านบาท**

(3) ความสนใจของนักลงทุนในพื้นที่ SEZ ตาก (อ.แม่สอด อ.แม่ระมาด และ อ.พบพระ)

Vee Condo	200	ล้านบาท
Best Condo	200	ล้านบาท
The Master Condo	200	ล้านบาท
หมู่บ้าน วีรยา	50	ล้านบาท
มามา โฮมมาร์ท (วัสดุก่อสร้าง)	500	ล้านบาท
Mega Home (วัสดุก่อสร้าง)	500	ล้านบาท
โรงพยาบาลแม่สอดอินเตอร์ (เครือวิชัยเวช)	500	ล้านบาท
The Rich Condo	500	ล้านบาท
รวม	**2,650**	**ล้านบาท**

2. เรื่องของพื้นที่เมืองที่มีลักษณะพิเศษ (การแก้ปัญหาในเขตเศรษฐกิจพิเศษตาก)

2.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ เทศบาลนครแม่สอด

วิสัยทัศน์

“ เมืองศูนย์กลางการค้า พัฒนาบริการ มุ่งประสานความร่วมมือเมืองพี่เมืองน้อง นครแม่สอด เมียวดี(Sister City) เพื่อการพัฒนาแบบยั่งยืนในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การเมือง และ การปกครองเพื่อนำไปสู่ มั่นคง มั่งคั่ง ประชาชนมีความสุข”

ค่านิยม

M = Mutual Interest	การคำนึงถึงผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างส่วนราชการและภาคส่วนต่างๆ
A = Accountability	การทำงานที่ให้ความสำคัญต่อความรับผิดรับชอบต่อประชาชน
E = Economic Border	การทำงานโดยใช้แนวคิดเศรษฐกิจชายแดนเป็นตัวตั้ง
S = Service-Minded	การทำงานโดยมีจิตใจที่มุ่งเน้นการความเป็นเลิศด้านการให้บริการประชาชน
O = Operational Orientation	การทำงานที่มุ่งเน้นการปฏิบัติให้บรรลุผล
T = Territorial Specificity	การทำงานโดยมุ่งเน้นความจำเพาะของพื้นที่

ประเด็นยุทธศาสตร์

1. พัฒนาระบบการค้าการลงทุนที่ครบวงจร

2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมต่อการค้าการลงทุน การขนถ่ายสินค้าที่สะดวกรวดเร็ว การพัฒนาระบบ/รูปแบบการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)

3. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านสาธารณูปโภค สาธารณสุข การศึกษา สิ่งแวดล้อม และส่งเสริมการท่องเที่ยวโดยพัฒนาแม่สอดเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยวที่สำคัญของภูมิภาค

4. พัฒนาระบบการบริหารจัดการแรงงานต่างด้าวในพื้นที่

5. พัฒนานครแม่สอดสู่การเป็น Smart City

เป้าประสงค์

1. เพิ่มศักยภาพ “นครแม่สอด” ไปสู่การเป็นเมืองศูนย์กลางการค้า การลงทุน การท่องเที่ยวในระดับภูมิภาค

2. “นครแม่สอด” สามารถพัฒนารูปแบบการจัดบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เหมาะสม และเพียงพอสำหรับประชาชนทุกคน

3. “นครแม่สอด-เมียวดี” เมืองพี่น้องแห่งการพัฒนาที่ยั่งยืน

พันธกิจ

1. ดำเนินการจัดทำแผนการดำเนินงาน แผนพัฒนา “นครแม่สอด” เพื่อให้เกิดการพัฒนาความสามารถบุคลากรในการปฏิบัติหน้าที่ตามโครงสร้างการบริหารงานที่จะเกิดขึ้นของ “นครแม่สอด”

2. สร้างกลไกการบริหารที่เปิดพื้นที่ให้กับส่วนราชการ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ได้มีส่วนในการตัดสินใจเชิงนโยบายต่อการทำงานของนครแม่สอด

3. ปรับปรุงและพัฒนา ระเบียบกฎเกณฑ์ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติงานของนครแม่สอดให้เอื้ออำนวยต่อการบริหารจัดการในพื้นที่อย่างมีเอกภาพ

4. พัฒนาศักยภาพและทักษะของบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเพียงพอในการให้บริการและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. จัดระบบการให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่

6. จัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จด้านการค้า การลงทุน เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการให้บริการ และเป็นแหล่งบริการให้ข้อมูล การติดต่อประสานงาน และอำนวยความสะดวกด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

7. พัฒนาระบบงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ เพิ่มศักยภาพด้านการคลัง มีกระบวนการติดตามและประเมินผลสามารถตรวจสอบได้ และมีวินัยทางการคลัง

8. จัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาใช้ในการบริหารจัดการเมืองในลักษณะของ Smart City

กลยุทธ์

1. การประสานแผนร่วมกันระหว่างทั้งหน่วยงานในพื้นที่ และส่วนราชการในเมืองเมียวดี

2. สร้างความเข้าใจของบทบาท อำนาจหน้าที่ ระบบบริหารงานของนครแม่สอดแก่บุคลากร และประชาชน

3. พัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ สอดคล้องกับบทบาทภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

4. สร้างภาคีเครือข่ายในการปฏิบัติงานร่วมกันระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม

5. พัฒนาระบบการบริหารจัดการทางด้านงบประมาณ การเงิน การคลัง ให้มีขีดความสามารถรองรับกับภารกิจที่เพิ่มขึ้นของนครแม่สอด

6. เพิ่มสวัสดิการและสร้างหลักประกันในการทำงาน รวมถึงความก้าวหน้าในหน้าที่ เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากร

7. การเตรียมความพร้อมในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ และการผังเมืองเพื่อรองรับการขยายตัวของเมืองสู่ศูนย์กลางการค้าชายแดน

8. เผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนและหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

9. ดูแล กำกับติดตามการดำเนินงานต่าง ๆ ให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพ

10. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย พร้อมทั้งรวบรวม และจัดทำฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับข้อมูลของหน่วยงานต่าง ๆ ในพื้นที่

11. ศึกษากฎ ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของนครแม่สอด พร้อมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุง ข้อกฎหมายอื่น ๆ เพื่อเป็นการเอื้ออำนวยเจ้าหน้าที่นครแม่สอดในการปฏิบัติหน้าที่

12. นครแม่สอดเป็นเจ้าภาพหลักในการออกแบบระบบ และการให้บริการสาธารณะ

การปฏิรูปการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ : ศึกษาเฉพาะเทศบาลนครแม่สอดตามข้อเสนอของคณะกรรมาธิการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น สภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ

เนื่องจากการพิจารณาผลกระทบจากการมีเขตเศรษฐกิจพิเศษอันเป็นนโยบายของรัฐบาลต่อบทบาทและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครแม่สอดในขณะนี้ยังไม่มีความชัดเจน อันเนื่องมาจากการบริหารจัดการเขตเศรษฐกิจพิเศษภาครัฐยังอยู่ในระหว่างการร่างกฎหมายให้มีองค์กรในการบริหารจัดการพื้นที่เขตเศรษฐกิจพิเศษ ซึ่งหากกฎหมายดังกล่าวมีผลบังคับใช้แล้วจะต้องพิจารณาต่อไปว่าหน่วยงานใดจะมีภารกิจจัดบริการสาธารณะและควบคุมดูแลพื้นที่ในเรื่องใด หลังจากนั้น จึงจะพิจารณาในส่วนอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครแม่สอดว่ายังมีขีดความสามารถในการดำเนินงานภายใต้กฎหมายในรูปแบบเทศบาลนครได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ เพียงใด และจำเป็นจะต้องปรับปรุงโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ หรือแก้ไขกฎหมายเป็นการเฉพาะ โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษหรือไม่ ดังนั้น การจะแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้เทศบาลนครแม่สอดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษเพื่อรองรับเขตเศรษฐกิจพิเศษในขณะนี้จึงเห็นควรรอการดำเนินการไว้ก่อน จนกว่าจะมีกฎหมายเขตเศรษฐกิจพิเศษ และได้ศึกษาผลกระทบอีกครั้งหนึ่ง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้กฎหมายเขตเศรษฐกิจพิเศษจะยังไม่มีผลบังคับใช้ แต่ข้อเท็จจริงพื้นที่ในเขตเทศบาลนครแม่สอดมีลักษณะพื้นที่พิเศษโดยสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนี้ กล่าวคือ เป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และก่อนหน้านี้ก็เป็นเขตส่งเสริมการลงทุน การค้าชายแดน การมีแรงงานต่างด้าวเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก การเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีจุดสนใจหลายด้านและการที่เทศบาลนครแม่สอดต้องเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาในภาพรวม เกี่ยวกับการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งการเป็นพื้นที่รองรับความเจริญที่เกิดจากการพัฒนาเขตเศรษฐกิจพิเศษในอนาคต ดังนั้น เพื่อเป็นการลดผลกระทบต่อการบริหารงานของเทศบาลนครแม่สอด ที่เกิดขึ้นในขณะนี้ จึงเห็นควรกำหนดแนวทางการบริหารงานของเทศบาลนครแม่สอดซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของนครแม่สอด ให้สามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ภายใต้กฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบัน ดังนี้

1. รัฐควรให้การสนับสนุนโครงการสำคัญที่แก้ไขปัญหาผลกระทบจากการเป็นเมืองที่มีลักษณะพิเศษและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครแม่สอด แต่เป็นโครงการที่เกินขีดความสามารถของเทศบาลนครแม่สอดโดยสนับสนุนงบประมาณเป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจเป็นกรณีพิเศษ สำหรับในทางปฏิบัติอาจพิจารณาโครงการดังกล่าวร่วมกับส่วนราชการอื่นที่มีโครงการในเขตเศรษฐกิจพิเศษ เพื่อป้องกันการซ้ำซ้อนและบูรณาการโครงการที่เกี่ยวข้อง โดยให้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสำนักงบประมาณเป็นหน่วยงานพิจารณาโครงการ

2. รัฐควรจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปเป็นเงินก้อนจำนวนหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ให้นำไปใช้ในกิจการที่เกิดผลกระทบจากเมืองลักษณะพิเศษด้านต่างๆ ในลักษณะเดียวกับที่ปัจจุบันได้จัดสรรเป็นเงินอุดหนุนทั่วไปให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเฉพาะใน ๕ จังหวัดชายแดนภาคใต้ เพื่อให้นำงบประมาณไปใช้ในการพัฒนาและป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยอันเกิดจากสถานการณ์ความไม่สงบ ถ้าเป็นกรณีนี้ก็อาจนำไปจัดสรรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในพื้นที่ลักษณะพิเศษอื่นด้วย

3. องค์การบริหารส่วนจังหวัดตากควรอุดหนุนงบประมาณจากเงินรายได้ที่จัดเก็บในเขตเทศบาลนครแม่สอดกลับคืนไปให้เทศบาลนครแม่สอด ในลักษณะการอุดหนุนโครงการที่แก้ไขปัญหาผลกระทบซึ่งมีระเบียบรองรับการดำเนินการดังกล่าวอยู่ในขณะนี้

4. ในเรื่องการจัดโครงสร้าง กรอบอัตรากำลัง และการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในสังกัดสำนักงานเทศบาลนครแม่สอด โดยหลักการตามกฎหมายที่มีอยู่ เทศบาลอาจจัดโครงสร้าง และกรอบอัตรากำลังที่ต่างไปจากที่คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลกำหนดได้อยู่แล้ว ดังนั้น หากเทศบาลนครมีรายได้เพียงพอ และจำนวนอัตรากำลังไม่เกินกว่าจำนวนตามที่กฎหมายกำหนด ก็สามารถปรับส่วนราชการและกำหนดสายงานในกรอบอัตรากำลังให้สอดคล้องกับภารกิจของเทศบาลที่มีความหลากหลายและมีปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นได้

5. เรื่องการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนที่เกินกำลังขีดความสามารถของเทศบาลนครแม่สอดเห็นควรให้จังหวัดตากตั้งคณะกรรมการยุทธศาสตร์แก้ไขปัญหาเมืองแม่สอดและท้องถิ่นโดยรอบเพื่อให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมบูรณาการแก้ไขปัญหาให้เกิดเอกภาพในการบริหารงาน

ประเด็นเร่งด่วนที่ขอรับการสนับสนุนการปฏิรูปการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ : ศึกษาเฉพาะเทศบาลนครแม่สอด

คณะกรรมการประสานงานระหว่างสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ(วิป 2 ฝ่าย) ได้ส่งเรื่องการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษนครแม่สอด ให้แก่คณะกรรมาธิการการปกครองท้องถิ่น สภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็น ซึ่งคณะกรรมาธิการพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วยกับผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมาธิการด้านการมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยเห็นควรกำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงเทศบาลนครแม่สอดเพื่อเป็นศูนย์กลางของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในระยะแรกให้ชัดเจน และเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษในโอกาสต่อไป ซึ่งโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลในลักษณะเป็นการอุดหนุนเฉพาะกิจขอให้เสนอเรื่องผ่านกระทรวงมหาดไทยเพื่อขอรับการกลั่นกรองจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ให้สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ นั้น ประกอบกับมีมติที่ประชุมของคณะกรรมการประสานงาน ๓ ฝ่าย (คณะรัฐมนตรี สภานิติบัญญัติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) ครั้งที่ ๓๕/๒๕๕๙ เมื่อวันพุธที่ ๒ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุม ๓๐๑ ชั้น ๓ ตึกบัญชาการ ๑ ทำเนียบรัฐบาล ได้พิจารณารายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น เรื่อง “การปฏิรูปการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครแม่สอด” เพื่อแก้ปัญหาผลกระทบจากการเป็นเมืองที่มีลักษณะพิเศษและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครแม่สอด แต่เป็นโครงการที่เกินขีดความสามารถของเทศบาลนครแม่สอด โดยสนับสนุนงบประมาณเป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจเป็นต้นซึ่งที่ประชุมได้พิจารณาแล้วมีมติให้กระทรวงมหาดไทย คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานต่อคณะกรรมการประสานงาน ๓ ฝ่าย ทราบ ทุก ๓ เดือนนั้น

เทศบาลนครแม่สอด ในฐานะตัวแทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ภาคราชการ ภาคเอกชน และประชาชนในพื้นที่ จึงขอรับการสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษเทศบาลนครแม่สอด เพื่อเสนอเรื่องผ่านกระทรวงมหาดไทยเพื่อขอรับการกลั่นกรองจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ให้สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ต่อไปนี้

ขอรับการสนับสนุนและผลักดันร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ เทศบาลนครแม่สอด พร้อมแผนงานโครงการ เพื่อขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาล โดยเสนอเรื่องผ่านไปยังกระทรวงมหาดไทย และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

ตามที่คณะกรรมการประสานงานระหว่างสภานิติบัญญัติแห่งชาติ และสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (วิป 2 ฝ่าย) ได้ส่งเรื่องการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษนครแม่สอด ให้แก่คณะกรรมาธิการการปกครองท้องถิ่น สภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาให้ความเห็น ซึ่งคณะกรรมาธิการพิจารณาแล้วเห็นชอบด้วยกับผลการพิจารณาของคณะอนุกรรมาธิการด้านการมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ โดยเห็นควรกำหนดระยะเวลาในการปรับปรุงเทศบาลนครแม่สอดเพื่อเป็นศูนย์กลางของเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษในระยะแรกให้ชัดเจน และเพื่อเตรียมความพร้อมในการเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษในโอกาสต่อไป ซึ่งโครงการที่ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลในลักษณะเป็นการอุดหนุนเฉพาะกิจขอให้เสนอเรื่องผ่านกระทรวงมหาดไทยเพื่อขอรับการกลั่นกรองจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ให้สอดรับกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 นั้น

ประกอบกับมีมติที่ประชุมของคณะกรรมการประสานงาน ๓ ฝ่าย (คณะรัฐมนตรี สภานิติบัญญัติและสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ) ครั้งที่ 35/2559 เมื่อวันพุธที่ 2 พฤศจิกายน 2559 ณ ห้องประชุม 301 ชั้น3 ตึกบัญชาการ 1 ทำเนียบรัฐบาล ได้พิจารณารายงานของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านการปกครองท้องถิ่น เรื่อง “การปฏิรูปการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษ : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลนครแม่สอด” เพื่อแก้ปัญหาผลกระทบจากการเป็นเมืองที่มีลักษณะพิเศษและอยู่ในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครแม่สอด แต่เป็นโครงการที่เกินขีดความสามารถของเทศบาลนครแม่สอด โดยสนับสนุนงบประมาณเป็นเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เป็นต้น ซึ่งที่ประชุมได้พิจารณาแล้วมีมติให้กระทรวงมหาดไทย คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพิจารณาดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง พร้อมรายงานต่อคณะกรรมการประสานงาน 3 ฝ่าย ทราบ ทุก 3 เดือน

อย่างไรก็ตาม ถึงแม้กฎหมายเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษจะยังไม่มีผลบังคับใช้ แต่ข้อเท็จจริงพื้นที่ในเขตเทศบาลนครแม่สอดมีลักษณะพื้นที่พิเศษโดยสภาพที่เป็นอยู่ในขณะนี้ กล่าวคือเป็นเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ และก่อนหน้านี้ก็เป็นเขตส่งเสริมการลงทุนการค้าชายแดน การมีแรงงานเข้ามาทำงานเป็นจำนวนมาก การเป็นเมืองท่องเที่ยวที่มีจุดสนใจหลายด้าน และการที่เทศบาลนครแม่สอดต้องเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาในภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ รวมทั้งการเป็นพื้นที่รองรับการพัฒนาความเจริญของเมืองอย่างรวดเร็วแบบก้าวกระโดดอีกด้วย

ข้อเสนอ :เพื่อให้เทศบาลนครแม่สอดซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษสามารถแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างพอเพียง สร้างความเชื่อมั่นให้แก่นักลงทุนและนักท่องเที่ยวที่เข้ามาลงทุนในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษ เชื่อมโยงความสัมพันธ์บ้านพี่เมืองน้อง Sister City (แม่สอด-เมียวดี) ตามนโยบายของรัฐบาล และเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ในการพัฒนาของกลุ่มจังหวัดภาคเหนือตอนล่างของจังหวัดตากและอำเภอแม่สอดดังนั้นจึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้การสนับสนุนและผลักดันร่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาพื้นที่หรือเมืองที่มีลักษณะพิเศษเทศบาลนครแม่สอด พร้อมแผนงานโครงการ ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลโดยเสนอเรื่องผ่านไปยังกระทรวงมหาดไทยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย

ความยุ่งยาก ปัญหา อุปสรรคในการทำงาน

1. ปัญหาด้านแรงงานต่างด้าวในพื้นที่เทศบาลนครแม่สอดมีแรงงานต่างด้าวทั้งที่มาประกอบอาชีพเคลื่อนย้าย และตั้งถิ่นฐานในปริมาณที่เพิ่มสูงขึ้นซึ่งมีอัตราสูงกว่าประชากรที่ถือสัญชาติไทย

2. ปัญหาเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐานเพื่อรองรับเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากมีปริมาณที่ไม่เพียงพอต่อการบริโภคอุปโภคของประชากรในเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตากเช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เป็นต้น

3. ปัญหาระบบประปาและเรื่องการทิ้งขยะของชาวพม่าที่ริมแม่น้ำเมยประเด็นปัญหาคือ พื้นที่ต้นแม่น้ำเมย เริ่มตั้งแต่อำเภอพบพระ จังหวัดตาก เกษตรกรจำนวนมากได้เปิดหน้าดินทำการเกษตรในช่วงฤดูฝน ซึ่งพื้นที่ดินบริเวณนั้นเป็นดินแดง ดินฝุ่นร่วนสีแดงเมื่อเปิดหน้าดินมากๆทำให้ดินแดงไหลลงสู่ต้นแม่น้ำเมย กลายเป็นสีแดงทั้งลำน้ำ

4. การทิ้งขยะและสิ่งปฏิกูลริมแม่น้ำเมย ลงสู่แม่น้ำเมยของชาวพม่ามีชาวพม่านำขยะและสิ่งปฏิกูลจำนวนมากมากองไว้ริมแม่น้ำเมย บริเวณท่าเรือขนส่งสินค้าท่า 8บ้านท่าอาจ หมู่ที่ 3ตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก และขยะได้เริ่มไหลลงสู่แม่น้ำเมย

5. คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลนครแม่สอด เป็นการให้บริการที่ช่วยแก้ปัญหาการรอคิวรับบริการจากโรงพยาบาลแม่สอดแก่ประชาชนในชุมชนให้สามารถเข้าถึงบริการด้านสาธารณสุขได้อย่างทันท่วงที เริ่มเปิดดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2552 เป็นต้นมา มีผู้มารับบริการเพิ่มมากขึ้น

6. เทศบาลนครแม่สอดมีงบประมาณไม่เพียงพอที่จะใช้ในการจัดบริการสาธารณะที่เพิ่มขึ้นจากการจัดตั้งเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษเนื่องจากเทศบาลนครแม่สอดมีพื้นที่อยู่ใจกลางเขตพัฒนาเศรษฐกิจพิเศษตาก

7. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และการรักษาความมั่นคงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลนครแม่สอดมีจำนวนบุคลากรและอุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่เพิ่มมากขึ้นทั้งในปัจจุบันที่มีการขออนุญาตก่อสร้างอาคารสูงในพื้นที่จำนวนมาก

3. ประโยชน์ที่จะได้รับ

3.1 <u>ภาคประชาชน</u>

(1) การจัดเก็บภาษีรายได้ ภาษีศุลกากร ภาษีแรงงาน ภาษีรถและพาหนะ ฯลฯ เมื่อเก็บภาษีดังกล่าวได้จะนำมาพัฒนาท้องถิ่นพิเศษโดยการบริหารจัดการตัวเอง

(2) ได้รับการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคที่มีคุณภาพมากขึ้น ถนนหนทาง ไฟฟ้า ประปา การป้องกันภัยต่างๆ จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วฉับไว มีงบประมาณที่พัฒนาและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคของตัวเองแบบทั่วทุกพื้นที่

(3) ประชาชนจะได้รับการดูแลด้านสาธารณสุขและการพยาบาล อย่างมีคุณภาพ และได้รับการพัฒนาด้านการแพทย์ที่ทันสมัย ทันต่อการรักษาโรคต่างๆ และจะมีโรงพยาบาลเพิ่มขึ้น มีแพทย์และพยาบาลและเจ้าหน้าที่ฝ่าย

ต่างๆมาเสริมการทำงานดูแลประชาชนจากงบประมาณที่เกินพอรวมทั้งจัดสร้างโรงพยาบาลชุมชนของคนท้องถิ่นเองและการยกระดับคลินิกชุมชนเป็นโรงพยาบาลชุมชน

(4) ด้านการศึกษาของบุตรหลาน จะเพิ่มทวีขึ้น ทั้งทางด้านบุคลากรทางการศึกษา สถานศึกษาที่เพิ่มขึ้น รวมไปถึงในระดับมหาวิทยาลัยได้มีการเตรียมการรองรับไว้ระดับหนึ่งแล้ว เช่น โครงการอุทยานการเรียนรู้วิทยาศาสตร์และสิ่งแวดล้อมทีปังกรรัศมีโชติ โรงเรียนเทศบาล 5 (แผนกมัธยม) การจัดตั้งโพธิวิชชาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒตาก สถานที่ตั้งอำเภอแม่สอดซึ่ง อยู่ระหว่างดำเนินการและโครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนานาชาติ โดยมีการเรียนฟรีอย่างมีคุณภาพ ยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถทางการศึกษา

(5) การกีฬา มีการพัฒนาและยกระดับการแข่งขั้นจากท้องถิ่นพิเศษไปสู่ ระดับเขต ระดับภาค ระดับประเทศ จนถึงระดับนานาชาติ ซึ่งปัจจุบันผู้บริหารเทศบาลเมืองแม่สอด ขอรับการสนับสนุนงบประมาณจากรัฐบาลก่อสร้างสนามกีฬามาตรฐาน ฟุตบอล เซปักตะกร้อ บาสเกตบอล วอลเลย์บอล ฯลฯ รวมทั้งลู่วิ่งยางตาตั้ม สระว่ายน้ำ ไฟฟ้าสนาม ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะและเทคนิคของการกีฬาเพิ่มมากขึ้น

(6) ด้านสิ่งแวดล้อม มีการสร้างระบบป้องกันน้ำท่วม ระบบกำจัดขยะ สิ่งปฏิกูล ระบบบำบัดน้ำเสียน้ำเน่าที่แก้ไขแบบเบ็ดเสร็จ มีการปรับปรุงภูมิทัศน์และทัศนียภาพบ้านเรือนของประชาชนให้สวยงาม มีการปลูกต้นไม้รอบเมือง เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม

(7) ท้องถิ่นพิเศษจะมีการลงทุนของภาคธุรกิจและการท่องเที่ยว ส่งผลประโยชน์โดยตรงถึงประชาชนในพื้นที่ เกิดการจ้างงาน กระจายรายได้ มีงานทำ บุตรหลานที่จบการศึกษามีงานรองรับทุกสาขาอาชีพ

(8) ประชาชนได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต มีชีวิตที่เป็นสุข เรียกว่า อยู่ดี กินดี มีสุขภาพอนามัยดีมีการรักษาพยาบาลที่ดีทันสมัย มีรายได้จากการประกอบอาชีพเพิ่มขึ้น มีงานทำ มีอาชีพ

โดยผู้บริหารท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จะทำงานแบบคิดร่วมกันกับประชาชนในท้องถิ่น และนำไปสู่การปฏิบัติทั้งระบบที่รวดเร็วและมีงบประมาณพอเพียงในการบริหารจัดการ ทำงานดูแลประชาชนได้ทั่วถึง และกระจายการบริหารงานทั่วไปทุกพื้นที่แบบถึงหน้าประตูบ้าน

3.2 <u>ภาคเอกชนได้รับ</u>

การปกครองแบบรูปแบบพิเศษ ทำให้เศรษฐกิจเติบโต มีการเข้ามาลงทุนของภาคธุรกิจ ทำให้ภาคเอกชนมีความมั่นใจ นักธุรกิจและนักลงทุนจะหันมาให้ความสนใจกับเศรษฐกิจเมืองใหม่ที่ “นครแม่สอด” เกิดการจ้างงานกระจายรายได้สู่ชุมชน การดำเนินธุรกิจที่ต่อเนื่องและเชื่อมโยงระหว่างกลุ่มนักธุรกิจ เอกชน ลูกจ้างสู่ประชาชนในชุมชน การพัฒนาที่ตามมาหลายด้านทั้งเศรษฐกิจ การค้า คุณภาพชีวิต การสร้างงานและพัฒนารายได้ รวมไปถึงความมั่นใจของนักลงทุน นักธุรกิจ ภาคเอกชนต่างๆโดยคาดว่าจะเกิดการลงทุนเพิ่มขึ้นใน “นครแม่สอด” ทำให้มีการพัฒนาพื้นที่ พัฒนาคน พัฒนางาน พัฒนาเศรษฐกิจ รวมทั้งการพัฒนาการค้าและความสัมพันธ์กับประเทศเพื่อนบ้าน (พม่า)การเป็น “นครแม่สอด” ในทางการพัฒนาแล้วก็มีฐานะไม่ต่างอะไรกับจังหวัดเมียวดี ของพม่า “นครแม่สอด” คือนครศูนย์กลางการค้า เส้นทางประตูการค้า ศูนย์กลางภูมิภาคอาเซียนที่สำคัญจุดหนึ่ง บนระเบียงเศรษฐกิจ อิสเวตส์อิโคโนมิค คอริดอร์ เป็นเหตุผลที่จะสร้างความเจริญเติบโตให้กับ “นครแม่สอด” ทั้งระบบและเชื่อมั่นว่าภายใน 1-2 ปีนี้ “นครแม่สอด” จะเกิดการเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว เป็นนครลักษณะพิเศษชายแดน ที่จะสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจให้กับประเทศไทยอย่างมหาศาล

3.3 <u>ประเทศชาติได้รับ</u>

(1) เพิ่มมูลค่าการค้าชายแดน การท่องเที่ยว เนื่องจากนักธุรกิจทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติและนักลงทุนมีความมั่นใจ ที่ต้องการเข้ามาลงทุนทำธุรกิจในท้องถิ่นพิเศษ เพราะคำว่าท้องถิ่นพิเศษ ย่อมมีความพิเศษในการพัฒนาและการดำเนินกิจกรรมที่มีความเป็นพิเศษในตัวเองอยู่แล้ว

(2) ก่อให้เกิดรายได้ทั้งในภาพการลงทุนและภาคของประชาชนในท้องถิ่นพิเศษ มีการกระจายรายได้และเงินไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นพิเศษ ทุกพื้นที่ เกิดรายได้ในการเก็บภาษีอากร มาพัฒนาท้องถิ่นและประเทศชาติเพิ่มทวีคูณขึ้นอีกเท่าตัว

(3) ประเทศได้รับการพัฒนาที่เป็นการต่อเนื่องจากท้องถิ่นพิเศษ ด้านเทคโนโลยี สาธารณูปโภค การค้าการลงทุน ที่จะขยายฐานทางเศรษฐกิจ เป็นการพัฒนาที่ควบคู่กับรัฐบาล

(4) มีขีดความสามารถในการแข่งขันด้านเศรษฐกิจ ด้านอุตสาหกรรม ด้านการท่องเที่ยว สู่มาตรฐานสากล

(5) สามารถแก้ไขปัญหาการค้าขายชายแดน การท่องเที่ยว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชากรแฝง การหลบหนีเข้าเมืองโดยผิดกฎหมาย และสินค้าหนีภาษี

(6) สนองตอบการปรับโครงสร้างเศรษฐกิจไทย

3.4 สนองงานโครงการตามแนวพระราชดำริสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

(1) โครงการรักษ์ป่ารักษ์น้ำและฟื้นฟูระบบนิเวศป่าไม้ในพื้นที่ทรงงาน

(2) โครงการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนานาชาติแม่สอด

(3) องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ “นครแม่สอด”

บทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

The role and responsibilities of the local registry office.

จ่าเอกณัฐวุฒิ อุดสุข
PO1.NUTTAWUT OUDSUK

บทคัดย่อ

งานทะเบียนที่สำคัญตามกฎหมายว่าด้วยการทะเบียนราษฎร และ ทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน มี 2 หน่วยงานที่รับผิดชอบคือ สำนักทะเบียนอำเภอ (รวม เขต กทม.) งานทะเบียนราษฎร และทะเบียนงานบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งมีนายอำเภอและผู้อำนวยการเขตเป็นนายทะเบียน และสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล งานทะเบียนราษฎร และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งมีปลัดเทศบาลเป็นนายทะเบียนท้องถิ่นในจำนวนนี้ยังมีเทศบาลที่ยังไม่รับการถ่ายโอนงานทะเบียนราษฎรอีกทั้งสิ้น 838 แห่ง สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ยังไม่มีหน้าที่ในงานทะเบียนราษฎรแต่อย่างใด (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร, 2534.)

งานทะเบียนราษฎร และทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน นั้น ในส่วนของเทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร รวมทั้งเทศบาลตำบลเดิม จะรับผิดชอบงานการทะเบียนราษฎร และงานทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน รับภารกิจมาตั้งแต่เริ่มจัดตั้ง หรือยกฐานะส่วนมากจะเป็นเทศบาลเมืองซึ่งเป็นที่ตั้งของจังหวัด แต่ละจังหวัดมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2496 หรือหลังจากนั้น สำหรับเทศบาลตำบลที่ยกฐานะมาจากสุขาภิบาล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 และเทศบาลตำบล เทศบาลเมืองที่ยกฐานะขึ้นใหม่หลังจากนั้น จะรับผิดชอบเฉพาะงานทะเบียนราษฎร เริ่มตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 เป็นต้นมา มีการถ่ายโอนงานการทะเบียนราษฎรในช่วงนี้ ทั้งสิ้น 1,557 แห่ง ตามนโยบายของรัฐบาลโดยหลักการกระจายอำนาจ ในมิติของการ “ถ่ายโอนมอบหมายภารกิจให้แก่ท้องถิ่นเพื่อแบ่งเบาภาระจากส่วนกลางลง” เป็นสิ่งสำคัญยิ่ง เพราะงานทะเบียนราษฎรในเรื่องการแจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ การขอบ้านเลขที่ เพิ่มชื่อเข้าทะเบียนบ้านสำหรับคนไทยและคนต่างด้าว และการทำบัตรประจำตัวประชาชน เป็นงานปกติที่ประชาชนทุกคนต้องทำ ฉะนั้น การกระจายอำนาจงานทะเบียนราษฎรสู่ท้องถิ่น โดยมีสำนักทะเบียนท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบในเขตพื้นที่ของตนเองและเป็นการอำนวยความสะดวกในการให้บริการงานทะเบียนราษฎรแก่ประชาชน (พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล, 2542.)

คำสำคัญ : ทะเบียนราษฎร, สำนักทะเบียนอำเภอ, สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล, นายทะเบียนท้องถิ่น

Abstract

Important registration under the law governing the registration of citizens and registration of ID cards. There are 2 units responsible. District Registration Office (Bangkok Metropolitan Area) And work permit identification card The sheriff and the district director are the registrar. And the Municipal Register of Municipalities. Civil Registration And ID card registration There are 838 municipality councils who have not yet been transferred to the local registry. The Sub-district Administration Organization (SAO) has not yet registered in the household registration office. (Civil Registration Act, 1991).

Civil Registration And the identity card registration in the municipality and municipality, including the old municipality. Will be responsible for the registration work. And ID card registration The mission has been since its inception. Or raise most will be the municipality of the province. Each province since year be 2496 or later For municipalities raised from sanitation. On May 25, 1999, and the municipal council The municipality was raised after that. Will only be responsible for the registration. Starting in 2000, there were 1,557 transfer of civil registration applications in accordance with

government policy, with the decentralization of "delegation of local missions to lighten the burden". It is important. Because of the registration. In the notification of the dead notice to move the address. Getting a house number Add names to the house registration for Thais and foreigners. And ID card making It is a normal job for all people to do so decentralization of local registration. The local registry office is responsible for their own area and facilitates the provision of civil registration services to the public. (Act on Sanitary Status Change to Municipalities, 1999.)

Key Word : Registration, District Registration Office, Municipal Registration Office, Local registrar

บทนำ

การจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่น

การจัดตั้งสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะเป็นไปตามที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางประกาศ โดยคำนึงถึงสภาพแห่งความพร้อมและความสะดวกในการให้บริการประชาชน รวมตลอดถึงการไม่ซ้ำซ้อนและการประหยัด และมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขดังต่อไปนี้ (ประกาศสำนักทะเบียนกลาง, 2552.)

1. ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนใหม่ต้องมีราษฎรตามหลักฐานทะเบียนบ้านและทะเบียนประวัติรวมกันไม่น้อยกว่า 7,500 คน โดยราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นเดิมที่ท้องถิ่นนั้นเคยอยู่ในเขตพื้นที่ต้องมีจำนวนราษฎรตามหลักฐานทะเบียนบ้านและทะเบียนประวัติรวมกันคงเหลือไม่น้อยกว่า 7,500 คน หรือ

2. สำนักทะเบียนท้องถิ่นที่จะจัดตั้งใหม่ต้องมีระยะทางตามถนนสายหลักอยู่ห่างจากสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่มีระบบปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรด้วยคอมพิวเตอร์ออนไลน์ไม่น้อยกว่า 10 กิโลเมตร

3. ท้องถิ่นที่จะจัดตั้งสำนักทะเบียนขึ้นใหม่ต้องมีรายได้จริงไม่รวมเงินอุดหนุนตั้งแต่ 15 ล้านบาทขึ้นไป

4. มีอาคารสำนักงานที่มีพื้นที่ภายในอาคารเพียงพอและเหมาะสมสำหรับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชนและมีความมั่นคงแข็งแรง โดยมีหนังสือรับรองจากวิศวกรหรือนายช่างโยธา

5. มีเจ้าหน้าที่หรือพนักงานประจำที่ดำรงตำแหน่งระดับ 3 หรือตำแหน่งที่เรียกชื่อเป็นอย่างอื่นซึ่งเทียบเท่าที่พร้อมจะแต่งตั้งให้เป็นผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น

6. เจ้าหน้าที่หรือพนักงานตามข้อ 3.5 จะต้องผ่านการอบรมและการฝึกปฏิบัติงานด้านการทะเบียนราษฎรตามหลักสูตรที่กรมการปกครองกำหนด

7. ต้องผ่านความเห็นชอบของสภาท้องถิ่นนั้น

8. ต้องผ่านความเห็นชอบของราษฎรที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่ท้องถิ่นนั้นตามวิธีการที่กำหนดไว้ในระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน พ.ศ. 2548 โดยอนุโลม โดยต้องได้เสียงไม่น้อยกว่าร้อยละห้าสิบของราษฎรที่มีภูมิลำเนาตามทะเบียนบ้านในเขตพื้นที่

เมื่อครบหลักเกณฑ์ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1-8 แล้ว ให้นายทะเบียนอำเภอของสำนักทะเบียนอำเภอที่ท้องถิ่นนั้นตั้งอยู่เสนอความเห็นให้นายทะเบียนจังหวัดพิจารณา แล้วให้นายทะเบียนจังหวัดเสนอความเห็นให้ผู้อำนวยการทะเบียนกลางพิจารณา ทั้งนี้ หากมีเหตุจำเป็นเพื่อประโยชน์ในการให้บริการประชาชน ผู้อำนวยการทะเบียนกลางอาจยกเว้นหลักเกณฑ์และเงื่อนไขบางประการในการจัดตั้งสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นได้ ตามความเห็นของคณะกรรมการที่ผู้อำนวยการทะเบียนกลางแต่ตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ตรวจสอบและประเมินความพร้อมของอำเภอ กิ่งอำเภอและท้องถิ่นที่ประสงค์จะขอจัดตั้งสำนักทะเบียน

ความหมายของนายทะเบียนท้องถิ่น

สำหรับนายทะเบียนท้องถิ่นมีปรากฏคำอธิบายอย่างชัดเจนอยู่ในพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยได้แต่งตั้งและอธิบายถึงนายทะเบียนท้องถิ่น ดังนี้ (พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร, 2534)

นายทะเบียนท้องถิ่นได้แก่ ปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการเขต ปลัดเมืองพัทยา หรือหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นแล้วแต่กรณี เป็นนายทะเบียนท้องถิ่น และให้มีอำนาจแต่งตั้งผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น

แม้ว่ากรุงเทพมหานครจะถูกระบุเป็น “ท้องถิ่น” ตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม แต่ไม่ถือว่าเป็นนายทะเบียนท้องถิ่นตามความหมายข้างต้น เนื่องจากกรุงเทพมหานครจะมีนายทะเบียนกรุงเทพมหานครและผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานคร เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนกรุงเทพมหานครเฉพาะเองต่างหากจากท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ที่มีนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น

หน้าที่ของนายทะเบียนท้องถิ่น

นายทะเบียนท้องถิ่นมีหน้าที่หลักในการรับผิดชอบและควบคุมการปฏิบัติงาน การทะเบียนราษฎรในเขตปกครองท้องถิ่นนั้นๆ_ซึ่งนายทะเบียนท้องถิ่นอาจมอบอำนาจให้ผู้ช่วยนายทะเบียนท้องถิ่น รองปลัดเทศบาล ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต รองปลัดเมืองพัทยา หรือรองหรือผู้ช่วยหัวหน้าผู้บริหารของหน่วยปกครองท้องถิ่นนั้นแล้วแต่กรณี ปฏิบัติราชการแทนนายทะเบียนท้องถิ่นก็ได้ โดยมีหน้าที่ต่างๆ ของนายทะเบียนผู้รับแจ้ง

บทบาทอำนาจหน้าที่ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

งานทะเบียนราษฎร (พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์, 2550, หน้า 20)

การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรตามพระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 และระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ภายในเขตอำเภอ/กิ่งอำเภอ โดยมีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร ได้แก่ การจดทะเบียนบ้านทะเบียนคนเกิด ทะเบียนคนตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่อาศัย ให้เลขหมายประจำบ้าน การรับแจ้งขอเพิ่มชื่อตกสำรวจ การรับแจ้งชื่อบุตร การขอเปลี่ยนชื่อ ชื่อสกุล การขอแก้ไขสัญชาติ การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการต่าง ๆ ในเอกสารทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร การรับแจ้งย้าย เก็บฝัง เผาศพ การรับแจ้งรื้อบ้าน บ้านที่ถูกเพลิงไหม้ การตรวจสอบทะเบียนบ้านเพื่อขึ้นทะเบียนทหาร และเพื่อการต่าง ๆ การเปรียบเทียบปรับคดีความผิดตามพระราชบัญญัติทะเบียนราษฎร การจัดทำทะเบียนราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้ง การจัดทำทะเบียนสถิติราษฎร เป็นรายเดือนและรายปี ฯลฯ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

มาตรฐานการปฏิบัติงานการทะเบียนราษฎร

ในการปฏิบัติงาน ทั้งสำนักทะเบียนอำเภอ และ สำนักทะเบียนท้องถิ่น ซึ่งกำกับดูแลโดยสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยมีกฎหมายกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติไว้เพื่อกำกับผู้ปฏิบัติงาน คือประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จรรยาบรรณข้าราชการ และผู้ปฏิบัติงานทะเบียน พ.ศ. 2545 ลงวันที่ 25 พฤศจิกายน 2545 จรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานทะเบียน (9 ข้อ) จรรยาบรรณผู้บริหารงานทะเบียน (9 ข้อ) และจรรยาบรรณนายตรวจการทะเบียน (9 ข้อ) (Phachern Thammasarangkoon & Ong-art saibutra, Municipality Officer ทีมวิชาการสมาคมพนักงานเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2559.)

ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

ขั้นตอนการปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร (สุพร นวลตรีฉ่า, 2546, หน้า 26-27) การปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร มีรายละเอียดที่ประชาชนควรทราบ ดังนี้

1. การสร้างบ้าน การขอเลขประจำบ้าน การรื้อถอนบ้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1. ผู้ใดสร้างบ้านใหม่ ให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างเสร็จ

1.2 ผู้ใดรื้อบ้าน ให้แจ้งต่อนายทะเบียนรับแจ้ง ภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อเสร็จ

1.3 บ้านทุกบ้านต้องมีหมายเลขประจำบ้าน (บ้านเลขที่) ให้เจ้าบ้านร้องขอต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง เพื่อกำหนดเลขหมายประจำบ้าน สำหรับในเขตเทศบาลให้กำหนดภายใน 7 วัน นอกเขตภายใน 30 วัน นับแต่วันร้องขอ โดยกาหนดให้หลังละเลขหมายเดียว

2. การแจ้งเกิด มีรายละเอียดดังนี้

2.1 ผู้มีหน้าที่แจ้งผู้ที่เกิดในบ้าน คือ ให้เจ้าของบ้านหรือบิดามารดาแจ้งต่อนายทะเบียน ผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิด ภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิด และผู้ที่เกิดนอกบ้านให้บิดามารดาแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เกิด หรือแห่งท้องที่ที่พึงจะแจ้งได้ในโอกาสแรก ภายใน 15 วัน นับแต่เกิด ในกรณีจำเป็นไม่อาจแจ้งได้ในกำหนดให้แจ้งภายหลังได้แต่ต้องไม่เกิน 30 วัน นับแต่วันที่อาจแจ้งได้ในการแจ้งเกิดจะต้องแจ้งชื่อคนเกิดด้วย

2.2 หลักฐานประกอบการแจ้งเกิด คือ บัตรประจำตัวผู้แจ้ง สำเนาทะเบียนบ้านหนังสือมอบหมาย กรณีเจ้าบ้าน/ มารดาไม่มาแจ้งเอง หลักฐานเกี่ยวกับมารดาหรือบิดาของเด็กและหนังสือรับรองการเกิด (ถ้ามี)

2.3 การแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา ยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งท้องที่ที่เด็กเกิดในกรณีบุตรบุคคลสัญชาติไทยเป็นอำนาจนายอำเภอ กรณีบุตรต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าวหรือคนที่ไม่มีสัญชาติไทยเป็นอำนาจนายอำเภอ เว้นแต่การเพิ่มชื่อให้เพิ่มในทะเบียนบ้าน ทร.13

2.4 การแจ้งเกิดต้องตั้งชื่อเด็กเลย แต่บิดา/ มารดาสามารถยื่นคำร้องขอแก้ไขชื่อเด็กเกิดใหม่ต่อนายทะเบียนอำเภอ/ ท้องถิ่น โดยเสียค่าธรรมเนียมตามระเบียบ

2.5 หลักเกณฑ์การตั้งชื่อบุคคล คือ ต้องไม่มีคำหรือความหมายหยาบคาย ไม่เกิน3 พยางค์ ให้รู้ได้ว่าเป็นชื่อชาย/ หญิง เขียนสะกดการันต์ถูกต้อง มีความหมายในภาษาไทยและไม่บังคับ ฝืนใจต่อการตั้งชื่อ หากขัดต่อลัทธิศาสนา

3. การแจ้งตาย มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 คนตายในบ้าน ผู้แจ้ง เจ้าบ้าน แจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตาย ภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย

3.2 คนตายนอกบ้าน ผู้แจ้ง ผู้ไปกับผู้ตาย แจ้งต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตาย/ นายทะเบียนท้องที่ที่พบศพ ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย หรือผู้พบศพ แจ้งต่อท้องที่ที่พึงแจ้งโอกาสแรก/พนักงานฝ่ายปกครอง/ตำรวจภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย/ พบศพ

4. การแจ้งย้ายที่อยู่ มีรายละเอียด ดังนี้ (นายทะเบียนจะรับแจ้งการย้ายที่อยู่ได้ เฉพาะคนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านและทะเบียนคนบ้านกลางเท่านั้น)

4.1 เจ้าบ้านมีหน้าที่การแจ้งย้ายที่อยู่ต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้ง คือ แจ้งย้ายออกไม่เกิน15 วัน นับแต่วันย้ายออกโดยแจ้งเข้าภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายเข้าและไปอยู่ใหม่ ภายใน 15 วัน นับแต่วันย้ายออก โดยให้นำสำเนาทะเบียนบ้านพร้อมด้วยคำยินยอมของเจ้าบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนไปแสดงต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งด้วย

4.2 กรณีปลดประจำการ เจ้าบ้านหน่วยทหารต้องแจ้งย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งและนำไปแจ้งย้ายที่อยู่ ตอน 1, 2 มอบให้ทหารไปแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่จะกลับไปอยู่

4.3 กรณีย้ายออกคนหนึ่งคนใดตายก่อนการแจ้งเข้า นายทะเบียนปลายทางรับไปอยู่ย้ายเข้าตามปกติได้เฉพาะคนที่ยังไม่ตาย ส่วนรายการของคนตายให้ประทับตรา ตาย สีแดง หน้าชื่อ
และบันทึกสาเหตุการจำหน่ายตายด้านหลังใบรับแจ้งย้ายทั้งตอน 1, 2 ส่งใบแจ้งย้ายตอน 2 พร้อมแนบสำเนามรณบัตรให้นายทะเบียนต้นทาง

4.4 หลักฐานที่ต้องใช้กรณีแจ้งย้ายประกอบด้วย สำเนาทะเบียนบ้าน (บ้านที่จะย้ายออก/ เข้า หรือบ้านที่จะไปอยู่ใหม่กรณีย้ายปลายทาง) บัตรประจำตัวประชาชนเจ้าบ้าน ผู้แจ้งแทน (กรณีเจ้าบ้านมอบผู้มีชื่อในทะเบียนบ้านแจ้งแทน) หนังสือมอบหมายและใบแจ้งย้าย ตอน 1,2

5. การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้านมีหลายกรณี ได้แก่

5.1 กรณีตกสำรวจตรวจสอบทะเบียนราษฎรเมื่อปี พ.ศ. 2499 (จะต้องเป็นผู้เกิดก่อนวันที่ 1 มิถุนายน 2499)

5.2 กรณีเพิ่มชื่อตามเอกสารทะเบียนราษฎรแบบเดิมที่ยังไม่มีเลขประจำตัวประชาชน ได้แก่ สูติบัตร ใบแจ้งการย้าย ที่อยู่ และทะเบียนบ้าน

5.3 กรณีคนสัญชาติไทยที่เดินทางกลับจากต่างประเทศ หรือเกิดในต่างประเทศแล้วเดินทางกลับเข้ามาในประเทศไทย ทั้งที่มีหลักฐานแสดงว่าเป็นคนไทยและไม่มีหลักฐาน

5.4 กรณีอ้างว่าเป็นคนไทยแต่ไม่มีหลักฐานเอกสารมาแสดง

5.5 กรณีเด็กอนาถาซึ่งอยู่ในความอุปการะของบุคคล หน่วยงานเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ

5.6 กรณีบุคคลที่ลงรายการในทะเบียนบ้านว่า "ตาย" หรือ "จำหน่าย" มาขอเพิ่มชื่อ

5.7 กรณีคนต่างด้าวที่มีใบสำคัญประจำตัวคนต่างด้าว

5.8 กรณีคนต่างด้าวที่ได้รับอนุญาตให้มีถิ่นที่อยู่ในประเทศไทย

5.9 กรณีที่ไม่มีสัญชาติไทยแต่ต่อมาได้รับสัญชาติไทย

5.10 กรณีคนต่างด้าวที่เข้ามาในราชอาณาจักรไทย โดยได้รับการผ่อนผันเป็นกรณีพิเศษหรือไม่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยคนเข้าเมือง รวมทั้งผู้เกิดในราชอาณาจักรไทย ซึ่งไม่ได้สัญชาติไทย ผู้มีหน้าที่แจ้ง ได้แก่

เจ้าบ้าน หรือผู้ขอเพิ่มชื่อ บิดา หรือมารดา กรณีผู้ขอเพิ่มชื่อเป็นผู้เยาว์ หรือผู้อุปการะ เลี้ยงดู กรณีเด็กอนาถาสถานที่ยื่นคำร้อง ได้แก่ สำนักทะเบียนอำเภอ หรือสำนักทะเบียนท้องถิ่นที่ผู้ขอเพิ่มชื่อมีภูมิลำเนาอยู่ใน ปัจจุบันเว้นแต่

1. กรณีเพิ่มชื่อตามสูติบัตรแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ออกสูติบัตรฉบับนั้น
2. กรณีเพิ่มชื่อตามแบบใบแจ้งการย้ายที่อยู่ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะขอเพิ่มชื่อ
3. กรณีเพิ่มชื่อตามทะเบียนบ้านแบบเดิม ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ครั้งสุดท้าย
4. กรณีเพิ่มชื่อของผู้ที่ลงรายการจำหน่ายหรือตายไว้แล้ว ให้ยื่นคำร้องที่สำนักทะเบียนที่ผู้นั้นเคยมีชื่อ ในทะเบียนบ้านก่อนถูกจำหน่ายรายการ

เอกสารที่ใช้ในการติดต่อ แบ่งเป็น 2 กรณี

กรณีมีหลักฐานมาแสดง

1. บัตรประจำตัวเจ้าบ้านหรือผู้แจ้ง
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
3. รูปถ่ายผู้ขอเพิ่มชื่อ 1 รูป (กรณีผู้ขอเพิ่มชื่ออายุเกิน 7 ปี)
4. ทะเบียนบ้านหรือสำเนาทะเบียนบ้านฉบับปีพ.ศ. 2499 , พ.ศ. 2515 หรือ พ.ศ. 2526
5. ใบสูติบัตร (แบบเดิมซึ่งไม่มีเลขประจำตัวประชาชน)
6. ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ (แบบเดิมจึงไม่มีเลขประจำตัวประชาชน)

กรณีไม่มีหลักฐานมาแสดง

1. บัตรประจำตัวเจ้าบ้านหรือผู้แจ้ง
2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
3. รูปถ่ายของผู้ขอเพิ่มชื่อ 1 รูป (กรณีผู้ขอเพิ่มชื่ออายุเกิน 7 ปี)
4. บัตรประจำตัวบิดา มารดา (ถ้ามี)
5. บัตรประจำตัวพยานบุคคลที่ให้การรับรอง
6. เอกสารประกอบ เช่น หลักฐานการศึกษา (ถ้ามี) ส.ด.9 (ถ้ามี)

ปัญหาต่างๆ ในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียน

ปัญหาเดิม คือพนักงาน ไม่มาปฏิบัติงานตามเวลา พนักงานพูดจาไม่เพราะ พนักงานไม่แนะนำทำให้เสียเวลาติดต่อหลายที่แล้วยังไม่แล้วเสร็จ การบริการล่าช้า เอกสารยุ่งยาก ฯลฯ ปัญหาต่าง ๆ เหล่านี้จึงทำให้กรมการปกครองมีโครงการติดตามและแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ร้องทุกข์ ประจำปี 2559 ขึ้น เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานทะเบียนทั้งเจ้าหน้าที่สังกัดอำเภอและสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีข้อสังเกตว่า ปัญหาส่วนใหญ่ในเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์การให้บริการ ส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นกับงานทะเบียนของสำนักทะเบียนอำเภอ ด้วยสาเหตุหนึ่งว่าปัญหาที่ประชาชนได้ร้องทุกข์ร้องเรียนไม่ได้รับการแก้ไขให้แล้วเสร็จเด็ดขาด หรือไม่ได้รับการแก้ไข สุดท้ายประชาชนจึงต้องร้องเรียนต่อไปที่กรมการปกครอง หรือกระทรวงมหาดไทยต้นสังกัดสำหรับสำนักทะเบียนท้องถิ่นนั้น เมื่อมีปัญหาเรื่องการบริการประชาชนในเขตเทศบาล หากประชาชนไม่ได้รับความพึงพอใจ ประชาชนก็จะเข้าพบนายกเทศมนตรี และก็จะมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงที ทำให้สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดจากเจ้าหน้าที่หรือปัญหาการให้บริการต่างๆ ได้ง่ายสะดวกกว่า เพราะขั้นตอนสายการบังคับบัญชาอาจสั้นและง่ายกว่าสำนักทะเบียนอำเภอนอกจากนี้ ปัจจุบันงานบริการประชาชนต่าง ๆ ล้วนอยู่ภายใต้กฎหมายใหม่ คือ (พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ, 2558) ที่มีผลใช้บังคับนับตั้งแต่วันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เป็นต้นไป กฎหมายฉบับนี้คงช่วยแก้ไขปัญหาการให้บริการประชาชนที่ล่าช้า ไม่ใส่ใจ ไม่ต้อนรับลงได้มาก แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ตัวเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานรวมทั้งผู้บังคับบัญชาก็ต้องปรับเปลี่ยนจิตสำนึกในการให้บริการในเชิงที่สร้างสรรค์กว่าเดิม

สรุป

สำหรับงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นต้องรับผิดชอบในการรับแจ้ง การจดหรือบันทึกรายการต่าง ๆ ของบุคคลในเอกสารราชการ ซึ่งเรียกว่า “ เอกสารการทะเบียนราษฎร” โดยมีกฎหมายกำหนดให้เป็นบุคคลต้องปฏิบัติเพื่อประโยชน์ในการบริหาร การจัดการต่าง ๆ ทั้งของภาครัฐ ภาคเอกชนและภาคประชาชนตั้งแต่เรื่องของสถิติข้อมูลเชิงมหภาค ลึกลงไปถึงข้อมูลรายการส่วนบุคคลซึ่งเป็นรายละเอียดอันบ่งบอกถึงสถานภาพและสถานะการดำรงอยู่ในประเทศของบุคคลนั้น ๆ ฉะนั้น เอกสารการทะเบียนราษฎรนับเป็นเอกสารฉบับแรกที่รัฐออกให้กับประชาชนตั้งแต่เกิดเปรียบเสมือนการลงทะเบียนยืนยันถึงสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ประชาชนจะได้รับการคุ้มครอง และการบริการจากรัฐตามที่กฎหมายกำหนดทั้งในส่วนของประชาชนชาวไทยและคนต่างด้าว ซึ่งกระปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นโดยเจ้าหน้าที่ประจำสำนักทะเบียนแต่ละแห่ง จึงมีผลกระทบต่อประชาชนโดยตรงและเป็นผลต่อเนื่องระยะยาว

ดังนั้น สิ่งที่สำคัญของการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะต้องมีการฝึกอบรมเพิ่มความรู้ ให้แก่นายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในสำนักทะเบียนท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างถูกต้อง ถูกฎหมาย และระเบียบการปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นรับผิดชอบ อีกทั้ง สิ่งที่สำคัญของผู้เป็นนายทะเบียนประจำสำนักทะเบียนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน จะต้องมีใจที่ซื่อตรงและไม่แสวงหาผลประโยชน์ในช่องทางทุจริตต่อการปฏิบัติหน้าที่แต่ละครั้ง และต้องรักในงานบริการประชาชนเพราะจะต้องพบปะกับประชาชนอยู่ประจำ ดังนั้นงานบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นจะต้องเอาใจใส่ในด้านการบริการอีกด้านหนึ่ง พร้อมทั้งต้องตระหนักถึงการให้บริการต่อประชาชนที่มีคุณภาพ โดยการให้บริการทุกครั้งด้วยความเต็มใจ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และความเสมอภาคเท่าเทียมกัน จะส่งผลให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้รับการตอบสนองความต้องการอย่างเต็มที่ และเมื่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นได้รับผลตอบรับที่ดีจากประชาชนที่มารับบริการ ก็จะเป็นตัวชี้วัดต่อภาพลักษณ์และคุณภาพของการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นแต่ละแห่งอีกด้วย

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการสำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.พภัสสรณ์ วรภัทร์ถิระกุล อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้อนุเคราะห์ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

ประกาศสำนักทะเบียนกลาง. เรื่อง หลักเกณฑ์การจัดตั้ง ยุบหรือควบรวมสำนักทะเบียนอำเภอหรือสำนักทะเบียนท้องถิ่น. 18 ก.ย.2552

พระราชบัญญัติการทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2534 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 108 ตอนที่ 203 ฉบับพิเศษ หน้า 97-120 วันที่ 22 พฤศจิกายน 2534

Phachern Thammasarangkoon & Ong-art saibutra, Municipality Officer ทีมวิชาการสมาคมพนักงานเทศบาลแห่งประเทศไทย, หนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน ฉบับวันพฤหัสบดีที่ 17 มีนาคม 2559 ปีที่ 66 ฉบับที่ 22969 หน้า 10, การเมืองท้องถิ่น & หนังสือพิมพ์สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ ปีที่ 63 ฉบับที่ 26 วันศุกร์ที่ 18 – วันพฤหัสบดีที่ 24 มีนาคม 2559, หน้า 80, เจาะประเด็นร้อน อปท.

พิพัฒน์ ศังขะฤกษ์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการบริการประชาชนด้านทะเบียนและบัตรของ สำนักทะเบียนด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตร มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุพร นวลตรีฉ่า. (2546). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองขลุง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542, ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก หน้า 1-4 วันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542

พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558, ราชกิจจานุเบกษา หน้า 1-8 เล่ม 132 ตอนที่ 4 ก วันที่ 22 มกราคม 2558

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล	จ่าเอกณัฐวุฒิ อุดสุข
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2550 - 2552	โรงเรียนชุมพลทหารเรือ กรมยุทธศึกษาทหารเรือ กองทัพเรือ
พ.ศ. 2553 – 2556	ปริญญาตรีหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต กลุ่มวิชาการบริหารการปกครอง วิทยาลัยทองสุข
ที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลป่าแงะ อำเภอป่าแดด จังหวัดเชียงราย
ตำแหน่งและประวัติการทำงาน	
17 เม.ย. 2552	ประจำฐานทัพเรือสัตหีบ
1 ส.ค. 2552	เสมียนพลาธิการ แผนกสถิติและกรรมวิธีข้อมูล กองบังคับการ กรมพลาธิการทหารเรือ
9 ธ.ค. 2556	(โอนย้าย)เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 3 กองช่าง เทศบาลตำบลป่าแงะ
1 ก.ย. 2557-ปัจจุบัน	นักจัดการงานทะเบียนและบัตรปฏิบัติการ ฝ่ายปกครอง สำนักปลัดเทศบาลตำบลป่าแงะ
ประวัติการศึกษาอบรม	
พ.ศ. 2559	อบรมหลักสูตร เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร รุ่น 4/2559 สถาบันวิชาชีพการทะเบียน วิทยาลัยปกครอง กรมการปกครอง

การปฏิบัติงานของกองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ด้านการนำเข้า-ส่งออก

THE PERFORMANCE OF THE INSPECTORATE AND QUARANTINE DEPARTMENT OF THE IMPORT-EXPORT DEPARTMENT.

นายต้นพงศ์ คำพลงาม
Mr.Tonpong Kampolngam

บทคัดย่อ

มีความจำเป็นที่ทุกประเทศจะต้องดูแลความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าเกษตรและอาหารให้กับประชาชนในประเทศเริ่มตั้งแต่การผลิตในระดับฟาร์ม จนกระทั่งถึงโต๊ะอาหาร หรือที่เรียกว่า From Farm to Table เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลของประเทศ ในขณะเดียวกันก็สามารถควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งการนำเข้า-ส่งออกได้ตามกติกาสากล จึงเป็นที่มาที่ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนระบบการกำกับดูแลสินค้าเกษตรและอาหารให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยต้องปรับปรุงระบบการควบคุมการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้ารวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการของไทยด้วย

คำสำคัญ : ปศุสัตว์ , นำเข้า , ส่งออก

ABSTRACT

It is imperative that all countries take care to ensure the safety of agricultural and food products for the people in the country, starting with production at the farm level. Until the table. Also known as From Farm to Table, to give consumers confidence and confidence in the national regulatory system. At the same time, it can control the movement of both import and export goods according to international rules. It is the source that many countries, including Thailand, need to adjust their agricultural and food regulatory systems to cope with the changing circumstances by improving the control and control of imports and exports of agricultural and food products. To trade as well as facilitate the operators of Thailand.

Keyword (s) : Livestock, import, export

บทนำ

ด่านกักกันสัตว์ ได้เริ่มมีการตั้งมาก่อนแล้วประมาณปี ๒๔๖๗ ในสมัยที่มิสเตอร์อาร์.พี.โจน เข้ามาเป็นที่ปรึกษาสัตวแพทย์ เพื่อดำเนินงานด้านการควบคุมกักกรองโรคสัตว์ภายในประเทศและตรวจควบคุมการส่งสัตว์ในต่างประเทศ ถึงสิ้นยุคนี้ปรากฏคือ จำนวน ๘ แห่ง ได้แก่ ด่านกักสัตว์โคกคลี อำเภอชัยบาดาล จังหวัดลพบุรี ด่านกักสัตว์บางมูลนาค อำเภอบางมูลนาคจังหวัดพิจิตร ด่านกักสัตว์ตำบลปะคำ อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ด่านกักสัตว์มวกเหล็ก อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี ด่านกักสัตว์เพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์ ด่านท่าออกหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด่านท่าออกปัตตานี อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี และด่านท่าออกบางคอแหลม อำเภอยานนาวา จังหวัดพระนคร (กองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์. 2560 : ออนไลน์)

กรมปศุสัตว์ มีภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดทิศทางและนโยบาย การควบคุม การกำกับ การส่งเสริม การวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการปศุสัตว์ รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรพันธุกรรมและความหลากหลายทางชีวภาพด้านการปศุสัตว์ เพื่อให้มีปริมาณสัตว์เพียงพอ และมีมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย ปราศจากโรค สารตกค้าง และสารปนเปื้อน มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล โดยมี กองสารวัตรและกักกัน ทำหน้าที่ กำกับ ดูแลกฎหมายปศุสัตว์ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย พระราชบัญญัติโรคระบาดสัตว์ พ.ศ.2558, พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ พ.ศ.2533, พระราชบัญญัติควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ พ.ศ.2559, พระราชบัญญัติควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ พ.ศ.2525 และ พระราชบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง กำกับ ดูแล รับผิดชอบงานด่านกักสัตว์ภายในประเทศ และด่านกักสัตว์ระหว่างประเทศ ซึ่งทำการประสานงานและให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับด้านการควบคุมเคลื่อนย้ายสัตว์ ซากสัตว์ และสินค้าปศุสัตว์ ของกรมปศุสัตว์กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมไปถึง ศึกษา วิเคราะห์ เกี่ยวกับการควบคุมเคลื่อนย้ายสัตว์ ซากสัตว์และสินค้าปศุสัตว์ รวมทั้งวิเคราะห์ความเสี่ยงจากการเคลื่อนย้ายสัตว์ ซากสัตว์ และสินค้าปศุสัตว์อีกทั้งปฏิบัติงานและให้คำแนะนำในการบังคับใช้กฎหมายแก่หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สถานการณ์การค้าสินค้าเกษตรและอาหารระหว่างประเทศได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างทางการค้าอันเนื่องมาจากข้อตกลงภายใต้องค์การการค้าโลก (WTO) มาตรการด้านภาษี (Tariff measures) ได้ถูกจำกัดกรอบเพดานในการจัดเก็บให้ลดต่ำลงอย่างต่อเนื่องจนหมดไปในที่สุดขณะเดียวกันมาตรการด้านสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (Sanitary and Phytosanitary Measures: SPS) ซึ่งครอบคลุมความปลอดภัยของมนุษย์ (ความปลอดภัยด้านอาหาร) พืชและสัตว์ได้ถูกนำมาใช้แทนที่ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากทุกประเทศจำเป็นต้องดูแลปกป้องภาคการผลิตสินค้าเกษตรและอาหารและความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคภายในประเทศโดยใช้กลไกการค้าเชิงรุกอาศัยช่องว่างและหลักการภายใต้ข้อตกลงมาเป็นเครื่องมือเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการดำเนินการทางการค้าโดยเฉพาะหลักการป้องกันไว้ก่อน (Precautionary Principle) ซึ่งมักจะถูกหยิบยกขึ้นมาใช้เป็นข้อกล่าวอ้างจนหลายกรณีได้กลายมาเป็นอุปสรรคทางการค้าที่ต้องใช้ระยะเวลาและความพยายามอย่างมากในการแก้ไขปัญหาจนกว่าจะสำเร็จลุล่วงเช่นปัญหาสารตกค้างในผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกสุขอนามัยในขบวนการผลิตเป็นต้นซึ่งปัจจุบันพบว่าในหลายประเทศได้มีการปรับเกณฑ์มาตรฐานให้มีความเข้มงวดมากขึ้นเป็นลำดับจนเป็นปัญหากับประเทศผู้ส่งออกนอกจากนั้นผลจากความพยายามในการผลักดันให้เกิดการเปิดเสรีการค้าภายใต้กรอบการเจรจาต่างๆยังเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาให้เกิดความรุนแรงในการแข่งขันทางการค้ามากยิ่งขึ้นดังนั้นจึงจำเป็นที่ทุกประเทศจะต้องดูแลความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าเกษตรและอาหารให้กับประชาชนในประเทศเริ่มตั้งแต่การผลิตในระดับฟาร์ม (เกษตรกร) จนกระทั่งถึงโต๊ะอาหาร (ผู้บริโภค)หรือที่เรียกว่า From Farm to Table เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลของประเทศในขณะเดียวกันก็สามารถควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งการนำเข้า-ส่งออกได้ตามกติกาสากล

สำหรับการส่งออกสินค้าปศุสัตว์ปี 2560 คาดว่าปีนี้การส่งออกสินค้าเนื้อไก่สด และไก่สดแช่เย็น/แช่แข็งมีแนวโน้มค่อนข้างดี เนื่องจากไทยสามารถผลักดันเปิดตลาดส่งออกผลิตภัณฑ์ไก่สดไปสาธารณรัฐเกาหลีได้ครั้งแรกในรอบ 12 ปี โดยมีโรงงานไก่สดแช่เย็น/แช่แข็ง ของไทย จำนวน 12 โรงงานที่ส่งออกได้ ซึ่งในปี 2560 คาดว่า จะสามารถส่งเนื้อไก่สดไปยังสาธารณรัฐเกาหลีได้ไม่น้อยกว่า 40,000 ตัน มูลค่าประมาณ 3,600 ล้านบาท ขณะเดียวกันหน่วยงาน AVA ของสิงคโปร์ยังแจ้งอย่างเป็นทางการว่า สิงคโปร์ได้ประกาศรับรองอนุญาตให้โรงงานผลิตเนื้อไก่สดแช่แข็งของไทยส่งออกไปสิงคโปร์ได้เพิ่มอีก 20 โรงงาน โดยเริ่มส่งออกได้ตั้งแต่เดือนมกราคมนี้เป็นต้นไป ปีนี้คาดว่าการส่งออกเนื้อไก่สดแช่แข็งของไทยไปยังสิงคโปร์จะขยายตัวเพิ่มขึ้นไม่ต่ำกว่า 5,000 ตัน มูลค่ากว่า 400 ล้านบาท และปีถัดไปคาดว่าปริมาณและมูลค่าส่งออกจะเพิ่มสูงขึ้น (สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์. 2560 : ออนไลน์)

ทั้งนี้ ปี 2559 ที่ผ่านมา ไทยสามารถส่งออกสินค้าปศุสัตว์ไปยังสิงคโปร์ได้ราว 16,000 ตัน คิดเป็นมูลค่าประมาณ 2,340 ล้านบาท นอกจากนี้ยังเตรียมผลักดันการส่งออกไข่และผลิตภัณฑ์ไข่ไปตลาดสิงคโปร์ เกาหลีใต้ และอียูด้วย และยกระดับมาตรฐานคุณภาพไข่ปลอดภัยโดยคาดว่าปี 60 ยังคงเป็นอีกหนึ่งปีทองของสินค้าปศุสัตว์ส่งออกทั้งเนื้อ นม ไข่ และอาหารสัตว์ รวมทั้งตลาดและราคาสินค้าปศุสัตว์ภายในประเทศจะมีเสถียรภาพที่ดี ซึ่งการส่งออกส่วนใหญ่จะผ่านทางท่าอากาศยานสุวรรณภูมิเป็นสำคัญ

เนื้อหา

แนวคิดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของกองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์

ตามที่ได้มีการดำเนินการตามประกาศประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเรื่องการถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบการนำเข้าสินค้าอาหารจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาลงวันที่ณวันที่ 29 เมษายนพ.ศ. 2559 ทั้งนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เป็นต้นไปซึ่งประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบการนำเข้าสินค้าเกษตรเฉพาะสินค้าอาหารตามพิกัดศุลกากรและรหัสสถิติ (HS Code) ดังมีรายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายประกาศฉบับนี้

ข้อ 2 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบสินค้าอาหารที่ส่งออกแล้วถูกส่งคืนกลับมาโดยไม่มีวัตถุประสงค์เพื่อการจำหน่ายภายในประเทศ

ข้อ 3 สำหรับสินค้าอาหารตามพิกัดศุลกากรและรหัสสถิติ (HS Code) ที่มีการถ่ายโอนภารกิจตรวจสอบการนำเข้าตามข้อ 1 ที่ส่งออกแล้วถูกส่งคืนกลับมาแม้จะมีวัตถุประสงค์เพื่อการจำหน่ายภายในประเทศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาถ่ายโอนภารกิจให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบ

ข้อ 4 การถ่ายโอนภารกิจตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 รวมถึงการดำเนินการเมื่อมีการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายทั้งนี้การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 เช่นการขอใบอนุญาตนำหรือสั่งอาหารเข้ามาในราชอาณาจักรใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหารใบจดทะเบียนอาหาร/แจ้งรายละเอียดอาหารเป็นต้นให้ขออนุญาตกับกระทรวงสาธารณสุขเช่นเดิม

โดยให้หน่วยงานภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์แทนซึ่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลสินค้าตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ.2522 แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและแจ้งมายังกรมศุลกากรแล้วกรมศุลกากรจะดำเนินการปรับระบบฐานข้อมูลโดยระบบจะไม่ร้องขอข้อมูลใบอนุญาตสินค้าตามระบบ License per Invoice ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาแล้วแต่จะเรียกดูข้อมูลใบอนุญาตดังกล่าวจะระบบ License per Invoice ของหน่วยงานภายใต้กระทรวงเกษตรและสหกรณ์แทนซึ่งเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลสินค้าตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ.2522 แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ในที่นี้ได้ทำการศึกษาการถ่ายโอนภารกิจหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบการนำเข้าสินค้าอาหารจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในส่วนเฉพาะหน่วยงานของกองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ซึ่งจำนวน๕แห่งที่มีการนำเข้าสินค้าตามพิกัดศุลกากรและรหัสสถิติ (HS Code) ตามประกาศฯได้แก่

1. ด่านกักกันสัตว์ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ
2. ด่านกักกันสัตว์ลาดกระบัง
3. ด่านกักกันสัตว์ท่าเรือกรุงเทพ
4. ด่านกักกันสัตว์ชลบุรี (ท่าเรือแหลมฉบัง)
5. ด่านกักกันสัตว์ดอนเมือง

หัวข้อประเด็นสำคัญในการประเมินการถ่ายโอนภารกิจหน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ตรวจสอบการนำเข้าสินค้าอาหารจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในส่วนเฉพาะหน่วยงานของด่านกักกันสัตว์กรมปศุสัตว์

1. ผู้ประกอบการยังสับสนในแนวทางการปฏิบัติในการขออนุญาตLicense per Invoiceให้ขอนำเข้าที่หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ซึ่งได้แก่ด่านกักกันสัตว์กรมปศุสัตว์แต่การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 เช่นการขอใบอนุญาตนำหรือสั่งอาหารเข้ามาในราชอาณาจักร (ใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบการนำเข้า)ใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหารใบจดทะเบียนอาหาร/แจ้งรายละเอียดอาหารเป็นต้นให้ขออนุญาตกับกระทรวงสาธารณสุขเช่นเดิมส่งผลให้ผู้ประกอบการต้องเดินทางเพื่อติดต่อประสานงาน๒แห่งทำให้เสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อหน่วยงานราชการ

2. การถ่ายโอนภารกิจฯในการตรวจสินค้าเกษตรนำเข้าและเก็บตัวอย่างเพื่อความปลอดภัยในด้านอาหาร (Food safety) ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในที่นี้ส่วนเฉพาะหน่วยงานของด่านกักกันสัตว์กองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ได้รับภารกิจข้อ 4 การถ่ายโอนภารกิจตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ตามประกาศฯโดยให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 รวมถึงการดำเนินการเมื่อมีการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายซึ่งด่านกักกันสัตว์ท่าเข้ากองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ได้รับการจัดสรรงบประมาณตามแผนการปฏิบัติงานปีงบประมาณ๒๕๕๙และเมื่อได้มีการถ่ายโอนภารกิจฯในการตรวจสินค้าเกษตรนำเข้าและเก็บตัวอย่างเพื่อความปลอดภัยในด้านอาหาร (Food safety)ซึ่งมิได้อยู่ในแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณปกติปี๒๕๕๙จึงจำเป็นต้องจัดหางบประมาณในการตรวจสินค้าเกษตรนำเข้าและเก็บตัวอย่างเพิ่มเติมซึ่งอาจส่งผลกระทบทำให้ล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าและกระบวนงานการตรวจตัวอย่างสินค้าเกษตรนำเข้าซึ่งผู้ประกอบการอาจต้องได้รับผลกระทบในส่วนนี้

3. การถ่ายโอนภารกิจฯในการตรวจสินค้าเกษตรนำเข้าและเก็บตัวอย่างเพื่อความปลอดภัยในด้านอาหาร (Food safety) ให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ในที่นี้ส่วนเฉพาะหน่วยงานของด่านกักกันสัตว์กองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ได้รับภารกิจข้อ 4 การถ่ายโอนภารกิจตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ตามประกาศฯโดยให้หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 รวมถึงการดำเนินการเมื่อมีการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายซึ่งด่านกักกันสัตว์ท่าเข้ากองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์ได้รับการจัดสรรบุคลากรตามแผนการปฏิบัติงานปีงบประมาณ๒๕๕๙และเมื่อได้มีการถ่ายโอนภารกิจฯในการตรวจสินค้าเกษตรนำเข้าและเก็บตัวอย่างเพื่อความปลอดภัยในด้านอาหาร (Food safety)ซึ่งมิได้อยู่ในแผนการปฏิบัติงานตามงบประมาณปกติปี๒๕๕๙ทั้งนี้จำนวนบุคลากรภาครัฐที่มีอย่างจำกัดและเมื่อได้รับภารกิจที่มากขึ้นอาจส่งผลกระทบทำให้ล่าช้าในการตรวจปล่อยสินค้าและกระบวนงานการตรวจตัวอย่างสินค้าเกษตรนำเข้าซึ่งผู้ประกอบการอาจต้องได้รับผลกระทบในส่วนนี้ทำให้เกิดภาระแก่ผู้ประกอบการเพราะทำให้ระยะเวลาการตรวจสอบและการรอการตรวจปล่อยสินค้านานขึ้นรวมทั้งต้องใช้สินค้าตัวอย่างเพิ่มขึ้นซึ่งส่งผลให้ต้นทุนของผู้ประกอบการเพิ่มสูงขึ้น

4. การตรวจสอบเอกสารการนำเข้าตามประกาศฯข้อ๔การถ่ายโอนภารกิจตามข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 หน่วยงานในสังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จะเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพและความปลอดภัยของอาหารและควบคุมการปฏิบัติให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 รวมถึงการดำเนินการเมื่อมีการกระทำฝ่าฝืนกฎหมายทั้งนี้การขออนุญาตตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 เช่นการขอใบอนุญาตนำหรือสั่งอาหารเข้ามาในราชอาณาจักรใบสำคัญการขึ้นทะเบียนตำรับอาหารใบจดทะเบียนอาหาร/แจ้งรายละเอียดอาหารเป็นต้นให้ขออนุญาตกับกระทรวงสาธารณสุขเช่นเดิมซึ่งในปัจจุบันยังมิได้มีการเชื่อมโยงการตรวจสอบข้อมูลการนำเข้าและข้อมูลผู้ประกอบการทางอิเล็กทรอนิกส์ยังคงใช้การตรวจสอบด้วยวิธีสอบถามทางโทรศัพท์หรือรับส่งข้อมูลผู้ประกอบการทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)เป็นรายเดือนจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาซึ่งอาจยังไม่อัพเดทให้เป็นปัจจุบันส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบข้อเท็จจริงของข้อมูลผู้ประกอบการนำเข้าสินค้าเกษตร

5. การถ่ายโอนภารกิจด้านการตรวจสอบความปลอดภัยอาหารนำเข้าบางสินค้ามายังกระทรวงเกษตรและสหกรณ์นั้นยังคงเป็นการดำเนินการภายใต้กฎหมายปัจจุบัน (พ.ร.บ. อาหารพ.ศ. 2522) ซึ่งยังไม่มีการแก้ไขกฎหมายรองรับภารกิจใหม่จึงยังมีข้อจำกัดต่างๆที่ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ครบถ้วนและยังไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องได้เต็มที่เช่นประการแรกการขออนุญาตนำเข้าหรือกรณีที่ผลการตรวจสอบไม่ผ่านมาตรฐานอาหารที่กำหนดสินค้านั้นจะต้องถูกกักไว้อีกระยะเวลาหนึ่งจนกว่าจะมีการประชุมคณะกรรมการอาหารถึงจะสามารถการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อสินค้านั้นได้เช่นทำลายหรือให้นำไปRe-process ใช้เป็นวัตถุดิบในอุตสาหกรรมอื่นเนื่องจากยังคงเป็นอำนาจของคณะกรรมการอาหารในการพิจารณาตามพระราชบัญญัติอาหารพ.ศ. 2522 ประการที่สองการดำเนินการตามมาตรการระยะสั้นนี้เป็นเพียงการถ่ายโอนภารกิจเท่านั้นยังไม่ได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ควบคุมกฎหมายดังนั้นกระทรวงเกษตรและสหกรณ์จึงยังไม่มีอำนาจในการกำหนดหลักเกณฑ์เงื่อนไขวิธีการตรวจสอบรวมทั้งยังไม่มีอำนาจในการอนุญาตนำเข้าดังนั้นจึงไม่มีอำนาจที่จะให้คุณให้โทษแก่ผู้ประกอบการได้ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจนส่งผลให้เกิดความล่าช้าติดขัดในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการ

ความสำคัญของการปฏิบัติงานกองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์

ปัจจุบันสถานการณ์การค้าสินค้าเกษตรและอาหารระหว่างประเทศได้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงโครงสร้างทางการค้าอันเนื่องมาจากข้อตกลงภายใต้องค์การการค้าโลก (WTO) มาตรการด้านภาษี (Tariff measures) ได้ถูกจำกัดกรอบเพดานในการจัดเก็บให้ลดต่ำลงอย่างต่อเนื่องจนหมดไปในที่สุดขณะเดียวกันมาตรการด้านสุขอนามัยและสุขอนามัยพืช (Sanitary and Phytosanitary Measures: SPS) ซึ่งครอบคลุมความปลอดภัยของมนุษย์ (ความปลอดภัยด้านอาหาร) พืชและสัตว์ได้ถูกนำมาใช้แทนที่ซึ่งนับวันจะทวีความรุนแรงมากขึ้นเนื่องจากทุกประเทศจำเป็นต้องดูแลปกป้องภาคการผลิตสินค้าเกษตรและอาหารและความปลอดภัยให้กับผู้บริโภคภายในประเทศโดยใช้กลไกการค้าเชิงรุกอาศัยช่องว่างและหลักการภายใต้ข้อตกลงมาเป็นเครื่องมือเพื่อช่วงชิงความได้เปรียบในการดำเนินการทางการค้าโดยเฉพาะหลักการป้องกันไว้ก่อน (Precautionary Principle) ซึ่งมักจะถูกหยิบยกขึ้นมาใช้เป็นข้อกล่าวอ้างจนหลายกรณีได้กลายมาเป็นอุปสรรคทางการค้าที่ต้องใช้ระยะเวลาและความพยายามอย่างมากในการแก้ไขปัญหาจนกว่าจะสำเร็จลุล่วงเช่นปัญหาสารตกค้างในผลิตภัณฑ์และการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกสุขอนามัยในขบวนการผลิตเป็นต้นซึ่งปัจจุบันพบว่าในหลายประเทศได้มีการปรับเกณฑ์มาตรฐานให้มีความเข้มงวดมากขึ้นเป็นลำดับจนเป็นปัญหากับประเทศผู้ส่งออกนอกจากนั้นผลจากความพยายามในการผลักดันให้เกิดการเปิดเสรีการค้าภายใต้กรอบการเจรจาต่างๆยังเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาให้เกิดความรุนแรงในการแข่งขันทางการค้ามากยิ่งขึ้นดังนั้นจึงจำเป็นที่ทุกประเทศจะต้องดูแลความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าเกษตรและอาหารให้กับประชาชนในประเทศเริ่มตั้งแต่การผลิตในระดับฟาร์ม (เกษตรกร) จนกระทั่งถึงโต๊ะอาหาร (ผู้บริโภค)หรือที่เรียกว่า From Farm to Table เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลของประเทศในขณะเดียวกันก็สามารถควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งการนำเข้า-ส่งออกได้ตามกติกาสากลดังนั้นจึงเป็นที่มาที่ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนระบบการกำกับดูแลสินค้าเกษตรและอาหารให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยต้องปรับปรุงระบบการควบคุมการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้ารวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการของไทยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติจึงเห็นสมควรให้มีการดำเนินการปรับระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกติกาสากลและสถานการณ์การค้าระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปคณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติตระหนักถึงความสำคัญที่สินค้าส่งออกของไทยจำเป็นจะได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวดเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของประเทศผู้นำเข้าอีกทั้งประเด็นสินค้าเกษตรและอาหารนำเข้าจากต่างประเทศรวมทั้งเพื่อนบ้านที่พบว่ามีการปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคจึงได้มีมติมอบหมายให้คณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาผลผลิตทางการเกษตรในคณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาศึกษาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาระบบการตรวจสอบการนำเข้า–ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารของประเทศไทย

คณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติร่วมกับคณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาผลผลิตทางการเกษตรได้จัดการสัมมนาเรื่อง“การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบการนำเข้า–ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหาร” ขึ้นเมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2558 ณ อาคารรัฐสภา2โดยการสัมมนาดังกล่าวมีผู้เข้าร่วมการสัมมนาทั้งสิ้น230คน และมีข้อเสนอแนะจากการสัมมนาดังนี้ 1) ปรับโครงสร้างการกำกับดูแลสินค้าเกษตรและอาหารทั้งการผลิตนำเข้าส่งออกให้เป็นอยู่ภายใต้ระบบและหน่วยงานเดียวกัน (Single Agency) ทำหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลสินค้าเกษตรอาหารของประเทศตลอดห่วงโซ่อย่างเป็นเอกภาพเพื่อคุ้มครองความปลอดภัยของผู้บริโภคมีอำนาจต่อรองประเทศคู่ค้าและลดความซ้ำซ้อนการปฏิบัติงานของหน่วยงานขั้นตอนและระยะเวลาการควบคุมตรวจสอบสามารถตอบสนองต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกประเทศได้อย่างรวดเร็วการปรับระบบและโครงสร้างเป็นSingle Agency ต้องสามารถกำกับดูแลได้ตลอดห่วงโซ่การผลิตตั้งแต่ต้นน้ำระดับฟาร์มและการนำเข้าวัตถุดิบและอาหารไปจนถึงปลายน้ำในการดูแลตรวจสอบสินค้าที่จำหน่ายในประเทศและส่งออกไปต่างประเทศตามหลักการFarm–to–table ที่ทั่วโลกยอมรับและมีการดำเนินการควบคุมประเมินความเสี่ยงจัดการความเสี่ยงและสื่อสารความเสี่ยงตามหลักสากล

2) กรณีที่ยังไม่สามารถดำเนินการให้เป็นSingle agency ได้เสนอให้บูรณาการและจัดระบบการตรวจสอบรับรองสินค้าเกษตรและอาหารให้เป็นระบบ/หน่วยงานการตรวจสอบรับรองเดียว(Single Agri-Food Inspection Body)โดยรูปแบบนี้ไม่ต้องรวมทุกหน่วยงาน/ กฎหมายที่ควบคุมกำกับดูแลสินค้าเกษตรและอาหารเข้าไว้เป็นหน่วยงานเดียวแต่พิจารณารวมการดำเนินการตรวจสอบรับรองสินค้าเกษตรและอาหารที่นำเข้าส่งออกและจำหน่ายในประเทศเข้าไว้เป็นกระบวนการเดียวกันโดยอาจรวบหน่วยงานที่มีหน้าที่ตรวจสอบรับรองเข้าไว้เป็นหน่วยงานเดียวกันหรือจัดระบบการทำงานของหน่วยงานให้สามารถบริการผู้ผลิตผู้นำเข้าผู้ส่งออกได้เบ็ดเสร็จสะดวกไม่ซ้ำซ้อนเป็นลักษณะการให้บริการณจุดเดียว(One Stop Service) เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ประกอบการสามารถแข่งขันกับต่างประเทศได้มีเอกภาพในการควบคุมตรวจสอบการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตรและอาหาร

3) ในกรณีที่ยังไม่มีความพร้อมที่จะดำเนินการในรูปแบบ 1 หรือ 2 หรือในช่วงดำเนินการจัดระบบและโครงสร้างเพื่อนำไปสู่รูปแบบ 1 หรือ 2 ควรพิจารณาดำเนินการโดยการเลือกชนิดสินค้าที่มีมูลค่าการผลิตการนำเข้าและการส่งออกสูงมาดำเนินการก่อนโดยจัดทำเป็นmodel เพื่อแก้ปัญหาการควบคุมตรวจสอบและเพื่อเป็นมาตรการในการคุ้มครองผู้บริโภคและป้องกันสินค้านั้นโดยการเลือกชนิดสินค้าจำนวนหนึ่งที่มีความสำคัญสูงเช่นไก่กุ้งผักผลไม้เป็นต้นมาจัดระบบการควบคุมตรวจสอบตลอดห่วงโซ่การผลิตโดยเฉพาะการนำเข้าและส่งออกโดยใช้การบริหารจัดการสินค้าเกษตรและอาหารทั้งระบบให้ทุกภาคส่วนทั้งรัฐและเอกชนถือเป็นหุ้นส่วนในการร่วมกันบริหารจัดการและแก้ไขปัญหาเพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในการควบคุมดูแลสินค้านั้นๆและใช้เป็นmodel ในการขยายผลไปสู่การจัดระบบการควบคุมแบบที่ 2 หรือแบบที่ 1 ต่อไปเมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2558 คณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติได้ออกคำสั่งที่ 14/2558 แต่งตั้ง “คณะทำงานจัดทำแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหาร” เพื่อจัดทำข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการนำเข้า-ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารให้สอดคล้องและเป็นไปตามข้อสรุปเบื้องต้นจากการสัมมนาที่กล่าวถึงข้างต้นทั้ง 3 ข้อ และจัดทำแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการนำเข้า–ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน

สรุป

หลายประเทศได้มีการปรับเกณฑ์มาตรฐานให้มีความเข้มงวดมากขึ้นเป็นลำดับจนเป็นปัญหากับประเทศผู้ส่งออกนอกจากนั้นผลจากความพยายามในการผลักดันให้เกิดการเปิดเสรีการค้าภายใต้กรอบการเจรจาต่างๆยังเป็นตัวเร่งปฏิกิริยาให้เกิดความรุนแรงในการแข่งขันทางการค้ามากยิ่งขึ้นดังนั้นจึงจำเป็นที่ทุกประเทศจะต้องดูแลความปลอดภัยในการบริโภคสินค้าเกษตรและอาหารให้กับประชาชนในประเทศเริ่มตั้งแต่การผลิตในระดับฟาร์ม (เกษตรกร) จนกระทั่งถึงโต๊ะอาหาร (ผู้บริโภค)หรือที่เรียกว่า From Farm to Table เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความมั่นใจและความเชื่อมั่นในระบบการกำกับดูแลของประเทศในขณะเดียวกันก็สามารถควบคุมการเคลื่อนย้ายสินค้าทั้งการนำเข้า-ส่งออกได้ตามกติกาสากลดังนั้นจึงเป็นที่มาที่ทำให้หลายประเทศรวมทั้งประเทศไทยต้องปรับเปลี่ยนระบบการกำกับดูแลสินค้าเกษตรและอาหารให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปโดยต้องปรับปรุงระบบการควบคุมการนำเข้าและส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารให้ไม่เป็นอุปสรรคต่อการค้ารวมทั้งอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการของไทยเพิ่ม

ประสิทธิภาพการทำงานของภาครัฐและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศคณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติจึงเห็นสมควรให้มีการดำเนินการปรับระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับกติกาสากลและสถานการณ์การค้าระหว่างประเทศที่เปลี่ยนแปลงไปคณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติตระหนักถึงความสำคัญที่สินค้าส่งออกของไทยจำเป็นจะได้รับการตรวจสอบอย่างเข้มงวดเพื่อให้เป็นไปตามกฎระเบียบของประเทศผู้นำเข้าอีกทั้งประเด็นสินค้าเกษตรและอาหารนำเข้าจากต่างประเทศรวมทั้งเพื่อนบ้านที่พบว่ามีการปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อผู้บริโภคจึงได้มีมติมอบหมายให้คณะอนุกรรมาธิการพิจารณาศึกษาผลผลิตทางการเกษตรในคณะกรรมาธิการการเกษตรและสหกรณ์สภานิติบัญญัติแห่งชาติพิจารณาศึกษาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาระบบการตรวจสอบการนำเข้า–ส่งออกสินค้าเกษตรและอาหารของประเทศไทย

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สืบพงศ์ สุขสม ที่ได้อนุเคราะห์ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น ทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับผู้เขียนบทความ จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

บรรณานุกรม

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์. (2560). **ออนไลน์. แหล่งที่มา :** http://secretary.dld.go.th/index.php/informationdld/newsdld/2412-17-1-6

กองสารวัตรและกักกันกรมปศุสัตว์. (2560). **ออนไลน์. แหล่งที่มา :** http://aqi.dld.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=34

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	ต้นพงศ์ คำพลงาม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	89/328 หมู่บ้านพฤกษาวิลล์ 41/1 ถนนติวานนท์ ตำบลบางกะดี อำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี 12000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นายสัตวแพทย์ ระดับชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่ในฐานะหัวหน้าด่านกักกันสัตว์นราธิวาส
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ด่านกักกันสัตว์นราธิวาส 47/6-9 หมู่3 ตำบล ปาเสมัส อำเภอ สุไหงโก-ลก นราธิวาส 96120
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2546	สัตวแพทยศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร
พ.ศ.2560	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทบาทอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

Authority role village headman

นายบุญเกิด นาราช
Mr.bunkerd narah
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
ผศ.ดร.พภัสสรณ์ วรภัทร์ถิระกุล
ภาควิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น

บทคัดย่อ

บทบาทและอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านที่เป็นอยู่ในปัจจุบันตามกฎหมายลักษณะการปกครองท้องที่และตามกฎหมายอื่นที่ระบุอำนาจหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านไว้พบว่ามีมากมายทั้งในฐานะนักปกครองที่มีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขต่อประชาชนและในฐานะนักพัฒนาเพื่อสร้างความเจริญให้แก่ชุมชนและท้องถิ่นหน้าที่ดังกล่าวจะเห็นได้จากภารกิจในด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในพื้นที่ในยามเกิดวิกฤติการณ์ต่างๆอันเป็นหน้าที่ที่มีมาตั้งแต่เดิมเมื่อปีพุทธศักราช 2457 เป็นต้นมาแต่อย่างไรก็ตามเหตุการณ์บ้านเมืองได้เปลี่ยนแปลงไปบทบาทหน้าที่บางอย่างได้ลดลงไปโดยมีหน่วยงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงเข้ามาดูแลแทนที่แต่ขณะเดียวกันก็มีบทบาทใหม่เพิ่มขึ้นเช่นในเรื่องการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมและป้องกันปราบปรามยาเสพติดเป็นค้น

กำนันผู้ใหญ่บ้านนับได้ว่าเป็นผู้นำโดยธรรมชาติเป็นผู้นำท้องถิ่นที่มีบทบาทอันสำคัญยิ่งทั้งในปัจจุบันและอนาคตที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานทั้งภาครัฐและประชาชนในวิถีทางที่จะนำไปสู่การปกครองในระบบประชาธิปไตยอันเป็นแม่บทแบบการปกครองที่ประเทศของเราใช้อยู่ในปัจจุบัน (เฉลิมศักดิ์ แหงบงาน, 2535, หน้า 3) จากการพิจารณาพระราชบัญญัติฉบับนี้จะเห็นได้ว่ามีเจตนารมณ์เพื่อให้มีกำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นเจ้าหน้าที่คอยตรวจตราความทุกข์สุขของราษฎรตามพื้นบ้านต่างๆซึ่งเป็นกำลังสำคัญอย่างหนึ่งในการปกครองบ้านเมืองนอกจากนั้นก็เพื่อรักษาพระราชอำนาจตามกำหนดกฎหมายให้ประชาชนพึงปฏิบัติตามด้วยความเรียบร้อยตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ ร.ศ.116 ประกาศใช้มาประมาณ 17 ปีก็ได้มีการปรับปรุงใหม่และได้ตราพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่พุทธศักราช 2457 ขึ้นใช้บังคับแทนและเป็นหลักของการปกครองท้องที่ในประเทศไทยมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

Abstract

The role and authority of the headman village headman in the present, according to the law, local administration, and other laws that the power of the headman found there are many as guardians of duty to heal the suffering of the people. As a developer to build community and local prosperity, the mission is to be seen in the mission of maintaining peace. In addition to providing security to the people in the area during the crisis, which has been in place since the year 1914 onwards. However, the situation has changed. Some roles have been reduced by the agency that acts. To be responsible for direct replacement, but at the same time to have a new role, such as in the conservation of resources and Environment and drug prevention as a search.

The headman of the village headman is a natural leader, a local leader who plays a leading role in both the present and the future, creating effective management of the government and the people in a way that will lead to democratic rule. This is the current state of affairs in our

country. (Chalermsak Haangjoo, 2535, p. 3). The intention is to have the headman village headman to monitor the welfare of the people in the various folk, which is an important force in the administration of the country in addition to the preservation of the royal mandate to the people to comply with. Under the Local Government Act 116, published about 17 years, has been renovated and branded. The rule of local administration in 1914 is used as a replacement for and is the principle of local government in Thailand as long as today.province since year be 2496 or later For municipalities raised from sanitation. On May 25, 1999, and the municipal council The municipality was raised after that. Will only be responsible for the registration. Starting in 2000, there were 1,557 transfer of civil registration applications in accordance with government policy, with the decentralization of "delegation of local missions to lighten the burden". It is important. Because of the registration. In the notification of the dead notice to move the address. Getting a house number Add names to the house registration for Thais and foreigners. And ID card making It is a normal job for all people to do so decentralization of local registration. The local registry office is responsible for their own area and facilitates the provision of civil registration services to the public. (Act on Sanitary Status Change to Municipalities, 1999.)

บทนำ

อำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านได้ดังต่อไปนี้

1. ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎร

กำนันผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎรดังนี้

ผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่ปกครองราษฎรที่อยู่ในเขตหมู่บ้าน (มาตรา 10)

ผู้ใหญ่บ้านเป็นหัวหน้าของราษฎรในหมู่บ้านของตนมีอำนาจและหน้าที่ในการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎรกล่าวคือ (มาตรา 27)

รักษาความสงบและความสุขสำราญช่วยป้องกันความทุกข์ภัยของลูกบ้านตามสมควรและที่สามารถจะทำได้การที่กล่าวนี้ถ้าสมควรจะต้องปรึกษาหารือและช่วยกันกับเพื่อนผู้ใหญ่ก็ดีกับกำนันนายตำบลก็ดีก็เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะต้องปฏิบัติให้สมควรแก่การที่จะรักษาประโยชน์และความสุขของลูกบ้านซึ่งได้มอบไว้ให้เป็นธุระในพระราชบัญญัตินี้

ควบคุมดูแลลูกบ้านให้ปฏิบัติหน้าที่ซึ่งจะต้องพึงกระทำตามกฎหมายหรือระเบียบแบบแผนองราชการกระทำตนให้เป็นตัวอย่างแก่ราษฎรตามที่ทางราชการได้แนะนำ

บรรดาการที่จะตรวจตรารักษาความปกติเรียบร้อยในตำบลคือการที่จะว่ากล่าวราษฎรในตำบลนั้นให้ประพฤติตามพระราชกำหนดกฎหมายก็ดีหรือการที่จะป้องกันภยันตรายและรักษาความสุขสำราญของราษฎรในตำบลนั้นก็ดีหรือการที่จะรับกิจสุขทุกข์ของราษฎรในตำบลนั้นร้องเรียนต่อผู้ว่าราชการเมืองกรมการอำเภอและจะรับข้อราชการมาประกาศแก่ราษฎรในตำบลนั้นๆก็ดีหรือที่จะจัดการตามพระราชกำหนดเช่นการตรวจแนะนำเก็บภาษีอากรในตำบลนั้นก็ดีการทั้งนี้อยู่ในหน้าที่ของกำนันผู้เป็นนายตำบลผู้ใหญ่ทั้งปวงในตำบลนั้นและแพทย์ประจำตำบลจะต้องช่วยกันเป็นธุระจัดการให้เรียบร้อยได้ตามสมควรแก่หน้าที่ (มาตรา 34)

นอกจากอำนาจหน้าที่ที่กล่าวโดยเฉพาะให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกำนันกำนันมีอาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้ใหญ่บ้านด้วย (มาตรา 34 ทวิ)

2. ด้านการที่เกี่ยวด้วยความอาญา

ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ได้กำหนดให้ผู้ใหญ่บ้านมีหน้าที่ในการเกี่ยวด้วยความอาญาดังต่อไปนี้ (มาตรา 28)

เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านของตนต้องแจ้งความต่อกำนันนายตำบลให้ทราบ

เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในหมู่บ้านที่ใกล้เคียงต้องแจ้งความต่อผู้ใหญ่บ้านนั้นให้ทราบ

เมื่อตรวจพบของกลางที่ผู้กระทำผิดกฎหมายมีอยู่ก็ดีหรือสิ่งของที่สงสัยว่าได้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือเป็นสิ่งของสำหรับใช้ในการกระทำผิดกฎหมายก็ดีให้จับสิ่งของนั้นไว้และรีบนำส่งต่อกำนันนายตำบล

เมื่อปรากฏว่าผู้ใดกำลังกระทำผิดก็ดีหรือมีเหตุสมควรสงสัยว่าเป็นผู้ที่ได้กระทำผิดกฎหมายก็ดีให้จับตัวผู้นั้นไว้และรีบนำส่งกำนันนายตำบล

ถ้ามีหมายหรือคำสั่งตามหน้าที่ราชการให้จับผู้ใดในหมู่บ้านนั้นเป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะจับผู้นั้นและรีบส่งต่อกำนันหรือกรมการอำเภอตามสมควร

เมื่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ออกหมายส่งให้ค้นหรือยึดผู้ใหญ่บ้านต้องจัดการให้เป็นไปตามกฎหมาย

กำนันมีหน้าที่และอำนาจในการที่เกี่ยวด้วยตามอาญาดังนี้ (มาตรา 35)

1) เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าได้เกิดขึ้นในตำบลของตนต้องแจ้งความต่อกรมการอำเภอให้ทราบ

2) เมื่อทราบข่าวว่ามีการกระทำผิดกฎหมายเกิดขึ้นหรือสงสัยว่าจะได้เกิดขึ้นในตำบลที่ใกล้เคียงต้องแจ้งความต่อกำนันนายตำบลนั้นให้ทราบ

3) เมื่อกำหนดว่าผู้ใดกำลังกระทำผิดกฎหมายก็ดีหรือมีเหตุควรสงสัยว่าจะได้เป็นผู้ได้กระทำผิดกฎหมายก็ดีให้จับผู้นั้นไว้และรีบนำส่งต่อกรมการอำเภอ

4) ถ้ามีหมายหรือมีคำสั่งตามหน้าที่ราชการให้จับผู้ใดในตำบลนั้นเป็นหน้าที่ของกำนันที่จะจับผู้นั้นแล้วรีบส่งกรมการอำเภอตามสมควร

5) เมื่อเจ้าพนักงานผู้มีหน้าที่ออกหมายสั่งให้ค้นหรือให้ยึดกำนันต้องจัดการให้เป็นไปตามกฎหมาย

6) ถ้ามีผู้มาขออายัดตัวคนหรือสิ่งของก็ดีหรือผู้ต้องโจรกรรมจะทำหมายตราสินหรือมีผู้จะมาขอทำการชันสูตรบาดแผลก็ดีทั้งนี้ให้กำนันสืบสวนฟังข้อความแล้วรีบนำตัวผู้ขอดำเนินการให้ทันท่วงที

<u>3 ด้านงานทะเบียน</u>

ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ได้กำหนดให้กำนันผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานทะเบียนดังต่อไปนี้

เป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านที่จะทำบัญชีสำมะโนครัวในหมู่บ้านและคอยแก้ไขบัญชีนั้นให้ถูกต้องเสมอ (มาตรา 27 ข้อ 4)

ถ้ามีคนจรแปลกหน้านอกสำมะโนครัวหมู่บ้านนั้นเข้ามาอาศัยเป็นหน้าที่ของผู้ใหญ่บ้านจะต้องไต่ถามให้รู้จักตัวและรู้เหตุการณที่มาอาศัยถ้าเห็นว่าไม่ได้มาโดยสุจริตให้เอาตัวผู้นั้นส่งกำนันนายตำบลของตน (มาตรา 27 ข้อ 6)

ให้กำนันดูแลคนเดินทางซึ่งไม่มีเหตุควรสงสัยว่าจะเป็นผู้ร้ายให้ได้มีที่พักตามสมควร (มาตรา 38)

ถ้าผู้เดินทางด้วยราชการจะต้องการคนนำทางหรือขาดแคลนพาหนะเสบียงอาหารในระหว่างทางและจะต้องขอต่อกำนันให้ช่วยสงเคราะห์กำนันต้องช่วยจัดหาให้ตามที่จะทำได้หากว่าการช่วยเหลือจะต้องออกราคาจ้างเพียงใดให้กำนันเรียกเอาแก่ผู้เดินทางนั้น (มาตรา 38)

กำนันผู้ใหญ่บ้านต้องรักษาบัญชีสำมะโนครัวและทะเบียนบัญชีของรัฐบาลในตำบลนั้นและแก้ไขเพิ่มเติมให้ถูกต้องตรงตามบัญชีของผู้ใหญ่บ้าน (มาตรา 41)

เมื่อผู้ใหญ่บ้านนำคนจรแปลกหน้านอกจากสำมะโนครัวตำบลมาส่งกำนันตามความในมาตรา 27 ข้อ 6 ให้กำนันปรึกษาหารือกับผู้ใหญ่บ้านเมื่อเห็นสมควรจะขับไล่ผู้นั้นออกไปเสียจากท้องที่ตำบลนั้นก็ได้ (มาตรา53)

ในการที่จะสำรวจสำมะโนครัวและจดทะเบียนบัญชีต่างๆเพื่อประโยชน์ในราชการเช่นการที่จะสำรวจสำมะโนครัวและทำบัญชีไร่นาและสิ่งของต้องพึกัดภาษีอากรในตำบลนั้นกำนันจะเรียกผู้ใหญ่บ้านทั้งปวงประชุมกันตรวจทำบัญชีให้ถูกต้องและลงช่อพร้อมกันเป็นพยานในบัญชีที่จะยื่นต่อเจ้าพนักงานก็ได้ (มาตรา 57)

4 ด้านการพัฒนาตำบลและส่งเสริมอาชีพของราษฎร

ตามกฎหมายลักษณะปกครองท้องที่นายอำเภอและกำนันมีหน้าที่ดูแลรักษาสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชน์ของแผ่นดินซึ่งในทางปฏิบัติผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้มีส่วนช่วยเหลืออำเภอและกำนันในการดำเนินการดังนี้

1) ชี้แจงให้ประชาชนเห็นความสำคัญของที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันซึ่งในอนาคตเมื่อบ้านเมืองเจริญขึ้นจำนวนของประชาชนก็จะเพิ่มมากขึ้นเป็นลำดับเมื่อถึงเวลานั้นแล้วจะไม่มีที่ดินสาธารณประโยชน์สำหรับให้สาธารณชนใช้ร่วมกัน

2) ตรวจสอบที่ดินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดินสำหรับพลเมืองใช้ร่วมกันจากทะเบียนเดิมให้เป็นปัจจุบันกำนันท้องที่เป็นคณะกรรมการที่อำเภอแต่งตั้งร่วมกับปลัดอำเภอที่ดินอำเภอและป่าไม้อำเภอดำเนินการสอบสวนตรวจสอบที่ดินสาธารณประโยชน์

3) ทำการพัฒนาที่ดินสาธารณประโยชน์โดยประสานงานกับอำเภอเพื่อขอความร่วมมือจากข้าราชการพ่อค้าประชาชนและมวลชนในท้องที่ขุดคูทำถนนปลูกต้นไม้โดยรอบที่ดินสาธารณประโยชน์อาจจะจัดทำในรูปโครงการที่มีงบประมาณของทางราชการสนับสนุนอยู่แล้วหรือการพัฒนาท้องถิ่นในโอกาสอันควรเช่นวันเฉลิมพระชนมพรรษาวันฉัตรมงคลวันจักรีเป็นต้นหรืออื่นๆ

4) เสนอให้อำเภอพิจารณาในการใช้ที่ดินสาธารณประโยชนเพราะอำเภออาจนี่ดินสาธารณประโยชน์ไปใช้เป็นสนามกีฬาหรือสถานที่พักผ่อนหย่อนใจหรืออาจนำไปใช้ประโยชน์ในด้านเศรษฐกิจแก่ส่วนรวมเช่นใช้เป็นแปลงทดสอบปลูกพืชชนิดต่างๆใช้เป็นสถานที่กลางสำหรับนำสินค้าไปจำหน่ายใช้เป็นทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์หรือใช้บางส่วนเป็นแหล่งสาธารณะประจำตำบลหมู่บ้านเป็นต้น

5) ช่วยเหลืออำเภอตรวจตราดูแลมิให้บุคคลหรือหน่วยราชการใดเข้าไปใช้ที่ดินสาธารณประโยชน์ก่อนที่จะได้รับอนุมัติจากกระทรวงมหาดไทยกรณีมีผู้บุกรุกครอบครองทำประโยชน์มิชอบในที่ดินดังกล่าวให้รายงานอำเภอทราบเพื่อรีบดำเนินการแก้ไขทันทีก่อนี่ปัญหาจะเพิ่มมากขึ้น

นอกจากนี้กฎหมายลักษณะปกครองท้องที่ยังกำหนดให้กำนันผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับกิจการสาธารณประโยชน์ดังต่อไปนี้

- ถ้าเกิดเหตุจลาจลก็ดีฆ่ากันตายก็ดีตีชิงก็ดีปล้นทรัพย์ก็ดีไฟไหม้ก็ดีหรือเหตุร้ายสำคัญอย่างใดอย่างหนึ่งในหมู่บ้านของตนหรอในหมู่บ้านใกล้เคียงอันสมควรจะช่วยได้เป็นหนาที่ของผู้ใหญ่บ้านจะต้องเรียกลูกบ้านของตนออกช่วยต่อสู้ติดตามจับผู้ร้ายเอาของกลางคนหรือดับไฟหรือช่วยอย่างอื่นที่สมควรโดยเต็มกำลัง

- ผู้ใหญ่บ้านเห็นลูกบ้านของตนคนใดแสดงความอาฆาตมาดร้ายแก่ผู้อื่นก็ดีหรือเป็นคนจรจัดไม่ปรากฏการำมาหาเลี้ยงชีพและไม่สามารถจะชี้แจงให้เห็นความบริสุทธิ์ของตนได้ก็ดีผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจที่จะเรียกลูกบ้านคนนั้นมาไต่ถามและว่ากล่าวสั่งสอนถ้าไม่ฟังให้เอาตัวส่งกำนันจัดการตามความในมาตรา 52 แห่งพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (มาตรา 27 ข้อ 8)

- ถ้าเกิดเหตุจลาจลก็ดีฆ่ากันตายก็ดีชิงทรัพย์ก็ดีไฟไหม้ก็ดีหรือเหตุร้ายสำคัญอย่างใดอย่างหนึ่งในตำบลของตนหรือในตำบลที่ใกล้เคียงอันสมควรจะช่วยได้ก็ดีหรือมีผู้ร้ายแต่ที่อื่นๆมามั่วสุมในตำบลก็ดีหรือมีเหตุควรสงสัยว่าลูกบ้านในตำบลนั้นบางคนจะเกี่ยวข้องกับโจรผู้ร้ายก็ดีเป็นหน้าที่ของกำนันจะต้องเรียกผู้ใหญ่บ้านและลูกบ้านในตำบลออกช่วยต่อสู้ติดตามจับผู้ร้ายก็ดีเป็นหน้าที่ของกำนันจะต้องเรียกผู้ใหญ่บ้านและลูกบ้านในตำบลออกช่วยต่อสู้ติดตามจับผู้ร้ายหรือติดตามเอาของกลางคืนหรือดับไฟหรือช่วยอย่างอื่นตามสมควรแก่การโดยเต็มกำลัง

- กำนันต้องตรวจจับสิ่งซึ่งเป็นสาธารณประโยชนอันอยู่ในตำบลนั้นเช่นสระน้ำศาลาอาศัยที่เลี้ยงปศุสัตว์เป็นต้น (มาตรา 40)

- กำนันกระทำการตามหน้าที่จะเรียกผู้ใดมาหาหรือให้ช่วยก็ได้ (มาตรา 43) ถ้ามีเหตุสงสัยว่าผู้ใดในตำบลนั้นแสดงความอาฆาตมาดร้ายแก่ผู้อื่นก็ดีหรือเป็นคนจรจัดไม่ปรากฏการทำมาหาเลี้ยงชีพและไม่สามารถชี้แจงความบริสุทธิ์

ของตนได้ก็ให้กำนันเรียกประชุมผู้ใหญ่บ้านสืบสวนถ้ามีหลักฐานควรเชื่อว่าเป็นความจริงก็ให้เอาตัวผู้นั้นส่งกรมการอำเภอไปฟ้องร้องเอาโทษตามมาตรา 30 แห่งประมวญกฎหมายอาญา (มาตรา 52)

- ถ้าลูกบ้านผู้ใดไปตั้งกระท่อมหรอโรงเรือนอยู่ในที่เปลี่ยวในตำบลนั้นซึ่งน่ากลัวจะเป็นอันตรายด้วยโจรผู้ร้ายหรอน่าสงสัยว่าจะเป็นสำนกโจรกรรมอย่างนี้ให้กำนันผู้ใหญ่บ้านในตำบลนั้นประชุมปรึกษากันดูเมื่อเห็นเป็นการสมควรแล้วจะบังคับให้ลูกบ้านคนนั้นย้ายเข้ามาอยู่ในหมู่บ้านก็ได้และให้นำความแจ้งต่อกรมอำเภอด้วย (มาตรา 54)

- ในวันเวลาใดจะมีอันตรายแก่การทำมาหากินของลูกบ้านในตำบลนั้นเช่นมีโรคภัยไข้เจ็บติดต่อเกิดขึ้นหรือมีน้ำมากหรือน้ำน้อยเกินไปเป็นต้นให้กำนันผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบลปรึกษาหารือกันในการที่จะป้องกันแก้ไขเยียวยาภยันตรายด้วยการแนะนำลูกบ้านให้ทำอย่างใดหรือลงแรงช่วยกันได้ประการใดกำนันมีอำนาจที่จะบังคับการนั้นได้ถ้าเห็นเป็นการเหลือกำลังให้ร้องเรียนต่อกรมการอำเภอและผู้ว่าราชการเมืองขอกำลังรัฐบาลช่วย (มาตรา 56)

- ในเวลาใดมีการนักขัตฤกษ์หรือเป็นการประชุมการใหญ่ในตำบลนั้นกำนันจะเรียกผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบลพร้อมกันมาช่วยพิทักษ์รักษาความสงบเรียบร้อยในที่อันนั้นถ้าแลเป็นการจำเป็นแล้วจะขอแรงราษฎรมาช่วยก็ได้ (มาตรา 60)

<u>5 อำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านตามกฎหมายอื่นๆ</u>

5.1. ด้านการปกครองและรักษาความสงบเรียบร้อย

5.1.1. พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่และรักษาความสงบเรียบร้อย

- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2486
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2486
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2510
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2516
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 6) พ.ศ. 2525
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2527
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 8) พ.ศ. 2532
- พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ (ฉบับที่ 9) พ.ศ. 2532

5.1.2. ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530

กำนันผู้ใหญ่บ้านทำหน้าที่ในการประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน

5.1.3. ประมวลกฎหมายอาญาและประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

กำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นพนักงานฝ่ายปกครองมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของราษฎรในพื้นที่ตามพระราชบัญญัติปกครองท้องที่พ.ศ. 2457มีอำนาจและหน้าที่ในการสืบสวนคดีอาญาที่เกิดขึ้นภายในพื้นที่ได้ตาม ป.วิ อาญามาตรา 2 (10) และ (16)

กำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นพนักงานฝ่ายปกครองมีอำนาจและหน้าที่ในการจับกุมผู้กระทำความผิดอาญาโดยไม่มีหมายจับได้ในกรณี

- กระทำผิดซึ่งหน้า
- มีพฤติการณ์อันควรสงสัย
- มีเหตุอันควรสงสัย
- เมื่อมีผู้ขอให้จับตาม ป.วิ.อาญามาตรา 78

5.2. งานที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยราชการหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสากิจในพื้นที่ซึ่งกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่

5.2.1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ.2521

กำนันผู้ใหญ่บ้านจึงยังคงมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ.2457

5.2.2. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 กำนันผู้ใหญ่บ้านยังคงมีอำนาจหน้าที่เช่นเดิมในพื้นที่ตำบลหมู่บ้าน

5.3. งานด้านการพัฒนาและส่งเสริมอาชีพแบ่งออกได้เป็น

5.3.1. ด้านเกษตรกรรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่

5.3.1.1) ประมวลกฎหมายที่ดิน

ผู้ใหญ่บ้านอาจได้รับมอบหมายให้ช่วยเหลือเจ้าพนักงานที่ดินในการรังวัดที่ดินออกหนังสือสำคัญ (นส.) หรือโฉนดหรือการแบ่งแยกโอนซื้อขายที่ดินซึ่งในการนี้อาจได้รับค่าป่วยการจากทางราชการ (กฎกระทรวงมหาดไทยฉบับที่ 32 พ.ศ.2522) ออกตามความใช้พระราชบัญญัติกฎหมายที่ดิน พ.ศ.2479 ด้วย

ผู้ใหญ่บ้านในฐานะผู้ปกครองท้องที่มีหน้าที่ตรวจตราดูแลที่ดินของรัฐมิให้บุคคลใดกระทำการดังนี้

- เข้าไปยึดถือครอบครองรวมถึงการก่อสร้างหรือเผาป่า
- ทำลายหรือทำให้ที่ดินที่หินที่กรวดหรือที่ทรายเสื่อมสภาพในบริเวณที่ประกาศหวงห้าม
- ทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดอันเป็นอันตรายแก่ทรัพยากรในที่ดิน

เมื่อพบการกระทำผิดกฎหมายดังกล่าวให้รายงานอำเภอทราบเพื่อทำการจับกุม

5.3.1.2. พระราชบัญญัติเช่าที่ดินเพื่อการเกษตร พ.ศ.2524

ผู้ใหญ่บ้านในหมู่บ้านที่อยู่ในท้องที่ที่มีการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรมเป็นคณะกรรมการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประจำตำบล (คชก.ตำบล) โดยตำแหน่งมีอำนาจหน้าที่

- กำหนดอัตราค่าเช่าขั้นสูงของแต่ละท้องที่
- พิจารณาวินิจฉัยข้อพิพาทเกี่ยวกับการเรียกเก็บค่าเช่าการชำระค่าเช่าระยะเวลาของการเช่าตลอดจนข้อพิพาทอื่นหรือค่าเสียหายจากการเช่าตามคำขอของผู้เช่าหรือผู้ให้เช่าและมีคำสั่งใดๆให้ผู้เช่าหรือให้ผู้เช่าปฏิบัติหรือมิให้ปฏิบัติประการใดๆเพื่อเกิดผลตามคำวินิจฉัย
- อำนาจหน้าที่ตามที่คณะกรรมการเช่าที่ดินเพื่อเกษตรกรรมประจำจังหวัด (คชก. จังหวัด) มอบหมาย
- กฎหมายกำหนดให้ คชก.เป็นเจ้าพนักงานตามประมวลกฎหมายอาญามีอำนาจเรียกผู้เช่าผู้ให้เช่าหรือผู้เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้องมาให้ถ้อยคำหรือชี้แจงหรือส่งเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวกับการเช่ามาประกอบการพิจารณาได้นอกจากนี้มีอำนาจเข้าไปในที่ดินที่เช่าหรือที่เก็บผลผลิตของผู้เช่าผู้ให้เช่าหรือผู้ซึ่งเกี่ยวข้องในระเวลาระหว่างพระอาทิตย์ขึ้นถึงพระอาทิตย์ตกเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการเช่าได้

5.3.1.3. พระราชบัญญัติปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม พ.ศ.2518

การปฏิรูปที่ดินเป็นการปรับปรุงเกี่ยวกับสิทธิและการถือครองในที่ดินเพื่อเกษตรกรรมรวมตลอดถึงการจัดที่อยู่อาศัยในที่ดินโดยรัฐนำที่ดินของรัฐหรือที่รัฐซื้อหรือเวนคืนจากเจ้าของที่ดินซึ่งมิได้ทำประโยชน์ในที่ดินนั้นด้วยตนเองหรือมีที่ดินเกินสิทธิเพื่อจัดให้แก่เกษตรกรผู้ไม่มีที่ดินของตนเองหรือเกษตรที่มีที่ดินไม่เพียงพอแก่การครองชีพ

การกำหนดเขตที่ดินในท้องที่ใดในเขตปฏิรูปที่ดินให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาโดยมีแผนที่แสดงเขตและระบุท้องที่ที่อยู่ในเขตปฏิรูปที่ดินโดยให้ถือเอาเขตอำเภอเป็นหลัก

ที่ดินที่บุคคลได้รับสิทธิโดยการปฏิรูปที่ดินจะทำการแบ่งแยกหรือโอนสิทธิในที่ดินนั้นไปยังผู้อื่นมิได้เว้นแต่เป็นการตกทอดแก่ทายาทโดยธรรม (ลูกหลานบิดามารดาพี่น้องลุงป้าน้าอาเป็นต้น) หรือโอนไปยังสถาบันเกษตรกรหรือสำนักงานปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม (ส.ป.ก.) เพื่อประโยชน์ในการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตรกรรม

ผู้ใหญ่บ้านกำนันอาจได้รับมอบหมายจากนายอำเภอ (ซึ่งเป็นอนุกรรมการปฏิรูปที่ดินระดับจังหวัด) ในการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการปฏิรูปที่ดิน

5.3.1.4. พระราชบัญญัติจัดรูปที่ดินเพื่อการเกษตร พ.ศ.2527

การจัดรูปที่ดินเป็นการดำเนินงานพัฒนาที่ดินใช้เพื่อเกษตรกรรมให้สมบูรณ์ทั่วถึงที่ดินทุกแปลงเพื่อเพิ่มผลผลิตและลดต้นทุนการผลิตโดยทำการรวบรวมที่ดินหลายแปลงในบริเวณเดียวกันเพื่อวางผังจัดรูปที่ดินเสียใหม่เขตโครงการจัด

รูปที่ดินในท้องที่ใดให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกาพร้อมทั้งรายชื่อเจ้าของหรือผู้ครอบครองโดยชอบธรรมด้วยกฎหมายและแผนที่แสดงเขตโครงการจัดรูปที่ดิน (เป็นงานในหน้าที่ของกรมชลประทาน)

นายอำเภอและปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภออำเภอท้องที่ที่มีการจัดรูปที่ดินเป็นคณะกรรมการจัดรูปที่ดินจังหวัดอาจมอบหมายให้กำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ช่วยเหลือในการดำเนินงานเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการจัดรูปที่ดินได้

5.3.1.5. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจน พ.ศ.2528

ตามคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 222/2526 ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2526 แต่งตั้งคณะกรรมการช่วยเหลือเกษตรกรผู้ยากจน (กชก.) โดยกำนัน (ตำบลที่ผู้ร้องมีภูมิลำเนาหรือที่ดินพิพาทตั้งอยู่) เป็นอนุกรรมการส่วนอำเภอ (อชก. ส่วนอำเภอ) ที่ทำการปกครองอำเภอเป็นเจ้าของเรื่องมีอำนาจหน้าที่พิจารณาช่วยเหลือเกษตรกรและผู้ยากจนผู้ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายเกี่ยวกับหนี้สินที่ดินทำกินและคดีความต่างๆ โดยสำนักงานกลางช่วยเหลือเกษตรกรผู้ยากจน

5.3.1.6. พระราชบัญญัติการชลประทานราษฎร์ พ.ศ.2482

การชลประทานราษฎรหมายความว่าการชลประทานที่ราษฎรได้ร่วมกันจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์แก่การเพาะปลูกของราษฎรในท้องที่กำนันผู้ใหญ่บ้านมีอำนาจหน้าที่ดังนี้คือ

- เกณฑ์แรงงานหรือเครื่องอุปกรณ์การชลประทานส่วนราษฎรในเวลาฉุกเฉินการเกณฑ์แรงงานหรืออุปกรณ์การชลประทานให้กำหนดเกณฑ์เอาตามเนื้อที่ที่ทำการเพาะปลูก
- ผู้ใดไม่สามารถไปทำงานตามคำสั่งเกณฑ์ของเจ้าพนักงานถ้าสามารถจัดผู้อื่นไปทำแทนผู้นั้นต้องจัดให้ผู้อื่นที่สมควรไปทำแทนหรือจะให้เงินค่าทดแทนแรงงานตามปริมาณแห่งงานที่จะต้องทำก็ได้
- เป็นผู้แบ่งและควบคุมงานในการแบ่งปันการงานและเครื่องอุปกรณ์ชลประทานส่วนราษฎร
- แบ่งปันน้ำในเขตชลประทานส่วนราษฎรโดยแบ่งปันตามส่วนของจำนวนเนื้อที่ที่ทำการเพาะปลูกเว้นแต่กรณีที่ตกลงกันไม่ได้จึงให้นายอำเภอหรือผู้แทนกำนันผู้ใหญ่บ้านและหัวหน้าการชลประทานในส่วนที่เกี่ยวข้องนั้นไม่น้อยกว่าสามนายเป็นผู้พิจารณาเพื่อชี้ขาดตามเสียงข้างมาก

5.3.1.7. พระราชบัญญัติการชลประทานหลวง พ.ศ.2485

การชลประทานหลวงเป็นกิจการที่กรมชลประทานจัดทำขึ้นนั้นกำนันผู้ใหญ่บ้านในท้องที่ซึ่งอยู่ในเขตชลประทานมีหน้าที่ดูแลรักษาคันคลองและทางน้ำชลประทานที่อยู่ในเขตท้องที่

5.3.1.8. พระราชบัญญัติปุ๋ย พ.ศ.2518

กำนันผู้ใหญ่บ้านหากพบว่าการจำหน่ายปุ๋ยเคมีที่จำหน่ายในท้องตลาดเสื่อมคุณภาพผิดมาตรฐานปลอมน้ำหนักน้อยกว่าที่แจ้งไว้ปริมาณธาตุอาหารไม่ถูกต้องครบถ้วนตามที่แจ้งไว้ควรแจ้งให้อำเภอทราบเพื่อดำเนินการต่อไปทั้งนี้เพื่อรักษาผลประโยชน์ของเกษตรกร

5.3.2. ด้านพาณิชยกรรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่

5.3.2.1. พระราชบัญญัติการค้าข้าว พ.ศ.2489

หมายถึงการค้าข้าวเปลือกทุกชนิดข้าวกล้องข้าวสารข้าวเหนียวและรวมตลอดถึงปลายข้าวรำและสิ่งใดๆที่แปลสภาพมาจากข้าว

กำนันผู้ใหญ่บ้านอาจได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอปลัดอำเภอซึ่งเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามประกาศแต่งตั้งของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงพาณิชย์

5.3.2.2. พระราชบัญญัติกำหนดราคาสินค้าและป้องกันการผูกขาด พ.ศ.2522

กำนันผู้ใหญ่บ้านอาจได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอในการปฏิบัติให้เป็นไปตามประกาศหรือคำสั่งของคณะกรรมการส่วนจังหวัดซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน (สำนักงานพาณิชย์จังหวัดเป็นเจ้าของเรื่อง)

5.3.2.3. พระราชบัญญัติมาตราชั่งตวงวัด พ.ศ.2566

ตามกฎหมายว่าด้วยมาตราชั่งตวงวัดกำหนดให้เครื่องชั่งเครื่องตวงเครื่องวัดทั้งปวงที่บุคคลผู้ใดใช้หรือมีอยู่ในความครอบครองนั้นต้องมีตราเครื่องหมายรับรองสำนกงานกลางหรือสำนักงานสาขาชั่งตวงวัดของกระทรวงพาณิชย์

กำนันผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ใกล้ชิดประชาชนและเกษตรกรจึงควรสอดส่องดูแลเมื่อพบว่าผู้ใดกระทำผิดหรือมีเหตุสงสัยว่าได้กระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับมาตราชั่งตวงวัดควรแจ้งอำเภอทราบเพื่อดำเนินการตามกฎหมาย

5.3.3. ด้านอุตสาหกรรมกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้แก่

5.3.3.1. พระราชบัญญัติโรงงาน พ.ศ.2512

ทำหน้าที่ในการช่วยสอดส่องดูแลโรงงานอาคารสถานที่หรือยานพาหนะที่ใช้เครื่องจักรมีกำลังรวมตั้งแต่สองแรงม้าขึ้นไปหรือใช้คนงานโดยใช้เครื่องจักรหรือไม่ก็ตาม

5.3.3.2. พระราชบัญญัติน้ำมันเชื้อเพลิง พ.ศ.2521 และพระราชบัญญัติว่าด้วยราคาการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิง

กำนันผู้ใหญ่บ้านอาจได้รับมอบหมายจากนายอำเภอให้ช่วยดูแลเกี่ยวกับการค้าน้ำมันเชื้อเพลิงและการเก็บรักษาน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งผู้ค้าน้ำมันโดยจัดตั้งเป็นสถานีบริการจำหน่ายน้ำมันเชื้อเพลิงรวมทั้งบรรดาสถานีที่รับอนุญาตให้เก็บน้ำมันเชื้อเพลิงต้องมีป้ายตามชนิดและขนาดซึ่งเจ้าพนักงานได้กำหนดให้แสดงไว้ ณ ที่ซึ่งเห็นได้ง่ายป้ายนั้นให้มีคำว่า “สถานที่รับอนุญาตเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงใบอนุญาตเลขที่.....” ใบอนุญาตมีกำหนด1ปีหมออายุวันที่ 31 เดือนธันวาคมของทุกปี

สรุป

อำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ตามที่ กฎหมายต่างๆได้กำหนดไว้นั้น ในบางเรื่องไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันมากนัก บทบาทหน้าที่ในปัจจุบันอาจต้องมี เพิ่ม เช่น บทบาทในเรื่องการป้องกันภัยและปราบปรามยาเสพติดให้ โทษ การป้องกันโรค เป็นต้น ทั้งนี้ควรกำหนดระเบียบกฎหมาย เกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านให้ชัดเจน เพื่อให้ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมประกอบกับปัจจุบันเศรษฐกิจของประเทศเริ่มชะลอตัว ปัจจัยที่ จะช่วยในการแก้ปัญหาเศรษฐกิจระดับประเทศ สามารถแก้ไขได้ ด้วยการพัฒนาและส่งเสริมเศรษฐกิจภาคครัวเรือนและชุมชน ทั้งนี้ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจึงควรเข้ามามีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนาเศรษฐกิจของชุมชนให้ดีขึ้น โดยกำนัน ผู้ใหญ่บ้านจะต้องเป็นผู้นำใน การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนในด้านต่างๆ เช่น การส่งเสริมให้ ประชาชนทำโครงการไร่นาสวนผสม อุตสาหกรรม การเกษตรกรรม การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนตามแนวเศรษฐกิจพอเพียง การจัดตลาด กลางหมู่บ้าน การรวมกลุ่มออมทรัพย์ในรูปแบบสหกรณ์ในระดับหมู่บ้าน

บทบาทของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านที่ กล่าวมาข้างต้น กล่าวได้ว่า กำนัน ผู้ใหญ่บ้านมีบทบาททั้งในฐานะ ตัวแทนของราชการและเป็นตัวแทนของประชาชนในเวลาเดียวกัน กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจึงเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการบริหารราชการ แผ่นดินในระดับท้องถิ่น เพราะถึงแม้ว่าในปัจจุบันองค์การบริหาร ส่วนตำบลหรือเทศบาลจะมีบทบาทในการแก้ไขปัญหาให้ท้องถิ่นมากขึ้น โดยเฉพาะในบทบาทด้านการพัฒนาในพื้นที่ อย่างไรก็ตาม อำนาจ หน้าที่บางอย่างองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเทศบาล ก็ยังไม่สามารถที่จะแทนที่ หรือทดแทนอำนาจหน้าที่ของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านได้ทั้งหมด ทั้งนี้เพราะนอกเหนือจากการทำบทบาทหน้าที่ตามที่คาดหวังแล้ว กำนัน ผู้ใหญ่บ้านยังมีความสำคัญในฐานะของผู้นำชุมชนที่มีบทบาท ในการสร้างการบูรณาการในชุมชน การจัดการความขัดแย้ง การ เป็นผู้ไกล่เกลี่ยความขัดแย้งที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น การดำรงสถานะเป็น ผู้นำทางความคิดของชาวบ้าน และการเป็นผู้สร้างความสามัคคีใน หมู่บ้าน เมื่อเป็นดังนี้ กำนัน ผู้ใหญ่บ้านจึงยังคงความสำคัญและจำเป็นอยู่ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการสำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผศ.ดร.พภัสสรณ์ วรภัทร์ถิระกุล อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้อนุเคราะห์ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ผู้เขียนรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เอกสารอ้างอิง

กรมการปกครอง. (2536). **คู่มือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.

กรมการปกครอง. (2545). **คู่มือปฏิบัติงานกำนันผู้ใหญ่บ้าน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

กรมการปกครอง. (2547). **กระทวงมหาดไทย**. พระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พุทธศักราช 2457 (แก้ไขเพิ่มเติมถึง ปัจจุบัน). กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

กรมการปกครอง กระทวงมหาดไทย (2553). **คู่มือปฏิบัติงาน สำหรับกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ปี 2553**. กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์อาสารักษาดินแดน.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	บุญเกิด นาราช
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 18 มีนาคม 2522
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	ปลัดอำเภอเชียงของ จังหวัดเชียงราย
สถานที่อยู่	29 หมู่ที่ 7 ตำบลเชียงเคี่ยน อำเภอเทิง จังหวัดเชียงราย 57230 โทรศัพท์ 0639026390

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2552	รัฐประศาสนศาตร์บัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในกระแสอาเซียน

BUDDHIST PHILOSOPHY OF SUFFICIENCY ECONOMY IN ASEAN

บุศรา ขาวจัตุรัส
Busara Khawjutturat

บทคัดย่อ

มนุษย์รู้จักระบบเศรษฐกิจในความหมายที่แคบลงไปทุกที นอกจากการซื้อขายแลกเปลี่ยน เพื่อตอบสนองความต้องการของคนหมู่มากได้อย่างรวดเร็ว หรือที่เรียกว่าความมีประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจ (Economic Efficiency) แล้ว ระบบเศรษฐกิจยังเป็นกลไกสำคัญในการแบ่งปัน สานสัมพันธ์และสร้างสรรค์สังคมให้คนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างเสมอภาคกัน หรือที่เรียกว่า ความเท่าเทียมกันทางเศรษฐกิจ ได้อีกด้วย เป้าหมายทางเศรษฐกิจทั้งสองด้านมีระบบคุณธรรมที่แตกต่างกัน และแม้ว่ามนุษย์จะพยายามสร้างระบบเศรษฐกิจขึ้นมาในหลากหลาย รูปแบบแต่ก็ไม่อาจบรรลุเป้าหมายทั้งสองได้ พร้อมกัน

สิ่งที่น่าสังเกตคือ การมุ่งตอบสนองความต้องการอย่างรวดเร็วมักเป็นเป้าหมายหลักในการ พัฒนาประเทศตลอด 5 ทศวรรษ ที่ผ่านมาโดยมีกิจกรรมทางเศรษฐกิจหลากหลายรูปแบบคอยโยงใย ผู้คนให้เข้าสู่พื้นที่ทางเศรษฐกิจมากขึ้น สถานการณ์ดังกล่าวสร้างภาพฝืนทางเศรษฐกิจให้เป็นจริง ที่อุปสงค์อัน ทรงประสิทธิผลของผู้บริโภค ทำให้เกิดการ พัฒนาตลาดและเศรษฐกิจของประเทศ กระทั่งผู้คนยอมรับเอาการดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ เป็นส่วนหนึ่งในวิถีการดำเนินชีวิตประจำจัน และเชื่อว่าเป็นสิ่งที่ใช้พึ่งพาอาศัยได้ การเน้น เป้าหมายความมีประสิทธิภาพทางเศรษฐกิจแบบสุดโต่งทำให้ประเทศต้องเปิดเสรีทางด้านการค้า การลงทุน และชีวิตผู้คนก็เปลี่ยนแปลงไปนับจากนั้น

คำสำคัญ : พุทธปรัชญา,เศรษฐกิจพอเพียง,อาเซียน

ABSTRACT

Human beings know the economic system in a narrow sense. In addition to forex trading. To meet the needs of the masses very quickly. Also known as economic efficiency, economic system is also an important mechanism for sharing. Build relationships and create a society that gives people a better life. Known as Economic equality is another. Economic goals on both sides. There are different moral systems. And although humanity is trying to create an economic system in a variety of ways. The format, however, can not achieve both goals simultaneously.

It is noteworthy. Rapid focus is often the primary goal. Developed countries over the past 5 decades, with a wide range of economic activities. People go into more economic areas. The situation creates a realistic economic picture. At the demand Consumers' influence leads to market and economic development of the country. Both people accept economic activity. As part of the lifestyle. The emphasis on extreme economic efficiency has led to the liberalization of trade, investment and people's lives.

Keyword (s) : Buddhist philosophy, Sufficiency Economy, ASEAN

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการนี้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ได้ด้วยดีเพราะได้รับความอนุเคราะห์จากคณาจารย์ในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ที่ได้อนุเคราะห์ให้คำปรึกษา เสนอแนะการเขียนบทความทางวิชาการด้วยดีมาตลอด ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้อง ที่เสียสละเวลาในการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะ ทำให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงครั้งใหญ่เกิดขึ้นอีกครั้งเมื่อมีการรวมกลุ่มของประเทศสมาชิก “สมาคม ประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้” ประเทศสู่การเป็นประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ภายในปี 2558 หลายประเทศเร่งเตรียมความพร้อมทางด้านประชาคมการเมืองความมั่นคงอาเซียน (ASEAN Political Security Community) ด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) และประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน (ASEAN Socio¬ cultural Community) เป็นครั้งแรกที่ทรัพยากรต่าง ๆ ทั่วประเทศถูกนำมาจัดการให้อยู่ในสภาพที่ดีขึ้นเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน เตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งท้าทายทางเศรษฐกิจและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่กำลังจะมาถึง ทรัพยากรเหล่านี้หากประมวลลงมา ก็อยู่ที่ตัวคนเป็นสำคัญ นั่นหมายความว่า ประเทศสมาชิกประชาคมอาเซียนกำลังถูกขับเคลื่อนในทุกมิตินับจากนี้ไป (คณะกรรมการ IUCN ประเทศไทย.2010)

ในโลกยุคอาเซียน สิ่งที่ประชาคมอาเซียนต้องการดังที่ได้ระบุไว้ในวิสัยทัศน์อาเซียน 2020 คือ การรวมตัวทางเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค ลดช่องว่างทางการพัฒนาและลดการพึ่งพาเศรษฐกิจโลก ที่ผันผวน ประชาคมอาเซียนต้องการการเปลี่ยนแปลงเพื่อขับเคลื่อนสังคมให้เปลี่ยนจากสังคมสมัยใหม่ ไปสู่สังคมแห่งความรู้ (Knowledge-based Society) ที่ข้อมูลมากมายและการสร้างสรรค์แสดงพลัง ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ ขณะที่การศาสนาและวัฒนธรรมจะช่วยสร้างชุมชนของสังคมแห่งความ เอื้ออาทร (A Community of Caring Societies) เพื่อลดช่องว่างทางการพัฒนา และการพัฒนา เศรษฐกิจตามหลักสัมมาอาชีวะ จะทำให้เกิดการรวมตัวทางเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค วิสัยทัศน์อาเซียน 2020 ทำให้รู้ว่าถึงเวลาแล้วที่ชาวอาเซียนจะต้องลดการพึ่งพาเศรษฐกิจโลกที่ผันผวนนั้น

เนื้อหา

ปัจจุบันคนเราดำรงชีวิตในระบบเศรษฐกิจที่มีความซับซ้อนและใหญ่โตมากขึ้น โดยระบบ คุณธรรมไม่ใช่เงื่อนไขที่จำเป็นอีกต่อไป มันเป็นการเริ่มต้นยุคใหม่ที่เศรษฐกิจระบบตลาด ภาคการเงิน ภาคการค้าและบริการมีขนาดใหญ่โตมโหฬาร ขนาดที่ใหญ่เปิดโอกาสให้สถาบันทางเศรษฐกิจนายทุน ข้ามชาติ ผู้เชี่ยวชาญและรัฐต้องเข้ามาขับเคลื่อน ผ่านนโยบายการสร้างความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ ต่าง ๆ ทำให้เกิดผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขึ้นในระบบเศรษฐกิจ และปัญหาความขัดแย้งที่รุนแรงขึ้นในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา

ภาคเศรษฐกิจที่มีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว คือ การให้บริการทางการเงินและการเดินทางขนส่ง ที่สามารถดูดเม็ดเงินจำนวนมหาศาลเข้าประเทศ ปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้การสร้างความเจริญ เติบโตทางเศรษฐกิจและองค์ความรู้ที่เป็นศาสตร์สมัยใหม่กลายเป็นเหตุผลสำคัญที่ทุกคนต้องยอมรับ สิ่งที่สังคมมอง 'ข้าม' ไปคือคนส่วนใหญ่ถูกผลักให้หันออกจากพื้นที่เศรษฐกิจที่เคยอาศัยมาตั้งแต่ รุ่นปู่ ย่า ตา ยาย ทั้งนี้เป็นเพราะกลไกทางเศรษฐกิจไม่ดำรงอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม

การสูญเสียอำนาจทางเศรษฐกิจนำมาซึ่งปัญหาความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและความไม่เป็นธรรม เกิดช่องว่างทางเศรษฐกิจระหว่างคนรวยกับคนจน นั่นคือคนรวยยิ่งรวยขึ้น และคนจนก็ยิ่งจนลง ปัญหาความยากจนกลายเป็นปัญหาเรื้อรังและบั่นทอนความมั่นคงทางเศรษฐกิจของหลายประเทศ ในที่สุดปัญหาความไม่เป็นธรรมกำลังถูกตรวจสอบจากสังคมโดยรวม โดยเฉพาะเรื่องการโอบอุ้ม ภาคธุรกิจด้วยเงินภาษีของประชาชน หรือการที่รัฐพยายามเข้ามาจัดการบริการสาธารณะ และดำเนินการทางเศรษฐกิจเอง ดังนั้น ความเชื่อที่ว่าหากระบบเศรษฐกิจถูกพัฒนาขึ้นมาให้สามารถขยายตัวออกไปในพรมแดนที่กว้างไกลในทุกมุมโลกจึงไม่ถูกเสียทีเดียว เพราะไม่ได้นำมาซึ่งความสุขอย่างแท้จริงให้กับคนส่วนใหญ่ในสังคม

เมื่อเงินเข้ามาแทนที่คุณธรรม กลไกการซื้อขายแลกเปลี่ยนจึงเป็นไปเพื่อเงิน และกลายมาเป็น เป้าหมายในการดำเนินชีวิต คนจึงต้องดิ้นรนทำมาหากินในทุกวิถีทางเพื่อหาเงินให้ได้มาก ๆ ระบบ เศรษฐกิจที่ขาดจิตวิญญาณความเป็นคน ทำให้คนไม่เข้าใจความหมายที่แท้จริงของการสร้างสรรค์ ระบบเศรษฐกิจและไม่สามารถดำเนินเศรษฐกิจให้บรรลุเป้าหมายในชีวิตของตนเองได้

วิถีการดำเนินชีวิตของคนจึงแปลกแยกกับระบบเศรษฐกิจออกไปทุกที ตลาดกลายเป็นพื้นที่ ซื้อขายสินค้า แต่สินค้าในตลาดกลับมิใช่สินค้าเพื่อการยังชีพ หากแต่เป็นสิ่งไม่มีชีวิตที่ตอบสนองความต้องการที่เป็นสมัยใหม่ อาทิ เครื่องสำอาง เสื้อผ้า สถานบันเทิง ฟิตเนส ซอฟแวร์ สื่อมัลติมีเดีย มือถือและข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ กิจกรรมทางเศรษฐกิจที่ไม่สอดคล้องกับการใช้ชีวิต นอกจากจะทำให้ผู้คน ต้องดิ้นรนทุกวิถีทางเพื่อปากท้อง เกิดการกู้ยืมเงินแบบไล่ล่าดังที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนแล้ว ยังต้องเผชิญหน้ากับปัญหาเศรษฐกิจที่เข้ามารุมเร้าหลากหลายรูปแบบ เมื่อค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้น

ถ้าระบบเศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยตลาดและการเงินมีอำนาจในเชิงสร้างสรรค์พอๆ กับการทำลายแล้วระบบเศรษฐกิจจะเป็นกลไกในการสร้างความเจริญให้กับประเทศได้จริงหรือไม่

หลายประเทศกำลังพยายามแก้ปัญหาความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น โดยค้นหาระบบเศรษฐกิจ ที่จะทำให้มนุษย์รวมกันเป็นหนึ่งได้อีกครั้ง แล้วระบบเศรษฐกิจแบบไหนที่จะทำให้คนสามารถทำมา หากินหรือดำเนินชีวิตทางเศรษฐกิจเพื่อให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ขณะเดียวกันก็ช่วยจรรโลงจิตใจให้คน มีมนุษยธรรมมากขึ้น เห็นคุณค่าของการไม่เบียดเบียน เพื่อคืนจิตวิญญาณความเป็นคนให้กับระบบ เศรษฐกิจ ให้คนกลับมามีตัวตนอีกครั้งในพื้นที่เศรษฐกิจที่ตนเองทำมาหากินอยู่ สามารถรับรู้และ ควบคุมระบบเศรษฐกิจได้มากขึ้น

แม้การสร้างสรรค์ระบบเศรษฐกิจบนฐานคุณธรรมจะดูท้าทาย แต่ก็ไม่ใช่เรื่องใหม่ เพราะใน ความเป็นจริงแล้ว ผู้คนทั่วโลกต่างกำลังดิ้นรนเพื่อสร้างสรรค์ระบบเศรษฐกิจของชุมชนและครัวเรือน ของตนให้อยู่รอด ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมอย่างรุนแรง วิถีแห่งการดิ้นรน เกิดขึ้นอย่างเงียบ ๆ ในระดับที่เล็กที่สุดของสังคมแบบค่อยเป็นค่อยไป เป็นเศรษฐกิจที่อยู่ในชีวิตจริง ของแต่ละคน แม้จะไม่ปรากฏให้เห็นเด่นชัด สิ่งที่กำลังเกิดขึ้นทำให้เห็นว่ามีระบบเศรษฐกิจใหม่กำลัง ก่อร่างสร้างตัวขึ้นภายใต้โครงสร้างที่สลับซับซ้อนและปัญหามากมายเหล่านั้น และนั่นคือ “เศรษฐกิจ เพื่อมนุษย์”

เศรษฐกิจเพื่อมนุษย์เป็นการสร้างระบบคุณธรรมทางเศรษฐกิจ โดยเปิดโอกาสให้คนมี พื้นที่ทางเศรษฐกิจของตนเอง สามารถรับรู้สถานการณ์ทางเศรษฐกิจและรับมือกับความเปลี่ยนแปลงต่างๆ ได้ คนสามารถพึ่งพาอาศัยเศรษฐกิจในการดำรงชีวิตได้จริง ระบบเศรษฐกิจที่มีคุณธรรมจะเป็นฐานสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติ การรวมกลุ่มประชาคมอาเซียนและการสร้างสังคมแห่งความ เอื้ออาทรต่อกัน

“เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาที่ชี้ถึงแนวการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนใน

ทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศ ให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคโลกาภิวัตน์”

พุทธปรัชญาเรื่องความพอเพียง (Buddhist Sufficiency Philosophy)

“ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” คือตัวตนที่ซ่อนอยู่ในดินแดนอาคเนย์ เพราะคุณค่าทางสังคมชองแนวคิดดังกล่าวเป็นที่ยอมรับและเข้าถึงได้ง่าย เนื่องจากอคติทางชนชั้นและฐานะ ถูกขัดเกลาออกไปด้วยหลักธรรมต่างๆ

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้สร้างประวัติศาสตร์ท้องถิ่นของคน โดยถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการดำรงชีวิตและสร้างสรรค์สังคมที่มีลักษณะเฉพาะ เครื่องมือเหล่านี้ต้องมีคุณสมบัติอันพิเศษจริง ๆ และมีจุดเด่นที่แตกต่างกันจึงทำให้สังคมดำรงอยู่และสืบเนื่องต่อมาได้อย่างยาวนาน สิ่งที่น่าสนใจ คือ เครื่องมือเหล่านี้ก็ยังคงมีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินชีวิตสมัยใหม่ด้วย หากนำออกมาปรากฏโฉม ให้สังคมโลกได้เห็น นอกจากจะช่วยปลุกจิตสำนึกชองคนในท้องถิ่นให้มีสำนึกรักแผ่นดินเกิดแล้ว ยังสร้างความภูมิใจให้กับคนทั้งประเทศ (Collective National Pride) เพื่อพัฒนาต่อยอดต่อไป (พระราชวรเมธี (ประสิทธิ์ พรหมรังสี), ดร.(2546))

แนวคิดปรัชญาชองเศรษฐกิจพอเพียงจะทำให้ชุมชนต่าง ๆ หันกลับมาทบทวนตัวเอง ค้นหา คุณค่าและเครื่องมือที่มีอยู่มาสร้างสรรค์ ทำให้คนช่วยเหลือเกื้อกูลกันและร่วมมือกัน กระทั้งเกิด “ความเป็นปึกแผ่นและการรวมเป็นหนึ่งของชุมชน” (Community Cohesion and Integration) ในการศึกษาพุทธปรัชญาเรื่องความพอเพียงได้น้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของพระบาทสมเด็จ พระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 เป็นกรอบแนวคิดหลัก โดยบูรณาการ กับหลักพุทธปรัชญา เรื่องความพอเพียงที่แสดงเงื่อนไขสำคัญ 3 ประการในการสร้างความรู้ และคุณธรรมทางเศรษฐกิจ ที่จะนำไปสู่การพึ่งตนเอง ความอยู่ดีมีสุขและความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ

ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร รัชกาลที่ 9 ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ 2 เงื่อนไข นั่นคือหลักความพอประมาณ หลักความมีเหตุผล และหลักการสร้างภูมิคุ้มกันในตัว เพื่อรับมือกับความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก หลักการทั้ง 3 นี้ ต่างเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันและดำรงอยู่ภายใต้ 2 เงื่อนไข คือ 1) ต้องมีความรู้และ 2) ต้องมีคุณธรรม ความรู้และคุณธรรมจะทำให้คนหันกลับมาพึ่งตนเอง หลัก 3 ประการ และ 2 เงื่อนไขของเศรษฐกิจพอเพียง จะทำให้คนดำรงชีวิตได้อย่างสอดคล้องสมดุลในสังคมที่ยั่งยืนและรักษาธรรมชาติอันสมบูรณ์ที่เป็นความมั่นคงของมนุษย์เอาไว้ได้

เนื่องจากความรู้และคุณธรรมเป็นเงื่อนไขในการชี้ว่าพอเพียงหรือไม่ ดังนั้นในการศึกษา จึงได้ใช้กรอบของพุทธปรัชญาเรื่องความพอเพียงเพื่ออธิบายกระบวนการสร้างความรู้และคุณธรรม ทางเศรษฐกิจของสังคมต่างๆ ในสังคมแห่งความรู้

พุทธปรัชญาเรื่องความพอเพียง เริ่มจากการเรียนรู้เพื่อพึ่งพาตนเอง ตามหลักความมีประโยชน์ ไปสู่การสั่งสมความรู้และการประดิษฐ์คิดสร้างที่ทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบพึ่งพาอาศัยกันเพื่อความอยู่ดีมีสุขตามหลักความมีประสิทธิภาพและพลังขององค์ความรู้ที่ทำให้คนช่วยเหลือเกื้อกูลกัน จนถึงการพัฒนาความสามารถไปสู่การแข่งขันในประชาคมอาเซียนและการสร้างความเข้มแข็ง ทางเศรษฐกิจของประเทศตามหลักจริยธรรมที่จะทำให้คนเข้าถึงองค์ความรู้ที่แท้จริงได้

แนวคิดของพุทธปรัชญาเรื่องความพอเพียงแบ่งออกเป็น 3 เงื่อนไข ดังนี้

1) การเรียนรู้จนเชี่ยวชาญเพื่อการพึ่งพาตนเอง โดยการเจริญ “สุตมยปัญญา”

องค์ความรู้ที่แท้จริงและสร้างสรรค์จะเกิดขึ้นเมื่อคนและสังคมเข้ามามีส่วนร่วม มีการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ ทำให้คนเติบโตขึ้นมาพร้อมกับการเรียนรู้ความจริง รู้จักสรรพสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง สามารถดำเนินชีวิตให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและกฎเกณฑ์ที่มีการเรียนรู้จนเกิดความเชี่ยวชาญ สามารถพึ่งตนเองได้ด้วย “สุตมยปัญญา” ที่เจริญขึ้นมาในตน

2) การสั่งสมความรู้และการประดิษฐ์คิดสร้างจากการเจริญ “จินตามยปัญญา” ทำให้เกิดระบบเศรษฐกิจแบบพึ่งพาอาศัยกัน

การสั่งสมความรู้จนคนสามารถดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข (อยู่ดีมีสุข) ในระบบเศรษฐกิจได้ ต้องหมั่นเจริญ “จินตามยปัญญา” โดยการคิดอย่างแยบคาย (โยนิโสมนสิการ) เพื่อสร้างองค์ความรู้ ของสังคม มีการตีความ ความรู้ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการคิดอย่างถูกวิธี (อปายมนสิการ) คิดอย่าง มีระเบียบ (ปตมนสิการ) คิดอย่างมีเหตุผล (การณมนสิการ) และคิดเป็นกุศล (อุปปาทมนสิการ) การสั่งสมประสบการณ์และความรู้จนเกิด “จินตามยปัญญา” มิได้ช่วยทำให้คนพึ่งตนเองได้เท่านั้น แต่ยังทำให้ระบบเศรษฐกิจปรับไปสู่ระบบเศรษฐกิจแห่งการพึ่งพาอาศัยกันในที่สุด

3) ปัญญาด้านคุณธรรม หรือ “ภาวนามยปัญญา” จะช่วยเพิ่มความสามารถทางการแข่งขัน ในประชาคมอาเซียนและสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจ

เมื่อการแข่งขันกลายเป็นเงื่อนไขในการเตรียมรับมือกับสิ่งท้าทายทางเศรษฐกิจและภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่กำลังจะมาถึง หลังจากการรวมกลุ่มของประชาคมอาเซียน ดังนั้นต้องเจริญ “ภาวนา มยปัญญา” หรือ “ปัญญาที่นำไปสู่คุณธรรม” ที่จะทำให้คนสามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ได้ “ภาวนามยปัญญา” นั้น มีสติปัญญาและความเพียรเป็นพื้นฐาน คุณธรรมเหล่านี้จะทำให้ความรู้ต่าง ๆ เชื่อมโยงเข้าหากัน โดยเฉพาะการเชื่อมโยงความรู้กับท้องถิ่นที่สามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้จริงและมีประสิทธิผล ทำให้ระบบเศรษฐกิจมีความเข้มแข็งและชุมชนมีความพร้อมที่จะแข่งขัน

การขับเคลื่อนพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงในกระแสอาเซียน

พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจะถูกขับเคลื่อนผ่าน 6 สถาบันหลักของสังคมที่จะมีบทบาท สำคัญในกระแสอาเซียน ดังต่อไปนี้

สถาบันการศึกษาของสงฆ์

สถาบันการศึกษาของสงฆ์ในประเทศต่าง ๆ จะมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนพุทธปรัชญา ของเศรษฐกิจพอเพียงในกระแสอาเซียนโดยเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และคุณธรรมระหว่างประเทศ ทำหน้าที่รวบรวมความรู้และสร้างความรู้ให้มีคุณลักษณะครบทั้ง 3 ประการ ได้แก่

1) จัดวางองค์ความรู้พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงอย่างเหมาะสมเพื่อให้คนในสังคม สามารถเข้าถึงความรู้นั้นได้ และมีความรอบรู้ข้อมูลที่อยู่ในแหล่งต่าง ๆ

2) ตีความความรู้เรื่องพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงโดยการวิเคราะห์ข้อมูลอย่าง แยบคาย (โยนิโสมนสิการ)

3) เชื่อมโยงความรู้กับท้องถิ่นให้ความรู้เรื่องพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนำไปปฏิบัติ ได้จริงและมีประสิทธิผล สามารถตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นความรอบรู้ที่เกิด โดยประสบการณ์จากการลงมือทำจริง

การที่สถาบันการศึกษาของสงฆ์ต้องทำหน้าที่เชื่อมประสานคนทั้งหลายเข้าด้วยกัน และแสดงบทบาทในการเป็นผู้นำการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ระหว่างประเทศนั้นเหมือนดังมีลิ่มสลัก

วัด

ลักษณะสำคัญของวัด คือ มีสังคหวัตถุ 4 ประการ ได้แก่ ทาน ปิยวาจา อัตถจริยาและสมานัตตตา ที่จะช่วยสร้างประโยชน์สุขให้กับคนและสังคม การสร้างประโยชน์สุขจะช่วยป้องกันความเสี่ยงทางเศรษฐกิจ สังคหวัตถุ 4 ประการ เป็นองค์ธรรมที่สำคัญในพระพุทธศาสนา ว่าด้วยเรื่อง การสงเคราะห์ โดยเฉพาะอัตถจริยาที่ทำให้เกิดการสร้างประโยชน์สุขและสร้างความสามัคคีโดยร่วมกันทำงานสงเคราะห์ หรือการบำเพ็ญสาธารณประโยชน์ อันเป็นเนื้อในที่ซ่อนในวัฒนธรรมของชาวพุทธ

ธรรมทานและสมานัตตตา (การไม่ทอดทิ้งกัน) ยังช่วยสร้างการมีส่วนร่วม (Participation) ในการเรียนรู้ ทำให้คนได้เรียนรู้ความจริง รู้จักสรรพสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง สามารถดำเนินชีวิต ให้สอดคล้องเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและกฎเกณฑ์ที่มีจนเชี่ยวชาญในที่สุด

งานบุญประเพณีและการเฉลิมฉลองต่าง ๆ คือ เครื่องมือที่วัดใช้ส่งเสริมคุณธรรมให้เป็นวิถีของสังคมที่ทำให้เกิดประโยชน์สุขทั้งส่วนตัวและส่วนรวม

ชุมชน

ชุมชนคือ ผู้สั่งสมความรู้เรื่องพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จากการดำเนินกิจกรรม ต่าง ๆ ทางเศรษฐกิจ ความรู้เติบโตและขยายตัวไปทั้งในระดับเล็ก ๆ เพื่อดำเนินชีวิตประจำวัน โดย เป็นการเรียนรู้ของคนแต่ละคนและระดับใหญ่ ๆ เพื่อการดำเนินงานขององค์กรที่กำลังต่อสู้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง

ความรู้ที่ถูกสั่งสมมานานจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการพึ่งพาตัวเอง (แนวปฏิบัติที่ดี) ซึ่งปรากฏอยู่ในรูปแบบการใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสม นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์สิ่งเหล่านี้คือกลไกในการสร้างอุปทานสินค้าป้อนให้กับระบบเศรษฐกิจพอเพียงที่จะใช้เป็นเครื่องมือแห่งการคงอยู่ด้วย

ปราชญ์ชุมชน

สิ่งที่เดินทางข้ามกาลเวลาจากอดีตอันรุ่งเรืองมาถึงปัจจุบัน คือ คุณธรรมที่ซุกซ่อนอยู่ในวิถีชีวิตคน อันเป็นเนื้อในของระบบเศรษฐกิจ ทำให้คนสามารถดำรงอยู่ท่ามกลางความเปลี่ยนแปลง ต่าง ๆ ได้ การพัฒนาความสามารถของคนหลายชั่วอายุคน โดยเรียนรู้ที่ปรับตัวให้เข้ากับกลไกทางเศรษฐกิจทำให้คนรู้จักการแบ่งปัน สานสัมพันธ์และสร้างสรรค์สังคมพลังในการแบ่งปันและสร้างสรรค์ นี้เอง ที่ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนดีขึ้นและช่วยยกระดับฐานะจิตใจให้สูงขึ้น

สังคมที่ใช้ระบบเศรษฐกิจบนแนวคิดพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจะสร้างต้นแบบที่ดี ในการดำเนินชีวิตอย่างเรียบง่ายในแง่การผลิตนั้น วิริยะหรือความขยันเป็นเทคโนโลยีในตัวคน ที่สามารถทำให้ต้นทุนสินค้าต่ำลง ความขยันและอดทนจะเป็นปัจจัยสำคัญในการเพิ่มผลิตภาพ ของระบบเศรษฐกิจ โดยคนเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงและแรงกดดันต่าง ๆ ได้ดี

ปราชญ์ยังเป็นต้นแบบในการบริโภคอย่างมีสติ การบริโภคเป็นสิ่งที่ใช้ขับเคลื่อนสังคมสมัยใหม่ ที่ผู้คนมีอิสรภาพในการเลือกซื้อสินค้าและบริการ (Freedom of Choices) มากขึ้น การบริโภค จึงกระตุ้นให้ภาคการผลิตและธุรกิจโฆษณาเติบโตขึ้นมา ขณะที่ปัญหาวิกฤตอาหารก็ทวีความรุนแรง มากยิ่งขึ้นในยุคที่โลกกำลังต้องการสมดุลใหม่เพื่อแก้ปัญหาวิกฤตทางด้านอาหาร “การบริโภคอย่างมีความหมาย” จึงควรเป็นเป้าหมายสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อบรรลุเป้าหมายสูงสุดของชีวิต นั่นคือความสุขที่แท้จริง ความสุขที่ไม่มีการเสพเสวยใด ๆ ไร้ทุกข์อย่างสิ้นเชิง ดับความรู้สึกทำให้คน ไม่ต้องดิ้นรนแสวงหา

ทั้งนี้เพราะอาหาร หรือ “แร่ธาตุ” นำมาซึ่งสุขเวทนา หรือความอร่อยที่เกิดขึ้นทางตา หู จมูก ลิ้น กายใจ สุขเวทนานี้เอง ที่เป็นเหตุให้คนต้องดิ้นรนแสวงหาวัตถุภายนอก แท้จริงแล้วอาหารไม่ใช่ แค่ของกินแต่อาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ นั่นคือเป็นยารักษาโรค เพราะโรคที่ร้ายแรงที่สุดของมนุษย์คือ ความหิว เนื้อแท้ของการบริโภคอาหารก็เพื่อทำให้กายมีแรงดำรงชีวิตอยู่ บำบัดเวทนาเก่าแต่ต้องไม่ทำให้เกิดเวทนาใหม่ เช่นความอร่อย หรือความสุนทรีย์ซึ่งเป็นส่วนเกินของชีวิต

1) การกระจายสินค้าไปสู่สังคมระดับต่าง ๆ

2) การแลกเปลี่ยนสินค้าได้อย่างเสรี

3) การบริหารจัดการกับระบบตลาดที่ซับซ้อนและปัญหาทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ได้ดี

<u>สังคม</u>

เศรษฐกิจพอเพียงมุ่งให้เกิดสังคมที่มีความสุขสงบ ประชาชนมีความเมตตาเอื้ออาทรช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างอยู่ มุ่งให้เกิดความสามัคคีร่วมมือกัน เพื่อให้ทุกคนอยู่ร่วมกันได้โดยปราศจากการเบียนเบียนกัน การเอารัดเอาเปรียบกัน การมุ่งร้ายทำลายกัน เศรษฐกิจพอเพียงมุ่งให้เกิดวัฒนธรรมหรือวิถีชีวิตที่ประหยัดอดออม มีชีวิตที่เรียบง่ายไม่ฟุ้งเฟ้อ ฟุ่มเฟือย ไม่ตกเป็นทาสของวัตถุนิยมและบริโภคนิยมซึ่งทำให้เกิดการเป็นหนี้เป็นสิน เกิดการทุจริตคอรัปชั่น เป็นปัญหาสังคมที่ร้ายแรงที่สุดปัญหาหนึ่ง ที่บ่อนทำลายความมั่นคงของชาติ

ความมีประสิทธิภาพของระบบเศรษฐกิจบนแนวคิดพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จึงต่างออกไปจากระบบเศรษฐกิจแบบทุนนิยมโดยเป็นเรื่องของการพัฒนาคุณภาพชีวิตการเชื่อมโยง คนต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อสร้างความสามัคคี เห็นคุณค่าของน้ำใจมากกว่ากำไร มีการค้าขาย อย่างยุติธรรมและดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจด้วยความสงบสุข

ระบบเศรษฐกิจบนแนวคิดพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจึงมิได้มุ่งแสวงหาทรัพย์สิน เพื่อความมั่นคั่งทางเศรษฐกิจ (Wealth Accumulation) เป็นหลัก แต่เป็นการสร้างสรรค์นวัตกรรมอย่างกระตือรือร้น สร้างปัญญาด้วยการประหยัด สามารถทำงานอย่างสอดคล้องกันกับผู้อื่นและอยู่อย่างกลมกลืนกับสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

<u>วัฒนธรรมสิ่งแวดล้อม</u>

โลกในศตวรรษที่ 21 ได้ตอกย้ำความจริงที่ว่า ความอยู่รอดของมนุษย์ขึ้นอยู่กับสิ่งแวดล้อม และทรัพยากรธรรมชาติ โดยต่างมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิดสิ่งแวดล้อมยังเป็นฐานทรัพยากรที่มีคุณค่าในทางเศรษฐกิจและวัฒนธรรมของทุกประเทศในประชาคมอาเซียน สิ่งแวดล้อม เป็นทั้งทรัพย์สิน ความมั่นคงทางอาหาร ที่อยู่อาศัยของสัตว์ต่าง ๆ ยารักษาโรคที่สำคัญและแหล่ง รวมวัฒนธรรมต่าง ๆ

การเปลี่ยนระบบความคิดในการจัดการสิ่งแวดล้อมโดยให้พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เข้ามามีบทบาทในการดูแลรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืนในพื้นที่เปราะบาง อาทิเช่น ป่าต้นน้ำ พื้นที่ ชุ่มน้ำ ป่าโกงกางและระบบนิเวศวิทยาทางทะเล คือจุดเริ่มต้นของการศึกษาเรื่องการจัดการสิ่งแวดล้อม เป็นวัฒนธรรมใหม่ในการจัดการสิ่งแวดล้อมที่จะกลายเป็นความรู้กระแสหลักของประชาคมอาเซียน

สรุป

การศึกษาระบบคุณธรรมทางเศรษฐกิจแสดงให้เห็นว่า พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง กำลังถูกขับเคลื่อนเปลี่ยนผ่านแนวคิดสำคัญทั้ง 4 ด้านที่อยู่ในกระแสสังคมปัจจุบัน ได้แก่ พุทธเศรษฐศาสตร์ เศรษฐกิจฐานความรู้ เศรษฐกิจเพื่อมนุษย์และพุทธปรัชญาเรื่องความพอเพียง ผลการศึกษายืนยันว่าระบบคุณธรรมมีตัวตนอยู่ในระบบเศรษฐกิจจริงและยังช่วยแก้ปัญหาเศรษฐกิจสำคัญ ๆ ที่เกิดขึ้นได้

การนำหลักพุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปปฏิบัติโดยขับเคลื่อนผ่าน 6 สถาบันหลักของสังคมที่จะมีบทบาทสำคัญในกระแสอาเซียน ทั้งสถาบันการศึกษาของสงฆ์ วัด ชุมชน ปราชญ์ชุมชน สังคมและวัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม จะทำให้ระบบคุณธรรมกลับมาเป็นเงื่อนไขสำคัญของระบบเศรษฐกิจ เริ่มจากเปลี่ยนระบบเศรษฐกิจชุมชนให้เป็นระบบเศรษฐกิจแบบพึ่งพาอาศัยกัน การขับเคลื่อนผ่านสถาบันทั้ง 6 ยังให้เกิดกลไกใหม่ ๆ ในการแบ่งปัน สานสัมพันธ์และสร้างสรรค์สังคมให้คนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นอย่างเสมอภาคกัน

กลไกใหม่ ๆ ที่จะค้ำจุนระบบเศรษฐกิจในกระแสอาเซียนและเอเชียได้นั้น ประกอบด้วย 3 กลไกสำคัญ คือ (1) การสร้างสรรค์นวัตกรรมโดยดึงเอาวิริยะหรือความขยันที่เป็นเทคโนโลยีในตัวคนออกมาเพื่อการพึ่งพาตนเองและเพิ่มผลิตภาพของระบบเศรษฐกิจ นวัตกรรมยังมีความสำคัญในฐานะ ที่เป็นตัวเชื่อมความรู้และวัฒนธรรมของประชาคมอาเซียนการสร้างสรรค์นวัตกรรมยังเป็นฐานรองรับ เศรษฐกิจนวัตกรรม (Innovation Economy) ที่กำลังปรากฏตัวขึ้นและจะเปลี่ยนโฉมหน้าเศรษฐกิจ โลกอย่างสิ้นเชิง (2) การถ่ายทอดความรู้สถาบันการศึกษาของสงฆ์จะมีบทบาทสำคัญในการเชื่อมโยง ความรู้พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับท้องถิ่น ทำให้ความรู้ถูกนำไปสู่การปฏิบัติได้จริงและมีประสิทธิผล สามารถรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้ (3) การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมโดยให้พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามามีบทบาทในการดูแลรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืนในพื้นที่เปราะบาง สร้างการเรียนรู้ผ่านวัฒนธรรมสิ่งแวดล้อมและจิตของมนุษย์ที่จะนำพาผู้คนให้เข้าถึงพลังแห่งธรรมชาติ และเข้าถึงพลังงานใหม่ที่ยังไม่ถูกค้นพบ หรือพุทธปัญญา

พุทธปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจะเป็นองค์ความรู้ที่แท้จริงของประชาคมอาเซียน ที่มีบทบาท ในการสร้างความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจและหลอมรวมให้ประชาคมอาเซียนเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกันได้ อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

กรมอาเซียน กระทรวงต่างประเทศ.(2544). **วารสารดำรงราชานุภาพ ปีที่ 12 ฉบับที่ 45 ประจำเดือน ตุลาคม-ธันวาคม 2544**.

คณะกรรมการ IUCN ประเทศไทย. (2010).**การฟื้นฟูภูมินิเวศป่าไม้ กรณีการศึกษาจากภูเขาถึงทะเล.** กรุงเทพมหานคร: ประเทศไทย.

ปุณวัสส์กิตติมานนท์. (2544). **การศึกษาวิเคราะห์ปาณาติบาตในเซลล์มนุษย์และตัวอ่อนมนุษย์.** ปริญญานิพนธ์พุทธศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาพระพุทธศาสนา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. กรุงเทพมหานคร:โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย.

พระกวีวรญาณ (จำนงค์ ชุตินธโร). (2546). **วิชาศาสนา.** จัดพิมพ์เป็นบรรณาการในงานวันจำนงค์ ทองประเสริฐ ครั้งที่ 11 อายุ-วัฒนมงคล ครบ 7 รอบ 84 ปี ศาสตราจารย์พิเศษจำนง ทองประเสริฐ ราชบัณฑิต 2 พฤษภาคม 2546. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ. ปยุตฺโต). (2444). **นักวิชาการประเทศไทย หาความรู้ให้แน่ใช่แค่คิดเอา.** กรุงเทพมหานคร: เจริญดีมั่นคงการพิมพ์.

พระพรหมบัณฑิต (พระธรรมโกศาจารย์) (ประยูร ธมมจิตฺโต). (2499).**พุทธวิธีบริหาร.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

พระมหาสมบูรณ์ วุฑฺฒิกโร, ดร. (2544). **บทบาทพระสงฆ์กับงานสังคมสงเคราะห์: ใช่หรือมิใช่? พุทธธรรม กับการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ.** รวมบทความประชุมวิชาการทางพระพุทธศาสนา นานาชาติ ครั้งที่ 8เนื่องในวันวิสาขบูชา วันสำคัญสากลของโลก 12 - 14 พฤษภาคม 2544 ประเทศไทย.

พระราชวรเมธี (ประสิทธ พรหมรังสี), ดร.(2546).**โครงการการศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาหลักสูตรพุทธ อาเซียนของมหาวิทยาลัยสงฆ์ ผ่านการบูรณาการความรู้เรื่องปรัชญาของเศรษฐกิจ พอเพียงในประเทศไทยและกลุ่มประเทศ CLMV.** สนับสนุนทุนวิจัยโดยสำนักงานกองทุน สนับสนุนการวิจัย (สกว.) และสถาบันวิจัยพุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ ราชวิทยาลัย. เอกสารประกอบการบรรยาย.

Apichai Puntasen. (2008). **Buddhist Economics.Evolution, Theories and Its Application to Various Economic Subjects. The Chulalongkorn Journal of Buddhist Studies,** Special Issue One. Published by Center for Buddhist Studies, Chulalongkorn University.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นามสกุล	นางสาวบุศรา ขาวจัตุรัส
ที่อยู่ปัจจุบัน	28/1060 หมู่ 6 หมู่บ้านพฤกษา 9 ตำบลคลองสาม อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	นักวิชาการศาสนาชำนาญการ
จำนวนปีประสบการณ์การทำงาน	25 ปี 5 เดือน
ที่อยู่ที่ทำงาน	สำนักงานพระพุทธศาสนาจังหวัดชุมพร ข ศาลากลางจังหวัดชุมพรชั้น 4 ตำบลนาชะอัง อำเภอเมืองชุมพร จังหวัดชุมพร 86000
ประวัติการศึกษา	2539 ปริญญาตรี ศิลปศาสตร์บัณฑิต การจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2529 ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง การบัญชี วิทยาลัยพณิชยการธนบุรี 2527 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ การบัญชี ตั้งตรงจิตรพณิชยการ

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

Academic Staff Development Strategies

นางสาวบุษยา มาทา
Miss Bussaya Matha

บทคัดย่อ

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเครื่องมือสำคัญที่ใช้ในการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์การ การใช้ความรู้ความสามารถของบุคลากรในการสร้างผลสัมฤทธิ์ของงาน เพื่อนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น จะต้องทราบถึงกลยุทธ์ขององค์การ ซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงพันธกิจและเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ต้องนำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บูรณาการไปกับกลยุทธ์องค์การและเป้าหมายขององค์การ และกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กับกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องสอดคล้องเป็นไปในทางเดียวกัน เพื่อให้เกิดการสนับสนุนต่อกลยุทธ์ขององค์การ กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับเป้าหมายและผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องตระหนักถึงบุคลากรเป็นทรัพยากรที่สำคัญ และความต้องการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของบุคลากรกับเป้าหมายขององค์การเพื่อสร้างบุคลากรให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การพัฒนาบุคลากร

Abstract

Human resource development strategy, an important tool for driving organizational performance, can use personnel's' achievement of the task. To determine human resource development strategy, the organizational strategy, vision and mission should be considered. To design human resource development strategy, it should be integrated into organizational strategy and organizational goal and also needed to fit into human resource management. Moreover, human resource development strategy should have positive relationship with organizational goal and organizational performance and emphasize on personnel as valuable resource, human values , and continuous learning needs in order.

Keyword : Human resource development, strategy HRD, personnel development

บทนำ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) เป็นแนวทางที่ทำให้มนุษย์มีคุณค่ายิ่งขึ้นด้วยวิธีการต่างๆ และถือได้ว่าเป็นอีกกลยุทธ์หนึ่งที่นำมาใช้ในการพัฒนาองค์การ เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคลากรที่เป็นปัจจัยขับเคลื่อนหลักอันนำไปสู่ความสำเร็จต่อไปในอนาคตได้ เพราะสามารถที่จะมีการพัฒนาตนเองได้ตลอดเวลาสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหน้าที่ของนักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องทำความเข้าใจเป็นอันดับแรกและควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มิติต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง อันประกอบด้วยมิติทางเศรษฐกิจ มิติทางสังคมและวัฒนธรรม มิติทางสุขภาพ มิติทางการศึกษา และมิติทางการเมือง เพื่อให้สามารถเพิ่มความรู้ ทักษะในการทำงานและสามารถปรับตัว ให้เปลี่ยนแปลงสอดคล้องกับความเจริญทางวิทยาการ ตลอดจนลักษณะหน้าที่การทำ งานที่เปลี่ยนแปลงไปในวิถีทางที่ก้าวหน้ามากขึ้น ซึ่งถ้าถูกมองข้ามการพัฒนาขีดความสามารถเหล่านี้ไปก็อาจจะทำ ให้เกิดปัญหาขึ้นมาภายในองค์การได้ ดังนั้นผู้บริหารที่ดีจึงควรที่จะทำ หน้าที่ในการสรรหา และคัดเลือกพนักงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและหน้าที่ที่ต้องการ

(Put the right man on the right job) พร้อมทั้งต้องพัฒนา ฝึกอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานให้ดีขึ้นต่อไป

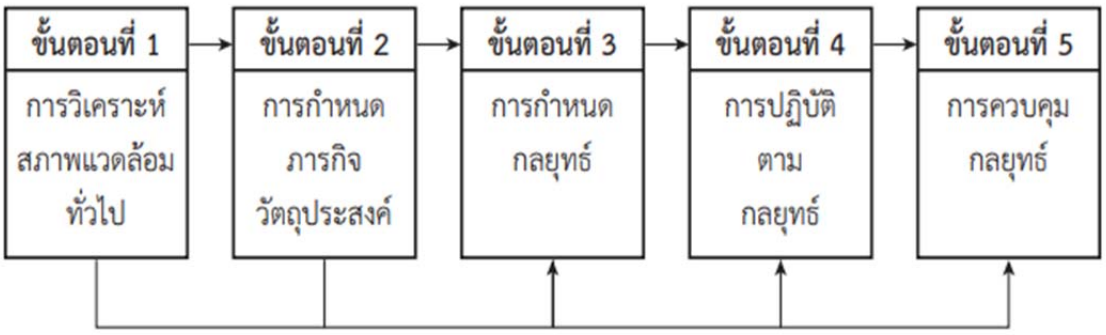
ด้วยเหตุนี้ องค์การทุกประเภทจึงได้หันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น แต่ต้องประสบกับปัญหา และอุปสรรค รวมถึงการสูญเสียเวลา ค่าใช้จ่าย และทรัพยากรต่างๆ โดยใช่เหตุ ทั้งนี้เนื่องจากการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ยังมีกระบวนการที่ไม่ชัดเจน และไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก และภายในขององค์กร เมื่อดำเนินการไปแล้วจึงไม่สอดรับกับเป้าหมายขององค์การเท่าที่ควร

จากมูลเหตุดังกล่าว กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งหมายถึง “ลำดับการกระทำที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกันเกี่ยวกับการปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายใน และภายนอกองค์กรทั้งในปัจจุบัน และอนาคต เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้” Nadler, 1990; Walton, 1999; Grieves, 2003

เนื้อเรื่อง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเชิงกลยุทธ์

Pearce and Robison (2009) ได้นิยามการจัดการเชิงกลยุทธ์ คือชุดของการตัดสินใจ และการกระทำที่ส่งผลให้เกิดการจัดทำแผนและการปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ขณะเดียวกัน เนตร์พัณณา ยาวิราช (2552) ได้อ้างถึง การจัดการเชิงกลยุทธ์อันเป็นกระบวนการที่สร้างขึ้น เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าองค์การจะดำเนินตามกลยุทธ์นั้นเพื่อให้เกิดประโยชน์ในระยะยาวที่เหมาะสมที่สุด กระบวนการจัดการเชิงกลยุทธ์จะประกอบด้วย 5 ขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม (Environmental Analysis) 2) การกำหนดทิศทางขององค์การ (Establishment of an Organizational Direction) 3) การกำหนดกลยุทธ์ (Strategy Formulation) 4) การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ (Strategy Implementation) และ 5) การควบคุมกลยุทธ์ (Strategic Control)



ภาพที่ 1 ขั้นตอนการจัดการเชิงกลยุทธ์

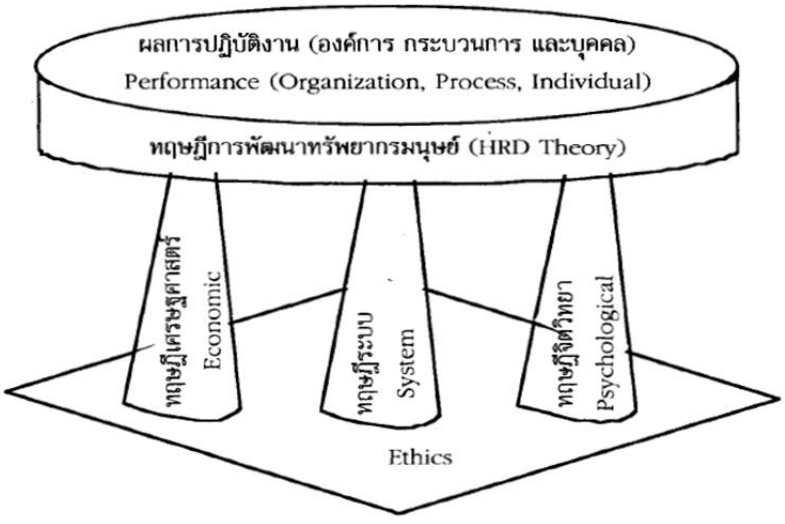
การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม ซึ่งเป็นประการที่หนึ่งเป็นการกำหนดกลยุทธ์ด้วยการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์การ ประการที่สองการกำหนดทิศทางขององค์การ โดยการวิเคราะห์ภารกิจขององค์การเพื่อให้ทราบถึงสภาวการณ์ขององค์การว่าปัจจุบันเป็นเช่นไร ประการที่สามการกำหนดกลยุทธ์ ภายหลังจากที่ได้วิเคราะห์สภาพแวดล้อมแล้วจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ขององค์การที่มีความเหมาะสม ประการที่สี่การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ จะต้องอาศัยทักษะด้านต่างๆ ที่สำคัญ คือ ทักษะในด้านการนำไปปฏิบัติ ด้านการจัดสรรทรัพยากร ด้านการตรวจสอบดูแลผลการทำงาน และประการสุดท้าย การควบคุมกลยุทธ์ เป็นการตรวจสอบดูแลและประเมินผลของกลยุทธ์ให้มีการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ได้รับความสนใจและนำ ไปสร้างเป็นกรอบการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวาง นอกจากนี้ยังเคยถูกเรียกว่า “การฝึกอบรมและพัฒนา (Training and development)”ต่อมามีนักวิชาการรุ่นหลังอีกเป็นจำนวนมากที่ให้ความสนใจ ทำการศึกษาศาสตร์และวิธีปฏิบัติด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ Wongthongdee (2013) และมีนักวิชาการได้ให้นิยามการพัฒนาทัพยากรมนุษย์ในระดับปัจเจกบุคคลในระดับองค์การ ดังต่อไปนี้ Swanson & Holton (2009) นิยามการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้โดยสรุปว่า เป็นกระบวนการของการพัฒนาและปลดปล่อยพลังความรู้ความสามารถ เพื่อสร้างระบบการทำงานและกระบวนการภายใน เช่น กระบวนการกลุ่ม ระบบงาน และการทำงานของบุคลากรแต่ละคนอย่างมีประสิทธิภาพ Mathis & Jackson (2008) ได้กล่าวถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า เป็นการพัฒนาพนักงานให้ปรับปรุงและเพิ่มความสามารถที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในปัจจุบัน เพื่อให้สามารถจัดการกับงานที่หลากหลาย โดยการพัฒนานี้จะมีประโยชน์ต่อทั้งองค์การและพนักงานและยังช่วยในการปรับปรุงความสามารถในการแข่งขันขององค์การ เพิ่มความสามารถในการปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปได้ Rothwell (2005) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เน้นแต่เฉพาะการฝึกอบรม และการพัฒนา แต่ในปัจจุบันแนวโน้มของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้นเป็นวิธีการ กระบวนการ และกลยุทธ์สำหรับแก้ปัญหาโดยมีจุดมุ่งหมายที่สัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของบุคคลเพื่อปรับปรุงผลการปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคต และทางด้านนักวิชาการชาวไทย Akaraborworn (2006) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นกระบวนการสำ หรับพัฒนา และสร้างคนให้มีความเชี่ยวชาญความสามารถ โดยผ่านการพัฒนาองค์การจากการปรับเปลี่ยนสภาพแวดล้อม วัฒนธรรม และโดยผ่านการฝึกอบรม และพัฒนาบุคคล เพื่อให้เกิดการพัฒนา และปรับปรุงที่สมดุลทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านระดับชาติให้ประเทศมีเศรษฐกิจที่ดี ความสามารถในการแข่งขัน 2) ด้านองค์การเพื่อปรับปรุงพัฒนาความสามารถในการผลิต และมีคุณภาพ 3) ด้านสังคม ชุมชน เพื่อเป็นการบริบาลสังคมให้สมดุล และ 4) ด้านพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความก้าวหน้าและมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน

กรอบแนวคิดกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ

หลักการออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นที่จะต้องบูรณาการเข้ากับทฤษฎีหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ตั้งอยู่บนพื้นฐานของ 3 ทฤษฎีหลักที่จะอธิบาย สร้างความเข้าใจ และสร้างความสำเร็จให้กับบทบาทและกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งประกอบไปด้วย ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory) ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory) และทฤษฎีระบบ (System Theory) ทั้ง 3 ทฤษฎีหลักของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เปรียบเสมือนเป็น 3 ขาของม้านั่งที่ต้องตั้งอยู่บนจริธรรม ซึ่งเปรียบแต่ละขาเป็นองค์ประกอบของทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องบูรณาการเข้าด้วยกันเพื่อเป็นฐานให้กับทฤษฎีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Swanson, 2001)



ภาพที่ 2 ทฤษฎีพื้นฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ทฤษฎีจิตวิทยา (Psychological Theory) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางจิตใจที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ที่แสดงออกมาโดยจะสนใจความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้กับพฤติกรรม ซึ่งจะอธิบายถึงการเรียนรู้ การกระตุ้นจูงใจ กระบวนการส่งข้อมูลข่าวสาร การเคลื่อนไหวของกลุ่มคนในแง่ของการปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น ในการออกแบบโปรแกรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องคำนึงถึงประสบการณ์ การรับรู้ หรือสิ่งที่จะมาสร้างแรงกระตุ้นจูงใจให้เกิดการเรียนรู้เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีเศรษฐศาสตร์ (Economic Theory) ตามหลักของทฤษฎีจะสนใจไปที่เรื่องของประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการใช้ทรัพยากร เพื่อให้เกิดผลผลิตตามเป้าหมายขององค์การ โดยการจัดการกับทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การสูงสุด ดังนั้น องค์การสามารถที่จะสร้างความแตกต่างได้ โดยผ่านการพัฒนาสร้างคุณค่าให้กับทรัพยากรมนุษย์ทั้งด้านสุขภาพ ด้านการศึกษา การฝึกอบรม และสาธารณสุข ซึ่งจะต้องมีการประเมินความคุ้มค่ากับการลงทุนที่เกิดขึ้นกับการศึกษา การฝึกอบรม และสาธารณสุข เป็นต้น

ทฤษฎีระบบ (System Theory) เป็นองค์ความรู้เล็กๆ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์และทฤษฎีจิตวิทยา ซึ่งทฤษฎีระบบเป็นเรื่องที่กล่าวถึงแนวคิดทั่วไป กฎ เครื่องมือ การแก้ปัญหา เครื่องมือสนับสนุน โดยนำรูปแบบของระบบต่างๆ เชื่อมโยงกับประเด็นของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ทฤษฎีระบบประกอบไปด้วย 3 ทฤษฎีย่อย คือ (1) ทฤษฎีระบบทั่วไป จะเป็นเรื่องของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และผลสะท้อนกลับ (2) ทฤษฎีความสับสน เป็นแนวคิดที่บอกถึงปรากฏการณ์บางอย่างอาจจะไม่เป็นไปตามกฎเกณฑ์เสมอไป ทำให้ไม่สามารถทำนายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ซึ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ก็ไม่อาจจะหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอนนี้ไปได้

Swanson and Holton (2001) ได้นำเสนอค่านิยมหรือความเชื่อที่ถือว่าเป็นหัวใจหลักของกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Core HRD Beliefs) ดังนี้

1. องค์การถูกสร้างจากมนุษย์โดยความเชี่ยวชาญของมนุษย์สามารถที่จะทำให้เกิดการก่อร่างและบรรลุเป้าหมายขององค์การ

2. การพัฒนาความเชี่ยวชาญของมนุษย์เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น ทำได้โดยการผ่านกระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และควรจะสร้างขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ร่วมกันทั้งในระยะยาวและเฉพาะหน้าขององค์การ

3. ผู้เชี่ยวชาญอาชีพทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความสมบูรณ์เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของปัจเจกบุคคล กลุ่มกระบวนการทำงานและขององค์การ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น มีข้อสมมติฐานเบื้องต้นอยู่ 7 ประการ สะท้อนมาจากมุมมองปรัชญาของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Pace Smith and Mills, 1991) ดังนี้

1. มนุษย์ทุกคนมีคุณค่า (Worth of individual) มนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญมีคุณค่าต่อองค์การ ซึ่งคุณภาพขององค์การนั้น พิจารณาได้จากการทำประโยชน์ การแสดงคุณค่าของพนักงานที่มีต่อองค์การ

2. พนักงานคือทรัพยากร (Employee as resource) พนักงานมีสถานะที่จะช่วยตอบสนองความต้องการขององค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคตโดยการใช้ทักษะและการเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ

3. สภาพแวดล้อมการทำงานที่มีคุณภาพ (Quality work environment) คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสิ่งที่ชอบธรรมที่องค์การควรจะเอาใจใส่ต่อสิทธิความปลอดภัย ความสะอาดที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

4. ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee satisfaction) มนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความพึงพอใจและความรู้สึกที่ดีเกี่ยวกับวิถีทางที่จะทำประโยชน์ให้กับองค์การความสำเร็จของงานมากจากความพึงพอใจในส่วนลึกๆ ของพนักงาน ดังนั้น องค์การต้องออกแบบการทำงานใหม่เพื่อให้เหมาะสมกับธรรมชาติของพนักงานแทนที่จะมองพนักงานเป็นเหมือนหุ่นยนต์ เป็นความเหมาะสมระหว่างเทคโนโลยีและความสามารถของพนักงาน

5. ความต้องการที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง (Continuous learning need) การฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานไม่ใช่ทำเฉพาะช่วงเวลาเดียว ไม่มีพนักงานคนใดที่เข้ามาทำงานแล้วมีความรู้ ทักษะที่ครบถ้วนตามความต้องการขององค์การ ถึงแม้ว่าแต่ละคนจะถูกคัดเลือกให้เข้าทำงานโดยพิจารณามาจากความรู้ทักษะ พื้นฐานที่จะเป็นต่อการทำงาน แต่พนักงานยังต้องการความท้าทายที่จะปรับปรุงให้เกิดความรู้ทักษะใหม่ ดังนั้นองค์การจึงต้องช่วยเหลือพนักงานให้มีการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

6. การเตรียมโอกาสเพื่อเปลี่ยนแปลง (Change opportunities preparation) สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง สภาพแวดล้อม การตลาด และความต้องการทรัพยากร จำเป็นที่จะต้องมีการเตรียมการเพื่อให้พนักงานทำงานในตำแหน่งใหม่เนื่องจากจะมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่ององค์การจึงต้องตระหนักถึงการสร้างศักยภาพสำหรับแต่ละบุคคล

7. การตระหนักถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในขอบเขตที่กว้าง (Broad scop of HRD concerns) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นเรื่องที่มากกว่าการฝึกอบรม แต่ครอบคลุมถึงเรื่องความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ การตอบสนองและความสัมพันธ์กับสิ่งต่างๆ ของพนักงานที่จะนำมาสร้างผลผลิตให้กับองค์การ พนักงานจะต้องรู้มากกว่างานประจำที่ต้องทำ ทั้งนี้ ความเข้าใจถึงทักษะความรู้ในขอบเขตที่กว้างของพนักงานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อองค์การ

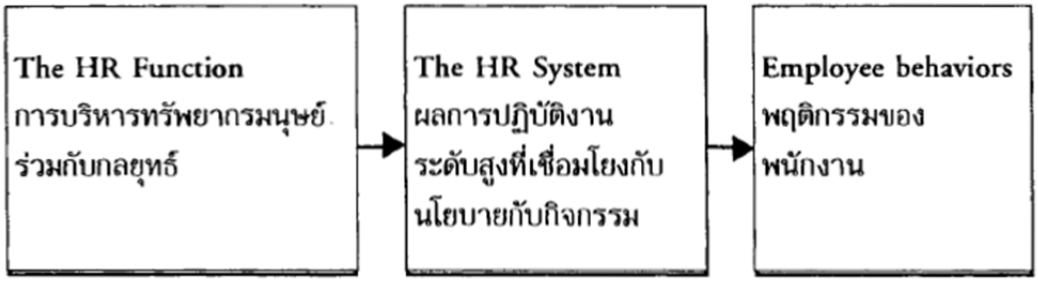
จากความเชื่อที่เป็นหัวใจหลักและข้อสมมติฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ทำให้สรุปได้ว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องคำนึง และตระหนักถึงความเป็นตัวตนคุณค่าของมนุษย์ และความต้องการของมนุษย์ เพื่อทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างพนักงานที่เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ารองรับการเปลี่ยนแปลงและสามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์การ

ดังนั้น การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของงานองค์การควรพิจารณาว่าองค์การต้องการบุคคลแบบใดที่เหมาะสมกับองค์การ ซึ่งในการรับพนักงานใหม่เข้าทำงานในองค์การ ถ้าได้พนักงานที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมค่านิยม และธรรมเนียมปฏิบัติขององค์การตั้งแต่เริ่มต้นจะทำให้องค์การประสบผลสำเร็จ เพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จจึงควรจะทำการฝึกอบรมพนักงานใหม่เพื่อปรับค่านิยมของบุคคลให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ ทำให้เมื่อองค์การหรือส่วนงานย่อยในองค์การรับพนักงานเข้ามาใหม่ จึงจำเป็นต้องมีการเรียนรู้เพื่อพัฒนาพนักงานใหม่ให้รับรู้เข้าใจถึงวัฒนธรรมใหม่ วัฒนธรรมย่อย เพื่อสร้างพนักงานใหม่ให้เกิดประสิทธิผลของงาน เนื่องจากในแต่ละสาขาวิชาชีพจะมีลักษณะเฉพาะของแต่ละอาชีพ เมื่อบุคคลเข้าเริ่มทำอาชีพใหม่ เริ่มสลับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงาน ก็จะเป็นบุคคลใหม่สำหรับอาชีพในองค์การนั้น กระบวนการพัฒนาพนักงานเพื่อยกระดับของผลการปฏิบัติงานนั้นสามารถพิจารณาได้จาก 4 องค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์กัน คือ ปัจเจกบุคคล (Individual) กลุ่มบุคคล (People) องค์การ (Organization) และภาระหน้าที่ของงาน (Work tasks) อธิบายได้ดังนี้

ภาพที่ 3 ขอบเขตของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของงาน

การพิจารณากระบวนการการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้เกิดประสิทธิผลของงานต้องพิจารณาจากบริบททั้ง 4 ขอบเขตคือ ขอบเขตของปัจเจกบุคคล หมายถึง พนักงานใหม่ที่เข้าทำงานเมื่อพิจารณาจากระดับของประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ซึ่งประสบการณ์นั้นเป็นที่สะสมของการเรียนรู้ ทัศนคติ และค่านิยม เมื่อพิจารณากระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ทัศคติเป็นสิ่งเฉพาะของแต่ละบุคคล เป็นค่านิยมที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกอาชีพงานและองค์การ ซึ่งประสิทธิผลของงานจะมีความสัมพันธ์กับทัศคติและความคาดหวังของแต่ละบุคคล ส่วนกลุ่มบุคคล (People) จะเป็นขอบเขตหนึ่งที่ต้องพิจารณาในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากกระบวนการพัฒนาจะมีความสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมของการทำงานข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ เช่น ความประทับใจการบริหารงานความสัมพันธ์กับทีมงาน หัวหน้าและผู้บริหาร สิ่งเหล่านี้จะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการสร้างทักษะให้เป็นที่ต้องการของการบริหารงาน ทีมงาน และหัวหน้างาน ส่วนขอบเขตขององค์การ (Organization) มีสิ่งที่ต้องพิจารณา คือ วัฒนธรรมองค์การ ความเข้าใจองค์การ บทบาทขององค์การความเข้าใจองค์การเป็นเรื่องที่รับรู้ได้จากเรื่องที่เกิดขึ้นอย่างไม่เป็นทางการ การเข้าใจถึงปัจจัยที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ การรับรู้ถึงเป้าหมายขององค์การ เมื่อเข้าใจถึงขอบเขตขององค์การ วัฒนธรรมองค์การ ความเข้าใจองค์การบทบาทขององค์การจะทำให้พนักงานตระหนักถึงทักษะความรู้ที่ต้องการ เพื่อที่จะเรียนรู้ให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ และการพิจารณาถึงขอบเขตภาระหน้าที่ของงานนั้นจะมีผลต่อการสร้างความเข้าใจถึงการประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะความสามารถเพื่อการทำงานในปัจจุบัน และทำให้เข้าใจถึงการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถสำหรับงานในอนาคต

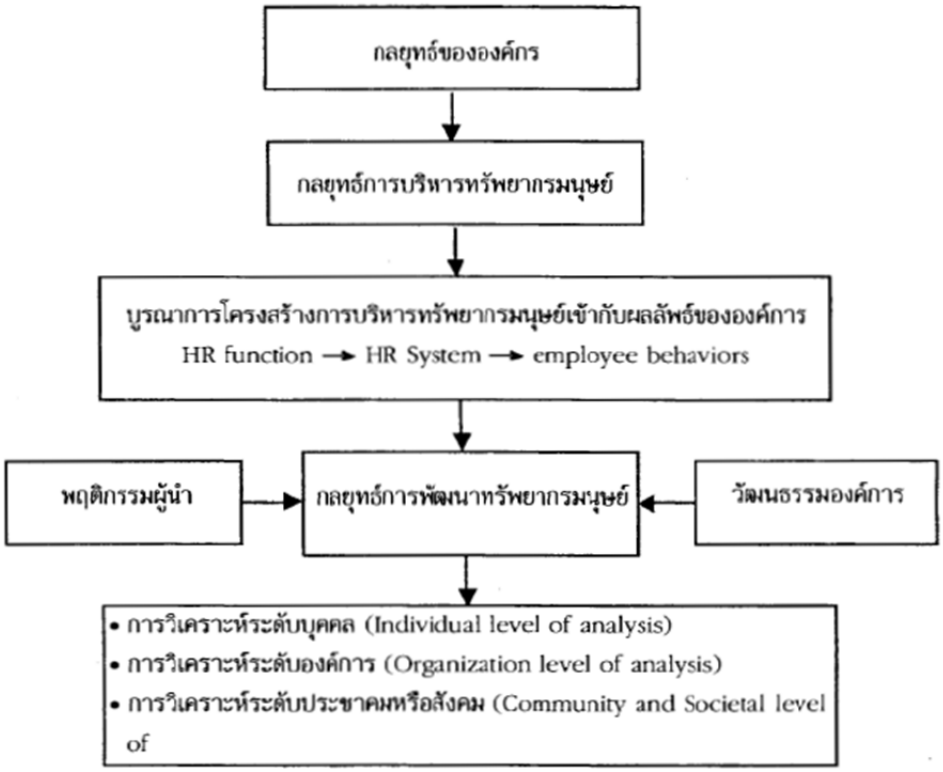
ดังนั้น เพื่อให้พนักงานซึ่งเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์การ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ต้องพัฒนาคุณภาพของพนักงานให้มีทัศนคติที่ดีในการทำงาน มีความรู้ความสามารถ ทักษะความเชี่ยวชาญเพื่อสร้างผลการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายองค์การ การออกแบบกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จะต้องเป็นการบูรณาการให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สอดคล้องไปในทางเดียวกับกลยุทธ์องค์การและเป้าหมายขององค์การ โดยจะเป็นการบูรณาการทั้งแนวราบและแนวดิ่ง ซึ่งการบูรณาการแนวราบนั้น คือ การเชื่อมโยงโครงสร้างบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ากับผลการปฏิบัติงานขององค์การ ประกอบไปด้วย หน้าที่การบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR Function) และระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR System) ระบบที่มีอิทธิผลต่อกลยุทธ์กรบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นระบบการทำงานที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance Work System (HPWS)) ซึ่ง HPWS จะเป็นปัจจัยที่สำคัญของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ถูกออกแบบอย่างมีคุณภาพให้ครอบคลุมพนักงานทั่วทั้งองค์การ และเป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับพนักงานตรงกับความต้องการขององค์การ เพื่อทำให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า รองรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์การ ดังนี้



ภาพที่ 4 โครงสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์

การบูรณาการในแนวราบทำให้องค์การเข้าใจพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ว่าสามารถสร้างผลผลิตให้กับองค์การอย่างไร โดยนำมาเชื่อมโยงกับโครงสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งองค์การสามารถประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องและสนับสนุนผลการปฏิบัติงานขององค์การ

ส่วนการบูรณาการในแนวดิ่ง คือ กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ต้องเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ขององค์การ และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกับความต้องการขององค์การและความต้องการเรียนรู้ของพนักงาน เป็นกลไกที่สนับสนุนให้พนักงานมีทักษะความสามารถเพิ่มขึ้น และสร้างความเชื่อมั่นการทำงานให้กับพนักงาน เพื่อก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงบูรณาการ

เมื่อทำการบูรณาการกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้สอดคล้องไปในทางเดียวกันกับกลยุทธ์และเป้าหมายขององค์การแล้ว ยังต้องพิจารณากลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ว่า มีความสัมพันธ์กับปัจจัยภายนอกและภายในองค์การ เช่น แรงกดดันทางเศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี วัฒนธรรม โครงสร้างขององค์การ พันธกิจและกลยุทธ์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Delahaye (2005) ที่กล่าวถึงปรัชญาในการบริหาร กฎ และทฤษฎี กลุ่มพนักงาน บรรยากาศในการเรียนรู้ และยังมีปัจจัยอื่นๆ อีกมากที่มีอิทธิพลต่อกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การ เช่น สภาพแวดล้อมภายนอกขององค์การ ซึ่งก็คือ นโยบายภาครัฐ สภาพแรงงาน วัฒนธรรมของสังคม แรงกดดันทางการเมือง สถานการณ์ทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

สรุป

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จะต้องเป็นกลไกสนับสนุนการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยการออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นจะต้องเข้าใจถึงกลยุทธ์ขององค์การ เพื่อที่จะรู้ว่าองค์การมีเป้าหมาย วัตถุประสงค์อย่างไร และจะนำกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นตัวช่วยสนับสนุนอย่างไร ซึ่งกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงาน ดังนั้น การออกแบบกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่จะสนับสนุนการขับเคลื่อนผลการปฏิบัติงานขององค์การ และกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้เกิดการสนับสนุนต่อเป้าหมายขององค์การ โดยมีพฤติกรรมผู้นำและวัฒนธรรมองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดทิศทางของ

กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้ เมื่อองค์การสามารถบูรณาการกลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เข้ากับกลยุทธ์องค์การได้อย่างเหมาะสม ก็จะนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานที่ดี ทั้งผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลระดับองค์การ และระดับประชาคม โดยที่กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จำเป็นต้องตระหนักว่าพนักงาน คือ ทรัพยากรที่สำคัญ ตระหนักถึงคุณค่าของมนุษย์ และความต้องการที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่องของพนักงานกับเป้าหมายขององค์การ เพื่อทำให้กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เป็นการสร้างพนักงานให้เป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า รองรับการเปลี่ยนแปลงและนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การต่อไป

บรรณานุกรม

โชติชวัล ฟูกิจกาญจน์. 2556. **กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์.** คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

เนตร์พัณณา ยาวิราช. 2552. **ภาวะผู้นำและผู้นำเชิงกลยุทธ์.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : บริษัททริปเพิ้ลกรุ๊ป จำกัด.

ธเนศ ยุคันตวนิชชัย. 2559. **กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์.** สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยในจังหวัดสงขลา.

Akaraborworn, C. T. 2006. **HRD roles in Thailand**. Bangkok: K.Polpim (1996) Press.

Delahaye, B. L. 2005**. Human Resource Development**: Adult Learning and Knowledge Management. 2ed. Milton, Qld: John Wiley Press.

Grieves, J. 2003. **Strategic Human Resource Development**. London: Sage. Joy-Matthews, J., Megginson, D. & Surtees, M. 2004. Human Resource Development. 3rd ed. London: Kogan Page.

Mathis, R. L. and Jackson, J. H. 2007. **Human resource management**: essential perspectives. 4th ed. Mason, OH : Thomson Business and Economics.

Nadler, L. 1990. **Human resource development.** pp. 1.1-1.47. In L. Nadler & Z. Nadler, eds. The handbook of human resource development. 2nd ed. New York:John Wiley & Sons.

Pace, R W., Smith, P. C., Mills, G. E. 1991. **Human resource development** : the field. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice Hall.

Rothwell, W. J. 2005. **Beyond training and development**. New York: AMACOM.

Robbins, S. P 2005. **Organizational behavior**. 11th ed. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.

Swanson, R.A. 2001. **Assessing the financial benefits of human resource development**. Cambridge, Mass : Perseus.

Walton, J. 1999. **Strategic human resource development**. London: Financial Times Management.

ตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน

According to King, a science tourism sustainable

ภิกูลนิกาย นารี

บทคัดย่อ

ศาสตร์พระราชา...ศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มีพระราชดำรัส เมื่อปี 2554 ว่า “เป้าหมายในการพัฒนาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว คือ ‘**การพัฒนาที่ยั่งยืน**’ เพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของคน โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ให้คนมีความสุข โดยต้องคำนึงเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ ความเชื่อทางศาสนา เชื้อชาติ และภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม แม้ว่าวิธีการพัฒนามีหลากหลาย แต่ที่สำคัญคือนักพัฒนาจะต้องมีความรัก ความห่วงใย ความรับผิดชอบ และการเคารพในเพื่อนมนุษย์ จะเห็นได้ว่าการพัฒนาเกี่ยวข้องกับมนุษยชาติ และเป็นเรื่องของจิตใจ”

คำสำคัญ : การพัฒนาที่ยั่งยืน, ศาสตร์พระราชา

Abstract

The science of the King ... the science for sustainable development. King's speeches were. When the year 2554 that "targets in the development of his Majesty was ' sustainable development ', in order to improve the lives of people, environment, people, happy to take into account geographical conditions subject races, religious beliefs and social-economic backgrounds, although there were a variety of ways to develop but, most importantly, the developer will need to have concern and love, responsibility, and respect for your fellow humans can see that developments relating to humanity, and it was a matter of the mind."

Keyword : Sustainable development,Science of King

บทนำ

คนไทยมีปัญหาพระราชาก็ทรงคิดหาทางแก้ไขโดยศาสตร์พระราชา

มีคำกล่าวถึง “ศาสตร์พระราชา” มานานหลายปีที่ผ่านมา เช่น ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน, ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน, ศาสตร์พระราชาจากภูผาสู่มหานที ซึ่งในต่างประเทศต่างทราบว่าเป็นแนวคิดตามแนวพระราชดำริขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช รัชกาลที่ 9 ในความคิดแวบหนึ่งคนไทยนี่ช่างโชคดี ที่เจอปัญหาอะไร พระราชาของเราก็หาทางแก้ไขไว้ให้ มีคำถามว่า “คนไทยรู้จักศาสตร์ของพระราชาดีแค่ไหน และเคยนำไปปฏิบัติกันหรือยัง” มาเริ่มต้นที่ตัวเรา และต่อไปก็คนรอบข้าง แล้วขยายออกวงกลางไปสู่สังคมและประเทศชาติในที่สุด ตัวอย่างปัญหาเช่น ทุกครั้งที่คนไทยมีปัญหา น้ำเสีย น้ำท่วมดินถล่ม ไฟป่า พระองค์ท่านก็จะคิดศาสตร์มาแก้ไข เมื่อประเทศไทยฝนแล้งพระองค์ท่านก็มีศาสตร์ในการทำฝนเทียม หรือ ฝนหลวง ที่เรียกว่า “ฟากฟ้าลงภูผา ผ่านทุ่งนาสู่มหานที” เมื่อประชาชนชาวกทม.น้ำท่วม พระองค์ท่านก็คิดศาสตร์ที่ชื่อว่าโครงการแก้มลิง ที่คลองมักกะสัน เพื่อแก้ไขปัญหา โครงการขุดคลองลัดโพธิ์ หรือ การแก้ไขปัญหาน้ำเสีย ใช้ผักตบชวาที่เรียกว่า “ใช้อธรรมปราบอธรรม” (The use of vice to defeat vice) และก็มีกังหันชัยพัฒนา

เติมออกชิเจน มีคำถามหนึ่งว่า “ทำไมคนไทยรักพระราชาของเขาได้มากขนาดยอมตายแทนได้” คำตอบก็คือพระราชาทรงห่วงใยประชาชนของพระองค์ และทำเพื่อบำบัดความทุกข์ทุกอย่างของประชาชนตลอดระยะเวลาที่ทรงครองราชย์ กว่า 70 ปี จึงเป็นหน้าที่ของคนไทยที่ต้องศึกษาศาสตร์แห่งพระราชา และช่วยกันดำเนินการตามรอยพระบาท หรือ “การเดินตามรอยเท้าพ่อ” ที่ต้องศึกษาแนวทาง ที่พระองค์ท่านได้ทรงงานและวางแนวทางหาหนทางแก้ไขปัญหาของประชาชนไว้ ที่ทุกคนรู้จักกันในนาม “ศาสตร์พระราชา” หรือ “ศาสตร์แห่งพระราชา” ในแง่แนวคิด ปรัชญา และการปฏิบัตินั้น “การรักพระราชาของเรา” นั้นก็คือการปฏิบัติบูชาตามคำสอน หากคนไทยทุกคน ช่วยกันทำ กันปฏิบัติ และขยายผลการปฏิบัติให้กว้างขวาง จะยิ่งเกิดผลดีในการปฏิบัติ “เชิงสัญลักษณ์” มากขึ้น ที่ปกติเหล่าบรรดาข้าราชการและพสกนิกรทั่วไปทุกคนก็ได้ทำกันอยู่แล้ว เช่น คำขวัญ สโลแกน ที่เขียนขึ้นป้าย ติดเสื้อ ติดรถ ต่าง ๆ อาทิ “เราเกิด ในรัชกาลที่ 9” ซึ่งเรียกรวมๆกันว่า “ปฏิบัติบูชา” ช่วยกันทำ สังคมก็จะดียิ่งขึ้น การเขียนให้ดูสวยดูดีดูเท่ห์ แต่ไม่ช่วยกันทำ ช่วยกันปฏิบัติ ก็จะไม่เรียกว่า “รักพระองค์ท่านอย่างแท้จริง” การนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงไปประยุกต์ใช้ในการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนเป็นเวลาเกือบ 20 ปีที่คนไทยรู้จัก “หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” “พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช” พระราชทานเป็นแนวทางในการนำพาประเทศไทยให้ข้ามพ้นวิกฤตเศรษฐกิจครั้งใหญ่ที่เกิดขึ้นเมื่อปี 2540 หรือ “วิกฤตต้มยำกุ้ง” หรือ ช่วงวิกฤตเศรษฐกิจ “ฟองสบู่แตก” จนหลายภาคส่วนน้อมนำหลักปรัชญานี้ไปเป็นแนวทางปฏิบัติ โดยอาจารย์ยักษ์ หรือ ดร.วิวัฒน์ ศัลยกำธร ผู้เด็ดเดี่ยวตามรอยในหลวงให้เศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงชีวิตได้ศึกษาและเขียนเรื่องเศรษฐกิจพอเพียง มาตลอดตั้งแต่ปี 2540 จวบจนทุกวันนี้ ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้รับการนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย ทั้งในภาคเกษตรกรรม ธุรกิจ การจัดการทางเศรษฐกิจและสิ่งแวดล้อม และสถานศึกษา จนประสบความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม โดย “มูลนิธิมั่นพัฒนา” ที่จัดตั้งขึ้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2557

ศาสตร์พระราชา...ศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน

สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ มีพระราชดำรัส เมื่อปี 2554 ว่า “เป้าหมายในการพัฒนาของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว คือ ‘**การพัฒนาที่ยั่งยืน**’ เพื่อปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ของคน โดยไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม ให้คนมีความสุข โดยต้องคำนึงเรื่องสภาพภูมิศาสตร์ ความเชื่อทางศาสนา เชื้อชาติ และภูมิหลังทางเศรษฐกิจ สังคม แม้ว่าวิธีการพัฒนามีหลากหลาย แต่ที่สำคัญคือนักพัฒนาจะต้องมีความรักความห่วงใย ความรับผิดชอบ และการเคารพในเพื่อนมนุษย์จะเห็นได้ว่าการพัฒนาเกี่ยวข้องกับมนุษยชาติและเป็นเรื่องของจิตใจ”เมื่อ 28 ตุลาคม 2559 พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้กล่าวในรายการ “ศาสตร์พระราชาสู่การปฏิบัติอย่างยั่งยืน”ในการพัฒนาเศรษฐกิจสู่ยุคไทยแลนด์ 4.0 รวมทั้งการพัฒนาประเทศเพื่อก้าวเข้าสู่สังคมโลกทั้งในระดับภูมิภาค และ ในระดับโลก เพื่อน้อมนำพระราชดำรัสขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ภูมิพลอดุลยเดชที่ให้ “ประชาชนเป็นศูนย์กลาง” ของการพัฒนา มาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งในพื้นที่ ประชาชนมีส่วนร่วม และได้ประโยชน์จากการพัฒนาอย่างแท้จริง ให้มีความ อยู่ดี กินดี รัฐบาล ฯพณฯ พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรีได้เชื่อมโยง “ศาสตร์พระราชา”ในเรื่องหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (SEP - Sufficiency Economy Philosophy) กับ เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs - Sustainable Development Goals) ประสบความสำเร็จในการสร้างความตระหนักและการยอมรับในเวทีระหว่างประเทศในระดับหนึ่ง ยกตัวอย่าง ได้แก่ (1) ศูนย์สาธิตสหกรณ์โครงการหุบกะพง เพื่อแก้ปัญหาการขาดน้ำกินและน้ำใช้, การขาดที่ดินทำกิน ซึ่งมีการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีอย่างง่าย (2) ธนาคารอาหารเป็นกิจกรรมจากกองทุนอาหารกลางวันแบบยั่งยืน ให้เด็กนักเรียนทุกคนนำไปลงทุน เพื่อประกอบอาชีพทำการเกษตรและปศุสัตว์ขนาดเล็ก (3) โรงเรียนพระดาบส จัดให้มีการสอนวิชาชีพ หลักสูตร 1 ปี มุ่งให้สามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง เสริมด้วยทักษะชีวิต ให้สามารถดำรงตน ได้อย่างเหมาะสม (4) กังหันชัยพัฒนา เป็นการเพิ่มปริมาณออกซิเจนในน้ำ ลดกลิ่นน้ำไม่เน่าเสีย เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์น้ำได้ (5) บริษัท ประชารัฐ รักสามัคคี จำกัด ดำเนินการตามรูปแบบ “วิสาหกิจเพื่อสังคม” บนกลไก “ประชารัฐ”ที่ไม่มุ่งเน้นผลกำไรจากการประกอบการลองมาดูเนื้อหาโดยสรุปของ “ศาสตร์แห่งพระราชา” ที่สำคัญเหล่านี้กัน อาทิ

โครงการฝนหลวง จากฟากฟ้าลงภูผา ผ่านทุ่งนาสู่มหานที

วิธีทำฝนหลวงมีอยู่ 3 ขั้นตอน คือ ขั้นตอนที่ 1 ก่อกวน คือการดัดแปรสภาพอากาศหรือก้อนเมฆในขณะนั้นเพื่อกระตุ้นให้มวลอากาศ ชื้นไหลพาขึ้นสู่เบื้องบนอันเป็นการชักนำไอน้ำหรืออากาศชื้นเข้าสู่กระบวน การเกิดเมฆ ขั้นตอนที่ 2 เลี้ยงให้อ้วน คือการดัดแปรสภาพอากาศเพื่อทำให้เมฆเจริญขึ้นจนมีขนาดใหญ่หนาแน่นและพร้อมที่จะตกลงมาเป็นฝน ขั้นตอนที่ 3 โจมตีคือการดัดแปรสภาพอากาศที่จะกระตุ้นให้เม็ดละอองเมฆปะทะชนกันแล้วรวมตัว เข้าด้วยกัน จนมีขนาดใหญ่ขึ้น ขณะเดียวกันก็เป็นการลดแรงไหลพาขึ้นเบื้องบน เพื่อให้เม็ดน้ำ มีขนาดใหญ่ตกลงสู่เบื้องล่างแล้วเกิดเป็นฝนตกลงมาสู่เป้าหมาย

ฝายชะลอความชุ่มชื้น (Check Dam) หรือฝายแม้ว ใช้วัสดุธรรมชาติที่หาง่ายในท้องถิ่นเช่นก้อนหินและไม้เพื่อก่อเป็นฝายขวางร่องน้ำหรือห้วยเล็กๆทำหน้าที่กักกระแสน้ำไว้ให้ไหลช้าลงและให้น้ำสามารถซึม ลงใต้ผิวดินสร้างความชุ่มชื้นในบริเวณนั้น อีกทั้งยังช่วยดักตะกอนดินและทราย ไม่ให้ไหลลงสู่แหล่งน้ำเบื้องล่าง **แฝก** การปลูกหญ้าแฝกตามแนวระดับเพื่อช่วยชะลอความชุ่มชื้นไว้ในดิน โดยรากของหญ้า แฝกจะขยายออกด้านข้างเป็นวงเส้นผ่าศูนย์กลางไม่เกิน 50 เซนติเมตรและจะแทงลงไป เป็นแนวลึกใต้ดิน 1-3 เมตรแล้วสานกันเป็นแนวกำแพงดูดซับความชุ่มชื้นให้แก่ผิวดิน **ทฤษฎีใหม่** เป็นการสร้างแหล่งน้ำขนาดเล็กบนผิวดินในพื้นที่การเกษตรของเกษตรกรโดยแบ่ง ที่ดินสำหรับใช้ขุดเป็นสระเก็บน้ำให้สามารถใช้ทำการเกษตรได้ตลอดปีและสามารถ เลี้ยงปลาไปพร้อมๆกันนอกจากนี้บริเวณขอบสระยังสามารถใช้ปลูกพืชผักสวนครัว ได้อีกด้วย **โครงการแก้มลิง**หลักการของโครงการ คือเมื่อเกิดน้ำท่วมก็ขุดคลองชักน้ำให้ไหลมารวมกันเก็บไว้ ในแหล่งพักน้ำแล้วจึงค่อยทำการระบายลงสู่ทะเลผ่านทางประตูระบายน้ำในช่วงที่ ปริมาณน้ำทะเลลดลง ขณะเดียวกันก็สามารถสูบน้ำออกจากคลองที่เป็นแก้มลิงลงสู่ทะเลตลอดเวลาเพื่อที่น้ำจากตอนบนจะได้ไหลลงมาได้เรื่อยๆและเมื่อใดก็ตามที่ ระดับน้ำทะเลขึ้นสูงกว่าระดับน้ำในคลองที่เป็นแก้มลิงก็ให้ปิดประตูระบายน้ำกั้นไม่ให้น้ำทะเลไหลย้อนกลับเข้ามา **การใช้น้ำดีไล่น้ำเสีย** เป็นการนำน้ำคุณภาพดีจากแม่น้ำเจ้าพระยาส่งเข้าไปไล่น้ำเสียตามคลองใน เขตกรุงเทพฯและปริมณฑลได้แก่คลองบางเขน คลองบางซื่อ คลองแสนแสบ คลองเทเวศร์และ คลองบางลำภูเพื่อช่วยลดปัญหา ความเน่าเสียของน้ำในคลองต่างๆคล้ายกับ การ “ชักโครก”คือปิดและเปิดน้ำให้ได้จังหวะตามเวลาน้ำขึ้น-น้ำลงหากน้ำขึ้น สูงก็เปิดประตูน้ำให้น้ำดีเข้าไปไล่น้ำเสียครั้นน้ำทะเลลงก็เปิดประตูถ่ายน้ำเสียออกจากคลองไปด้วย **กังหันน้ำชัยพัฒนา** กังหันชัยพัฒนา หรือ เครื่องกลเติมอากาศที่ผิวน้ำหมุนช้าแบบทุ่นลอย เป็นกังหันน้ำเพื่อบำบัดน้ำเสียด้วยวิธีการเติมอากาศ ทำงานโดย การหมุนปั่น เพื่อเติมอากาศให้น้ำเสียกลายเป็นน้ำดี สามารถประยุกต์ใช้บำบัดน้ำเสียจากการอุปโภคของประชาชน น้ำเสียจากโรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งเพิ่มออกซิเจน ให้กับบ่อเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำทางการเกษตร ใช้บำบัดน้ำเสียที่เกิดจากชุมชนและอุตสาหกรรมลักษณะเป็นเครื่องกลหมุนช้าแบบทุ่นลอยเพื่อช่วยเติมออกซิเจนที่ผิวน้ำ

การบำบัดน้ำเสียโดยใช้จุลินทรีย์ 2 วิธี วิธีที่ 1 การใช้น้ำหมักชีวภาพ โดยการใช้น้ำหมักชีวภาพปริมาณ 1 ต่อ 500 ส่วนราดลงทั้งในน้ำทิ้งจากครัวเรือน ตลาดสดฟาร์มปศุสัตว์หรือโรงงานอุตสาหกรรมเพื่อให้จุลินทรีย์ช่วยย่อยสลาย อินทรีย์สารในแหล่ง น้ำนอกจากนี้น้ำหมักชีวภาพยังสามารถนำไปใช้ได้ดีในการปรับสภาพน้ำในบ่อประมงทั้งบ่อเลี้ยงกุ้งและปลาได้เป็นอย่างดี วิธีที่ 2 ลูกระเบิดจุลินทรีย์ เป็นการบำบัดและฟื้นฟูแหล่งน้ำให้ดีขึ้นด้วยจุลินทรีย์เช่นเดียวกับการใช้น้ำ หมักประกอบด้วยโคลนจากท้องน้ำ 50กิโลกรัม,ร้า 10 กิโลกรัม,ปุ๋ยอินทรีย์เม็ดหรือ ผง 50 กิโลกรัมและน้ำหมักชีวภาพที่หมักจนได้ที่แล้ว 3 เดือนขึ้นไป โดยนำทุกอย่างมาผสมเข้าด้วยกันจนสามารถปั้นเป็นก้อนขนาดเท่าลูกเปตองนำไปผึ่งไว้ในที่ร่ม จนแห้งสามารถนำไปบำบัดน้ำได้ โดยใช้ในอัตราส่วน 5 กิโลกรัมต่อน้ำ 1 ล้านลิตร หรือ 25 กิโลกรัมต่อพื้นที่ไร่ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสภาพน้ำที่เน่าเสีย ในบริบทของท้องถิ่นนั้นปัจจุบันได้มีการน้อมนำแนวพระราชดำริดังกล่าว มาปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตาม “แผนพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่นในด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ” (Local Sufficiency Economy Plan : LSEP) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ซึ่งเป็นทางเดินที่ถูกทางแล้ว เราชาว อปท. มาช่วยกันนำทางการปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมกันหน่อย

การคลับเคลื่อนตามรอยศาสตร์พระราชาเพื่อการท่องเที่ยวที่ยังยืน

ททท. ร่วมมือUNDP และสยามนิรมิตเปิดโครงการเปิดให้ผู้สนใจได้เข้าชม ระหว่างวันที่ ๔ - ๘ ตุลาคม ๒๕๖๐ ณ เอ็มโพเรี่ยม แกลอรี่ (Emporium Gallery) แถลงข่าวเปิดตัวอย่างเป็นทางการไปแล้วสำหรับ**"ตามรอยศาสตร์พระราชาเพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน"** เป็นการร่วมมือกันระหว่างการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ(UNDP)เพื่อสร้างความยั่งยืนให้แก่การท่องเที่ยว น้อมนำหลัก เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา ในการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชมาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชน ในประสบการณ์ Local Experience

นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวว่า "เมื่อช่วงต้นปี ๒๕๖๐ ททท.ได้นำแนวคิด "Local Experience" มาใช้ในการทำการตลาดการท่องเที่ยว ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งไทยและต่างประเทศมีการเดินทางไปท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ทั้งยังมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายให้หน่วยงานต่างๆ สืบสานหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (SEP – Sufficiency Economy Philosophy) หรือ "ศาสตร์พระราชา" เพื่อสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs - Sustainable Development Goals) ททท.จึงได้น้อมนำศาสตร์พระราชามาใช้ในการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว โดยเน้นการท่องเที่ยวชุมชน เพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน" นางสาว นาเดีย ราชีต (Ms. Nadia Rasheed) ผู้แทนผู้บริหาร ของโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิกกล่าวว่า "รู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ร่วมมือกับททท. โดยหัวใจหลักคือพัฒนาให้ชุมชนสามารถสร้างรายได้ได้ด้วยตนเองและมีชีวิตที่ยั่งยืน"

ในขณะที่คุณพัณณิน กิติพราภรณ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัทสยามนิรมิต จำกัดกล่าวว่า "ด้วยความที่ชอบท่องเที่ยวอยู่แล้วจึงรู้สึกยินดีที่ทางททท.เปิดกว้างด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชน นอกจากจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนแล้ว ยังเป็นการเผยแพร่สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆอีกด้วย" โดยโครงการได้น้อมนำแนวคิดด้านการพัฒนามนุษย์และการพัฒนาเศรษฐกิจตามหลัก"ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง"และหลักการ เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนาลงพัฒนาพื้นที่ ๔ ชุมชน ได้แก่ ชุมชนบ้านปงห้วยลาน จังหวัดเชียงใหม่ ชุมชนบ้านหนองส่าน จ.สกลนคร ชุมชนริมน้ำจันทบูร จังหวัดจันทบุรี และชุมชนรอบโครงการพัฒนาพื้นที่หนองใหญ่ตามพระราชดำริ จังหวัดชุมพรดำเนินการหาข้อมูลพร้อมทั้งเข้าไปเสริมสร้างทั้งความรู้ ความเข้าใจและแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรในชุมชนให้แก่คนในพื้นที่ เพื่อนำไปปรับปรุงให้เกิดเป็นชุมชนแห่งการท่องเที่ยวแบบยั่งยืนทั้งในตัวบุคคลท้องถิ่น เกษตรกรและทรัพยากรธรรมชาติ โดยผลงานจากการลงพื้นที่จะเผยแพร่ผ่านนิทรรศการ เปิดให้ผู้สนใจได้เข้าชม ระหว่างวันที่ ๔ - ๘ ตุลาคม ๒๕๖๐ ณ เอ็มโพเรี่ยม แกลอรี่ (Emporium Gallery) ชั้น M ศูนย์การค้า ดิเอ็มโพเรี่ยม

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงตระหนักเป็นอย่างดีว่าพื้นที่นับล้านไร่ในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทยมีปัญหาทั้งในเรื่องเคมีและชีวภาพอยู่หลายลักษณะ และดินขาดความอุดมสมบูรณ์ เช่น พื้นที่ดินพรุ พื้นที่ดินเปรี้ยวจัด พื้นที่ดินทราย และพื้นที่ดินเค็มในหลายภูมิภาค จึงทำให้ราษฎรมีฐานะยากจนเพราะการเพาะปลูกได้ผลผลิตต่ำ พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช จึงพระราชทานพระราชดำริให้จัดตั้งศูนย์ศึกษาการพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริขึ้น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2522 โดยให้ตั้งอยู่ในพื้นที่ดินที่มีปัญหา เพื่อแก้ไขปัญหาและดำเนินการพัฒนาพื้นที่ให้เป็นพื้นที่ต้นแบบ ซึ่งเน้นการพัฒนาด้านการเกษตรสมบูรณ์แบบ ตั้งแต่การแก้ไขปัญหาเดิมของดิน พัฒนาดินให้มีความอุดมสมบูรณ์เหมาะสมกับการเพาะปลูก การจัดระบบการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ การพัฒนาแหล่งน้ำ การฟื้นฟูสภาพป่า ตลอดจนการส่งเสริมศิลปาชีพและหัตถกรรมพื้นบ้าน เพื่อเป็นแหล่งการสร้างรายได้เสริมให้แก่ชาวบ้านในชุมชน ศูนย์ศึกษาพัฒนาอันเนื่องมาจากพระราชดำริได้ดำเนินการทั้งสิ้นจำนวน 6 ศูนย์ทั่วประเทศ ได้แก่ ศูนย์ศึกษาการพัฒนาเขาหินซ้อน-จังหวัดฉะเชิงเทรา ศูนย์ศึกษาการพัฒนาอ่าวคุ้งกระเบน-จังหวัดจันทบุรี ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยทรายอันเนื่องมาจากพระราชดำริ-จังหวัดเพชรบุรี ศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพาน-จังหวัดสกลนคร ศูนย์ศึกษาการพัฒนาห้วยฮ่องไคร้อันเนื่องมาจากพระราชดำริ-จังหวัดเชียงใหม่ และศูนย์ศึกษาการพัฒนาพิกุลทอง-จังหวัดนราธิวาส

"พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวกับการเพิ่มความสมดุลในการพัฒนา"

ภาพที่ 1 : พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวกับการเพิ่มความสมดุลในการพัฒนา

สรุป

ด้วยความตระหนักในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ในหลวงรัชกาลที่ 9 การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย (ททท.) จึงได้น้อมนำศาสตร์แห่งพระราชามาใช้ในการจัดการด้านการท่องเที่ยวมาโดยตลอด และล่าสุด ททท.ได้ร่วมมือกับโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (UNDP) จัดแถลงข่าวโครงการ “ตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน” ณ สยามนิรมิต กรุงเทพมหานคร นายยุทธศักดิ์ สุภสร ผู้ว่าการการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กล่าวในการแถลงข่าวว่า โครงการดังกล่าวจัดขึ้นเพื่อน้อมรำลึกถึงพระมหากรุณาธิคุณและสืบสานพระราชปณิธานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ด้วยการน้อมนำหลักเข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา อันเป็นหลักการทรงงานของพระองค์ท่าน เพื่อสร้างความยั่งยืนให้กับการท่องเที่ยวของไทย โดยเฉพาะการท่องเที่ยวชุมชนในประสบการณ์ Local Experience ผู้ว่าการ ททท. กล่าวต่อว่า ททท.ได้นำแนวคิด “Local Experience” มาใช้ในการทำการตลาดการท่องเที่ยวเมื่อต้นปี 2560 ส่งผลให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศเดินทางท่องเที่ยวในจังหวัดต่างๆ เพิ่มมากขึ้น และมีแนวโน้มขยายตัวมากขึ้นตามลำดับ ประกอบกับรัฐบาลมีนโยบายให้หน่วยงานต่างๆ สืบสานหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (SEP - Sufficiency Economy Philosophy) หรือ “ศาสตร์พระราชา” เพื่อสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs - Sustainable Development Goals) ททท.จึงได้น้อมนำศาสตร์พระราชามาใช้ในการจัดการพื้นที่ท่องเที่ยว โดยเน้นการท่องเที่ยวชุมชนเพื่อให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน ผู้ว่าการ ททท.กล่าวต่อว่า โครงการ “ตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน” ได้น้อมนำแนวคิดด้านการพัฒนามนุษย์ และการพัฒนาเศรษฐกิจตามหลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” ตลอดจนหลักการ “เข้าใจ เข้าถึง และพัฒนา” ลงพัฒนาพื้นที่ 4 ชุมชน พร้อมเข้าไปเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และแนวทางในการพัฒนาทรัพยากรในชุมชนให้ชาวบ้านในพื้นที่นำไปใช้ปรับปรุงเป็นชุมชนแห่งการท่องเที่ยวแบบยั่งยืน ทั้งตัวบุคคล ท้องถิ่น เกษตรกร และทรัพยากรธรรมชาติ โดยพื้นที่ดังกล่าวประกอบด้วย 1.ชุมชนบ้านปงห้วยลาน จังหวัดเชียงใหม่ หมู่บ้านเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ใกล้โครงการพัฒนาพื้นที่ห้วยลาน ภายในมีสถานีเพาะชำกล้าไม้ สถานีประมงน้ำจืดขนาดเล็ก และอ่างเก็บน้ำห้วยลานตามพระราชดำริ เพื่อแก้ปัญหาภัยแล้ง ชาวบ้านในชุมชนมีการทำสินค้าหัตถกรรม อาทิ การจักสานไม้ไผ่ การทอผ้า และการสานใบตาล 2.ชุมชนบ้านหนองส่าน จังหวัดสกลนคร อดีตเป็นพื้นที่สีแดงในเขตป่าภูพาน ใกล้กับพระตำหนักภูพาน อันเป็นพื้นที่ทรง

งานหลักในเขตภาคอีสาน ปัจจุบันชาวชุมชนบ้านหนองส่านได้น้อมนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการดำเนินชีวิต อาทิ การทำเกษตรผสมผสาน และเป็นหมู่บ้านที่มีชื่อเสียงในเรื่องผ้าย้อมคราม 3.ชุมชนริมน้ำจันทบูร จังหวัดจันทบุรี เป็นชุมชนเก่าแก่ตั้งอยู่ริมน้ำ เคยเป็นศูนย์กลางทางเศรษฐกิจและการค้ากับต่างประเทศมาตั้งแต่สมัยรัชกาลที่ 5 ในพื้นที่มีโครงการพระราชดำริคือ คลองภักดีรำไพ สร้างขึ้นเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วมอย่างยั่งยืนของจังหวัดจันทบุรี และภายในชุมชนมีสถาปัตยกรรม อาคารบ้านเรือนตึกแถว วิถีชีวิตของชาวชุมชนที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว หาชมได้ยาก 4.ชุมชนรอบโครงการพัฒนาพื้นที่หนองใหญ่ตามพระราชดำริ จังหวัดชุมพร เป็นพื้นที่แก้มลิงตามตามแนวพระราชดำริ เพื่อแก้ไขปัญหาอุทกภัย ชาวชุมชนต่างน้อมนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาปรับใช้ และมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในชุมชน ผู้ว่าการ ททท.กล่าวต่อว่า การดำเนินการตามโครงการ “ตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน” แบ่งการทำงานเป็น 4 ระยะ โดยระยะแรก เป็นการศึกษาข้อมูลการวิเคราะห์ปัญหาทางสังคมและลงพื้นที่, ระยะที่สอง เป็นการพัฒนาแผนธุรกิจท่องเที่ยวชุมชน เช่น การสร้างเส้นทางท่องเที่ยว การจัดการเรื่องกิจกรรมประเพณีในพื้นที่ชุมชน, ระยะที่สาม เตรียมการสื่อสารทางการตลาดเพื่อการประชาสัมพันธ์ และระยะที่สี่ การเปิดตัวชุมชนต่อสาธารณะเพื่อการสร้างเศรษฐกิจชุมชนผ่านการท่องเที่ยว “ททท.คาดว่าโครงการดังกล่าวจะสามารถสร้างเศรษฐกิจชุมชนให้เกิดความเข้มแข็งและยั่งยืนโดยผ่านการท่องเที่ยว ขณะเดียวกันก็เป็นการส่งเสริมการท่องเที่ยวในแบบ Local Experience ให้มีการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน” ผู้ว่าการ ททท.กล่าว ทางด้านนางสาวนาเดีย ราชีด (Ms.Nadia Rasheed) ผู้แทนผู้บริหารโครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ ภูมิภาคเอเชียและแปซิฟิก กล่าวในการแถลงข่าวว่า รู้สึกเป็นเกียรติที่ได้ร่วมมือกับ ททท. โดยหัวใจของโครงการนี้คือพัฒนาให้ชุมชนสามารถสร้างรายได้ด้วยตนเองและมีชีวิตที่ยั่งยืน ขณะที่ นางสาวพัณณิน กิติพราภรณ์ ประธานเจ้าหน้าที่บริหารบริษัท สยามนิรมิต จำกัด ตัวแทนจากภาคเอกชน กล่าวว่า รู้สึกยินดีที่ทาง ททท.เปิดกว้างด้านการท่องเที่ยว สนับสนุนการท่องเที่ยวชุมชน เพราะนอกจากจะเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับชุมชนแล้ว ยังเป็นการเผยแพร่สถานที่ท่องเที่ยวใหม่ๆ ให้ชาวไทยและต่างชาติรับทราบของดีและอัตลักษณ์วิถีความเป็นไทยอีกด้วย ทั้งนี้ โครงการ “ตามรอยศาสตร์พระราชา เพื่อการท่องเที่ยวที่ยั่งยืน” จะมีการจัดแสดงเป็นนิทรรศการ และเปิดให้ผู้สนใจได้เข้าชม ระหว่างวันที่ 4-8 ตุลาคม 2560 บริเวณเอ็มโพเรียม แกลอรี่ (Emporium Gallery) ชั้น M ศูนย์การค้าดิเอ็มโพเรียม กรุงเทพฯ ภายในงานจะมีการนำเสนอศาสตร์พระราชาของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช รวมถึงผลของการดำเนินงานตามโครงการและเส้นทางท่องเที่ยวของทั้ง 4 ชุมชนอีกด้วย

บรรณานุกรม

ภาณุมาศ ทักษณา, สุทธิชัย หยุ่น เขียนถึง ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง(ศาสตร์พระราชา) ของขวัญจากไทยแด่โลกอันไม่ยั่งยืน (1), 15 สิงหาคม 2559, http://chaoprayanews.com/blog/thaiflag/2016/08/15/... & วิระยุทธ์ สุวรรณทิพย์, “ศาสตร์แห่งพระราชา” แนวคิด ภูมิปัญญา นำสู่การปฏิบัติเพื่อทำให้คนเป็นคน, 2553, http://dl.moralcenter.or.th/handle/6626449900/47

สำนักงานคณะกรรมการพิเศษเพื่อประสานงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ - สำนักงาน กปร., Facebook RDPB Project]

“ศาสตร์ของพระราชา”จะช่วยคนไทยอยู่รอดในวิกฤติโลก!, โดยโต๊ะข่าวเกษตร,14 ตุลาคม 2559, http://www.komchadluek.net/ news/agricultural/24447...& ผู้เด็ดเดี่ยวตามรอยในหลวง “อ.ยักษ์” วิวัฒน์ ศัลยกำธร ให้เศรษฐกิจพอเพียงเลี้ยงชีวิต, โดย ASTVผู้จัดการออนไลน์, 28 พฤษภาคม 2558, http://www.manager.co.th/Home/ViewNews.aspx?NewsID...

ศาสตร์พระราชา 'เศรษฐกิจพอเพียง' พัฒนา'ปท.-โลก' อย่างยั่งยืน,มูลนิธิมั่นพัฒนา, มติชนรายวัน, 9 มิถุนายน 2559, http://www.tsdf.or.th/th/news/10541-ศาสตร์พระราชา-...& http://www.matichon.co.th/news/166427& ศาสตร์พระราชา “เศรษฐกิจพอเพียง”, 15 ตุลาคม 2559, http://www.matichon.co.th/news/322579 &

ถอดรหัสปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงสู่เป้าหมายของ UN, www.tsdf.or.th มูลนิธิมั่นพัฒนา, 27 มกราคม 2560, http://welovethaiking.com/blog/ถอดรหัสปรัชญาเศรษฐก...

ศาสตร์พระราชา...ศาสตร์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน, ห้องสมุดมั่นพัฒนา, หนังสือพระมหากษัตริย์นักพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขสู่ปวงประชา พุทธศักราช 2554, หน้า 28-29, http://www.manpattanalibrary.com/newsdetail.php?id...

ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน, Thaigov, 21 ตุลาคม 2559, http://www.thaigov.go.th/index.php/th/program2/ite... & “ศาสตร์พระราชา”, 28 ตุลาคม 2559, http://www.thaipost.net/?q=ศาสตร์พระราชา

ศาสตร์พระราชา, งานเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนเตรียมอุดมศึกษาพัฒนาการเขลางค์นคร ศาสตร์การจัดการและการอนุรักษ์น้ำของพระราชา จากฟากฟ้าลงภูผา ผ่านทุ่งนาสู่มหานที, http://phetchabun.police.go.th/uploads/File/king-s...& ศาสตร์พระราชา, วิถีพอเพียง, ศาสตร์พระราชาจากภูผาสู่มหานที, https://sites.google.com/site/vetherporpeanglife/h... & ศาสตร์แห่งพระราชา แนวคิด ภูมิปัญญา นำสู่การปฏิบัติ, ห้องสมุดมั่นพัฒนา, 15 ตุลาคม 2557, www.manpattanalibrary.com/book_detail.php?id=752

PhachernThammasarangkoon & Ong-art saibutra, Municipality Officer ทีมวิชาการสมาคมพนักงานเทศบาลแห่งประเทศไทย, หนังสือพิมพ์สยามรัฐรายวัน ฉบับวันพฤหัสบดีที่ 2 กุมภาพันธ์ 2560 ปีที่ 67 ฉบับที่ 23292 หน้า 10, การเมืองท้องถิ่น : บทความพิเศษ & หนังสือพิมพ์สยามรัฐสัปดาห์วิจารณ์ ปีที่ 64 ฉบับที่ 21 วันศุกร์ที่ 3 – วันพฤหัสบดีที่ 9 กุมภาพันธ์2560, หน้า 66

ความสำคัญของการบังคับใช้กฎหมายในเขตเทศบาลเมืองตาก

Importance of Law Enforcement in Tak Municipality

ร.ต.อ.อนันตรัตน์ สุขนรินทร์

บทคัดย่อ

ปัญหาเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนน นับว่าเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญและร้ายแรงไม่น้อยไปกว่าปัญหาอื่นๆซึ่งในแต่ละปีรัฐบาลต้องสูญเสียงบประมาณจากการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนและรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้พยายามหามาตรการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว สถานีตำรวจภูธรเมืองตาก เป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ที่รับผิดชอบดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรม รักษาความมั่นคงภายใน ดูแลการควบคุมจัดการ จราจรและบริการสังคม บุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการบริการ และแก้ไขปัญหาทางด้านการจราจร ก็คือข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่ทางด้านการจราจร ที่เราเรียกว่า “ตำรวจจราจร” ทุกวันนี้ตำรวจจราจรนับว่าเป็นผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาการจราจร เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับปัญหาจราจรมากที่สุด ด้วยเป็นผู้ที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจร และมีอำนาจในการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย รวมทั้งกฎหมายทางด้านการจราจร ในฐานะเป็นเจ้าพนักงาน ในการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรนั้นก็เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้ง มิให้มีการกระทำผิด หรือฝ่าฝืนกฎจราจร จะได้ทำให้การจราจรเกิดความคล่องตัว ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาปัจจัยการกระทำผิดกฎหมายจราจรของผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อจะได้ทราบถึงรายละเอียด และข้อเท็จจริงต่างๆ ที่จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาและแก้ไขในการบังคับใช้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน ผู้ใช้รถใช้ถนนต่อไป

คำสำคัญ : อุบัติเหตุบนท้องถนน

Abstract

Problems related to road accidents. It is a serious issue and one that is no less important than other issues, which have lost government funding each year from the prevention of road accidents and the ages have tried to find the best measures. To resolve such issues, Police Station when Phet Agency strategic level Responsible for security of life and property. Justice Internal Security Managed care Traffic and Social Services Personnel who took part in the service. And fix the traffic. It is the police commissioner, who serves on the traffic. We call a "traffic cop" Today is the traffic police who have a critical role in solving traffic problems. Due to the proximity to the most traffic. With the people who facilitate traffic. And have the power to arrest offenders legislation. Including the traffic laws. As Treasurer In the arrest of a traffic offense, then threatened to veto. Shall be guilty Or violating traffic rules Traffic will be made flexible so it is necessary to study the traffic offense of the road. To know the details. And facts To be used as a guide in the development and revision of the enforcement for the benefit of the nation and the people. The car on the next street.

Keywords : road accidents

บทนำ

ปัญหาเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนน นับว่าเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญและร้ายแรงไม่น้อยไปกว่าปัญหาอื่นๆซึ่งในแต่ละปีรัฐบาลต้องสูญเสียงบประมาณจากการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนและรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้พยายามหามาตรการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ก็ยังมีเหตุการณ์เกิดขึ้นเหมือนเดิม

สถานีตำรวจภูธรเมืองตาก เป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ที่รับผิดชอบดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรม รักษาความมั่นคงภายใน ดูแลการควบคุมจัดการ จราจรและบริการสังคม การให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ก็ยังเป็นปัญหาสำคัญ ที่ประชาชนยังมีความรู้สึกต้องการให้ตำรวจ เป็นที่พึ่งของประชาชนอย่างแท้จริง ไม่ต้องการให้มีภาพลักษณ์ของการทำตัวเป็นเจ้านายประชาชน ต้องการให้มีความซื่อสัตย์ปฏิบัติหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา ไม่กระทำผิดเสียเอง ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญอย่างยิ่ง

ข้าราชการตำรวจทุกนาย มีหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชน รวมทั้งงานในส่วนของการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีประชาชนซึ่งอยู่ในฐานะลูกค้าผู้รับบริการ โดยมีสถานีตำรวจเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรงและมีบทบาทมากที่สุดในอันที่จะทำให้ภารกิจของสำนักงานตำรวจแห่งชาติบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้งานบริการของตำรวจเป็นงานทางด้านบริการสาธารณะ งานทางด้านการจราจร เป็นงานทางด้านบริการสาธารณะอย่างหนึ่ง และทุกวันนี้ปัญหาทางด้านการจราจรเป็นปัญหาที่สำคัญทุกพื้นที่ของประเทศ

บุคลากรที่มีส่วนสำคัญในการบริการ และแก้ไขปัญหาทางด้านการจราจร ก็คือข้าราชการตำรวจที่ทำหน้าที่ทางด้านการจราจร ที่เราเรียกว่า “ ตำรวจจราจร ” ทุกวันนี้ตำรวจจราจรนับว่าเป็น ผู้มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการแก้ไขปัญหาการจราจร เนื่องจากเป็นผู้ที่ใกล้ชิดกับปัญหาจราจรมากที่สุด ด้วยเป็นผู้ที่มีหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจราจรและมีอำนาจในการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมาย รวมทั้งกฎหมายทางด้านการจราจร ในฐานะเป็นเจ้าพนักงาน ในการจับกุมผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรนั้นก็เพื่อเป็นการข่มขู่ยับยั้ง มิให้มีการกระทำผิด หรือฝ่าฝืนกฎจราจร จะได้ทำให้การจราจรเกิดความคล่องตัว

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้การดำเนินงานในส่วนการบังคับใช้กฎหมายจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองตาก ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้น จึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาสาเหตุการกระทำผิดกฎหมายจราจรของผู้ใช้รถใช้ถนน เพื่อจะได้ทราบถึงรายละเอียด และข้อเท็จจริงต่างๆ เพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบังคับใช้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน

แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายจราจร

สำหรับประเทศไทย รถที่เข้ามาในประเทศไทยรุ่นแรก คือรถลาก ซึ่งเริ่มมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว และชาวต่างชาติก็ได้มีการตัดถนนเพื่อให้ยานพาหนะซึ่งเป็นรถลาก ได้ใช้เดินทางติดต่อทำการค้าขายได้สะดวกขึ้น จึงได้มีพระราชบัญญัติรถลาก พุทธศักราช 2444 ออกใช้บังคับ ต่อมาเมื่อเริ่มมีการนำรถยนต์เข้ามาใช้มากขึ้นจึงได้มีพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2448 และพระราชบัญญัติรถจ้าง พ.ศ.2448 ขึ้น เพื่อจัดระเบียบการจดทะเบียนรถ

สำหรับกฎหมายจราจร ได้มีการตรากฎหมายจราจรขึ้นเป็นฉบับแรก คือพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2477 การร่างพระราชบัญญัติฉบับนี้ได้อาศัยหลักจากกฎหมายจราจรของประเทศอังกฤษ นำมาดัดแปลงแก้ไขให้เหมาะสมกับประเทศไทย และต่อมาได้มีพระราชบัญญัติการขนส่ง พ.ศ. 2497 ออกใช้บังคับเกี่ยวกับการขนส่ง สาเหตุที่ต้องมีการบัญญัติกฎหมายเหล่านี้ออกใช้บังคับ ด้วยเหตุผลเพื่อการจัดระเบียบในการจราจรให้เกิดความเหมาะสมกับสภาพการจราจร และจำนวนยานพาหนะที่เพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดความสะดวกและความปลอดภัยในชีวิต ร่างกายและทรัพย์สินของประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนน

ด้วยความเจริญของสังคมทำให้การใช้รถใช้ถนนมีความสำคัญและจำเป็นต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์มากขึ้น ประกอบกับความเจริญทางเทคโนโลยี ทำให้มีการพัฒนารูปแบบ และเครื่องยนต์กลไกของยานพาหนะที่นำมาใช้บนถนน กฎหมายเหล่านี้จึงได้มีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความทันสมัย รองรับสภาพการใช้รถใช้ถนนให้ดียิ่งขึ้นมาเป็นลำดับ การแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการจราจรที่นับได้ว่าเป็นครั้งใหญ่ที่สุดเท่าที่เคยมีมา ได้ทำขึ้นในปี พ.ศ. 2522 โดยได้มีการประกาศใช้

พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติ พ.ศ. 2522 ขึ้นใช้บังคับแทนกฎหมายที่เกี่ยวกับการจราจรที่ใช้บังคับแต่เดิม เพื่อให้สามารถควบคุม บังคับ ขับขี่ ผู้ประกอบการ และตัวรถ ให้เกิดความปลอดภัยและสะดวกในการสัญจรยิ่งขึ้น จากการที่จราจรและขนส่งได้มีการขยายตัวไปในส่วนภูมิภาค ทำให้มีการสัญจรบนทางหลวงเพิ่มมากขึ้นในปี พ.ศ.2535 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ.2535 ขึ้น เพื่อใช้แทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 295 ลงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายว่าด้วยทางหลวงที่ใช้บังคับในขณะนั้น ให้สอดคล้องกับความเจริญและการพัฒนาของประเทศ กฎหมายจราจรเหล่านี้ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความทันสมัย เหมาะสมกับสภาพของการสัญจรมาโดยตลอด โดยกำหนดสภาพบังคับต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติจราจรทางบก (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2529 และ(ฉบับที่ 4) พ.ศ.2535 เป็นกฎหมายหลักที่บัญญัติเกี่ยวกับการจราจร กฎหมายฉบับนี้ ตราขึ้นเพื่อบังคับให้เจ้าของและผู้ขับขี่ปฏิบัติตามโดยได้บัญญัติเกี่ยวกับลักษณะของรถที่ใช้ในทาง การใช้ไฟหรือเสียงสัญญาณของรถ การบรรทุก สัญญาณจราจรและเครื่องหมายจราจร การใช้ทางเดินรถ และได้กำหนดรายละเอียดในการขับรถ การขับแซงและผ่านขึ้นหน้า การออกรถ การเลี้ยวรถ และการกลับรถ ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ใช้รถถือปฏิบัติเป็นไปในลักษณะเดียวกัน นอกจากนี้ยังได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่ในการควบคุม ดูแล และการจัดการจราจร ทั้งนี้กฎหมายได้กำหนดบทลงโทษต่อผู้ฝ่าฝืนให้การบังคับใช้กฎหมายดียิ่งขึ้นด้วย

พระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2523 ,(ฉบับที่ 3)พ.ศ.2530 (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2535, (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2535, (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2537 และ(ฉบับที่ 7) พ.ศ.2537 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อควบคุมการขนส่งทางบกให้เหมาะสม มีมาตรฐานและเกิดความปลอดภัย โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายการขนส่งทางบกเพื่อเป็นองค์กรกลางทำหน้าที่กำหนด นโยบายและมาตรการด้านการขนส่ง และจัดตั้งคณะกรรมการควบคุมขนส่งทางบกเพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการขนส่งให้เป็นมาตรฐาน นอกจากนี้ กฎหมายยังได้กำหนดลักษณะการประกอบการขนส่ง การชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดจากการขนส่ง การรับจัดการขนส่งโดยมีบทบัญญัติควบคุมรถ ผู้ประจำรถ ผู้โดยสาร ตลอดจนสถานีขนส่ง และได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ด้วย

พระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติรถยนต์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2524 ,(ฉบับที่ 3) พ.ศ.2525 (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2527 ,(ฉบับที่ 5) พ.ศ.2528 , (ฉบับที่ 6) พ.ศ.2528, (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2530 , (ฉบับที่ 8) พ.ศ.2530 และ (ฉบับที่ 9) พ.ศ.2537 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อบังคับรถยนต์ทุกประเภท โดยการกำหนดประเภทและลักษณะของรถยนต์ที่สามารถใช้วิ่งบนทาง รวมทั้งการจดทะเบียน การใช้รถและการชำระภาษี ตลอดจนใบอนุญาตขับขี่เพื่อให้เกิดความปลอดภัยในการใช้ทางร่วมกัน

พระราชบัญญัติทางหลวง พ.ศ.2535 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อบังคับกิจการหรือการกระทำใดๆ ที่เกี่ยวข้องบนทางหลวง โดยกำหนดประเภทของทางหลวง การกำกับตรวจตราและควบคุมทางหลวง และงานทาง ตลอดจนการควบคุมการรักษา การขยายและสงวนเขตทางหลวง และทางหลวงพิเศษ ทั้งนี้เพื่อให้สภาพการใช้ทางหลวงเกิดความสะดวกฯลฯ ได้กำหนดบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนบทบัญญัติแห่งกฎหมายนี้ด้วย

ลักษณะของกฎหมายจราจร

กฤติพล อ้างอิงจาก อิทธิ (2534) ได้กล่าวถึงลักษณะของกฎหมายจราจรไว้ว่า กฎหมายจราจร เป็นกฎหมายที่บัญญัติขึ้นเพื่อให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน เป็นกฎเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นเพื่อใช้บังคับเพื่อการจัดระเบียบการจราจรให้ทันกับการพัฒนาการเทคโนโลยียานยนต์ และสภาพการใช้รถใช้ถนน ดังนั้น กฎหมายจราจรจึงมีลักษณะเป็นกฎหมายเทคนิค คือบัญญัติขึ้นด้วยเหตุผลทางเทคนิค เพื่อการจัดระเบียบทางสังคม ไม่ได้บัญญัติตามเหตุผลทางด้านศีลธรรม เช่น การเดินรถทางซ้ายทางขวาไม่มีความถูกผิดในตัวของมันเอง ความถูกผิดเกิดขึ้นเนื่องจากการตั้งกฎเกณฑ์ เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า โดยพื้นฐานของกฎหมายจราจรแล้ว บัญญัติขึ้นเพื่อประโยชน์ในทางปกครอง บริหาร โดยกำหนดกฎเกณฑ์และมาตรการต่าง ๆ เพื่อบังคับให้เกิดความสะดวกและปลอดภัยในการใช้รถใช้ถนน ฉะนั้น การกระทำที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์ จึงอยู่นอกเหนือความรู้สึกมนุษย์ในเรื่องความถูกผิดทางศีลธรรม ซึ่งหลายๆประเทศเช่น เยอรมัน ได้แยกความผิดจราจรนี้ให้สิ้นสภาพการเป็นความผิดอาญา โดยพิจารณาจัดให้การกระทำผิดดังกล่าวเป็นลักษณะของ **การฝ่าฝืนระเบียบ** เท่านั้น เป็นผลให้การกำหนดนโยบายทางอาญาต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรไม่จำเป็นต้องใช้โทษและกระบวนการทาง

อาญามาบังคับ เช่นเดียวกับความผิดอาญาทั่วไป ทั้งนี้เพื่อหลีกเลี่ยงผลเสียในการเข้ามาสู่กระบวนการทางอาญา และภาระการพิจารณาของศาล

แต่สำหรับกฎหมายไทยไม่ได้แยกความผิดจราจรออกไปจากกฎหมายอาญาทั้งนี้เป็นเพราะแนวคิดในการร่างกฎหมายไทย ที่นำแนวคิดของประเทศอังกฤษมาใช้ ประกอบกับการที่สังคมไทย ประชาชนยังขาดจิตสำนึกในการปฏิบัติตามกฎหมายด้วยตนเอง หรือขาดหลักความเชื่อฟังกฎหมาย ดังนั้น เพื่อให้กฎหมายที่บัญญัติขึ้นมีผลบังคับใช้จึงต้องอาศัยบทลงโทษทางอาญามาใช้บังคับ

ประเภทของความผิดตามกฎหมายจราจร

ศราวุฒิ (2524) ได้แบ่งประเภทความผิดตามกฎหมายจราจรได้ 2 ประเภท คือ

1. ความผิดประเภทที่เกี่ยวกับการจอดรถ เป็นการที่ผู้ขับขี่ได้กระทำผิดหลังจากที่หยุดรถ หรือจอดรถแล้ว แม้จะก่อให้เกิดอุบัติเหตุหรือมีความร้ายแรงน้อยกว่า แต่โอกาสที่จะทำให้เกิดปัญหาจราจรติดขัดก็ง่าย เช่น การจอดรถในเขตป้ายจอดรถประจำทาง การจอดรถในที่ห้ามจอด การจอดรถซ้อนคัน เป็นต้น

2. ความผิดประเภทที่เกี่ยวกับการขับเคลื่อนรถ เป็นการที่ผู้ขับขี่ได้กระทำความผิดขณะที่อยู่ในระหว่างขับขี่ยวดยาน ความผิดประเภทนี้ ถือว่าเป็นความผิดประเภทที่ร้ายแรง และเป็นสาเหตุให้เกิดอุบัติเหตุจราจรมากที่สุด ได้แก่ การขับรถด้วยความเร็วเกินอัตราที่กฎหมายกำหนด ขับรถฝ่าฝืนสัญญาณจราจร ขับรถในขณะมึนเมา เป็นต้น

ประเภทของผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร

1. ผู้กระทำผิดกฎหมายจราจร อาจแบ่งออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือผู้ใช้รถและคนเดินเท้า

2. ผู้กระทำผิดในส่วนของผู้ใช้รถ ผู้กระทำผิดในส่วนนี้อาจแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม คือ

2.1 กลุ่มคอเชิ้ตยาว หมายถึงผู้ขับขี่ที่ไม่ได้มีอาชีพในการขับรถ แต่ต้องขับรถเพราะมีความจำเป็นจะต้องเดินทาง หรือประกอบธุรกิจ

2.2 กลุ่มคอเชิ้ตน้ำเงิน หมายถึง ผู้ขับขี่ที่มีอาชีพในการขับรถ เช่นคนขับรถรับจ้างสาธารณะ คนขับรถโดยสารประจำทาง หรือคนขับรถบรรทุกรับจ้างเป็นต้น

ผู้กระทำผิดในส่วนของคนเดินเท้า เช่น การไม่เดินบนทางเท้าหรือไหล่ทางในทางทีมีทางเท้าหรือไหล่ทาง การขายของในทางเดินรถ การขี่ จูง หรือไล่ต้อนสัตว์ไปบนทางในลักษณะที่เป็นการกีดขวางจราจร เป็นต้น

การบังคับตามกฎหมาย

ศราวุฒิ (2522) ได้ให้ความหมายการบังคับตามกฎหมาย ไว้ว่า หมายถึงการบังคับให้ผู้ใช้รถใช้ถนนได้ปฏิบัติตามกฎหมาย ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร การขนส่งทางบก เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสังคม เพราะการกระทำผิดกฎหมายจะต้องมีการลงโทษผู้ฝ่าฝืนโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการข่มขู่มากกว่าการแก้แค้น ทั้งนี้เพราะ การกระทำผิดกฎหมายจราจรว่าเป็นความผิดทางอาญา ประเภท Main Prohibit ซึ่งหมายถึง การกระทำผิดที่กฎหมายได้บัญญัติไว้ว่าเป็นผิดซึ่งมีผู้ฝ่าฝืนกฎหมายประเภทนี้มากมาย สาเหตุประการหนึ่งคือ ผู้กระทำผิดส่วนใหญ่มากมายในสังคม ผู้กระทำผิดมักมีอภิสิทธิ์หรือมีคนรู้จักที่จะช่วยให้ตนพ้นผิดได้ ประการสำคัญที่สุดคือ ประชาชนทั่วไปมักไม่ประณามผู้กระทำผิดว่าเป็นการก่ออาชญากรรม แต่หากพิจารณาในนัยที่ว่าเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายและมีบทลงโทษ อีกทั้งการฝ่าฝืนนั้นทำให้สังคมเดือดร้อนหรือได้รับอันตราย การกระทำผิดฐานฝ่าฝืนกฎหมายจราจร ก็สมควรอย่างยิ่งที่จะจัดได้ว่าเป็นการก่ออาชญากรรมพื้นบ้าน เพราะอัตราการเกิดอาชญากรรมประเภทนี้มีสูงมากกว่าอาชญากรรมเกี่ยวกับชีวิต และทรัพย์สินอื่น ๆ รวมกัน

การบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย มองดูผิวเผินแล้วน่าจะเป็นหน้าที่ของตำรวจจราจรเท่านั้น ที่จะคอยกวดขันบังคับมิให้ผู้ใดฝ่าฝืนกฎข้อบังคับในการจราจรตลอดจนการลงโทษผู้จงใจฝ่าฝืน เพิ่มโทษ หรือเสนอเพิกถอนใบอนุญาตขับรถแก่ผู้ไม่เคารพกฎหมายแต่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ยังมีอีกหลายหน่วยงาน เช่น กองทะเบียนยานพาหนะและกรมการขนส่งทางบกมีอำนาจในการออกใบอนุญาตขับขี่

การแก้ไขเพื่อที่จะลดอุบัติเหตุบนท้องถนน โดยการออกกฎหมายบังคับนั้น ในทางจิตวิทยากล่าวว่า เป็นการกดดันแต่เพียงอย่างเดียว ซึ่งหมายความว่ามีแต่การบังคับไม่ให้กระทำผิด แต่ยังไม่มีการอบรมให้เข้าใจถึงข้อเท็จจริงทังคนขับรถและคนเดินเท้าในภยันตรายอย่างดีพอ ถือว่าเป็นการแก้ไขที่ปลายเหตุ จะเห็นได้ว่าในด้านการศึกษา ด้านวิศวกรรมจราจร

และด้านการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมายย่อมต้องมีความสัมพันธ์กันเสมอ หากต่างฝ่ายต่างทำย่อมจะไม่สมบูรณ์ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขด้านการบังคับตามกฎหมายควรพิจารณาจาก

กฎหมายจราจร ที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ได้แก่ พ.ร.บ จราจรทางบก พ.ร.บ รถยนต์ พ.ร.บ การขนส่ง ทั้ง 3 ฉบับนี้ ได้ประกาศใช้เมื่อ พ.ศ.2522 การแก้ไขเปลี่ยนแปลงกฎหมายใหม่จะเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันเพียงใด ต้องพิจารณาจากการยอมรับหรือการปฏิบัติของสังคมส่วนใหญ่ว่าสามารถที่จะปฏิบัติตามได้หรือไม่ แต่กฎหมายจราจรของประเทศไทยร่างออกมาใช้โดยคำนึงถึงหลักความปลอดภัยเป็นประการสำคัญ ซึ่งถือว่าเป็นการใช้หลักตามแบบอย่างประเทศในยุโรป การถือหลักความปลอดภัย โดยการเน้นหนักเช่นนี้ ย่อมจะเกิดการหย่อนยานในหลักความสะดวกในการสัญจรไปบ้างแต่อย่างไรก็ตามการเลือกหลักความปลอดภัยไว้ก่อนความสะดวกก็จะลดค่าความสูญเสียเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินลงไปได้มาก

กล่าวโดยทั่วไปแล้ว กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศของเจ้าพนักงานจราจรสิ่งต่างๆ นี้มีอยู่เพียงพอแล้ว หากไม่จำเป็นก็ไม่ควรที่จะบัญญัติไว้อีก หากแต่ประการสำคัญควรพิจารณาว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐและผู้ใช้ถนนหนทางปฏิบัติตามกฎหมายข้อบังคับที่มีอยู่ครบถ้วนแล้วเพียงใด

การออกใบสั่งเจ้าพนักงานจราจร เจ้าหน้าที่ตำรวจมีอำนาจตามกฎหมายจราจรให้ออกแก่ผู้กระทำผิดได้ โดยมีอำนาจยึดใบอนุญาตขับขี่ไว้ไม่เกิน 8 ชั่วโมง และจะต้องออกใบแทนใบอนุญาตขับขี่ ให้แก่ผู้กระทำผิดเพื่อใช้ได้ภายใน 7 วัน ผู้กระทำผิดจะต้องมารายงานตัวต่อพนักงานสอบสวนยังสถานีตำรวจที่ปรากฏในใบสั่ง

วัตถุประสงค์ของการมีใบสั่งก็เพื่อเป็นการแจ้งความ เป็นหมายเรียกตัว เป็นแบบฟอร์มการให้สัญญา และเป็นแบบฟอร์มการตำหนิติเตียน จุดประสงค์ในการใช้ใบสั่งเหล่านี้ถูกกำหนดขึ้นเพื่อเป็นบทลงโทษสำหรับผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรซึ่งถูกจับกุมโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเพื่อเป็นการป้องกันอุบัติเหตุจราจร บทลงโทษของใบสั่งนั้นเป็นไปใน 2 ลักษณะด้วยกันคือ ผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรและได้รับใบสั่งต้องไปจ่ายค่าปรับตามเวลาที่กำหนดไว้ หรือไม่ก็ต้องไปขึ้นศาลหากไม่ยอมชำระค่าปรับ

การบังคับใช้กฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายจราจร

กฤติพล อ้างอิงจาก ประธาน (2522) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบังคับใช้กฎหมายไว้ว่า

การบังคับใช้กฎหมายโดยทั่วไป หมายถึง การนำกฎหมายมาบังคับใช้เพื่อควบคุมความประพฤติของสมาชิก โดยการดำเนินการอย่างเป็นกระบวนการต่อเนื่องและสัมพันธ์กันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมของรัฐ ได้แก่ การดำเนินการในชั้นเจ้าพนักงานตำรวจในการรักษากฎหมาย ซึ่งหากมีการฝ่าฝืนจะต้องสืบสวน สอบสวน และจับกุมผู้กระทำผิดส่งต่อให้พนักงานอันการทำหน้าที่ฟ้องร้องคดี ศาลยุติธรรมจะทำหน้าที่พิจารณาและตัดสินคดี และมีพนักงานราชทัณฑ์ ทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุม ตามที่ศาลสั่งลงโทษ โดยมีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อทำให้การบังคับใช้กฎหมายและระบบงานยุติธรรมของรัฐทั้งระบบสามารถอำนวยความยุติธรรม และตอบสนองต่อการแก้ไขปัญหาสังคมได้

การที่จะอำนวยความยุติธรรมให้กับสังคมได้อย่างเต็มที่ นอกจากจะต้องประกอบด้วยกฎหมายที่มีความถูกต้องชอบธรรมและเหมาะสมแล้ว การบังคับใช้กฎหมายผ่านกระบวนการยุติธรรมของรัฐ จะต้องมีความสัมพันธ์สอดคล้องกับหลักความถูกต้องตามหลักนิติธรรมสามารถรักษาความสงบเรียบร้อยภายในสังคมโดยการป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิด ได้อย่างมีประสิทธิภาพอีกด้วย

กระบวนการยุติธรรมที่มีประสิทธิภาพ สามารถเห็นได้จากสถิติการจับกุม และการลงโทษผู้กระทำผิดสูงเมื่อเทียบกับการเกิดการกระทำความผิด ทั้งนี้โดยการใช้ทรัพยากรอย่างจำกัด โดยการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ในกระบวนการยุติธรรมจะต้องมีความรวดเร็วและแน่นอน มีวิธีปฏิบัติที่มีแบบแผน แต่ในขณะเดียวกันก็ยืดหยุ่นได้บ้าง และจะต้องลดโอกาสที่ผู้กระทำจะรอดพ้นจากการพิจารณาในกระบวนการยุติธรรมให้น้อยที่สุด

ดังนั้น หากกระบวนการยุติธรรมไม่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ของรัฐไม่สามารถจับกุมผู้กระทำผิดมาลงโทษได้แล้ว ความไม่นำพา และการละเลยต่อกฎหมายจะเพิ่มมากขึ้น ดังนั้น รัฐจึงต้องใช้หลักประกันสังคม เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของกระบวนการยุติธรรมทางอาญาดังกล่าว ทั้งนี้โดยการปรับปรุงตัวบทกฎหมาย ทั้งกฎหมายสารบัญญัติ และกฎหมายวิธีสบัญญัติ ตลอดจนเพิ่มพูนประสิทธิภาพของกระบวนการยุติธรรม ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น สำหรับการบังคับใช้กฎหมายจราจร เป็นการดำเนินการของหน่วยงานรัฐ ในการรักษาความปลอดภัย และส่งเสริมความสะดวกในการใช้รถใช้ถนนตลอดจนจับกุมผู้กระทำผิดต่อกฎหมายจราจรมาลงโทษ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ระยะ คือ

1. การบังคับใช้กฎหมายในระยะก่อนการกระทำความผิด หมายถึง การรักษาให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายในลักษณะการป้องกันการกระทำความผิด หรือการฝ่าฝืนกฎหมาย โดยการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานตามอำนาจและหน้าที่ กฎหมายกำหนดเอาไว้ ได้แก่ เจ้าพนักงานตำรวจ และเจ้าพนักงานอื่น ๆ ที่กฎหมายให้อำนาจ

2. การบังคับใช้กฎหมายจราจรในระยะก่อนการกระทำความผิด เป็นการดำเนินการรักษากฎหมาย โดยเจ้าพนักงานจราจรและพนักงานเจ้าหน้าที่ ในฐานะเป็นเจ้าพนักงานของรัฐ ต้องปฏิบัติหน้าที่ในการตรวจตรา ดูแล จัดและควบคุมการจราจร

การดำเนินการต่อผู้กระทำผิดกฎหมายจราจรในปัจจุบัน

เมื่อมีการกระทำความผิดกฎหมายจราจร เป็นหน้าที่ของเจ้าพนักงานที่จะต้องดำเนินการจับกุมผู้กระทำความผิดออกใบสั่งให้ไปรายงานตัว หรือควบคุมตัวส่งพนักงานสอบสวน เพื่อทำการสอบสวนไปตามอำนาจหน้าที่ แล้วส่งตัวผู้กระทำผิดให้พนักงานอัยการเพื่อยื่นฟ้องต่อศาลเพื่อให้ศาลพิจารณาลงโทษ เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแขวง และวิธีพิจารณาความอาญาในศาลแขวงฯ และพระราชบัญญัติจราจรทางบกฯ

การนำเสนอ ในส่วนนี้ แบ่งตามการดำเนินการเป็น 3 ระยะ กล่าวคือ

1. การดำเนินการในชั้นเจ้าพนักงาน
2. การดำเนินการในชั้นพนักงานอัยการ
3. การดำเนินการในชั้นศาล

การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจร

การลงโทษผู้ฝ่าฝืนกฎหมายจราจรในทางปฏิบัติแล้วจะเป็นโทษปรับเสียมากกว่าด้วยเหตุผลที่ยอมรับกันในนานาประเทศแล้วว่า การกระทำความผิดทางคดีอาญาในคดีเล็กน้อยที่ผู้กระทำผิดไม่ควรจะต้องรับโทษถึงจำคุกนั้น โทษปรับเป็นการลงโทษในทางทรัพย์สินที่ดีสำหรับแต่ละความผิด ทั้งนี้โดยพิจารณาถึงความหนักเบาของความผิดเป็นสำคัญ การลงโทษในแง่นี้หากจะมองในแง่ความเป็นธรรมก็ดูจะเป็นธรรม เนื่องจากเป็นการลงโทษอย่างเสมอหน้ากัน แต่หากจะมองในแง่ทัณฑ์แล้ว จะเป็นปัญหาว่าจะสนองตอบวัตถุประสงค์ในการลงโทษได้เพียงใด หรือไม่ในยุคปัจจุบัน ทฤษฎีการลงโทษเพื่อเป็นการแก้แค้นให้แก่สังคมไม่เป็นที่ยอมรับกันแล้ว และทฤษฎีการลงโทษเพื่อแก้ไขผู้กระทำผิดให้กลับตัวเป็นคนดีนั้น โดยสภาพแล้วก็มิอาจนำมาใช้แก่โทษปรับได้ จึงเหลือเพียงทฤษฎีป้องปราบ หรือข่มขู่เท่านั้น ที่เป็นวัตถุประสงค์ของโทษปรับ กล่าวคือ เป็นการลงโทษเพื่อมิให้ผู้ถูกลงโทษนั้นกระทำผิดซ้ำอีก และเพื่อให้ผู้อื่นเห็นตัวอย่างและเกิดความเกรงกลัว ไม่กล้ากระทำผิดเช่นนั้นในภายหน้า

วิธีที่จะทำให้ประชาชนช่วยกันรักษาประสิทธิภาพของกฎหมาย

วิธีที่จะทำให้ประชาชนช่วยกันรักษาประสิทธิภาพของกฎหมายนั้น มี 3 ประการ

1. ประชาชนต้องทราบเกี่ยวกับกฎหมาย

ตามหลักกฎหมายแล้วถือว่าประชาชนต้องรู้กฎหมาย ผู้ใดจะกระทำผิดโดยอ้างว่าไม่รู้กฎหมายไม่ได้ แต่ในทางปฏิบัติแล้วโอกาสที่บุคคลจะรู้ว่ามีการตรากฎหมายอะไรบ้างนั้น มีน้อยมากปกติการเผยแพร่โฆษณากฎหมายที่ตราออกมาก็ใช้วิธีพิมพ์เผยแพร่ในราชกิจจานุเบกษา ซึ่งเป็นหนังสือของทางราชการ โดยกฎหมายทุกฉบับจะเขียนไว้เหมือนกันว่า ให้ใช้พระราชบัญญัตินี้ตั้งแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป หรือ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดไปจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป เป็นต้น

2. การฝึกให้ประชาชนมีระเบียบวินัยและเคารพกฎหมาย

เนื่องจากประชาชนจะต้องเคารพกฎหมายข้อบังคับเพื่อให้อยู่ร่วมกันในสังคมด้วยความสงบสุข เคารพในสิทธิของกันและกัน ดังนั้น ประชาชนควรได้รับการฝึกฝนให้มีระเบียบวินัย เคารพในสิทธิของผู้อื่น และให้ความร่วมมือกับทางบ้านเมืองที่จะรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ในเรื่องนี้ต้องเริ่มกระทำกันตั้งแต่เด็ก เช่นการข้ามถนนตรงทางม้าลายหรือสะพานลอย ไม่ทิ้งเศษสิ่งของลงบนถนน เป็นต้น จนเกิดความเคยชินต่อการเคารพในกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่กำหนดขึ้น และจะส่งผลสืบเนื่องไปถึงการตั้งใจปฏิบัติตามกฎหมายในเรื่องอื่นๆ โดยเคร่งครัดและอัตโนมัติ

3. มีการลงโทษผู้ที่ฝ่าฝืนกฎหมายอย่างเฉียบขาดและรวดเร็ว

มาตรการนี้เมื่อเจ้าพนักงานของรัฐที่เกี่ยวข้องคือ เจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งมีอำนาจหน้าที่จับกุมผู้กระทำผิดเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อย ก็จะต้องทำการจับกุมผู้กระทำผิดอย่างเคร่งครัด และโดยทันที เมื่อจับกุมสอบสวนแล้ว ก็ใช้ดุลพินิจ

พิจารณาว่า ควรลงโทษผู้กระทำผิดสถานใด หากเป็นความผิดครั้งแรกในข้อหาความผิดที่ไม่ร้ายแรงก็เปรียบเทียบปรับในอัตราที่สมควร แต่หากเป็นความผิดที่อาจเกิดอันตรายแก่ชีวิต หรือทรัพย์สินแล้วก็ต้องพิจารณาเปรียบเทียบปรับในอัตราที่หนัก เพื่อให้เข็ดหลาบและจะไม่กระทำผิดซ้ำอีก

บทสรุป

ปัญหาเกี่ยวกับอุบัติเหตุบนท้องถนน นับว่าเป็นอีกปัญหาหนึ่งที่สำคัญและร้ายแรงไม่น้อยไปกว่าปัญหาอื่นๆ ซึ่งในแต่ละปีรัฐบาลต้องสูญเสียงบประมาณจากการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนและรัฐบาลทุกยุคทุกสมัยได้พยายามหามาตรการที่ดีที่สุดในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว แต่ก็ยังมีเหตุการณ์เกิดขึ้นเหมือนเดิม สถานีตำรวจภูธรเมืองตาก เป็นหน่วยงานระดับยุทธศาสตร์ ที่รับผิดชอบดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อำนวยความยุติธรรม รักษาความมั่นคงภายใน ดูแลการควบคุมจัดการ จราจรและบริการสังคม จากปัญหาดังกล่าวทำให้การดำเนินงานในส่วนการบังคับใช้กฎหมายจราจรของข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรเมืองตาก ต้องมีการปรับปรุงแก้ไข ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และยุทธศาสตร์ ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องศึกษาสาเหตุที่ทำให้ประชาชนกระทำผิดกฎหมายจราจร เพื่อจะได้ทราบถึงรายละเอียด และข้อเท็จจริงต่างๆเพื่อนำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาบังคับใช้เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและประชาชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการจัดการวางแผนล่วงหน้าในการรองรับ กับปัญหาการจราจรที่จะเกิดขึ้นจึงได้ทำการศึกษาการกระทำผิดกฎหมายจราจรของประชาชน เรื่องบุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรมักไม่เข้าใจความหมายของเครื่องหมายจราจร บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรมักไม่มีใบอนุญาต ขับขี่เนื่องจากคิดว่าไม่มีความจำเป็น บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรมักไม่สวมหมวกนิรภัยเนื่องจากคิดว่าเป็นการเดินทางที่ระยะทางไม่ไกลมากนัก บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรที่อยู่ในช่วงวัย 15 – 22 ปี มักกระทำผิดจากความรู้เท่าไม่ถึงการณ์ บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรที่อยู่ในวัย 22 ปีขึ้นไป มักจะกระทำความผิดเนื่องจากเห็นว่าเป็นความผิดเล็กน้อยและโทษปรับไม่มากนัก ช่วงเวลา 07.00 – 09.00 น.และ 16.00 – 18.00 น.เป็นช่วงเวลาที่คนกระทำผิดกฎหมายจราจรมากที่สุด บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรบางส่วน คิดว่าตนเองมีอภิสิทธิ์เหนือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจร ที่มักนำรถจักรยานยนต์ที่มีการดัดแปลงมาขับขี่มักเป็นวัยรุ่นเพศชาย บุคคลที่กระทำผิดกฎหมายจราจรและมีการประสบอุบัติเหตุในเขตเทศบาลเมืองตาก ส่วนมากมักจะเป็นรถจักรยานยนต์และผู้ขับขี่รถยนต์ที่กระทำผิดกฎหมายจราจรส่วนมากมักไม่คาดเข็มขัดนิรภัยเนื่องจากคิดว่าตำรวจคงมองไม่เห็น

ผลการศึกษาข้างต้นมีข้อเสนอแนะดังนี้

งานจราจรควรมีการวางแผนในการป้องกันโดยการมีการเข้าไปอบรมและให้ความรู้กับบุคคลเป้าหมาย และมีการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สำนักงานขนส่งจังหวัด ดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ ก่อนที่จะออกใบอนุญาตขับขี่ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและสำนักงานเทศบาลเมืองตาก ในการขอรับการสนับสนุนงบประมาณ เพื่อนำไปอบรมและให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรต่อไป

บรรณานุกรม

กฤติพล (2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อการบังคับใช้กฎหมายจราจรของตำรวจจราจร**. กรุงเทพมหานคร.

เอกรัตน์ โลหะ. **แนวความคิดและวัตถุประสงค์ในการบัญญัติกฎหมายจราจร.** สืบค้นข้อมูล www.dspace.spu.ac.th/bitstream/123456789/3415/6/6chap2.pdf เมื่อวันที่ 25 กันยายน 2560

ศราวุฒิ.พนัสขาว (2522**). ปัญหาการจราจรและอุบัติเหตุจราจรตอนที่ 1 กองบังคับการตำรวจจราจร.** กรุงเทพมหานคร.

การมีส่วนร่วมของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองในระดับตำบลและหมู่บ้าน ต่อการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ

Participation of district and village administrative officials on police officers performance.

ร้อยตำรวจโทองอาจ จินาอุ
Police Lieutenant Ongart Jinaeu

บทคัดย่อ

การขอความร่วมมือกับประชาชนนั้นจำเป็นต้องผ่านผู้นำชุมชนซึ่ง กำนันผู้ใหญ่บ้าน เป็นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองที่อยู่ในระดับตำบล และหมู่บ้าน กฎหมายกำหนดให้มีอำนาจหน้าที่หลายอย่างในการช่วยเหลือประชาชนในเขตอำนาจปกครองของตน เป็นผู้ติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานราชการกับประชาชน แจ้งข่าวสารข้อมูลของทางราชการต่อประชาชนในหมู่บ้าน นำปัญหาเพื่อแจ้งต่อทางราชการ เป็นผู้ทราบถึงปัญหาเบื้องต้น ตลอดจนเป็นผู้ประสานงานระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือทางราชการ ดังนั้นบทบาทหน้าที่ของกำนันผู้ใหญ่บ้านกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ประจำสถานีตำรวจต่าง ๆ จึงมีความสัมพันธ์สอดคล้องกันในทางปฏิบัติ เพราะเป็นเจ้าหน้าที่หรือเป็นตัวแทนของรัฐ ผู้ที่ทราบถึงสภาพความเป็นอยู่และปัญหาของประชาชนดีที่สุด

เนื่องจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้านเป็นบุคคลเป็นบุคคลที่ชาวบ้านให้ความเคารพนับถือ เป็นผู้ที่ชาวบ้านคัดเลือกมาเป็นตัวแทนของประชาชนในหมู่บ้าน หรือตำบล หากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้รับความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ย่อมได้รับความสะดวกรวดเร็ว ทราบถึงมูลเหตุแห่งปัญหาที่แท้จริง สามารถช่วยเหลืออำนวยความยุติธรรมเบื้องต้นกับประชาชนได้อย่างถูกต้องซึ่งผลกระทบต่อระบบรัฐศาสตร์การปกครองโดยตรง ซึ่งเป็นการแก้ไขเหตุปัญหาหรือไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องมีการขึ้นโรงขึ้นศาลทำให้เสียเวลาและเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากมาย ทำให้ความเป็นอยู่ระดับหมู่บ้าน หรือตำบล มีความสงบสุขเรียบร้อยมากขึ้น

คำสำคัญ : เจ้าหน้าที่ตำรวจ, กำนัน, ผู้ใหญ่บ้าน, การสอบสวน, การรับแจ้งเหตุเบื้องต้น, การช่วยเหลือประชาชน, คู่กรณี, ข้อพิพาท, การไกล่เกลี่ยข้อพิพาท, การช่วยสืบติดตามพยานหลักฐาน, ความร่วมมือ

ABSTRACT

Collaboration with the public is required through community leaders. Village headman A district treasurer and a village law clerk are given several powers to assist the people in their jurisdiction. Is a liaison between government agencies and the public. Inform the official information to people in the village. Bring problems to the government. I know the basics. As well as being a coordinator between the people and police or government officials. So the role of village headman and police officer. The police station has a consistent relationship in practice. Because it is an official or representative of the state. Those who know the best living conditions and problems of the people.

Because the village The headman is a person whom the villagers respect. The villagers selected to represent the people in the village or district if the performance of the staff was cooperated with the headman village headman will be convenient and fast. Know the true cause of the problem. It can assist the basic justice system with the people, which directly affects the political system of government. This is a quick solution to the problem or dispute resolution. And effective There is no need to go to court to spend time and expenses to make a lot of peace in the village or district is more peaceful.

Key Words : police officers, village headmen, headman, investigation, preliminary notification, public assistance, parties, disputes, dispute mediation, verification of evidence, cooperation

บทนำ

ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นประชาชนที่มาติดต่อราชการค่อนข้างหลากหลาย โดยเฉพาะในด้านคดีหรือกรณีพิพาท เนื่องจากสังคมไทยก็เป็นเหมือนสังคมต่าง ๆ ในโลกนี้ ซึ่งเป็นสังคมที่มีประชากรเป็นจำนวนมากย่อมมีความแตกต่างในเรื่อง เพศ วัย เชื้อชาติ ศาสนา ภาษา และวัฒนธรรม รวมทั้งสภาวะอารมณ์หรือจิตใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกันออกไป จึงทำให้นิสัยและพฤติกรรมของแต่ละคนแตกต่างกัน ดังนั้นการติดต่อปฏิสัมพันธ์กันของคนในสังคมจึงพบทั้งความร่วมมือ การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันและในทางตรงกันข้ามก็เกิดความความขัดแย้งหรือข้อพิพาทต่าง ๆ คู่กรณีแต่ละฝ่ายย่อมต้องการเอาชนะกันไม่ว่าทางใดทางหนึ่งก็ทางหนึ่งจนกลายเป็นบ่อเกิดอาชญากรรมในที่สุด โดยธรรมชาติบุคคลที่มีความขัดแย้งหรือข้อพิพาทกันย่อมพยามหาทางที่จะแก้ไข หรือเยียวยา แต่การแก้ไขปัญหาเป็นการแก้ไขปัญหาด้วยตนเองอาจจะไม่เกิดผลหรือแก้ไขปัญหาไม่สำเร็จ โดยเฉพาะชาวบ้านในระดับตำบลหรือหมู่บ้านที่ไม่ใช่สังคมในเมือง ที่มีความรู้หรือการศึกษาที่สูงกว่าที่พอจะแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้จึงต้องหาที่ปรึกษาเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาหรือข้อพิพาท ถ้าปัญหานั้นจะต้องได้รับความยุติธรรมทั้งสองฝ่ายโดยอาศัยหลักความพึงพอใจของคู่กรณี หากไม่เป็นที่พอใจก็จะนำหลักจารีตประเพณีหรือวัฒนธรรมของแต่ละท้องถิ่นมาใช้เป็นเกณฑ์ในการตกลงไกล่เกลี่ยเบื้อยงต้น หากยังไม่สามารถตกลงกันได้อีกจากนั้นก็จะนำเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมตามเกณฑ์ของรัฐที่กำหนดไว้คือกฎหมาย ซึ่งต้องอาศัยอำนาจทางศาลยุติธรรมในการตัดสินปัญหาหรือข้อพิพาท

การประชาชนที่มาติดต่อราชการกับกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ส่วนใหญ่ขาดความเชื่อมั่นในตนเอง ไม่ทราบถึงกฎหมาย ระเบียบ หรือขั้นตอนต่าง ๆ ในการติดต่อราชการ หรือแจ้งความร้องทุกข์ จึงทำให้เกิดความล่าช้า จนพนักงานสอบสวนไม่สามารถให้ความช่วยเหลือได้เท่าที่ควร หรือการเกิดเหตุด่วนเหตุร้าย กว่าเจ้าหน้าที่จะไปถึงที่เกิดเหตุก็อาจจะสายเกินไป ซึ่งปัญหาเหล่านี้ผู้ที่จะเป็นคนกลางในการติดต่อประสานงานให้กับประชาชนได้ดีที่สุดคือกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เพราะเป็นผู้ที่ทราบถึงเหตุเบื้องต้น ใกล้ชิดกับประชาชน และเป็นคนที่ประชาชนไว้วางใจหรือจะถือว่าเป็นทนายความส่วนตัวก็ได้ ซึ่งจะให้คำปรึกษาเบื้องต้นให้แก่ประชาชนได้ดี ตลอดจนมีบทบาทหน้าที่คล้ายกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในหลายเรื่อง เช่น มีอำนาจหน้าที่ในการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท สามารถจับกุมผู้ที่กระทำความผิดที่มีโทษทางอาญา ตลอดจนรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้นได้ หากได้รับความร่วมมือจากกำนันผู้ใหญ่บ้าน ก็จะเกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความร่วมมือของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองระดับตำบล และหมู่บ้านต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

2. หลักการมีส่วนร่วมของประชาชน

สมนึก ปัญญาสิงห์ (2552: 275 – 276) ได้กำหนดหลักการและแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชน ไว้ดังนี้

1. ต้องยึดหลักความต้องการและปัญหาของประชาชนเป็นจุดเริ่มต้นของกิจกรรมโดยหากิจกรรมที่จะนำไปให้ประชาชนเป็นเรื่องใหม่ก็ต้องใช้เวลาในการกระตุ้น และเร่งเร้าความสนใจให้ความรู้ความเข้าใจจนประชาชนยอมรับประโยชน์ในการทำกิจกรรมเหล่านั้น

2. กิจกรรมต้องดำเนินการในลักษณะกลุ่ม เพื่อสร้างพลังในการรับผิดชอบร่วมกัน

3. แนวทางการพัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ในชุมชนต้องคำนึงถึงขีดความสามารถของประชาชนที่จะดำเนินการต่อไปได้โดยไม่ต้องพึ่งภายนอก

4. กิจกรรมพัฒนาที่นำเข้าไปในชุมชน ต้องมีความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและความพร้อมชุมชน มีความสอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมของชุมชน

5. การเริ่มต้นกิจกรรมต้องอาศัยผู้นำชุมชน ผู้นำชุมชนโดยทั่วไปจะสามารถรับทรรศนะและความยอมรับสิ่งใหม่ได้เร็วและเป็นผู้นำที่ชาวบ้านมีความศรัทธาอยู่ในตัวอยู่แล้ว ดังนั้นการเริ่มต้นจากผู้นำนำจึงเป็นไปได้เร็วกว่าประชาชนทั่วไป

6. ขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ต้องให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมตั้งแต่ขั้นต้นกล่าวคือ ร่วมหาข้อมูล ร่วมหาสาเหตุของปัญหา ร่วมปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมปรึกษาหารือ เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา ร่วมตัดสินใจ ร่วมการวางแผน ร่วมการปฏิบัติงาน ร่วมการติดตามผลงานจนถึงขั้นร่วมกันบำรุงรักษาในระยะยาว

จากคำจำกัดความของการให้ความหมาย เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนสามารถสรุปความหมายได้ 5 ลักษณะ คือ

1. การมีส่วนร่วมในลักษณะของตัวบุคคล ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญในปัจจัยบุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ โดยมองประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเป็นสิ่งสำคัญของแนวคิด เช่น การตัดสินใจ จิตสำนึก ความรู้สึกรับผิดชอบและการจูงใจ

2. การมีส่วนร่วมในลักษณะของกลุ่มและกระบวนการ ที่มุ่งสร้างพื้นฐานอำนาจจากการสร้างภายในหน่วยให้เป็นกระบวนการ ที่มีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่องในลักษณะที่ได้ให้ความสำคัญระหว่างระหว่างผู้นำ ผู้ตาม และองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

3. การมีส่วนในลักษณะของโครงการ ในลักษณะนี้ให้ความสำคัญที่การจัดโครงการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้เสียเปรียบในสังคม แล้วนำมาใช้กำหนดเป็นนโยบายและแผนงานระดับชาติ เพื่อเป็นการประกันความมั่นคงในเรื่องของการให้การสนับสนุนและยอมรับ การเปลี่ยนแปลง ทั้งในรูปสถาบัน โครงการ กฎหมาย และอุดมการณ์แนวคิดใหม่ ๆ

3. ลักษณะการมีส่วนร่วม

ลักษณะการมีส่วนร่วมของชุมชนได้มีผู้ศึกษาและเสนอแนะไว้ดังนี้

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2550: 6 – 7) ได้กล่าวถึงลักษณะของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาชนบท ดังนี้

1. ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน

2. ร่วมคิดและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและคิดปัญหาของชุมชน หรือเพื่อสรรสร้างสิ่งใหม่ที่มีประโยชน์ต่อชุมชนหรือสนองความต้องการของชุมชน

3. ร่วมวางนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการหรือกิจกรรมเพื่อขจัดและแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน

4. ร่วมการตัดสินใจ การใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบายและแผนงานโครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย

8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครง และกิจกรรมที่ได้ทำไว้โดยเอกชน และรัฐบาลให้ได้ประโยชน์ได้ตลอกไป

ปรัชญา เวสารัชช์ (2554: 91) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมของประชาชนดังนี้

1. ร่วมแสดงความคิดเห็น
2. ร่วมสละทรัพยากรวัสดุ
3. ร่วมสละแรงงาน
4. ร่วมสละเวลา

4 รูปแบบของการมีส่วนร่วม

การมีส่วนร่วมของประชาชน จากการรายงานผลของการศึกษาถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วม มีจุดน่าสนใจแตกต่างกัน ดังนี้ นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์ (2556: 183) ได้จำแนกรูปแบบการมีส่วนร่วมออกเป็น 3 แบบ ได้แก่

1. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยตรง (Direct participation) โดยผ่านองค์กรจัดตั้งของประชาชน (Inclusive organization) เช่นการรวมกลุ่มเยาวชน หรือกลุ่มต่าง ๆ

2. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมทางอ้อม (Indirect participation) โดยผ่านองค์กรผู้แทนของประชาชน (Representative organization) เช่น กรรมการของกลุ่ม หรือกรรมการหมู่บ้าน

3. การที่ประชาชนมีส่วนร่วมโดยการที่รัฐเปิดโอกาสให้ (Open participation) โดยผ่านองค์กรที่ไม่ใช่ผู้แทนประชาชน (Non – representative organization) เช่น สถาบันหรือหน่วยงานของรัฐที่เชิญชวนหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมได้ ทุกเวลา รูปแบบการมีส่วนร่วมลักษณะนี้เป็นการกล่าวโดยภาพรวม ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งงานด้านพัฒนาชุมชน งานด้านการปกครอง

องค์การอนามัยโลก (World Health Organization, 1981: 259) ได้เสนอว่า รูปแบบที่แท้จริงหรือสมบูรณ์นั้นจะต้องประกอบด้วยกระบวนการ 4 ขั้นตอน คือ

1. การวางแผน (Planning) ในส่วนนี้ประชาชนมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญ ตั้งเป้าหมาย กำหนดการใช้ทรัพยากร กำหนดวิธีการติดตามประเมินผล และประการสำคัญคือการตัดสินใจ

2. การดำเนินกิจกรรม (Implementation) ในส่วนนี้ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดการและบริหารการใช้ทรัพยากร มีความรับผิดชอบในการจัดการ ควบคุมการเงินและบริหาร

3. การใช้ประโยชน์ (Utilization) เป็นส่วนที่ประชาชนจะต้องมีความสามารถในการนำเอากิจกรรมมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้ ซึ่งเป็นการเพิ่มระดับของการพึ่งพาตนเอง และการควบคุมทางสังคม

4. การได้รับผลประโยชน์ (Obtaining Benefits) ในส่วนนี้ประชาชนต้องได้รับการจ่ายแจกผลประโยชน์จากชุมชนในพื้นฐานเท่าเทียมกันซึ่งอาจจะผลประโยชน์ส่วนตัว สังคมหรือวัตถุก็ได้

สหประชาชาติ (1981: 35) ได้รวบรวมรูปแบบการมีส่วนร่วมไว้ 3 รูปแบบใหญ่ ๆ คือ

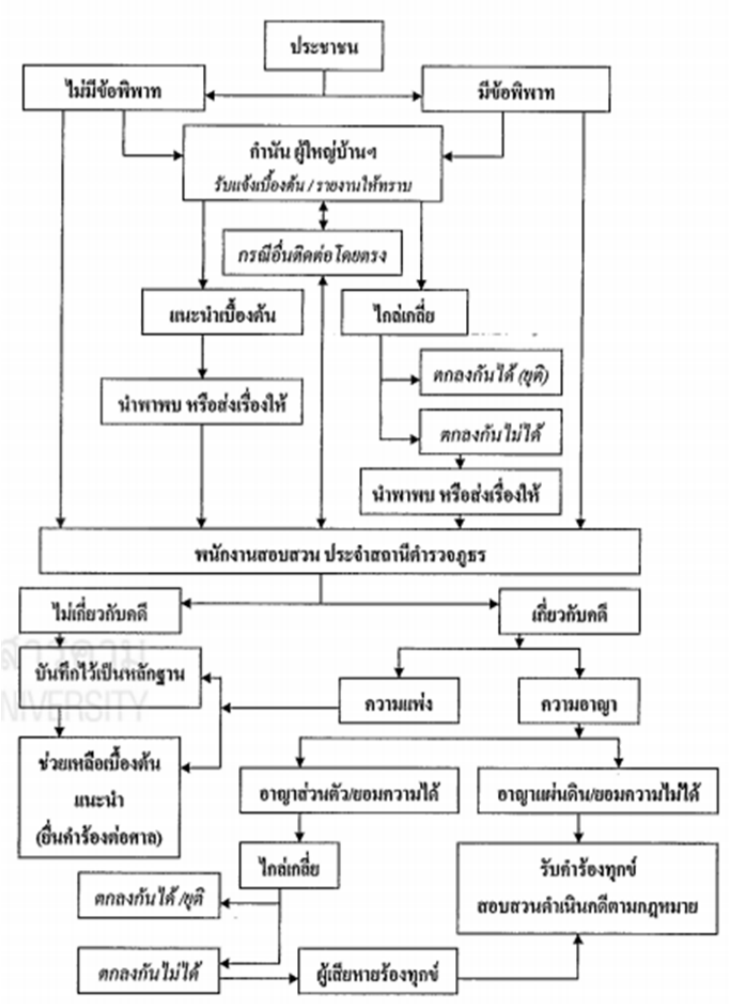
1. การมีส่วนร่วมแบบเป็นไปเอง (Spontaneous) ซึ่งเป็นโครงการอาสาสมัครหรือการรวมตัวเพื่อแก้ไขปัญหาของตัวเอง เป็นการกระทำที่ไม่ได้รับความช่วยเหลือจากภายนอกซึ่งนับเป็นรูปแบบที่เป็นเป้าหมาย

2. การมีส่วนร่วมแบบชักนำ (Induced) เป็นการเข้าร่วมโดยความต้องการความเห็นชอบหรือการสนับสนุนโดยรัฐบาลเป็นรูปแบบที่เป็นลักษณะทั่วไปของประเทศกำลังพัฒนา

3. การมีส่วนร่วมแบบบังคับ (Cohesive) เป็นผู้มีส่วนร่วมภายใต้การดำเนินการตามนโยบายของรัฐ ภายใต้การจัดการของเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือโดยการบังคับโดยตรงรูปแบบนี้เป็นรูปแบบนี้เป็นรูปแบบที่ส่งผลให้ผู้กระทำได้รับการสนับสนุนจากประชาชนในที่สุด

5. ความสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ตำรวจและเจ้าพนักงานปกครองระดับตำบลและหมู่บ้าน

เจ้าหน้าที่ กับของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน สารวัตรกำนัน มีบทบาทหน้าที่คล้ายคลึงกัน โดยเฉพาะที่เกี่ยวกับความผิดทางอาญา อำนวยความยุติธรรม มีหน้าที่ในการช่วยเหลือประชาชน รับแจ้งเหตุเบื้องต้น แนะนำประชาชนไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ติดตามสืบสวนหาพยานหลักฐาน ช่วยติดต่อประสานงานกันในการติดต่อราชการกับประชาชน ทำให้เกิดความสงบสุขต่อประชาชน อันเป็นต้นธารของกระบวนการยุติธรรม โดยมีการปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวข้อง ร่วมมือ ประสานงานกันในทางปฏิบัติ ซึ่งสามารถจัดทำเป็นแผนภูมิได้ดังนี้



ภาพที่ 1 **ขั้นตอนการติดต่อประสานงาน ระหว่างประชาชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับพนักงานสอบสวน ก่อนจะดำเนินคดีชั้นพนักงานสอบสวน (วีระพล พาโส, 2550)**

จากภาพที่ 1 จะทราบถึงลักษณะขั้นตอนการมีส่วนร่วมของกำนัน ผู้ใหญ่บ้านต่อการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนสถานีตำรวจภูธรต่าง ๆ ในการช่วยเหลือประชาชนดังนี้

ประชาชน เมื่อต้องการจะติดต่อขอความช่วยเหลือ หรือติดต่อกับพนักงานสอบสวนจะมีปัญหาที่เกิดขึ้น 2 กรณี คือ

1. กรณีไม่มีข้อพิพาท เช่น แจ้งเอกสารหาย แจ้งความคนหาย การขออนุญาตต่าง ๆ ขอคำปรึกษาเกี่ยวกับทางเพ่งเป็นต้น

2. กรณีมีข้อพิพาท ทั้งข้อพิพาททางแพ่ง และข้อพิพาททางอาญา

การติดต่อขอความช่วยเหลือกับพนักงานสอบสวน สามารถติดต่อได้โดยผ่านกำนันผู้ใหญ่บ้านก่อน หรือติดต่อโดยตรงกับพนักงานสอบสวน

กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เมื่อประชาชนมาติดขอความช่วยเหลือ สามารถดำเนินการได้ คือ

1. กรณีไม่มีข้อพิพาท กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สามารถแนะนำให้ความช่วยเหลือได้เลย หากไม่สามารถช่วยเหลือได้หรือเป็นหน้าที่ของพนักงานสอบสวนโดยตรง ก็ให้คำแนะนำในการเตรียมเอกสาร หลักฐาน เช่น แจ้งเอกสารหาย ต้องนำบัตรประชาชนของผู้แจ้งหรือสำเนาเอกสารที่หาย หรือสิ่งที่จะสามารถแสดงได้ว่ามีเอกสารนั้นจริงก่อนหาย ไปแสดงด้วย

2. กรณีมีข้อพิพาท ทั้งข้อพิพาททางแพ่ง และข้อพิพาททางอาญา

พิพาททางแพ่ง สามารถกำนัน ผู้ใหญ่บ้านสามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตามอำนาจหน้าที่ (ข้อบังคับกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการปฏิบัติงานประนีประนอมข้อพิพาทของคณะกรรมการหมู่บ้าน พ.ศ. 2530) ตกลงกันได้เรื่องยุติ ตกลงกันไม่ได้แนะนำให้ฟ้องร้องเอง หรือแนะนำให้ไปแจ้งความร้องทุกข์ ขอคำแนะนำจากพนักงานสอบสวนแต่ถ้าหากเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน ก็ส่งให้พนักงานสอบสวน ดำเนินการ หรือแนะนำให้ฟ้องร้องทางศาลเอง

พนักงานสอบสวน ประจำสถานีตำรวจภูธร เมื่อประชาชนมาติดขอความช่วยเหลือโดยเข้าพบพนักงานสอบสวนโดยตรงหรือติดต่อผ่านกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน พนักงานสอบสวนสามารถดำเนินการได้ คือ

1. กรณีไม่มีข้อพิพาท เช่น แจ้งเอกสารหาย แจ้งความคนหาย การขออนุญาตต่าง ๆ ก็จะบันทึกไว้เป็นหลักฐานมอบเอกสารการแจ้งให้ หรือหากขอคำปรึกษาเกี่ยวกับทางแพ่งเป็นเรื่องที่เกินอำนาจก็จะแนะนำให้ไปติดต่อกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง หรือยื่นคำร้องต่อศาลเอง

2. กรณีมีข้อพิพาท ทั้งข้อพิพาททางแพ่ง และทางอาญา

พิพาททางแพ่ง สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตามอำนาจหน้าที่ ตกลงกันได้เรื่องยุติบันทึกไว้เป็นหลักฐาน หากตกลงกันไม่ได้แนะนำให้ยื่นฟ้องต่อศาล ต่อไป

พิพาททางอาญา หากเป็นความผิดอาญาอันยอมความได้สามารถไกล่เกลี่ยข้อพิพาทได้ตามอำนาจหน้าที่ ตกลงกันได้เรื่องยุติ บันทึกไว้เป็นหลักฐาน ตกลงกันไม่ได้หากผู้เสียหายประสงค์จะร้องทุกข์ก็รับคำร้องทุกข์ดำเนินการทางอาญาต่อไป แต่หากเป็นความผิดอาญาแผ่นดิน พนักงานสอบสวน ดำเนินการรับคำร้องทุกข์สอบสวนดำเนินคดีได้เลย

การติดต่อกันโดยตรงระหว่างกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน กับพนักงานสอบสวน มีกรณีที่จะติดต่อร่วมงานกันโดยตรงมีหลายกรณี เช่น

- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน รับแจ้งเหตุเบื้องต้น แล้วรายงานหรือแจ้งให้พนักงานสอบสวนทราบ
- กำนัน ผู้ใหญ่ รับไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ตกลงกันได้ แล้วรายงานหรือแจ้งให้พนักงานสอบสวน ทราบ
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ได้เก็บรวบรวมพยานหลักฐานเกี่ยวกับคดี ส่งพนักงานสอบสวน
- กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน จับกุมผู้กระทำความผิดอาญา นำส่งพนักงานสอบสวน
- พนักงานสอบสวนขอความร่วมมือจากกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ในการสืบหาตัวผู้กระทำความผิด พยาน ผู้เสียหาย ช่วยรวบรวมพยานหลักฐานเกี่ยวกับคดี ส่งหมายเรียก ตลอดจนเป็นคนกลางในการติดต่อราชการของประชาชนกับพนักงานสอบสวน เป็นต้น

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะต้องมีการประสานงานในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยเน้นเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง อันประกอบด้วย กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน มีส่วนร่วมเป็นสำคัญ ด้านการรับแจ้งเหตุเบื้องต้น ด้านการช่วยเหลือ แนะนำประชาชน ด้านการไกล่เกลี่ยข้อพิพาท ด้านการช่วยสืบสวนติดตามหาพยานหลักฐาน และด้านการช่วยติดต่อประสานงานระหว่างประชาชนกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการให้ข้อมูลสื่อสารสองทางเปิดรับฟังความคิดเห็นของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครอง และควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองในระดับตำบล และหมู่บ้านต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อย่างต่อเนื่องจะทำให้การปฏิบัติงานร่วมกันของชุมชนและสถานีตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น และผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยพร้อมให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือและสนับสนุนให้ งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของรายงานการวิจัยเชิงปฏิบัติฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

นิรันดร์ จงวุฒิเวศย์. (2556). **การมีส่วนร่วม หลักการพื้นฐาน เทคนิคและกรณีตัวอย่าง**. กรุงเทพฯ: 598 Print.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2554). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรมเพื่อพัฒนาชุมชน**. กรุงเทพฯ: สถาบันไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพรัตน์ เดชะรินทร์. (2550). **การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา**. กรุงเทพฯ: ศักดิ์โสภาการพิมพ์

วีระพล พาโส. (2550). **การมีส่วนร่วมของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองในระดับตำบลและหมู่บ้านต่อการปฏิบัติงานของพนักงานสอบสวน สถานีตำรวจภูธรกิ่งอำเภอเฝ้าไร่ จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สมนึก ปัญญาสิงห์. (2552). **การพัฒนาชุมชน**. ขอนแก่น. ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

WHO/UNICEF. (1982). **Report of the International Conference on Primary Health Care**. (n.p.)

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : ร้อยตำรวจโท ภัทรพล นามสกุล ถ้วยทอง

ภาษาอังกฤษ : Pol. Lieutenant. Ongart jinaeu

วันเดือนปีเกิด : วันที่ 11 มีนาคม 2520

อายุ 40 ปี

ภูมิลำเนา : จังหวัดชลบุรี

ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 29/229 หมู่ที่ 8 ตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 2030

หมายเลขโทรศัพท์ : 081 - 9490097 ที่ทำงาน 038 - 067313

การศึกษา :

ปี พ.ศ. 2544 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต

ปี พ.ศ. 2546 จบการศึกษาจากโรงเรียนตำรวจ

การทำงาน :

ปี พ.ศ. 2546 ดำรงตำแหน่ง ผบ.หมู่ ป้องกันและปราบปราม สถานีตำรวจภูธรน้ำเย็น จังหวัดระยอง

ปี พ.ศ. 2556 ดำรงตำแหน่ง รอง สว. สร. ถนีตำรวจภูธรบ่อวิน จังหวัดชลบุรี

สถานที่ทำงาน : สถานีตำรวจภูธรบ่อวิน เลขที่ 499 หมู่ 5 ตำบลเขาคันทรง อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี 20200

ตำแหน่ง : รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง

กำลังศึกษาที่ : มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น คณะบัณฑิตวิทยาลัย รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)

รหัสนิสิต : 5851010144 ป.โท แผน ข (วกค)

TQM การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการกับภาครัฐ

Total Quality Management with Civil Service

วสาทิพย์ ดำรงค์พิวัฒน์
Vasathip Damrongpiwat

บทคัดย่อ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 ด้าน ซึ่งสอดคล้องต่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีในระบบราชการไทยและได้ นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาใช้ ประเมิน โดยอยู่ในคำรับรองการปฏิบัติราชการแล้ว จะสามารถเสริมสร้างสมรรถนะแก่บุคลากรภาครัฐ ยกระดับ ภาวะผู้นำกับการบริหารการเปลี่ยนแปลงและหากการจัดการข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการตัดสินใจแบบนักบริหารมืออาชีพ มาพัฒนาระบบงานเพื่อสร้างคุณค่าเพิ่มในองค์การและผู้รับบริการ การต่อยอดนวัตกรรมสม่ำเสมอ ส่วนราชการทั้งระบบย่อมจะมีทิศทางการปฏิบัติงานที่สร้างผลลัพธ์ในภาครัฐและภาคประชาชน และ จะส่งผลต่อการยกระดับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการองค์การของรัฐแบบก้าวกระโดด เทียบเคียงส่วนราชการใน และต่างประเทศชั้นนำได้ และสามารถสร้างประสิทธิผล ในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ความโปร่งใส ระบบธรรมาภิบาลในองค์การภาครัฐและประชาชนได้อย่างยั่งยืน

คำสำคัญ : คุณภาพทั้งองค์กร, การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ, ระบบราชการไทย

Abstract

The recommendations were that the departments and provinces should apply the guidelines for public administration development in 7 attributes that were consistent with the Good Governance principle and should adopt the criteria of public management quality into the government administrative performance commitment in order to improve the performance of public personnel and to develop leadership and change management. Moreover, the information management should be improved to support the professional executive decision-making that will change the service system to add value to the organizations and people. If the government can regularly create the innovation, the entire public sector will have the direction for discharging the results in the public sector itself and the people sector as well. It will contribute to the leap development of the public management quality to be comparable to the other leading countries. It will lead to the effectiveness in boosting the competitiveness, transparency and governance in the public and people sector in sustainable way.

Keywords : Total quality organization, Public management quality award, Thai civil service

บทนำ

นับจากที่รัฐบาลได้กำหนดนโยบายมุ่งเน้นพัฒนาระบบราชการเพื่อให้หน่วยงานภาครัฐปรับปรุง การทำงานและยกระดับการบริหารและจัดการให้มีประสิทธิผล โดยมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและมีการนำแนวคิดและเครื่องมือการบริหารและจัดการสมัยใหม่ เข้ามาใช้ในภาคราชการ ภายใต้การประยุกต์ใช้จากหลักการบริหารของภาคธุรกิจ เช่น การบริหารเชิงยุทธศาสตร์ การลดขั้นตอนการทำงาน การประเมินความพึงพอใจ คำรับรองการปฏิบัติราชการ ให้หน่วยงานทำข้อเสนอการเปลี่ยนแปลง การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาระบบสารสนเทศ เป็นต้น ทำให้ขีดความสามารถของภาครัฐมีระดับดีขึ้น อย่างไรก็ดี เพื่อให้การพัฒนาระบบราชการ เป็นไปอย่าง

ยั่งยืน สามารถยกระดับมาตรฐานการทำงาน รองรับการพัฒนาระบบราชการ และสามารถติดตามการจัดการของภาครัฐได้อย่างต่อเนื่องคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบให้นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาเป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบราชการและเริ่มดำเนินการกำหนดให้มีตามระบบคำรับรองการปฏิบัติราชการตั้งแต่ปี 2549 โดยประยุกต์ใช้จากระบบคุณภาพการบริหารภาครัฐแล ะเอกชนของต่างประเทศ มาปรับปรุงและพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ ผ่านระบบการประเมินและมีการมอบรางวัลกิจกรรมที่ส่งเสริมคุณภาพแก่หน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันอีกด้วย

การพัฒนาคุณภาพบริหารจัดการภาครัฐ ย่อมมีความครอบคลุมความเป็นองค์กรคุณภาพ การมีประสิทธิภาพ และเพิ่มประสิทธิผล เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันของประเทศยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การยกระดับขีดความสามารถของบุคลากรและประสิทธิภาพของการบริหารภาครัฐให้มีคุณภาพมาตรฐานทัดเทียมกับระดับนานาชาติและเป็นสากลและเสริมสร้างให้บุคลากรในส่วนราชการมีการบริหารที่มุ่งให้องค์การมีสมรรถนะสูง (High performance organization) เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมและสามารถเรียนรู้ คิดริเริ่ม เปลี่ยนแปลงและปรับตัวได้อย่างเหมาะสมต่อสถานการณ์ต่างๆ ที่มีความท้าทายหลากหลาย จำเป็นที่จะต้องเร่งส่งเสริมสนับสนุนให้ส่วนราชการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการยิ่งขึ้นจากการที่ภาครัฐได้มีการนำระบบเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐานมาใช้ โดยให้หน่วยงานระดับกรมนำไปปฏิบัติจนเกิดผลต่อการดำเนินงานเพื่อเสริมสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของประเทศเป็นระยะเวลากว่า 10 ปีแล้ว ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการตามแผนพัฒนาเพื่อมุ่งสู่ ความเป็นเลิศตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารภาครัฐ แบบก้าวหน้า จะส่งผลให้เกิดประโยชน์ ต่อการพัฒนาประเทศโดยรวมอันนำมาซึ่งสังคมที่อยู่ดีมีสุขสอดคล้องต่อการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 และฉบับที่ 12 ประโยชน์ต่อเนื่องไปถึงผู้รับประโยชน์ คือ ภาคประชาชนได้

ดังนั้น ในการนำแนวคิดเกี่ยวกับการบริหารคุณภาพแบบมุ่งคุณภาพทั้งองค์การ (TQM) มาใช้ในองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้น องค์การนั้นจะต้องประกาศนโยบายคุณภาพ (quality policy) และกำหนดระบบงานขององค์การให้มีกิจกรรมที่ มุ่งคุณภาพงาน เพื่อให้ได้คุณภาพของผลงาน (quality products) และจะต้องเน้นการปรับปรุงคุณภาพของการทำงานในทุกขั้นตอนอย่างต่อเนื่อง (continuous improvement)

TQM(Total Quality Management)

เป็นระบบบริหารคุณภาพที่มุ่งเน้นการให้ความสำคัญสูงสุดต่อประชาชนภายใต้ความร่วมมือของทั้งองค์กรที่จะปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ TQM จึงเป็นแนวทางที่หลายองค์กรนำมาใช้ปรับปรุงงาน ระบบ TQM เป็นระบบที่มองภาพรวมทั้งองค์กร ระบบนี้ประชาชนจะเป็นผู้กำหนดมาตรฐานหรือความต้องการ เป็นระบบที่ปรับปรุงการวางแผน การจัดองค์กร และการทำความเข้าใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับแต่ละบุคคลในแต่ละระดับเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพ ให้มีความยืดหยุ่นเพื่อที่จะสามารถแข่งขันได้ TQM เป็นระบบที่สามารถนำไปใช้ได้กับทุกองค์กร ประสิทธิภาพของการจัดองค์กรในระบบนี้ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของทุกคนในการนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ประโยชน์ต่อส่วนราชการ

1. ส่วนราชการที่นำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นกรอบการประเมินระดับมาตรฐานสากลไปเปรียบเทียบกับระบบการบริหารจัดการของส่วนราชการ จะได้รับประโยชน์ในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประเมินองค์กรด้วยตนเอง (Self-Assessment) ซึ่งจะทำให้การบริหารของส่วนราชการนั้นๆ ได้รับทราบว่าส่วนราชการของตนยังมีความบกพร่องในเรื่องใด จึงสามารถกำหนดวิธีการและเป้าหมายที่ชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการเพื่อปรับปรุงองค์กรให้สมบูรณ์มากขึ้นต่อไป

2. ส่วนราชการสามารถนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐไปใช้เป็นเครื่องมือในการดำเนินการของส่วนราชการ เพื่อยกระดับการบริหารจัดการของส่วนราชการ เพื่อให้สามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นทั้งผลผลิตและบริการให้แก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งนับเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ด้วย

3. ส่วนราชการที่มีการบริหารจัดการที่เป็นเลิศจะมีภาพลักษณ์ที่ดี ได้รับความนิยมชมชอบจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นอกจากนี้ ยังมีโอกาสส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาขีดความสามารถของส่วนราชการอื่นๆ โดยการนำเสนอวิธีปฏิบัติที่นำไปสู่ความสำเร็จ และเปิดโอกาสให้มีการสื่อสารและแลกเปลี่ยนวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศของส่วนราชการเพื่อเป็นแบบอย่างแก่ส่วนราชการอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ให้ประสบผลสำเร็จเช่นเดียวกัน

องค์ประกอบหลักของ TQM

การนำ TQM ไปใช้ให้ประสบความสำเร็จต้องยึดถือองค์ประกอบหลัก 7 ประการ คือ

1. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (leadership)
2. การได้รับการศึกษาและการอบรมของบุคลากร (education and training)
3. การจัดโครงสร้างที่ เกื้อหนุน (supportive structure)
4. การมีช่องการติดต่อสื่อสาร (communication) ที่ มีประสิทธิภาพ
5. การพิจารณารางวัลและความชอบ (reward and recognition)
6. การใช้กระบวนการทางสถิติ (statistical process control) หรือการวัดผลการปฏิบัติงาน (measurement)
7. การทำงานเป็นทีม (teamwork)

การนำหลักการ Deming มาใช้กับ TQM

คุณภาพเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่งในการดำเนินงาน ดังนั้นในการสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้นกับองค์การ Deming ได้นำเสนอ วงจร PDCA (Plan, Do, Check, Act) เพื่อเป็นหลักในการเริ่มต้นการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องส่วนประกอบทั้ง 4 ด้าน สามารถอธิบายได้ดังนี้

1. การวางแผน (Plan) ขั้นตอนการวางแผนถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่สุด โดยจุดเริ่มต้นจะต้องมีการตระหนักถึงปัญหาและกำหนดปัญหาที่จะแก้ไข มีการเก็บรวบรวมข้อมูล เลือกทางเลือกและวิเคราะห์ทางเลือกเพื่อเลือกวิธีที่จะใช้ในการแก้ไขปัญหา

2. การปฏิบัติ (Do) นำทางเลือกที่ตัดสินใจไปสู่การปฏิบัติโดยมั่นใจว่าผู้รับผิดชอบได้ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และความจำเป็นอย่างถ่องแท้แล้ว และให้ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบดำเนินงานตามแผน รู้ถึงรายละเอียดและขั้นตอนต่าง ๆ มีการจัดอบรมเพื่อดำเนินงานตามแผน และมีการจัดทรัพยากรที่จำเป็น

3. การตรวจสอบ (Check) มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการปฏิบัติงาน การประเมินควรประเมินการดำเนินงานขององค์การว่าสามารถดำเนินงานได้ตามแผนหรือไม่ และเนื้อหาสาระของแผนมีความครบถ้วนหรือไม่ หากการประเมินพบว่าผลงานออกมาได้ถูกต้องตรงตามเป้าหมายก็สามารถนำไปจัดทำเป็นมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานในครั้งต่อไปได้

4. การปรับปรุงแก้ไข (Act) ในการปฏิบัติงานมีการกำหนดมาตรฐานจากผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในอนาคต และทำการแก้ไขในส่วนที่ทำให้ผลลัพธ์ไม่เป็นไปตามตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เมื่อผลลัพธ์ที่ได้ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่ายแล้วจัดทำเป็นรายงานเพื่อให้ผู้บริหารและหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การทราบ สิ่งที่สำคัญถ้าหากพบว่าการไม่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ตั้งไว้นั้นเกิดจากการวางแผนที่ไม่ดีตั้งแต่ต้น องค์การจะต้องหาสาเหตุของการวางแผนที่ไม่ดีก่อน แล้วจึงทำการปรับปรุงคุณภาพการวางแผน และปรับปรุงเนื้อหาของแผนด้วย

แนวทางการนำ TQM ไปประยุกต์ปฏิบัติเพื่อให้เกิดองค์การคุณภาพ

องค์การคุณภาพ (Quality Organization) นั้นจะต้องมีการปรับเปลี่ยนตลอดเวลาเนื่องจากคุณภาพเป็นพลวัต ดังนั้นในการประเมินรูปธรรมขององค์การคุณภาพนั้นจึงค่อนข้างทำได้ยาก แต่อย่างไรก็ตามคุณสมบัติโดยทั่วไปขององค์การคุณภาพสามารถพิจารณาได้ตามเกณฑ์การพิจารณาให้รางวัลคุณภาพ Malcolm Baldrige (Malcolm Baldrige Quality Award) หรือ MBQA ของสหรัฐอเมริกา ดังนี้คือ

1. ภาวะผู้นำ (Leadership)
2. ข้อมูลสารสนเทศและการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ (Information and Analysis)
3. การวางแผนคุณภาพเชิงกลยุทธ์ (Strategic Quality Planning)
4. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development and Management)

5. การจัดกระบวนการคุณภาพ (Management of Process Quality)

6. คุณภาพและผลการดำเนินงาน (Quality and Operation Results)

การนำ TQM ไปประยุกต์ใช้ในองค์การให้เกิดผลนั้น ต้องมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และเป็นสิ่งที่คุ้มค่ามาก หากองค์การสามารถดำเนินงานเพื่อสร้าง TQM ให้เกิดขึ้นในองค์การได้ ขั้นตอนในการนำ TQM ไปสู่การปฏิบัติมีดังนี้

1. การคัดเลือกและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพขององค์การ โดยผู้บริหารระดับสูงที่ได้รับการยอมรับโดยทั่วไปในองค์การ และผู้ที่ผ่านการคัดเลือกต้องสามารถทำงานเต็มเวลาได้ คอยติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไขปัญหาได้

2. การวางแผนปฏิบัติ ผู้บริหารและทีมงานร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ นโยบาย และกลยุทธ์ด้านคุณภาพ เพื่อใช้เป็นกรอบในการกำหนดแผนระยะสั้น ระยะปานกลาง และระยะยาว โดยมีการกำหนดเวลา มีการสื่อสารให้เข้าใจทั่วทั้งองค์การ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการ TQM มีการพัฒนาผู้นำและสร้างทีมงาน มีการอบรมความรู้และทักษะในการบริหารคุณภาพ มีการปลูกฝังวัฒนธรรมTQM มีการจัดทำระบบเอกสารเพื่อไม่ให้เสียเวลากับงานเอกสาร มีการปรับโครงสร้างและระบบงาน มีการเปลี่ยนระบบประเมินผลและการให้รางวัลโดยให้ความสำคัญกับผลงานของทีม

3. การดำเนินงาน มีการนำแผนไปปฏิบัติอย่างเป็นระบบ ให้สอดคล้องตามแผนแม่บท เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วม มีการแก้ไขปัญหาที่สาเหตุและเป็นระบบ

4. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และแก้ไข มีความมุ่งมั่นในการแก้ไขปรับปรุง และหาแนวทางการปฏิบัติงานที่บรรลุคุณภาพสูงสุดอยู่เสมอ ไม่หยุดความพอใจอยู่กับความสำเร็จเดิม แต่ต้องมุ่งมั่นปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา

5. มีการเสริมแรงเพื่อรักษาปรัชญา และวัฒนธรรมการดำเนินงานแบบ TQM ให้คงอยู่อย่างต่อเนื่อง

เอกสารอ้างอิง

สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา : การพัฒนาคุณภาพ บริหารจัดการภาครัฐ แหล่งที่มา

http://www.senate.go.th/pmqa/

สรวิชญ์ เปรมชื่น. (ระบบออนไลน์) แหล่งที่มา

http://www.kmutt.ac.th/jif/public_html/Download/Format_Checker/6/15.pdf

แหล่งข้อมูลเพิ่มเติม:

http://en.wikipedia.org/wiki/Total_quality_management

http://opdc.dgr.go.th/PMQA/**TQM**.head.doc

ประวัติผู้เขียน

วสาทิพย์ ดำรงค์พิวัฒน์ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น นักประเมินราคาทรัพย์สินชำนาญการ สำนักงานธนารักษ์พื้นที่นครสวรรค์ อำเภอเมือบนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

ธรรมาภิบาลภายใต้กระแสโลกาภิวัฒน์

Good Governance Under Globalization

วัชรศักดิ์ อิ่มอาเทศ
Watcharasak Imateth

บทคัดย่อ

ธรรมาภิบาลเป็นแนวความคิดใหม่ที่เข้าใจได้ไม่ง่ายนัก และแท้ที่จริงเป็นเรื่องของสถาบันทางการเมือง สังคม และเศรษฐกิจมากกว่าที่จะเป็นนโยบายชุดหนึ่งที่สามารถนำมาประยุกต์ได้ทันทีเหมือนนโยบายทั่ว ๆ ไป ความซับซ้อนนี้ทำให้มีการตีความธรรมาภิบาลอย่างง่าย ๆ เพียงพิจารณาองค์ประกอบทั่วไปของธรรมาภิบาล ซึ่งมักทำให้เราหลงผิดและหลงประเด็น ความจริงก็คือ โครงสร้างธรรมาภิบาลไม่เคยสมบูรณ์และหยุดนิ่ง แต่มีพลังของพลวัตและพัฒนาปรับตัวไปตามกระแสโลกาภิวัฒน์ โดยเฉพาะธรรมาภิบาลแบบตะวันตกนั้นมีเสาหลักที่ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยเป็นสำคัญ ธรรมาภิบาลเป็นเรื่องของการปฏิรูปสถาบันในสังคมให้มีประสิทธิผล ซึ่งขึ้นกับความสามารถของรัฐนั้นในการยกระดับการพัฒนาทางการเมือง ทางเศรษฐกิจ และทางสังคมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและอย่างยั่งยืน การสร้างระบบการบริหารราชการแผ่นดินของไทยที่มีลักษณะการรับผิด โปร่งใส คาดคะเนได้และการมีส่วนร่วมของประชาชน

Abstract

Good governance is not an easy concept to be grasped. Furthermore, it is closely related to political, social and economic institution rather than policy menu chosen that can be implemented simultaneously similar to general policy recipe. This complexity easily leads to a widespread misinterpretation and the mistaking the policies for often core pillars of good governance. In fact, good governance is never perfect and static, but dynamics and evolving according to globalization which liberal democracy regime has been instituted. Apart from that good governance is deemed to succeed or fail in the context of social institutional reform which heavily depends on Thai state capability to upgrade political, social and economic institution to be more effective and sustainable.

บทนำ

แนวความคิดเรื่องธรรมาภิบาลกับโลกาภิวัฒน์ นับว่าเป็นเรื่องที่เพิ่งมีการกล่าวขวัญกันอย่างจริงจังเมื่อเร็วๆ นี้ โดยเฉพาะหลังจากเกิดวิกฤติการณ์การเงินในเอเชีย เมื่อปี 1997 นั้นคือ การกล่าวอ้างขององค์กรระหว่างประเทศ เช่น ธนาคารโลกและกองทุนการเงินระหว่างประเทศ ทั้งสององค์กรมีบทบาทสำคัญในการผลักดันวาระของธรรมาภิบาลให้เป็นวาระของโลก ในแง่ที่ว่า มูลเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดวิกฤติการณ์การเงินในเอเชียนั้น ก็เพราะประเทศในแถบนี้ไร้ซึ่งธรรมาภิบาล ด้วยเหตุนี้ ทั้งธนาคารโลกและกองทุนการเงินระหว่างประเทศจึงได้เสนอแนวทาง “ธรรมาภิบาลระดับโลก” (global governance) ที่พยายามผลักดันให้ประเทศในแถบเอเชียและประเทศอื่นๆ พยายามเดินตามกรอบของธรรมาภิบาล เพราะเชื่อว่า ด้วยหนทางนี้เท่านั้น ประเทศกำลังพัฒนาจำนวนมากจะสามารถพัฒนาประเทศให้มีการพัฒนาที่ยั่งยืน ธนาคารโลกดูเหมือนจะเป็นองค์กรโลกบาลที่เชื่อมั่นดังกล่าวอย่างจริงจัง เพราะก่อนหน้าวิกฤติการณ์ทางการเงินในปี 1997 นั้น ธนาคารโลกเองได้ตีพิมพ์เผยแพร่เอกสารจำนวนไม่น้อย ชี้ให้เห็นถึง “ธรรมาภิบาลกับการพัฒนา” (World Bank, 1992)

ความหมายและทฤษฎีเกี่ยวกับธรรมาภิบาล

ประวัติความเป็นมาของคำว่า “ธรรมาภิบาล”

คำว่า “ธรรมาภิบาล” ใกล้เคียงกับคำว่า “good governance” มากที่สุด ในความเป็นจริงสิ่งที่ควรพิจารณาเป็นอันดับแรกคือ การแยกคำว่า “governance” กับคำคุณศัพท์ว่า “good” ออกจากกัน ในวงการวิชาการนั้น รู้จักคำว่า governance มานานมากแล้ว ส่วนการใส่คุณศัพท์เพื่อกำกับคุณค่าบางอย่างนี้เพิ่งเริ่มเมื่อไม่นานมานี้ โดยหลักฐานเท่าที่ปรากฏในหลายๆ แห่ง ระบุตรงกันว่า คำว่า “governance” เพิ่งมีใช้อย่างเป็นทางการในปี 1989 เมื่อธนาคารโลกพยายามวิเคราะห์ถึงความล้มเหลวในการพัฒนาประเทศของประเทศต่างๆ ในแถบตอนใต้ของทะเลทราย Saharan (World Bank, 1989)[1] หลังจากนั้นคำนี้ก็เริ่มมีการนำมาใช้อย่างแพร่หลายมากขึ้นเรื่อยๆ ในความเป็นจริง ขณะที่ธนาคารโลกเริ่มเผยแพร่แนวความคิดนี้ คำว่า “governance” เป็นศัพท์ที่สำคัญ ซึ่งถ้าแปลเป็นภาษาไทยที่ถูกต้อง น่าจะใกล้เคียงกับคำว่า “อภิบาล” มากที่สุด ธนาคารโลกให้ความหมายคำว่า “อภิบาล” ทั่วไปนั้นหมายถึง “the manner in which power is exercised in the management of a country’s economics and social resources for development” (World bank, 1992 : 1) ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า เป็นการนิยามตามศัพท์ที่กว้างขวางมากว่าหมายถึงการใช้อำนาจในการจัดการกับทรัพยากรของประเทศเพื่อการพัฒนา

Governance: A workshop for UNDP Country Offices, Management Development and Governance Division, UNDP, 1997.

รูปที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างกลไกประชารัฐที่ดีและส่วนต่างๆของสังคม

ที่มา: ปรับปรุงจาก Presentation Slides of Training Module: Developing capacities for Effective

เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ สมควรนำมาวิเคราะห์ถึงความหมายและการบังคับใช้กฎหมายนี้ในแง่ที่เป็นสถาบันที่เป็นทางการ ระเบียบสำนักนายกฯ ฉบับนี้เขียนจุดมุ่งหมายไว้ชัดเจนว่า

“โดยที่สมควรกำหนดนโยบายและวางระเบียบปฏิบัติราชการเพื่อให้การจัดระเบียบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามหลักกฎหมายและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้สังคมสามารถมีส่วนร่วมและรับผิดชอบในระบบบริหารกิจการดังกล่าว ด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและให้โอกาสตรวจสอบได้ ตลอดจนขยายการให้บริการภาครัฐไปสู่ประชาชนอย่างรวดเร็วทั่วถึงและเป็นธรรม”

ประโยชน์ต่อองค์การ

1. ทำให้การบริหารจัดการองค์การมีกลไกและกฎเกณฑ์ในการบริหารจัดการที่ดี มีระบบ มีความโปร่งใส มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน อันนำมาซึ่งความน่าเชื่อถือและศรัทธาต่อองค์การนั้น ๆ
2. ทำให้องค์การมีการบริหารจัดการที่คล่องตัว ทันต่อเหตุการณ์ สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ทั้งภายในและภายนอก
3. ทำให้การดำเนินงานในภาพรวมขององค์การมีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลและเกิดความคุ้มค่าสูงสุดตามภารกิจขององค์การ

ประโยชน์ต่อประชาชน / ผู้รับบริการ

1. ทำให้ระบบการตัดสินใจและการบริหารจัดการโดยรวมของหน่วยงานภาครัฐ มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ เสมอภาค และความยุติธรรมอย่างแท้จริง อันจะนำมาซึ่งความเชื่อมั่นและศรัทธาแก่ประชาชนและผู้รับบริการ
2. ทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน/ผู้รับบริการได้มากขึ้น

3. ทำให้การบริหารงานของภาครัฐเป็นไปอย่างถูกต้อง เหมาะสม มีคุณภาพ สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อันส่งผลทำให้ประชาชน/ผู้รับบริการมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี

ประโยชน์ต่อสังคม/ประเทศชาติ

1. ทำให้ระบบการบริหารของภาครัฐมีความโปร่งใส ยุติธรรม ก่อให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม

2. ทำให้สังคมมีความเข้มแข็ง เกิดเป็นสังคมที่มีเสถียรภาพ ช่วยลด บรรเทาหรือแก้ปัญหาความรุนแรงในสังคม

3. ทำให้สามารถลดปัญหาการทุจริตคอรัปชั่น ส่งผลทำให้ช่วยลดงบประมาณ ค่าใช้จ่าย ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอรัปชั่นของประเทศ

4. ทำให้ทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชนสามารถอยู่ร่วมได้อย่างสงบสุขภายใต้ความร่วมมือกัน อันก่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืนและเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือภูมิคุ้มกันให้แก่ประเทศ

5. ทำให้ภาพลักษณ์ของหน่วยงานของประเทศเป็นที่ศรัทธา เชื่อมั่น และได้รับความไว้วางใจจากประชาชนและผู้มีส่วนได้เสีย รวมทั้งเป็นที่ยอมรับในระดับสากล อันส่งผลทำให้การพัฒนาของประเทศเป็นไปอย่างยั่งยืน เสริมสร้างความสามารถในการแข่งขันทำให้ประเทศชาติเจริญก้าวหน้า

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

(1) หลักนิติธรรม ได้แก่ การตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม และสังคมยินยอมพร้อมใจปฏิบัติตามกฎหมาย กฎ ข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจหรืออำนาจของตัวบุคคล

(2) หลักคุณธรรม ได้แก่ การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ให้เป็นตัวอย่างแก่สังคมและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต จนเป็นนิสัยประจำชาติ

(3) หลักความโปร่งใส ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

(4) หลักความมีส่วนร่วม ได้แก่ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแสดงความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ

(5) หลักความรับผิดชอบ ได้แก่ การตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจนการเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่างและความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

(6) หลักความคุ้มค่า ได้แก่ การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัด ใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลกและรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน”

โดยการยกระดับพัฒนาธรรมาภิบาลต้องมีการปฏิรูปใน 3 ส่วน คือ

(1) ภาครัฐ ต้องมีการปฏิรูปบทบาทหน้าที่ โครงสร้างและกระบวนการทำงานของหน่วยงานและกลไกการบริหารภาครัฐให้เป็นกลไกการบริหารทรัพยากรของสังคมที่โปร่งใส ซื่อตรง เป็นธรรม มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและสมรรถนะสูง ในการนำบริการของรัฐที่มีคุณภาพไปสู่ประชาชน โดยเน้นการเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมและวิธีการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐ ให้ถือเอาประโยชน์ของประชาชนเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานและสามารถร่วมทำงานกับประชาชนและภาคเอกชนได้อย่างราบรื่น

(2) ภาคธุรกิจเอกชน ต้องมีการปฏิรูปและสนับสนุนให้หน่วยงานของเอกชนและองค์การอกชนต่างๆ มีกติกาการทำงานที่โปร่งใส มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีระบบตรวจสอบที่มีคุณภาพ มีมาตรฐานให้บริการ ร่วมทำงานกับภาครัฐและประชาชนอย่างราบรื่นและไว้วางใจซึ่งกันและกัน

(3) ภาคประชาชน ต้องสร้างความตระหนักตั้งแต่ ระดับปัจเจกบุคคลถึงระดับกลุ่มประชาสังคม ในเรื่องสิทธิหน้าที่และความรับผิดชอบทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง เพื่อเป็นพลังของประเทศที่มีคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจในหลักการของการสร้างกลไกบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

แนวทางการเสริมสร้างธรรมาภิบาล

1. การเสริมสร้างวัฒนธรรมธรรมาภิบาลให้เกิดขึ้นเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินชีวิตอยู่ร่วมกัน
    1.1 รณรงค์สร้างกระบวนการเรียนรู้ ปลูกฝังจิตสำนึกให้แก่เยาวชนและประชาชนทุกกลุ่มอย่างต่อเนื่อง
    1.2 พัฒนาภาวะผู้นำที่มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมาภิบาลในสังคมทุกระดับ
    1.3 พัฒนาการเมืองให้โปร่งใส่สุจริต
2. การเสริมสร้างความเข้มแข็งของภาคประชาชนให้สามารถเข้าร่วมในการบริหารท้องถิ่น
    2.1 ส่งเสริมการรวมกลุ่ม และสร้างเครือข่ายภาคประชาชนให้เข็มแข็ง เพื่อสร้างบทบาทในการมีส่วนร่วม
    2.2 เสริมสร้างความเข้มแข็งและประสิทธิภาพของกลไกการตรวจสอบภาคประชาชน
    2.3 สนับสนุนการสร้างวัฒนธรรมสันติวิธี และจัดให้มีกลไกที่ส่งเสริมการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งอย่างสันติวิธี
3. สร้างองค์กรที่มีประสิทธิภาพ และมีธรรมาภิบาล เน้นการอำนวยความสะดวกแทนการกำกับควบคุม
    3.1 พัฒนาพนักงานให้มีสมรรถนะในการท างานที่สูงขึ้น
    3.2 ยึดหลักธรรมาภิบาลในการปฏิบัติราชการ
    3.3 พัฒนาระบบบริหารจัดการของท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และโปร่งใสพร้อมรับการตรวจสอบ

บทสรุป

ในแต่ละสังคมย่อมมีโครงสร้างของอภิบาลหรือธรรมาภิบาลของตนเอง ปัญหาก็คือโครงสร้างของธรรมาภิบาลนั้นมีคุณภาพหรือประสิทธิผลเพียงใด ในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมา เราได้เรียนรู้ว่า การยึดถือแนวความคิดว่าการมีโครงสร้างของธรรมาภิบาลที่ดีเลิศ (best practice of good governance) หรือกล่าวให้เจาะจงคือ โครงสร้างของธรรมาภิบาลแบบตะวันตก เพราะหากเป็นธรรมภิบาลจริง จำเป็นต้องอยู่ภายใต้ระบบประชาธิปไตยเท่านั้น ดังนั้นการจะยึดโครงสร้างของธรรมาภิบาลแบบตะวันตกที่มีความเชื่อแอบแฝงในระบบคุณค่าประชาธิปไตยและพยายามที่จะทำให้เกิดขึ้นเป็นจริงได้นั้นอาจประสบความล้มเหลวมากกว่า เพราะโครงสร้างของสถาบันในแต่ละสังคมมีลักษณะที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง โดยเฉพาะในแง่ประวัติศาสตร์ วัฒนธรรม และคุณค่าต่างๆ ในสังคมนั้น ซึ่งยากที่จะลอกแบบหรือโอนย้ายจากตะวันตกสู่ประเทศกำลังพัฒนาได้ง่ายๆ ปัญหาของไทยก็คือ เราจะเดินตามกลุ่มประเทศ NICs ก็ไม่ได้ เพราะไม่มีรัฐที่เข้มแข้ง หรือจะเดินตามประชาธิปไตยแบบตะวันตกก็ไม่ได้อีก เพราะประชาชนยังไม่มีจิตสำนึกแบบประชาธิปไตยมากพอ ด้วยเหตุนี้ เรากำลังยืนอยู่บนทางสองแพร่งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่เราอาจจะสร้างโครงสร้างอภิบาลแบบของไทยได้แต่ในระยะยาวแล้ว สังคมไทยควรเดินไปสู่โครงสร้างและสถาบันแบบธรรมาภิบาล

เราได้เรียนรู้อีกว่า โครงสร้างของธรรมาภิบาลนั้นมิใช่เรื่องที่เกิดขึ้นง่ายๆ หรือเพียงการเปลี่ยนแปลงกฎหมายเพียงไม่กี่ฉบับ แท้ที่จริงนั้นจักต้องอาศัยกระบวนการทางการเมืองอย่างเข้มข้นในการเปลี่ยนแปลงและมีรัฐที่เข้มแข็ง (strong state) มีข้าราชการที่เปี่ยมล้นด้วยความสามารถและมีความซื่อสัตย์สุจริจเป็นที่ตั้งที่จะทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม คำถามก็คือจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด แบบที่นิยมมากที่สุดภายใต้กระแสโลกาภิวัฒน์ก็คือ แบบตะวันตก (western best practice institutions) แต่อย่างที่กล่าวมาแล้ว การเปลี่ยนโครงสร้างของธรรมาภิบาลถือเป็นการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสถาบันมิใช่เพียงการเปลี่ยนแปลงนโยบายชุดหนึ่ง ดังนั้นจึงอาจต้องใช้เวลาค่อนข้างนานกว่าที่สังคมนั้นๆ จะสามารถปฏิรูประบบราชการหรือปฏิรูปวิธีการทำธุรกิจของภาคเอกชน ปัญหาใหญ่สุดของระบบอภิบาลก็คือ ประเทศต่างๆจำนวนมากยังมิได้ปกครองภายใต้ระบอบประชาธิปไตย

การอ้างอิง

จุไรรัตน์ แสนใจรักษ์ (บก.)2546. **ธรรมาภิบาลกับคอร์รัปชั่นในสังคมไทย**. กรุงเทพฯ. สถาบันวิถีทรรศน์ มูลนิธิวิถีทรรศ์

เจริญ เจษฎาวัลย์. **การตรวจสอบธรรมาภิบาล ทฤษฎีและภาคปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ. ไม่ปรากฏสำนักพิมพ์, 2547

สมบูรณ์ ศิริประชัย.2551. **เศรษฐกิจไทยภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์**. วารสารรัฐสาสตร์สาร ปีที่ 29 ฉบับที่ 3 ๖ กันยายน-ธันวาคม

Sam Agere, ไชวัฒน์ ค้ำชู ประทุมพร วัชรเสถียร กุลลดา เกษบุญชู และศุภมิตร ปิติพัฒน์ (แปล). **Godd Governance: ธรรมาภิบาล การบริหารการปกครองที่โปร่งใสด้วยจริยธรรม**. กรุงเทพฯสำนักพิมพ์น้ำฝน, 2545.

ประวัติผู้เขียน

วัชรศักดิ์ อิ่มอาเทศ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น นักทัณฑวิทยาปฏิบัติการ เรือนจำกลางนครสวรรค์ อำเภอเมืองนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

การจัดการทางสังคมเมืองนครราชสีมาในการป้องกันปัญหาความขัดแย้งทางสังคม

Nakhon Ratchasima's Social Mangement in a Role to Prevent Social Conflict.

ศุภวรรณ เที่ยงกระโทก
Suphawan Thiangkrathok.

บทคัดย่อ

เมืองนครราชสีมา เป็นเมืองเก่าที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน และมีวัฒนธรรมโดดเด่นเป็นของตนเองสืบทอดจากอดีตมาถึงปัจจุบัน ทั้งด้านสถาปัตยกรรม ประติมากรรม ศิลปกรรม ขนมธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และมีโบราณสถานที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองทางพระพุทธศาสนา ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อประชาชน และชุมชน

คำว่า นครราชสีมา เกิดจากการรวมชื่อเมืองโบราณสองเมือง คือ เมืองโคราชและเมืองเสมา ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอโนนสูง นครราชสีมาเคยเป็นที่ตั้งชุมชนโบราณหลายแห่งตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์จนถึงสมัยที่มีการเผยแพร่ทางวัฒนธรรม ทวารวดีและวัฒนธรรมแบบชอมเข้ามาในดินแดนแถบนี้ เคยมีฐานะเป็นเมือง "เจ้าพระยามหานคร" เช่นเดียวกับเมืองนครศรีธรรมราชทางภาคใต้ และเมืองพิษณุโลกทางภาคเหนือ มีอำนาจปกครองหัวเมืองน้อยใหญ่ในอีสานหลายแห่ง จากหลักฐานทางโบราณคดีพบว่า มีชุมชนโบราณซึ่งเป็นร่องรอยของมนุษย์ก่อนประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยยุคหินใหม่ต่อเนื่องมาถึงยุคโลหะกระจายอยู่ทั่วไปในจังหวัดนครราชสีมา ครั้นถึงสมัยประวัติศาสตร์ ก็มีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยทวารวดี ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่เมืองเสมา ตั้งอยู่บริเวณอำเภอสูงเนินในปัจจุบัน เป็นเมืองใหญ่เชื่อกนว่าเป็นที่ตั้งของรัฐศรีวนาศะ ต่อมาในสมัยขอมพระนครศรีมีการสร้างเมืองโคราช หรือ นครราช อยู่ในบริเวณเดียวกัน และมีเมืองมายเป็นเมืองสำคัญของขอมบริเวณนี้

สิ่งที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการทางสังคมของเมืองนครราชสีมาตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน คือ พระพุทธศาสนาที่เป็นเครื่องเหนี่ยวจิตใจชาวเมืองนครราชสีมาให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ดังที่จะเห็นได้จากมรดกทางวัฒนธรรมต่าง ๆ เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ วัฒนธรรมประเพณี คติความเชื่อ ที่ปรากฏถึงอิทธิพลของพระพุทธศาสนา ด้วยเหตุผลนี้เมืองนครราชสีมาจึงรับการยกย่องว่าเป็นเมืองเก่าที่มีชีวิต และเป็นนครแห่งพระพุทธศาสนา การศึกษาและวัฒนธรรม

คำสำคัญ : เมืองนครราชสีมา การจัดการทางสังคม พระพุทธศาสนา

บทนำ

เมืองนครราชสีมา เป็นเมืองเก่าที่มีประวัติศาสตร์อันยาวนาน และมีวัฒนธรรมโดดเด่นเป็นของตนเองสืบทอดจากอดีตมาถึงปัจจุบัน ทั้งด้านสถาปัตยกรรม ประติมากรรม ศิลปกรรม ขนมธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และมีโบราณสถานที่แสดงถึงความเจริญรุ่งเรืองทางพระพุทธศาสนา ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อประชาชนและชุมชน

คำว่า นครราชสีมา เกิดจากการรวมชื่อเมืองโบราณสองเมือง คือ เมืองโคราชและเมืองเสมา ซึ่งอยู่ในเขตอำเภอโนนสูง นครราชสีมาเคยเป็นที่ตั้งชุมชนโบราณหลายแห่งตั้งแต่สมัยก่อนประวัติศาสตร์จนถึงสมัยที่มีการเผยแพร่ทางวัฒนธรรม ทวารวดีและวัฒนธรรมแบบชอมเข้ามาในดินแดนแถบนี้เคยมีฐานะเป็นเมือง"เจ้าพระยามหานคร" เช่นเดียวกับเมืองนครศรีธรรมราชทางภาคใต้ และเมืองพิษณุโลกทางภาคเหนือ มีอำนาจปกครองหัวเมืองน้อยใหญ่ในอีสานหลายแห่ง จากหลักฐานทางโบราณคดีพบว่า มีชุมชนโบราณซึ่งเป็นร่องรอยของมนุษย์ก่อนประวัติศาสตร์ตั้งแต่สมัยยุคหินใหม่ต่อเนื่องมาถึงยุคโลหะกระจายอยู่ทั่วไปในจังหวัดนครราชสีมา ครั้นถึงสมัยประวัติศาสตร์ ก็มีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยทวารวดี ซึ่งมีศูนย์กลางอยู่ที่เมืองเสมา ตั้งอยู่บริเวณอำเภอสูงเนินในปัจจุบัน เป็นเมืองใหญ่เชื่อกนว่าเป็นที่ตั้งของรัฐศรีวนาศะ ต่อมาในสมัยขอมพระนครศรีมีการสร้างเมืองโคราช หรือนครราชอยู่ในบริเวณเดียวกัน และมีเมืองมายเป็นเมืองสำคัญของขอมบริเวณนี้

สิ่งที่มีบทบาทสำคัญในการจัดการทางสังคมของเมืองนครราชสีมาตั้งแต่อดีตมาจนถึงปัจจุบัน คือ พระพุทธศาสนาที่เป็นเครื่องเหนี่ยวจิตใจชาวเมืองนครราชสีมาให้เป็นหนึ่งเดียวกัน ดังที่จะเห็นได้จากมรดกทางวัฒนธรรมต่างๆ เช่น โบราณสถาน โบราณวัตถุ วัฒนธรรมประเพณี คติความเชื่อ ที่ปรากฏถึงอิทธิพลของพระพุทธศาสนา ด้วยเหตุผลนี้เมืองนครราชสีมาจึงรับการยกย่องว่าเป็นเมืองเก่าที่มีชีวิต และเป็นนครแห่งพระพุทธศาสนา การศึกษาและวัฒนธรรม

วิถีปฏิบัติของชาวเมืองนครราชสีมา แสดงถึงความกลมกลืนของความอยู่ร่วมกันอย่างผาสุก ภายใต้ ของการจัดการทางสังคม โดยมีพื้นฐานความเชื่อความศรัทธาทางพระพุทธศาสนา ตั้งแต่อดีตที่ผ่านมา จนถึงปัจจุบัน ในปัจจุบันนี้เมืองนครราชสีมาได้เปิดรับความเจริญในหลายๆด้าน ย่อมมีผลกระทบต่อเมือง นครราชสีมาอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ความเจริญดังกล่าวนั้น ส่งทั้งผลดีและผลเสียต่อเมืองนครราชสีมาเมื่อสังคม เจริญก้าวหน้าขึ้น ความขัดแย้งในสังคมก็จะเกิดขึ้นตามมา ดังนั้นจึงควรมีการป้องกันปัญหาความ ขัดแย้งในสังคม โดยการนำเอาหลักธรรมทางพระพุทธศาสนามาเป็นแนวทางการจัดการทางสังคมให้ เกิดความยั้งยืนโดยจะต้องมีการการพัฒนาในด้านต่างๆ ควบคู่ไปกับความเจริญของเมืองนครราชสีมา

2.ที่มาของการขัดแย้งทางสังคมของเมืองนครราชสีมา

เมื่อกล่าวถึงสังคมเมืองนครราชสีมาในปัจจุบันนี้ เมืองนครราชสีมาเป็นเมืองที่มีความเจริญมาก มีประชากรมากขึ้น ซึ่งมาจากหลากหลายที่มาอยู่ร่วมกัน ในทุกสังคมเมืองนครราชสีมาย่อมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้ ความขัดแย้งในสังคมจึงเป็นเรื่องปกติ ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวจะสามารถหาข้อยุติได้ในกรอบของ กลไกที่มีอยู่ สังคมนั้นก็สามารถดำเนินต่อไป หรือตราบใดที่ปัญหาความขัดแย้งอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แผ่ กระจายไปทั่วทั้งสังคมจนหาวิธีการหรือกลไกเพื่อยุติความขัดแย้งไม่ได้สังคมนั้นก็สามารถดำเนินต่อไป โดยในภาพรวมจะถือได้ว่าสังคมนั้นยังอยู่ได้อย่างมีความสมานฉันท์ แต่เมื่อใดก็ตามที่ความขัดแย้งถึง จุดที่ไม่สามารถจะแก้ไขเยียวยาได้ ทางเลือกของสังคมก็จะถูกจำกัดลง โดยมีทางออกอยู่สองทางคือ การพยายามแก้ไขความขัดแย้งโดยสันติวิธี ด้วยการเจรจาหรือไกล่เกลี่ย หรือมิฉะนั้นก็คงต้องแก้ไข ความขัดแย้งด้วยการใช้กำลังหรือความรุนแรง ผลที่ออกมาก็คือ การที่ฝ่ายหนึ่งชนะ อีกฝ่ายหนึ่งพ่าย แพ้ ผู้ชนะก็จะสร้างระเบียบการเมืองขึ้นมาใหม่ และถ้าเป็นกรณีที่ไม่สามารถจะเอาชนะกันได้ก็อาจจะ ถึงกับแตกแยกกันเป็นฝักฝ่ายซึ่งปรากฏให้เห็นในชุมชนบางแห่ง ซึ่งความขัดแย้งในลักษณะนี้ไม่เป็น ผลดีต่อองค์กร หน่วยงาน และสังคมชุมชนนั้นๆ เลย

วิธีที่ดีที่สุดก็คือการสร้างกลไกเพื่อจะแก้ไขความขัดแย้งและอยู่ร่วมกันโดยสันติ เอื้ออำนวย ประโยชน์ซึ่งกันและกัน พยายามหลีกเลี่ยงความขัดแย้งด้วยการมีข้อตกลงที่ทุกฝ่ายยอมรับได้ โดย 4 อาศัยหลักธรรมทางพระพุทธศาสนา คือ การรักษาศีล สมาธิ ปัญญา ขึ้นในสังคม (พระธรรมโกศาจารย์, 2553: 34) นำเอาหลักธรรมคำสั่งสอนไปพัฒนาสังคมเมืองนครราชสีมาให้ดีขึ้น มีการสร้างกฎกติกาของ ความสัมพันธ์ในสังคม ควบคู่ไปกับอนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม จัดสรรทรัพยากรที่ดินทำกินและทรัพยากรอื่นๆ ของชุมชนเพื่อทุกฝ่ายสามารถจะได้ประโยชน์ร่วมกัน อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข สอดคล้องกับหลักการของพระพุทธศาสนาซึ่งชื่อได้ว่าเป็น “ศาสนาแห่งสันติ”เนื่องจาก พระพุทธศาสนายอมรับได้ว่า“ความขัดแย้งเป็นธรรมชาติของมนุษย์และสังคม”(พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2548) และพระพุทธเจ้ายังทรงมองว่าความขัดแย้งนั้นเป็น “ธรรมชาติของมนุษย์” ซึ่งเป็น “สิ่งที่มนุษย์หลีกเลี่ยงไม่พ้น” พระองค์นำเสนอคำว่า “ทุกข์” ใน“ไตรลักษณ์” และพยายามจะย้ำว่า “เราสอนเรื่องทุกข์กับความดับทุกข์” ขึ้นมาเพื่ออะไร

สิ่งที่กล่าวมานี้ เกี่ยวข้องกับการจัดการทางสังคมเมืองนครราชสีมา โดยการนำเอาหลักศาสนาและ วัฒนธรรม (religion and culture) มาปรับใช้ในการอยู่ร่วมกันในสังคม เพราะฉะนั้นคนในสังคมจึงมี ความสามารถข้ามจากสภาพธรรมชาติ (the state of nature) มาสู่ the state of religion and culture ได้ในที่สุด สังคมเมืองนครราชสีมาจึงสามารถอยู่ร่วมกันโดยสันติ ไม่มีความขัดแย้งกัน หรือถ้ามีความ ขัดแย้งเกิดขึ้นก็มีกลไกในการแก้ไขความขัดแย้งนั้นได้

เงื่อนไขที่สำคัญที่สุด the state of religion and culture จะต้องเป็นที่ยอมรับและมี ความชอบธรรม โดยคนในสังคมที่เป็นสมาชิกของชุมชนทุกคนยอมรับสภาพของ the state of religion and culture นั้น เช่น ประเด็นในเรื่องผลประโยชน์ที่ลงตัว ประเด็นในเรื่องอำนาจที่เป็นที่ ยอมรับ ประเด็นในเรื่องความเป็นธรรมของสังคม ประเด็นเรื่องความยุติธรรมในกระบวนการกฎหมาย และศาล และการยอมรับมาตรการ กระบวนการของการแก้ไขความขัดแย้งโดยธรรมะ

เช่น ความ ขัดแย้งเรื่องที่ทำกินก็สามารถแก้ไขปัญหาด้วยการเข้าสู่กระบวนการยุติธรรม ประนีประนอมยอม ความ เจรจาไกล่เกลี่ย จนเอื้อประโยชน์ต่อทุกฝ่ายและทุกฝ่ายพอใจ

แต่เมื่อใดก็ตามที่คนในสังคมไม่สามารถจะยอมรับ state of religion and culture ได้อีก ต่อไป เพราะระบบและกลไกดังกล่าวไม่สามารถจะแก้ไขความขัดแย้งได้ คนในสังคมที่อยู่ในชุมชน เดียวกันนั้นก็อาจจะข้ามแดนจาก the state of religion and culture ไปสู่ state of nature นั่น คือการใช้พละกำลังและความรุนแรงเข้าแก้ไขปัญหา และอาจจะลงเอยด้วยการสูญเสียชีวิต บาดเจ็บ ทางกาย หรือสูญเสียทรัพย์สิน ความขัดแย้งอาจจะยุติลง แต่ในบางกรณีก็เป็นเพียงชั่วคราวเท่านั้น และกรณีที่เลวที่สุดก็คือ การใช้กำลังรุนแรงขึ้นได้

3.ปรากฏการณ์การขัดแย้งทางสังคมในเมืองนครราชสีมา

จากการศึกษาเรื่อง ความขัดแย้งมีสาเหตุหลักตามที่กล่าวมา สาเหตุการขัดแย้งทางสังคมที่ ปรากฏให้เห็นภาพชัดขึ้นในสังคมของเมืองนครราชสีมาเหมือนกัน คือ การเปลี่ยนแปลงค่านิยม (values) และ ปทัสถาน (norms) หมายความว่า ในสังคมอดีตที่ผ่านมานั้น ซึ่งมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั้น 5 อาจจะไม่สามารถคงสภาพของการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันนั้นอยู่ตลอดไปได้ (ลิขิต ธีรเวคิน และ ศ.ดร.ราชบัณฑิต, 2552 : 59-62) ซึ่งจะสามารถกล่าวได้ ดังนี้ว่า

3.1 ความขัดแย้งที่เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากค่านิยมและปทัสถานที่ต่างกันของคนต่างรุ่น หรือต่างวัย คือ ระหว่างคนรุ่นเก่าและคนรุ่นใหม่ ในขณะที่คนรุ่นเก่าซึ่งมีประสบการณ์จาก ประวัติศาสตร์ ผ่านการต่อสู้มีความคิดริเริ่มการพัฒนาชุมชนสังคมจนเกิดเป็นบ้านเป็นสังคมเมืองนครราชสีมาขึ้นมา รวมทั้งในการทำสงคราม ในการกู้บ้านเมืองดังปรากฏในประวัติศาสตร์หนังสือพงศาวดารราช วงปกรณ์เมืองนครราชสีมา ผ่านมาจนถึงปัจจุบันทำให้เกิดความสงบสุขมาสู่สังคมเมืองนครราชสีมา บุคคลกลุ่มนี้ย่อมมี ค่านิยมและปทัสถานที่ตนมีความเชื่อมั่นว่าเป็นสิ่งซึ่งถูกต้องและควรดำเนินต่อไป แต่เมื่อเวลาผ่านไป จนถึงปัจจุบัน เมื่อคนรุ่นใหม่เกิดขึ้นซึ่งมีโลกทัศน์ ค่านิยมและปทัสถานต่างจากที่เคยมีมาในอดีต ความลงรอยระหว่างคนรุ่นใหม่กับคนรุ่นเก่าเริ่มจะเป็นประเด็นปัญหา และในทุกสังคมไม่สามารถจะเลี่ยงความขัดแย้งนี้ได้ ซึ่งมักจะออกมาเป็นรูปธรรมในแง่ของพฤติกรรม การแสดงออกในสังคม เริ่ม ตั้งแต่การแต่งกาย อาหารการกิน งานวัฒนธรรมประเพณีต่างๆ เป็นต้น รวมแม้กระทั่งค่านิยมเกี่ยวกับครอบครัว ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมประเพณี กิริยามารยาท ภาษาพูด ความขัดแย้งในลักษณะนี้ไม่มีทางจะหลีกเลี่ยงได้เลย มีปรากฏในทุกชุมชนสังคมตั้งแต่อดีต กาลมาจนถึงปัจจุบัน มีผลกระทบต่อสังคมเมืองนครราชสีมา

3.2 ความขัดแย้งอันเกิดจากการเปลี่ยนแปลงของสังคม สังคมเมืองนครราชสีมาที่เคยเป็นสังคม เกษตรกรรม เมื่อมีการพัฒนาการจัดการเป็นเมืองแห่งการท่องเที่ยว เป็นเมืองที่โดดเด่นด้าน พระพุทธศาสนา การศึกษาและวัฒนธรรม และนโยบายการเปิดต้อนรับอาเซียน ย่อมมีคนเป็น จำนวนมากที่จะเข้ามาสู่เมืองนครราชสีมา ย่อมทำให้เกิดความแตกต่างระหว่างสังคมสองส่วน คือ ส่วนของ ชนบทที่เป็นภาคเกษตร กับส่วนของชุมชนเมืองซึ่งเป็นภาคการท่องเที่ยวและอุตสาหกรรม สภาวะที่ เกิดขึ้นนี้จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ

การเปลี่ยนแปลงในแง่ของประชากร จะมีการย้ายถิ่นจากชนบทเข้ามาสู่ในเมืองนครราชสีมามากยิ่งขึ้น รูปแบบการดำรงชีวิตของชนบทและในเมืองต่างกัน ค่านิยมของการอยู่ในสังคมเมือง ที่ต้องมี ความเร่งรีบ ตรงต่อเวลา มีความชาญฉลาดในการแก้ปัญหาส่วนตัว ความสัมพันธ์มนุษย์ที่ค่อนข้างจะ ไม่เป็นกันเอง ยึดผลประโยชน์เป็นที่ตั้ง ฯลฯ จะทำให้บุคคลที่มีชีวิตอยู่ในเขตเมืองแตกต่างจากความ เป็นญาติพี่น้องในหมู่บ้านตามชนบท ความแตกต่างของสังคมสองส่วนนี้นำไปสู่ความขัดแย้งในเรื่อง ค่านิยม ปทัสถาน แบบกระสวนของพฤติกรรมอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่บุคคล ที่มาจากเมืองใหญ่และเพื่อนบ้านประเทศต่างๆ ในอาเซียน ยิ่งการคมนาคม การติดต่อสื่อสารที่สะดวกสบายมากขึ้น มีผลกระทบต่อสังคมเมืองน่านอย่างแน่นนอน

3.3 ความขัดแย้งในสังคมเมืองนครราชสีมา อาจจะเกิดขึ้นกับการไหลเข้ามาของวัฒนธรรมและ อารยธรรมของต่างถิ่น เช่น การเข้ามาเผยแผ่ลัทธิความเชื่อในศาสนาต่างๆ การน าความคิดใหม่ๆ เรื่องการปกครองบริหารมาเผยแพร่ให้กับคนพื้นเมืองนครราชสีมา การนำมาซึ่งสิ่งประดิษฐ์อันเกิดจาก 6 วิทยาการสมัยใหม่คือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ย่อมจะมีผลกระทบต่อสังคมต่างๆ ที่รับเอา เทคโนโลยี ในขณะเดียวกันก็จะนำไปสู่ความขัดแย้งอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ดังปรากฏให้เป็นเหตุการณ์ที่ เกิดขึ้นในสังคมเมืองนครราชสีมา การเข้ามานั้นไม่เพียงแต่คุกคามทางสังคมของคนดั้งเดิม แต่ยังกระทบถึง สถานะทางสังคมเมืองนครราชสีมา การยอมรับในเรื่องความสัมพันธ์เชิงอำนาจอีกด้วย

3.4 ความขัดแย้งที่เกิดจากการจัดระเบียบเมืองนครราชสีมาที่มีอยู่เดิม ที่คนกลุ่มหนึ่งอยู่ในฐานะ เหนือกว่าทั้งในแง่ฐานะการเงิน สถานะทางสังคมและอำนาจ มากกว่าคนกลุ่มใหญ่ที่อยู่ในชนบท ปัญหาความขัดแย้งนี้เกิดขึ้นเมื่อความเปลี่ยนแปลงในทางเศรษฐกิจและสังคม เมื่อมีการพัฒนา เศรษฐกิจจากเกษตรมาสู่อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว ได้ส่งผลถึงการเปลี่ยนแปลงในด้านอื่นๆ ของ สังคม เช่น การขยายตัวของการศึกษา ของชุมชนเมือง ของการสื่อสารมวลชน การขยายตัวของการ คมนาคมและการขนส่ง การรับข่าวสารข้อมูล และการวิทยาการใหม่ๆ นำมาสู่การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทั้งทางเศรษฐกิจและสังคม สภาวะการเปลี่ยนแปลงนี้แซมมูเอล ฮันติงตัน กล่าวไว้ว่าเป็นสภาพ ของ social mobilization ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นก็จะส่งผลกระทบอย่างแรงต่อสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อ สมาชิกของสังคมนั้นๆ การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวในด้านต่างๆ เช่น นำไปสู่ความตื่นตัวทางการเมือง มี การเรียกร้องสิทธิในการมีส่วนร่วมทางการเมือง การมีสิทธิที่จะได้ประโยชน์จากทรัพยากรของ ประเทศชาติที่ยุติธรรมมากยิ่งขึ้น เป็นต้น

4. แนวคิดการจัดการทางสังคม : หลักธรรมกับการขัดแย้งทางสังคม

ในทัศนะของพระพุทธศาสนา ความขัดแย้งได้ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณค่าภายในของมนุษย์ ในเชิงอัตวิสัย และมีส่วนสำคัญในการพัฒนาคุณค่าในเชิงปรวิสัยเช่นเดียวกันกล่าวคือ ความขัดแย้ง ก่อให้เกิดการพัฒนาการระบบการเมือง การปกครอง การจัดระเบียบสังคม และการพัฒนาสังคม และ เศรษฐกิจในทางสงฆ์ก็เกิดการบัญญัติพระวินัยขึ้น เป็นต้น ประเด็นจึงอยู่ที่ว่า เราจะมีท่าทีต่อความ ขัดแย้ง หรือวางบทบาทของตัวเองในสถานการณ์ของความขัดแย้งอย่างไร จึงจะสามารถดำรงตนอยู่ บนสถานะของความขัดแย้งได้อย่างประสานสอดคล้องกับชีวิตและสังคม

ด้วยเหตุนี้ หากเรายอมรับว่า ความขัดแย้งเป็นสิ่งจำเป็น เป็นธรรมชาติของมนุษย์และ สังคมในระดับโลกิยะแล้ว หน้าที่สำคัญของมนุษย์และสังคมจึงไม่ได้อยู่ที่ “การหลบหนี” หรือ “สลาย” ความขัดแย้ง หากแต่ยอมรับสถานการณ์ความขัดแย้งที่เกิดขึ้น ในฐานะที่เป็น “ทุกข์” ประการหนึ่งของชีวิตและสังคม และแสวงหาคำตอบว่า ความขัดแย้งเกิดจากอะไร นำไปสู่อะไร เรา ควรจะมีท่าที รวมไปถึงการแสวงหาทางออก หรือหาเครื่องมือเพื่อนำไปจัดการความขัดแย้งให้ถูกต้อง ตามหลักเหตุ ผล ตน ประมาณ กาล บุคคล และชุมชนได้อย่างไร (พระมหาหรรษา ธมฺมหาโส, 2548) จึงจะทำให้มนุษย์และสังคมอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุข

ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันนี้ เช่นปัญหาเศรษฐกิจ ปัญหาสังคม ก็เกิดจากฝีมือ ของคนเห็นแก่ตัว หวังเพื่อประโยชน์ส่วนตนทั้งสิ้น โดยไม่มองถึงความเดือดร้อนของคนซึ่งหากเรา มองว่ามนุษย์เท่าเทียมกัน ไม่เอาเปรียบกัน และมีจิตสำนึกดี ปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในสังคมคงจะ หายไป เพียงแค่คนมีจิตสำนึก รู้จักคำว่า "หน้าที่ และมีวินัย” กระแสความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ และสังคม และอิทธิพลของโลกาภิวัตน์ ก่อให้เกิดผลกระทบต่อชุมชนและบุคคลในสังคม ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ และค่านิยม ควรที่ทุกฝ่ายทั้งอาณาจักรและศาสนจักรต้องประสานร่วมมือกันป้องกันแก้ไขปัญหาในระบบสังคม ค่านิยม อุดมการณ์ รวมทั้งคุณธรรม จริยธรรม และร่วมกันปลูก จิตสำนึกบุคคลในสังคมให้มีความรับผิดชอบต่อสังคมส่วนรวมมากขึ้น

การแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ สิ่งที่สำคัญที่สุดคือการนำเอาหลักธรรมทางศาสนาประยุกต์เข้า กับการดำรงชีวิตในปัจจุบัน ควบคู่กับการสร้างคุณภาพชีวิตเยาวชนผู้เป็นประชากรใหม่ของสังคมใน ยุคต่อๆไป โดยสถาบันครอบครัวมีอิทธิพลต่อเยาวชนเป็นอย่างยิ่ง เพราะเป็นสถาบันแรกที่ให้การ อบรมทางด้านจิตใจ ให้ความรัก ความอบอุ่น เอาใจใส่ดูแล ทะนุถนอม ปกครองดูแลอย่างถูกต้องแล้ว ก็จะสามารถให้เยาวชนเป็นบุคคลที่มีคุณภาพและคุณธรรมได้อย่างแน่นอน อีกทั้งยังช่วยลดปัญหา ให้กับสังคม ส่งผลให้สังคมมีความสงบสุข เพราะเยาวชนในวันนี้ก็คือผู้นำและพัฒนาสังคมประเทศชาติในวันข้างหน้า (พระธรรมปิฎก ป.อ.ปยุตโต, 2546 : 2)

ดังที่ได้กล่าวในเบื้องต้นแล้วว่า “ความขัดแย้งนำไปสู่การเปลี่ยนแปลง” การเปลี่ยนแปลง ดังกล่าว เป็นการเปลี่ยนทั้งในเชิงกายภาพ และจิตภาพ หรือเชิงมหัพภาค และจุลภาค พระพุทธศาสนายอมรับว่า มนุษย์ปุถุชน มีความขัดแย้ง และความแปลกแยกในตัวเองอันเกิดจากแรง ผลักของความโลภ ความโกรธ และความหลง อย่างไรก็ตาม ผลของความขัดแย้งก็ส่งผลในด้านบวก ต่อมนุษย์หลายประการด้วยกัน ได้แก่

ความขัดแย้งเป็นการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ ความขัดแย้งเป็นเหตุให้เกิดการพัฒนาคนให้ได้ ยกระดับตนเองให้เป็นมนุษย์ ที่มีความเจริญ โดยเฉพาะความเจริญทางจิตใจ ความเป็นพระพุทธเจ้าก็ เกิดจากการขัดแย้งในจิตของเจ้าชาย

สิทธัตถะที่ทรงพิจารณาเห็นถึงสภาวะของการเกิด แก่ เจ็บ ตาย จึงเกิดพัฒนาจิตจากความเป็นมนุษย์ไปสู่ “ความเป็นพระพุทธเจ้า” (พระธรรมปิฎก ป.อ.ปยุตโต, 2539)

ฉะนั้น จึงจะเห็นได้ว่า “ความขัดแย้ง” เป็นสื่อ หรือเป็นสะพานที่ทรงคุณค่าในการทำให้ มนุษย์ได้ทอดเดินไปสู่ “ภาวะไร้ความขัดแย้ง” และเมื่อมองในมิติของโลกแบบฆราวาสวิสัย “ความ ขัดแย้ง” ส่วนสำคัญในการผลักดันให้มนุษย์ต้องพัฒนาตัวเองอยู่ตลอดเวลาพบว่า มนุษย์มีความแปลก แยกในตัวเอง หรือขัดแย้งในตัวเองเกี่ยวกับการสนองความต้องการของมนุษย์เอง ไม่ว่าจะเป็นความ ต้องการความสำเร็จในชีวิต ความต้องการการนับหน้าถือตา ความต้องการด้านความรัก และความต้องการด้านความปลอดภัย ความขัดแย้งในตัวเองดังกล่าวก็กลายเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้มนุษย์สร้างแรงจูงใจใฝ่สำเร็จ (ธัมมฉันทะ) เพื่อแสวงหาสิ่งต่างๆ มาสนองความต้องการของมนุษย์เอง

5. แนวคิดการจัดการทางสังคม : คนรักเมืองนครราชสีมากับการขัดแย้งทางสังคม

ชาวเมืองนครราชสีมาได้ร่วมกันใช้แนวคิดในการจัดการทางสังคม ด้วยความหมายที่ลึกซึ้งต่อสังคม เมืองนครราชสีมาว่า “รักเมืองโคราช” ใช้กระบวนการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือมาเป็นแนวทางในการพัฒนา ตนเองและองค์กรเครือข่ายมาตั้งแต่ก่อนเริ่มตั้งเป็นกลุ่มรักเมืองโคราช เริ่มจากการเกาะเกี่ยวคนดี ที่ทำความดีในการสร้างสำนึกรักแผ่นดินถิ่นเกิด เช่น การรักษาป่า การรักษาแม่น้ำ การเกษตรแบบ พอเพียง การรักษาสุขภาพเพื่อนบ้าน การดูแลผู้สูงอายุ การดูแลผู้ติดเชื้อเอดส์ การดูแลปัญหายาเสพ ติด การดูแลเยาวชน และอีกหลายเรื่อง นำเอาเรื่องความดี คนดีเหล่านั้นมาแสดงความชื่นชมยกย่อง ชักชวนให้ช่วยกันขยายความดี คนดีออกไปมากขึ้น จนสามารถเกาะเกี่ยวคนดี ความดี มาเป็น “กลุ่มคนรักเมืองโคราช” และขยายพื้นที่และเครือข่ายดังเช่นในปัจจุบันนี้ โดยใช้ยุทธศาสตร์หลักคือ หลัก “มุทิตาจิต” นั่นคือ เห็นคนทำความดีก็ นำมาบอกกล่าวและชักชวนกันไปดูไปเรียนรู้และขยายผลออกไป ไม่ตีกรอบความคิด รูปแบบ หากแต่ ดึงเอาศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นให้ลุกขึ้นมาจัดการตนเอง

คำว่า “มุทิตาจิต” ก็คือ ความชื่นชมยินดีเบิกบานกับสิ่งที่ดีของคนอื่น เอาความดี สิ่งดีดีของ คนเขามายกย่องเชิดชู แล้วนำไปต่อยอด สร้างพลังการเรียนรู้จากต้นแบบที่ดี นำไปสู่การจัดการที่ กว้างมากขึ้น ใหญ่ขึ้น หรือที่เรียกกันว่า “กระบวนการสืบค้นหาความดี” คือ การตั้งสติ คิด ทบทวน คุย แลกเปลี่ยน เพื่อค้นหาความดีที่เกิดขึ้นในชุมชน ที่มีอยู่ในพื้นที่ (ทุนทางสังคม) ใครมีดีด้านใด ก็ไป ศึกษาเรียนรู้กับเขา ไปให้กำลังใจเขา ชื่นชมเขา แล้วถอดเอาตัวอย่างบทเรียนจากเขา แล้วน าบอกต่อ นำมาทดลองทำ นำมาต่อยอด เพาะเมล็ดพันธุ์แห่งความดีให้ขยายกิ่งก้าน สาขาออกไป

5.1 แนวคิดการจัดการทางสังคม : กระบวนการเรียนรู้แบบมุทิตาจิต

ประกอบด้วย 4 กระบวนการหลัก คือ

ก. การค้นหาความดีงาม คือ การค้นหาสิ่งดีดีที่ชุมชนตนเองมีอยู่ มีอะไรที่เป็นสิ่งที่ภาคภูมิใจ ร่วมกันของชุมชนแล้วมีอะไรที่เป็นสิ่งที่โดดเด่นแตกต่างไปจากชุมชนอื่นๆ กระบวนการก็จะใช้การ พูดคุยแลกเปลี่ยน ระดมความคิดเห็นที่หลากหลาย เป็นการค้นหาทุนทางสังคมที่มีอยู่

ข. การชื่นชมความดีงาม คือ การนำเอาสิ่งดีดีที่ได้จากการแลกเปลี่ยนระดมความคิดเห็น นำมาจัดหมวดหมู่ชี้ให้เห็นคุณค่า ความหมาย และการดำรงอยู่ของสิ่งเหล่านี้ แล้วชวนคิดต่อว่าถ้า นำเอาความดีเหล่านี้มาหลอมรวมกันแล้วนำไปขยายผลต่อจะเกิดการเรียนรู้ที่มีพลังมาก

ค.พลังจินตนาการ คือ การจินตนาการวางเป้าหมายของชุมชนร่วมกันว่าอยากเห็นชุมชนเป็น อย่างไร เป็นการกำหนดผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการพัฒนาในระยะ 3-5 ปีข้างหน้าว่าชุมชนจะมี ลักษณะเป็นอย่างไร

ง. การหาแนวทางขยายความดีงาม คือ การนำเอาต้นแบบที่ดีที่มีอยู่มาเป็นแบบอย่างบวกกับ พลังจินตนาการในการขยายความดี เพื่อให้ไปสู่เป้าหมายที่อยากให้เป็น

กระบวนการจัดการเรียนรู้แบบฉบับฮักเมืองน่าน ไม่มีสูตรสำเร็จตายตัว กระบวนการดังกล่าว ข้างต้น เป็นเพียงหลักกว้างๆ ของการจัดกระบวนการเรียนรู้ แต่รายละเอียดและวิธีปฏิบัตินั้นก็จะจัด กระบวนการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับบริบท ประเด็นการเรียนรู้ วัตถุประสงค์การเรียนรู้ กลุ่มเป้าหมาย ระยะเวลา และสถานที่ แต่คงหลักการสำคัญคือ เน้นการมีส่วนร่วม ดึงเอาศักยภาพ/ต้นทุนที่มีอยู่ เสริมพลังการเรียนรู้เชิงบวก และเรียบง่ายเป็นกันเอง นำเอาคนมาปฏิสัมพันธ์กับคน ใช้ใจเชื่อมใจ นำไปสู่ปฏิบัติการจริงในพื้นที่

5.2 แนวคิดการจัดการทางสังคม : หลักการการเรียนรู้ของชุมชนสังคมของตนเอง

เป็นกระบวนการพัฒนาตนเองเพื่อความอยู่รอด และสร้างความสุขของคนในชุมชน โดยใน เมืองนครราชสีมามีการใช้ความเชื่อ ศรัทธาอย่างแรงกล้า ในพระพุทธศาสนา และวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็น เครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจ มีความเป็นพี่เป็นน้อง ความเป็นเครือญาติ เป็นเพื่อนเป็นเสี่ยว มาช่วยพึ่งพิง อาศัยกัน ดูแลทุกข์สุขกัน ดังนั้นความเป็นชุมชนในเมืองน่านจึงไม่มีเขาไม่มีเรา มีแต่ความเป็นพี่เป็น น้องเป็นเพื่อน กรอบวิธีคิดนี้เองจึงนำไปสู่ฐานคิดของการพัฒนาชุมชนฐานราก ที่เชื่อมั่นในศักยภาพ ของชุมชนและประชาคมฐานรากว่าจะสามารถยืนหยัดสร้างความเข้มแข็งให้กับตนเองให้สามารถทัด ทานกับกระแสการเปลี่ยนแปลงที่ถาโถมเข้ามาในชุมชน

จากการรวมตัวกันของคนกลุ่มเล็กๆ จนขยายมาเป็น “เครือข่าย” ของคนเมืองนครราชสีมาที่ชื่อ ว่า “รักเมืองโคราช” และเชื่อมร้อยเอาภาคส่วนต่างๆ ในสังคม ทั้งรัฐ เอกชน ท้องถิ่น และประชาชน ผนึกกำลังกันดูแลเมืองนครราชสีมาให้มีความเป็นอยู่ที่ดี นับเป็นก้าวกล้าของประชาชนที่มิดูดายต่อปัญหาของ ตนเองและปัญหาของสาธารณะ เกิดเป็นเครือข่ายคนเล็กคนน้อยอย่างหลากหลายที่ลุกขึ้นมาจัดการ ตนเอง เช่น เครือข่ายอนุรักษ์ป่าชุมชน, เครือข่ายอนุรักษ์วังปลา, เครือข่ายสวัสดิการภาคประชาชน, เครือข่ายป้องกันและแก้ไขยาเสพติด, เครือข่ายเยาวชน, เครือข่ายครอบครัวเข้มแข็ง ฯลฯ

5.3 แนวคิดการจัดการทางสังคม : จังหวัดจัดการตนเอง ในจังหวัดนครราชสีมานั้น มีการพบว่าในระดับชุมชนในพื้นที่ต่างๆ ได้มีการจัดการตนเองที่ หลากหลาย เช่น การจัดการทรัพยากรป่า การจัดการน้ำ การจัดการภาคการเกษตร การจัดการ ปัญหายาเสพติด เป็นต้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนสามารถจัดการตนเองได้ในระดับหนึ่ง จนสามารถนำมาสู่การจัดการในระดับที่ใหญ่กว่าในระดับจังหวัด ที่เรียกว่า “จังหวัดจัดการตนเอง” (คณะกรรมการดำเนินการจัดสมัชชาปฏิรูป, 2554) นำไปสู่การจัดการที่มีพลังมากขึ้น อันจะนำไปสู่ การพึ่งตนเอง และลดปัญหาที่เป็นโครงสร้างพื้นฐานเรื่องการรวมศูนย์อำนาจและการกระจาย ทรัพยากรที่ไม่เป็นธรรมได้ การจัดการตนเอง เป็นการสร้างภาคประชาชนให้มีความเข้มแข็ง และเปิด ช่องนโยบายให้ประชาชนมีส่วนร่วม

สรุปแนวคิดจังหวัดจัดการตนเองของเมืองนครราชสีมา

1. “เป็นเรื่องร่วมกัน” เพื่อการก้าวข้ามความเป็นองค์กร เครือข่ายให้เป็น“วาระของ ประชาชน”
2. เป็นการสร้างอำนาจความรู้ เพื่อยกระดับสู่การยอมรับเป็นการ คืนอำนาจการจัดการทาง สังคม โดยให้ท้องถิ่นจัดการตนเอง นำไปสู่การปฏิรูปประเทศ อย่างถูกต้อง
3. การจัดการตนเองทั้งระบบ และการจัดการทางสังคม เพื่อการลดปัญหาความเลื่อมล้ำ ระหว่างสังคมเมืองและสังคมชนบท
4. การมีกัลยาณมิตรที่มีความหลากหลายของชุมชน ของกลุ่มต่างๆ
5. มีข้อเสนอแนะและการจัดกลไกขับเคลื่อนเรื่องจังหวัดจัดการตนเอง
6. วางแผนการท างานเพื่อการก้าวไปสู่การพัฒนาเป็นแผนงานและเป้าหมาย

สรุปท้ายบท

เมืองนครราชสีมา เป็นเมืองที่มีประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม ประชาชนเมืองนครราชสีมา มีชาติพันธุ์ที่มีความหลากหลายและมีประวัติศาสตร์แต่ละกลุ่มชน ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีวิถีชีวิต ประเพณี วัฒนธรรม ภาษา การแต่งกายที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตน แต่ก็สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสันติสุข ซึ่งสิ่งนี้เองที่แสดงให้ เห็นว่าเมืองนครราชสีมามีการจัดการสังคมที่ดี ทำให้สังคมเมืองน่านมีเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ที่คนในสังคม สามารถอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์

ในปัจจุบันนี้ เมืองนครราชสีมาเป็นเมืองที่มีความเจริญมาก มีประชากรมากขึ้น ซึ่งมาจากหลากหลาย ที่มาอยู่ร่วมกัน เป็นสิ่งที่ย่อมหลีกเลี่ยงความขัดแย้งไม่ได้ ความขัดแย้งในสังคม จึงเป็นเรื่องปกติ ปัญหาความขัดแย้งดังกล่าวจะสามารถหาข้อยุติได้ในกรอบของกลไกที่มีอยู่ สังคมนั้นก็สามารถดำเนิน ต่อไป

มีสาเหตุการขัดแย้งทางสังคมที่ปรากฏให้เห็นภาพชัดขึ้นในสังคมของเมืองนครราชสีมา ในเวที แลกเปลี่ยนของคนเมืองนครราชสีมา มีวิธีการต่างๆ เช่นแนวคิดของคนรักโคราชกับการขัดแย้งทางสังคม โดยกระบวนการเรียนรู้แบบมุทิตาจิต คือ การค้นหาความดีงาม การชื่นชมความดีงาม มีพลัง จินตนาการ คือ การหาแนวทางขยายความดีงาม และแนวคิดหลักการเรียนรู้ของชุมชนสังคมของ ตนเอง คือ แนวคิดจังหวัดจัดการตนเอง สิ่งที่ได้จากการคิดการจัดการทาง

สังคม เพื่อแลกเปลี่ยน วิกฤตเมืองนครราชสีมา สิ่งที่ได้จากการคิดการจัดการทางสังคม เพื่อ แลกเปลี่ยนแนวทางสู่จังหวัดจัดการ ตนเอง สิ่งที่ได้จากการคิดการจัดการทางสังคม เพื่อ แลกเปลี่ยนเป้าหมายสุดท้ายของจังหวัดจัดการ ตนเอง สิ่งที่ได้จากการคิดการจัดการทางสังคม เพื่อ การแลกเปลี่ยนการเคลื่อนงานในพื้นที่จังหวัดนครราชสีมา ในแนวคิดภาคประชาชนได้มีการประกาศเจตนารมณ์ร่วมกันประกาศเจตนารมณ์เครือข่าย ประชาชนคนน่านและภาคีเครือข่ายประชาชนภาคเหนือตะวันออกเฉียงเหนือ มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภาค ประชาชน และประกาศแนวทางในการจัดการทางสังคมเมืองนครราชสีมา โดยใช้ชื่อว่า “ก้าวกล้าประชาชน คนนครราชสีมาเข้มแข็ง” คือภาคประกาศเจตนารมณ์ภาคระดมสมองขับเคลื่อนเมืองน่านภาคชาวบ้านต้าน ยาเสพติด ภาคเยาวชนและสื่อขยายความดี ภาคครอบครัวเข้มแข็ง ภาคสวัสดิการภาคประชาชน ภาคเกษตร ดิน น้ำ ป่า และทรัพยากรธรรมชาติ และภาคศิลปวัฒนธรรม

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า การจัดการทางสังคมเมืองนครราชสีมา (Nakhon Ratchasima Social Management) จึงต้อง มุ่งเน้นการสร้างความเข้มแข็งขององค์กรชุมชน หน่วยงานทั้งของภาครัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน ภาค ประชาสังคม ส่งเสริมการพัฒนาชุมชนและท้องถิ่น จัดตั้งและพัฒนาองค์กรชุมชน เครือข่ายองค์กร ชุมชนขึ้น ทั้งในชนบทและในเมือง และภาครัฐบาลต้องมีนโยบายในการสนับสนุนแนวทางดังกล่าว โดยเฉพาะงบประมาณ จึงจะส่งผลให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานพัฒนาความรู้ และทุนทาง สังคมของชุมชน

แนวความคิดการจัดการทางสังคม โดยการสร้างพันธกิจ ที่ประสาน เชื่อมโยง ส่งเสริม สนับสนุน เสริมสร้าง ติดตามประเมินผล ร่วมพัฒนาและร่วมสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับ ความรู้ วิธีการ เรียนรู้ และการจัดการความรู้เพื่อประโยชน์ในการพัฒนา ชุมชน ท้องถิ่น องค์กรชุมชน และประชา สังคม การสร้างบทบาทหน้าที่การประมวลและจัดระบบข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อ ประโยชน์ในการพัฒนา ชุมชน ท้องถิ่น องค์กรชุมชน และประชาสังคม ซึ่งดำเนินการเสาะสรรหา ประมวลและจัดระบบความรู้ที่สำคัญเกี่ยวกับการจัดการตนเอง/ชีวิต การจัดการครอบครัว การจัดการองค์กร/กลุ่ม การจัดการวิสาหกิจ/ธุรกิจ การจัดการชุมชน/ท้องถิ่น การจัดการเครือข่าย การ จัดการหน่วยจัดการความรู้อื่นๆ ที่สำคัญและเป็นประโยชน์

มีการประสาน เชื่อมโยง ส่งเสริม สนับสนุน เสริมสร้าง ติดตามประเมินผล ร่วมพัฒนา และ ร่วมสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้ ในรูปแบบ มิติระดับต่าง ๆ และรวมถึงการประมวล ความรู้ การสร้างความรู้ วิธีการเรียนรู้ การเก็บความรู้ การใช้ประโยชน์จากความรู้ การเผยแพร่ ความรู้ การเชื่อมโยงแลกเปลี่ยนความรู้ การพัฒนาความรู้ การสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับความรู้/วิธีการ เรียนรู้/การจัดการความรู้

อื่นๆ ที่สำคัญและเป็นประโยชน์ สร้างการประสาน เชื่อมโยง ส่งเสริม สนับสนุน เสริมสร้าง ติดตามประเมินผล ร่วมพัฒนา และร่วมสร้างนวัตกรรมเกี่ยวกับ การสร้างชุดการเรียนรู้/เครื่องมือ การเรียนรู้การจัดฝึกอบรม/จัดกระบวนการเรียนรู้ การประสานเครือข่ายวิทยากรการเรียนรู้เพื่อ ประโยชน์ร่วมกันในการจัดการความรู้ในการพัฒนาสังคมเมืองน่าน ตั้งคณะทำงานการจัดการทาง สังคม โดยเชิญบุคคล องค์กร หน่วยงานที่สนใจ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคธุรกิจ ภาควิชาการ และ ภาคประชาสังคม ได้ให้ข้อคิดเห็น เสนอแนะ หรือมาร่วมกันเป็นภาคีความร่วมมือในรูปแบบประชาคม อันจะส่งผลต่อการยกระดับเสริมพลังภูมิปัญญาของชุมชนเป็นพลังสำคัญ เพื่อป้องกันการขัดแย้งใน สังคมเมืองนครราชสีมาต่อไป

บรรณานุกรม

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.,(2539). **พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

โกมาตร จึงเสถียรทรัพย์. (2546). **อำนาจและคอร์รัปชั่น.** กรุงเทพมหานคร : อมรินทร์.

คณะกรรมการดำเนินการจัดสมัชชาปฏิรูป. (2554). **รูปแบบ ระบบ และแนวทางการจัดสมัชชา ปฏิรูป.** กรุงเทพมหานคร : วิกิ จำกัด.

คณะกรรมการปฏิรูป. (2553). **ข้อเสนอการปฏิรูปโครงสร้างอำนาจ.** กรุงเทพมหานคร: ที คิว พี จำกัด ไชยรัตน์ เจริญสินโอฬาร. (2540). **รัฐศาสตร์ การบริหารรัฐกิจ ทฤษฎี: หนึ่งทศวรรษรัฐศาสตร์ แนววิพากษ์.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์วิจัยและผลิตตำรา มหาวิทยาลัยเกริก.

ธีรยุทธ บุญมี. (2544). **ประชาคม**. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
ประภาส ปิ่นตบแต่ง. (2552). **แนวการวิเคราะห์การเมืองแบบขบวนการทางสังคม.** กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิ ไฮน์ริค เบิลล์.
ประเวศ วะสี. (2553). **ปฏิรูปประเทศไทย รายการเรื่องที่ควรปฏิรูป.** กรุงเทพมหานคร: ที คิว พี จำกัด. ผาสุก พงษ์ไพจิตร. (2552). **เศรษฐศาสตร์ การเมือง(ลุกขึ้นสู้).** กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
พระธรรมโกศสจารย์. (2553). **วิธีบูรณาการพระพุทธศาสนากับศาสตร์สมัยใหม่.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2539). **การศึกษาเพื่ออารยธรรมที่ยั่งยืน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : มูลนิธิพุทธธรรม.
พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตโต). (2546). **สลายความขัดแย้ง.** พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สื่อเกษตร. สถาบันวิจัยและให้คำปรึกษาแห่งมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2552). **รายงานผลการศึกษา ความก้าวหน้าของ การกระจายอำนาจในประเทศไทย.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
สวิง ตันอุด. (2554). **คู่มือเปลี่ยนประเทศไทยให้จังหวัดจัดการตนเอง.** เชียงใหม่ : วนิดาการพิมพ์.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ–นามสกุล	ศุภวรรณ เที่ยงกระโทก
วัน เดือน ปีเกิด	12 ตุลาคม 2515
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	112 หมู่ที่ 3 ตำบลลุงเขว้า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา 30410 โทรศัพท์ 081-9559862
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลลุงเขว้า 130 หมู่ที่ 6 ตำบลลุงเขว้า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา 30410 โทรศัพท์ 044-756461-2
ประวัติการศึกษา	พ.ศ 2522 – 2528 สำเร็จการศึกษาประถมศึกษา จากโรงเรียนบ้านลุงเขว้า อำเภอหนองบุญมาก จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ 2528 – 2531 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนโชคชัยสามัคคี อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ 2532 – 2534 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ จาก โรงเรียนเทคโนโลยีเกษตรกรรม อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา พ.ศ 2534 -2536 สำเร็จการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง จาก สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล วิทยาเขตสุรินทร์ อำเภอเมือง จังหวัดสุรินทร์ พ.ศ 2539 - 2541 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตร์บัณฑิต จาก สถาบันราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล

PUBLIC SATISFACTION ON THE SERVICE OF TAMBON MUNICIPAL OFFICIALS.

นายอัคเดช ไมอักรี
Mr.AkkadetMiakkri

บทคัดย่อ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นเทศบาลตำบล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ที่ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนายความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ”

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การให้บริการ, เทศบาลตำบล

ABSTRACT

The Administrative Service Act (No. 5), BE 2545 (2002), laid down the framework for public administration. "Public administration must be for the benefit of the people. Achievement on state missions Efficiency Value for the mission of the state Reducing operational steps, reducing missions and eliminating unnecessary units. According to the Administrative Service Act (No. 5), BE 2545 "Public administration must be for the benefit of the people. Decision decentralization To facilitate and meet the needs of the people "

Keyword (s) : Satisfaction, service, district council

บทนำ

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยกเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนายความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 กำหนดแนวทางการบริหารราชการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ โดยมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง สนองความต้องการของประชาชน ก่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ยึดการบริหารแบบบูรณาการเน้นผลลัพธ์เกิดจากการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น โดยลด

ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการปรับปรุงภารกิจส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่เสมอประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และความพึงพอใจในการบริการ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ มีระบบการควบคุม มีการตรวจสอบ ติดตามวัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นการสร้างรากฐานคุณภาพชีวิต โดยตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งปัจจัยต่างๆ เช่น งบประมาณ บุคลากร หรือนโยบายการบริหาร ก็สามารถส่งผลกระทบต่อการให้บริการได้ โดยเฉพาะระบบการให้บริการที่เป็นสิ่งอำนวยความสะดวกลำดับแรกในการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนมาริเริ่มและการหาความร่วมมือจากประชาชนในกิจกรรมการบริการอื่นๆต่อไป

บทบาทหน้าที่ของเทศบาลตำบล

เทศบาลถือว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” เป็นเครื่องมือที่สำคัญใน การปกครองประเทศโดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับสังคมไทยเทศบาลเป็นรูปแบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ.2476 จนถึงปัจจุบัน

พ.ศ.2476ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2476 และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรกว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ.2478ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรก ตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ.2481 และ พ.ศ.2483

พ.ศ.2496ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมาย พ.ร.บ.เทศบาล พ.ศ.2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) จนถึงปัจจุบันได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540

พ.ศ.2542ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พ.ร.บ. เทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ.2542 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2542

การบริหารงานของเทศบาล

การบริหารงาน ประกอบด้วย คณะเทศมนตรี จะทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดนโยบายแนวทางการปฏิบัติงานในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเห็นได้ว่าหน้าที่สำคัญในการวางแผนดำเนินงาน ก็คือคณะเทศมนตรี เป็นผู้รับผิดชอบควบคุมจัดทำให้เป็นไปตามแผนนั้น จึงเท่ากับว่าคณะเทศมนตรีรับผิดชอบในด้านการวาง “นโยบาย” นั่นเอง เมื่อเปรียบเทียบกับการบริหารงานของรัฐบาลแล้ว คณะเทศมนตรีก็เช่นเดียวกับคณะรัฐมนตรี ซึ่งบริหารราชการด้านนโยบาย ส่วนงานประจำทั้งหมดย่อมอยู่ในความรับผิดชอบของปลัดเทศบาลหรือคล้ายกับปลัดกระทรวง

สำหรับสภาเทศบาล จะทำหน้าที่การตราเทศบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับตัวบทกฎหมาย ซึ่งใช้บังคับแก่บุคคลทั่วไปในเขตเทศบาล หรือปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และตามที่กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในกรณีหลังนี้กฎหมายได้ให้อำนาจแก่สภาเทศบาลมากในการวางนโยบายและการควบคุมการบริหารงานของคณะเทศมนตรี การใช้อำนาจที่นับว่าสำคัญที่สุดของสภาเทศบาลในกรณีนี้คือ การพิจารณาตราเทศบัญญัติงบประมาณประจำปี นับว่าสภาเทศบาลได้ใช้อำนาจอย่างสูงสุดในการบริหาร และควบคุมคณะเทศมนตรี

ภารกิจอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

การพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลบำเหน็จณรงค์นั้น เป็นการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการร่วมคิดร่วมแก้ไขปัญหาร่วมสร้างร่วมจัดทำส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน ในเขตพื้นที่ของเทศบาลตำบลบำเหน็จณรงค์ อำเภอบำเหน็จณรงค์ จังหวัดชัยภูมิ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นในทุกด้านการพัฒนาเทศบาลตำบลบำเหน็จณรงค์จะสมบูรณ์ได้ จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือของชุมชน ในพื้นที่เกิดความตระหนักร่วมกันแก้ไขปัญหาและความเข้าใจในแนวทางแก้ไขปัญหากันอย่างจริงจัง เทศบาลตำบลบำเหน็จณรงค์ยังได้เน้นให้คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนาในทุกกลุ่มทุกวัยของประชากร นอกจากนั้นยังได้เน้นการส่งเสริมและสนับสนุนให้การศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน และพัฒนาเยาวชนให้พร้อมที่จะเป็นบุคคลากรที่มีคุณภาพโดยยึดกรอบแนวทางในการจัดระเบียบการศึกษา ส่วนด้านพัฒนาอาชีพนั้นจะเน้นพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเองในท้องถิ่น และยังให้จัดตั้งเศรษฐกิจแบบพอเพียงโดยส่วนรวม

ความหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครองโดยดำเนินการกันเองมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสมเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริงกล่าวคืออำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขตหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาลอำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไปตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเองสิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น2 ประเภทคือ

1.หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆเองเพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆเช่นเทศบัญญัติข้อบัญญัติข้อบังคับสุขาภิบาลเป็นต้น

2.สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่ายคือองค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติเช่นการปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหารและสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่นมีอยู่ 5 รูปแบบคือกรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยาเทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล(อบต.) (ชูวงศ์ฉายะบุตร, 2539)

ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญหลายประการต่อการพัฒนาประเทศดังนี้

1.การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย(Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครองการบริหารท้องถิ่นเกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุดโดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติฝ่ายบริหารการเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝนให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่นนับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารงานท้องถิ่นเกิดความคุ้นเคยมีความชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่ของพลเมืองซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2.การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง(Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตยประการหนึ่งก็คือการปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบนการปกครองตนเองคือการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อ

รับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ

3.รับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตนนอกจากนี้การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการกระจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดซึ่งเป็นฐานสำคัญยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

4.การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการดังนี้

- ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวางนับวันจะขยายเพิ่มขึ้นซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง
- กิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้นไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวมจึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง

5.การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพเนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ทรัพยากรประชาชนความต้องการและปัญหาย่อมต่างกันออกไปผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดีการบริหารงานจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

6.การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองการบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมืองการได้รับเลือกตั้งการสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตนและยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

7.การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองการปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมืองเศรษฐกิจและสังคมการดำเนินงานพัฒนาชนบทที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่งคือการมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้นจะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่นทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกันโดยอาศัยโครงสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง (อนันต์อนันตกูล, 2521)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาประเทศ

1.ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศจะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลักหากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆอาจไม่เพียงพอดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ 27

2.เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงเนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ย่อมมีความแตกต่างกันการรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3.เพื่อความประหยัดโดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกันสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วยการจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็นโดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากรซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่นทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมากและแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4.เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชนจากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติการปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี (ชูวงศ์ฉายะบุตร, 2539)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนจึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรงแต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อมโดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นและการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้พจนานุกรมฉบับบัณฑิตยสถานพ.ศ.2542 กล่าวไว้ว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่นหมายความว่า “ควร” เช่นพึงใจหมายความว่าพอใจชอบใจและคำว่า “พอ” หมายความว่าเท่าที่ต้องการเต็มความต้องการถูกชอบเมื่อนำคำสองคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึงชอบใจถูกใจตามที่ต้องการซึ่งสอดคล้องกับ Wolman (1973 อ้างอิงในภนิดาชัยปัญญา 2541 : 11) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามมุ่งหวังและความต้องการมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542 : 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจหมายถึงพอใจชอบใจพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกายซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวได้แล้วมนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

ไพบูลย์ช่างเรียน (อ้างอิงในนริษานราศรี 2544: 28) ได้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจสรุปได้ว่า “ความพึงพอใจ” เป็นความต้องการทางร่างกายมีความรุนแรงในตัวบุคคลในการร่วมกิจกรรมเพื่อสนองความต้องการทางร่างกายเป็นผลทำให้เกิดความพึงพอใจแล้วจะรู้สึกต้องการความมั่นคงปลอดภัยเมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการทางร่างกายและความต้องการความมั่นคงแล้วบุคคลจะเกิดความผูกพันมากขึ้นเพื่อให้เป็นที่ยอมรับว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม

อุทัยหิรัญโต (2523 : 272 อ้างอิงในนริษานราศรี 2544 : 28) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า “ความพึงพอใจ”เป็นสิ่งที่ทำให้ทุกคนเกิดความสบายใจเนื่องจากสามารถตอบสนองความต้องการของเขาทำให้เขาเกิดความสุข

อุทัยพรรณสุดใจ (2545:7) ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

อรรถพร (2546:29) ได้สรุปว่าความพึงพอใจหมายถึงทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆโดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆสามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

สายจิตร (2546:14) ได้สรุปว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบแต่ถ้าเมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกทางบวกแต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งใดสร้างความรู้สึกผิดหวังไม่บรรลุจุดมุ่งหมายก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

กิลเมอร์ (Gillmer)อ้างอิงในเพ็ญแขช่อมณี 2544:6)ได้ให้ความหมายไว้ว่าผลของเจตคติต่างๆของบุคคลที่มีต่อองค์กรองค์ประกอบของแรงงานและมีส่วนสัมพันธ์กับลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งความพึงพอใจนั้นได้แก่ความรู้สึกมีความสำเร็จในผลงานความรู้สึกว่าได้รับการยกย่องนับถือและความรู้สึกว่ามีความก้าวหน้าในการปฏิบัติงาน

ซิลเมอร์ (Silmer) อ้างอิงในประภาภรณ์สุรปภา 2544: 9) กล่าวไว้ว่าความพึงพอใจเป็นระดับขั้นตอนความรู้สึกในทางบวกหรือทางลบของคนที่มีลักษณะต่างๆของงานรวมทั้งงานที่ได้รับมอบหมายการจัดระบบงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

Strauss (1980)อ้างอิงในเพ็ญแขช่อมณี2544: 7) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรคนจะรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐานของเขาได้

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐโดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรงโดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการกล่าวคือคุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการคือการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการหมายถึงความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการโดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้นและประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการดังนี้

1.รูปธรรม (Tangible) หมายถึงลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของบริการดังกล่าวได้

2.ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึงผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการรวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3.การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึงผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4.ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึงผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากรซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจรวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5.ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึงผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลาสถานที่ทำเลที่ตั้งตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิตสัชฌุกร, 2546)

สรุป

เทศบาลตำบล มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2545 ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนายความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ” โดยมีงานที่ให้บริการทั้งหมด 6 งานหลักๆที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชน ได้แก่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยงานทะเบียนและบัตรประชาชน งานจัดเก็บภาษีรายได้ งานสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)งานช่างไฟฟ้า/ช่างโยธา และงานสาธารณสุขชุมชนแต่ในปัจจุบันมีอยู่ 4งานบริการที่ยังคงมีปัญหามากที่สุด ได้แก่ งานทะเบียนและบัตรประชาชน งานจัดเก็บภาษีรายได้ งานสวัสดิการสังคม(ผู้สูงอายุ)และงานช่างไฟฟ้า/ช่างโยธา เป้าหมายที่จะตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจในการบริการ และมีความเท่าเทียมกันจากการมาใช้บริการจากเทศบาลตำบลการให้บริการของรัฐจะต้องให้มีความรวดเร็วเพื่อให้ทันกับเวลาโดยหันมาปรับเปลี่ยนการให้บริการด้วยความกระชับรวดเร็วการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมให้ได้รับบริการทุกคนทัศนะของบุคคลต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องการให้บริการมาประยุกต์ในการให้บริการ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่ออำนวยความสะดวกเพิ่มความรวดเร็วในการบริการและตอบสนองความต้องการของ

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการให้สะดวกรวดเร็วสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติในการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจในการรับบริการและมีคุณภาพชีวิตที่ดีต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

บทความวิชาการฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.สืบพงศ์ สุขสมที่ได้อนุเคราะห์ข้อเสนอแนะ ตลอดจนตรวจแก้ไขข้อบกพร่องด้วยความเอาใจใส่อย่างดี ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ประหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเวสเทิร์นทุกท่านที่ได้ให้ความรู้และประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ อีกทั้งให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้กับผู้เขียนบทความ

บรรณานุกรม

กนกวรรณรักเหล็ก. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขตอำเภอท่าชนะ จังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยสุราษฎร์ธานี.

จรรยาเจียมหาทรัพย์. (2545). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของห้างคาร์ฟูร์สาขาเชียงใหม่.**ค้นคว้าอิสระเชิงนิพนธ์ (สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บุญเลิศบูรณุปกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.**วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต(สาขาการเมืองการปกครองบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มาธุสรบุญราวิกุล. (2555).**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจังหวัดนนทบุรี.**วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม. คณะรัฐศาสตรและนิติศาสตรมหาวิทยาลัยบูรพา

ยุทธนาบุญทน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนองอำเภอสามพรานจังหวัดนครปฐม.**วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตร์มหาบัณฑิตสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยนครปฐม

วรนุชบวรนันทเดช. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร.**วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต(สาขารัฐประศาสนศาสตร์)บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.

วัชราภรณ์จันทร์พุฒิพงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยานสวรรค์.**กรมอนามัยศูนย์อนามัยที่ 8 นครสวรรค์.

สุรชัยรัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่สาขาสารภี.**วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง) บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล นายอัคเดช ไมอักรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 47 หมู่ที่ 14 ตำบลกระแชง อำเภอกันทรลักษ์ จังหวัดศรีสะเกษ
ตำแหน่งหน้าที่การงาน นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลพราน อำเภอขุนหาญ จังหวัดศรีสะเกษ
ประวัติการศึกษา
พ.ศ.2547 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์(การปกครอง) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร

Factors Affect the Career Progress of Commissioned

ร้อยตำรวจเอกภัทรพล ถ้วยทอง
Police Captain Pattarapol Tuaythong

บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบบริหารของสำนักงานตำรวจเท่าที่ผ่านมาเกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของตำรวจ ซึ่งได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยส่วนรวมโดยส่วนรวม นอกจากนั้นแล้วหลักเกณฑ์และมาตรฐานในการสนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจ และความก้าวหน้าก็ยังเป็นปัญหา และทั้งนี้ควรต้องคำนึงถึงความอาวุโส ความชำนาญพิเศษ ผลงานและความสามารถที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์ และการที่ความก้าวหน้าที่ไม่เท่ากันของแต่ละคน น่าจะเกิดจากปัจจัยบางประการที่มีผลต่อความก้าวหน้าของข้าราชการตำรวจแต่ละคน นั่นคือ นอกเหนือจากความสามารถส่วนส่วนบุคคล พรสวรรค์ หรือบุคลิกภาพของแต่ละคนที่แต่ละคนมีอยู่แล้ว ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น คุณวุฒิทางการศึกษา อายุ อายุราชการ สายงาน ฐานะของครอบครัว ฯลฯ ก็ดีแล้ว น่าที่จะมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการของแต่ละคนทั้งสิ้น

คำสำคัญ : ข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร, ปัจจัยที่ส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพ.

ABSTRACT

The development of the administration of the police office has caused police morale problems. This has a significant effect on the efficiency of the performance of the public servants. In addition, the criteria and standards for supporting morale. And progress is still a problem. And should take into account the seniority. Special skills Past performance and capabilities are the criteria. And the unequal progress of each one. It could be due to certain factors that affect the progress of each police officer, that is, apart from the individual's ability, talent or personality that each person already has. Personal factors, such as educational qualifications, age, age, status, family status, etc., are likely to be important to the progression of each person's official duties.

Key Words : Factors Affect the Career Progress of Commissioned.

1. บทนำ

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นองค์กรของกระบวนการยุติธรรมที่สำคัญมากองค์กรหนึ่ง มีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมและบ้านเมือง รักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การให้บริการช่วยเหลือและรับใช้ประชาชน อำนวยความยุติธรรมให้เกิดกับประชาชนให้เกิดความถูกต้อง ต้องดำเนินการสนองตามนโยบายของรัฐบาล และต้องพัฒนาสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้มีความเข้มแข็ง พร้อมที่จะปฏิบัติการภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ และต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลาเพื่อรองรับอาชญากรรมสมัยใหม่ที่เกิดขึ้นอยู่เสมอ (ฐากร จะยะพรม, 2552: 1) ประเด็นสำคัญของการพัฒนาระบบบริหารของสำนักงานตำรวจอยู่ที่ว่าเท่าที่ผ่านมาเกิดปัญหาด้านขวัญและกำลังใจของตำรวจ ซึ่งได้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจโดยส่วนรวมโดยส่วนรวม นอกจากนั้นแล้วหลักเกณฑ์และมาตรฐานในการสนับสนุนด้านขวัญและกำลังใจ และความก้าวหน้าก็ยังเป็นปัญหา และทั้งนี้ควรต้องคำนึงถึงความอาวุโส ความชำนาญพิเศษ ผลงานและความสามารถที่ผ่านมาเป็นเกณฑ์ (เฉลิมพล แก้ววงศ์วัน, 2552: 3)

ปัญหาที่เกิดขึ้นกับเรื่องระบบ การแต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ในระบบราชการเป็นเรื่องที่ทุกฝ่ายมีความห่วงใยเป็นอย่างมาก ได้แก่ ปัญหาระบบบริหารขาดความคล่องตัว การขาดเกียรติภูมิในอาชีพราชการ และระบบบริหารงานบุคคลขาดความยืดหยุ่นทำให้ความก้าวหน้าในหน้าที่ราชการเป็นไปอย่างเชื่องช้า ที่น่าสังเกตเป็นอย่างยิ่ง ก็คือ การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจในการที่จะให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้นไปนั้นไม่มีการสอบแข่งขันกันด้านความรู้ ความสามารถ เหมือนดังที่กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ได้ดำเนินการเกี่ยวกับผู้ที่จะเป็นนายอำเภอ ดังนั้น การที่ข้าราชการตำรวจนายใด จะได้รับการแต่งตั้งเพื่อดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ได้ออกออกเป็นระเบียบกฎเกณฑ์เอาไว้ใช้ในการพิจารณาหรือไม่ การแต่งตั้งเป็นไปด้วยความยุติธรรมหรือชอบธรรมหรือไม่อย่างไร ในการแต่งตั้งหรือโยกย้ายข้าราชการตำรวจทั้งในระดับสัญญาบัตร หรือในระดับประทวนนั้น มีความยุติธรรมหรือไม่อย่างไร เป็นหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาที่จะเป็นผู้พิจารณาด้วยตนเองหรือคณะที่ได้กำหนดขึ้นมา ซึ่งความบริสุทธิ์ยุติธรรมหรือไม่สำหรับการแต่งตั้งนั้น จะมีองค์ประกอบหลักที่สำคัญขึ้นอยู่กับตัวผู้บังคับบัญชาที่ทำหน้าที่ตรงจุดนั้นว่า เป็นผู้มีคุณธรรม หรือความเป็นธรรมขนาดไหน ดังนั้นจะเห็นว่าในการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจในแต่ละครั้งนั้น จะมีเหล่าบรรดาข้าราชการตำรวจทั้งหลายวิ่งเข้าหาขั้วอำนาจในแต่ละยุค แต่ละสมัยกันอย่างเอิกเกริก ดังที่ปรากฏเป็นข่าวตามสื่อมวลชนต่าง ๆ ให้เห็นกันบ่อย ๆ ซึ่งสิ่งที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติถูกวิพากษ์วิจารณ์จากสื่อมวลชนมากที่สุดนั้น พบว่าเป็นเรื่องการแต่งตั้ง โยกย้าย และการเลื่อนตำแหน่ง มีการเล่นพรรคเล่นพวก มีการเมืองเข้ามาแทรกแซง ผู้บังคับบัญชาไม่มีคุณธรรม ไม่ได้ใช้ระบบคุณธรรมมาบริหาร ปล่อยให้ระบบอุปถัมภ์ แทรกแซงมากกว่า ตลอดถึงวิธีการวิ่งเต้นที่นับวันก็จะใช้ความรุนแรงและให้วิถีทางที่จะให้ได้มาซึ่งตำแหน่งและผลประโยชน์ โดยไม่คำนึงถึงความถูกต้องนับเป็นปัญหาสำคัญยิ่งต่อระบบการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และสิ่งเหล่าล้วนเป็นผลกระทบโดยตรงต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจทุกนายทั้งสิ้น โดยส่วนใหญ่แล้วมักจะเกี่ยวข้องกับข้าราชการตำรวจในระดับชั้นสัญญาบัตรเป็นส่วนใหญ่ เนื่องจากตำแหน่งที่จะต้องรับผิดชอบมากและจะต้องก้าวขึ้นไปเป็นผู้บริหารหน่วย นั่นคือสำนักงานตำรวจแห่งชาติในอนาคต (ณภัทร ทินราช, 2545: 4 – 5)

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ธงชัย สันติวงษ์ (2546: 200) ได้กล่าวถึง ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ไว้ดังนี้

1. ลักษณะงาน ในปัจจุบันการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ จะมักจำกัดขอบเขตเฉพาะกลุ่มอาชีพชำนาญด้านวิชาชีพ ด้านเทคนิค หรือพนักงานระดับบริหาร เพราะงานบางประเภทมีข้อจำกัดในการเปลี่ยนสายงานและไม่ได้รับความร่วมมือจากพนักงาน

2. ลักษณะและความสนใจของพนักงาน เป็นเรื่องที่ต้องขึ้นอยู่กับความสมัครใจ ดังนั้นจึงยอมต้องขึ้นอยู่กับความสนใจ และกระตือรือร้นของตัวพนักงานเอง ถ้าหากพนักงานคนใดสนใจเรื่องนี้เป็นพิเศษแล้ว และหรือถ้าประจวบเหมาะกับหัวหน้างานสนใจทำให้และเก่งในเรื่องนี้ด้วยแล้ว การพัฒนาความก้าวหน้าก็จะทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. นโยบายและเป้าหมายขององค์กร หากองค์กรมีนโยบายและเป้าหมายที่ชัดเจนที่ส่งเสริมและให้ความสำคัญต่องาน มีทัศนคติที่ให้ความสำคัญกับทรัพยากรบุคคล การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพก็จะง่ายและมีความสมบูรณ์

นฤมล นิราทร (2534: 35) กล่าวถึงการสร้างเส้นทางอาชีพ (Career Paths) การวางแผนอาชีพงานจะเป็นไปได้ก็ต่อเมื่อบุคคลสามารถมองเห็นเส้นทางอาชีพของตนเองได้และแม้ว่าจะเป็นการยากที่จะกำหนดเส้นทางเชื่อมต่อระหว่างตำแหน่งต่าง ๆ ภายในองค์กรแต่ก็สามารถที่จะกำหนดในระดับแผนกหรือระดับองค์กรได้ Dalton เป็นผู้หนึ่งที่เสนอว่า การทำงานที่มีความหมายและสอดคล้องกับขั้นตอนของวงจรอาชีพ จะมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาหรือการเจริญเติบโตในอาชีพของแต่ละบุคคลการจัดการอาชีพงาน การวางแผนอาชีพงาน และการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพงานเป็นเรื่องที่ต้องพิจารณาทั้งจากมุมขององค์กรและบุคคล โดยเฉพาะการสร้างความก้าวหน้าในอาชีพซึ่งมักจะเกี่ยวข้องกบการเลื่อนไปสู่ระดับสูงขององค์กรนั้น ควรได้รับการพิจารณาในมุมมองที่กว้างขึ้นเพื่อที่จะสามารถรวมเอาการเคลื่อนไหวทุกอย่างที่เกี่ยวข้องกับอาชีพและก่อให้เกิดผลบวกสำหรับบุคคล

ประณต นันทิยะกุล (อ้างถึงในปานทิพย์ บุณยะสุต, 2540: 19) ได้นำเสนอถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ ไว้ดังนี้

1. องค์กรหรือหน่วยงาน กำหนดความก้าวหน้าในอาชีพไว้ ดังนี้

- การเลื่อนเงินเดือน เป็นการสร้างแรงจูงใจอย่างหนึ่งของระบบราชการซึ่งผู้ที่ทำงานดีมีผลงานจะได้รับการเลื่อนขั้นเงินเดือนเป็นการตอบแทน โดยมีการให้ขั้น 1 ขั้น ในกรณี ความชอบปกติ และ 2 ขั้น ในกรณีมีความชอบพิเศษ

- การเลื่อนตำแหน่ง มี 3 ลักษณะ คือ

1) การเลื่อนตำแหน่งที่กำหนดเป็นระดับควบ การเลื่อนในระดับควบนี้มีการ กำหนดเงินเดือนขั้นต่ำหรือกำหนดจำนวนปี ในบางกรณีผู้บังคับบัญชาต้องประเมินความเหมาะสมด้วย

2) การเลื่อนตำแหน่งที่ว่าง เป็นการเลื่อนตำแหน่งในระดับสูงกว่าที่ว่างลงผู้ที่เหมาะสมจะได้รับพิจารณาแต่งตั้ง

3) การเลื่อนตำแหน่งที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กำหนดซึ่งเป็นตำแหน่งทางวิชาการ โดยจะใช้ผลงานและการให้การรับรองความเชี่ยวชาญมาเป็นเกณฑ์ในการพิจารณา

- การส่งเสริมทางวิชาการ เป็นการส่งเสริมให้ได้รับการศึกษา ฝึกอบรมและดูงาน เมื่อบุคคลได้รับการบรรจุเข้าทำงานแล้ว

- การสับเปลี่ยนโยกย้ายหน้าที่ เป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรได้มีการพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างกว้างขวางขึ้น

- นโยบายองค์การที่ส่งเสริมและความสำคัญต่อการพัฒนาความก้าวหน้า

2. ผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าเป็นเครื่องมือชี้ให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานจะประสบความสำเร็จในการทำงานได้จะต้องปฏิบัติงาน ดังนี้

- ด้านจิตใจ ต้องมีความตั้งใจและมีความคิดว่าต้องก้าวหน้าและทำงานอย่างสุด ความสามารถ

- ความรู้ทางด้านวิชาการ

- มีการใฝ่หาความรู้โดยการศึกษาต่อ หรือฝึกอบรม ดูงาน หรือหาตำราที่เกี่ยวข้อง กับงานมาศึกษาด้วยตนเอง

- ความรู้ในการปฏิบัติงาน ต้องรู้ว่าในหน่วยงานที่สังกัดใน ภาพรวมเป้าหมายของหน่วยงาน

- การทำงานอย่างมีคุณภาพ ต้องทำงานโดยมีแผนงาน ทำงานด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว และถูกต้องตามเป้าหมายและหลักวิชาการ เมื่อทำงานเสร็จไม่สร้างปัญหาติดตามมาและ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา

- ความสามารถในการปรับความรู้และปรับตนให้เข้ากับงาน จะต้องมีทักษะในการนำความรู้มาปรับให้เข้ากับการทำงาน รวมทั้งจะต้องรู้จักนิสัยใจคอและความถนัดของผู้ร่วมงาน

- ผู้ปฏิบัติงานต้องมีทัศนคติที่ดีในการรับราชการ กล่าวคือ ต้องมีสำนึกว่าข้าราชการ คือ ผู้รับสินบนและทำงานโดยอุทิศตนและมีความเสียสละ

- มีมนุษย์สัมพันธ์ดีในการปฏิบัติงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องด้วย ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง ลูกค้าผู้รับบริการ

- มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และต่อผลของงาน

- เป็นผู้มีระเบียบวินัย

- มีสุขภาพอนามัยแข็งแรง

- มีความกล้าในการแสดงความคิดเห็นของตัวเอง

- มีความสามารถในการประสานงาน

3. คุณภาพการทำงานที่ส่งผลถึงความก้าวหน้า ได้แก่ (บำรุง สุขพรรณ, 2535: 21)

- การรักงาน พอใจในงานของตน เห็นคุณค่าของงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความรัก และผูกพันต่องาน

- การเรียนรู้งาน ต้องศึกษากฎระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงาน และต้องแสวงหาความรู้ คำแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ เพื่อนำมาปรับปรุงการทำงาน

- การเรียนรู้เพื่อนร่วมงาน การเรียนรู้ที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อความร่วมมือและ เพื่อทำให้การทำงานร่วมกันมีประสิทธิภาพ

- การเร่งรัดงาน งานที่ได้รับมอบหมายจะต้องรีบทำให้เสร็จสิ้นโดยเร็วเพื่อพร้อมที่จะทำงานชิ้นต่อไป

- การริเริ่มงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องสนใจใฝ่หาความรู้ที่ช่วยให้เกิดความริเริ่ม สร้างสรรค์ เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงงานให้มีความเจริญก้าวหน้า มีประสิทธิภาพ มีผลงานเพิ่มขึ้น

- การมีระเบียบวินัย การปฏิบัติตามกฎระเบียบและวินัยของหน่วยงาน

3. เครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในอาชีพ

ธงชัย สันติวษ์ (2540: 40 - 42) ได้กล่าวถึงเครื่องมือที่ช่วยเหลือในการพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ ได้แก่

1. Job Ladders เป็นแผนผังที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสที่จะก้าวหน้าจากงานหนึ่งไปยัง งานอื่น ๆ ได้ทั้งโดยในแนวนอนและการเลื่อนไปยังตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยจะมีรายละเอียดต่าง ๆ เช่นอัตราเงินเดือน ประสบการณ์ การอบรมที่ต้องการต่าง ๆ เป็นต้น

2. Job Posting เป็นวิธีการง่าย ๆ ที่ใช้เพื่อเปิดโอกาสให้คนงานหาความก้าวหน้าโดย การเลื่อนชั้นหรือการโยกย้ายไปทำงานที่ชอบ ตามระบบนี้เมื่อมีตำแหน่งใหม่เกิดขึ้นจะมีการแจ้งให้ ทราบในข่าวสารหรือการติดประกาศ ซึ่งจะระบุถึงความสามารถ ประสบการณ์ และอายุงานที่จำเป็น เพื่อให้พนักงานมีสิทธิสมัครในตำแหน่งใหม่ที่เปิดได้

ปานทิพย์ บุณยสุต (2540: 33) ได้กล่าวถึงเกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าในอาชีพ เกณฑ์หรือมาตรวัดความก้าวหน้าว่าได้แก่

1. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การที่ได้เลื่อนขึ้นดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น หน้าที่และ ความรับผิดชอบสูงขึ้น ความก้าวหน้าในตำแหน่งวัดได้จากการเปรียบเทียบกับตำแหน่งที่ได้ดำรง อยู่กับระยะเวลาในการรับราชการ หรือเปรียบเทียบกับอายุตัวของบุคลากรนั้น ๆ หรืออาจ เปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมรุ่น

2. ความก้าวหน้าในเงินเดือน การได้รับเงินเดือนในอัตราที่สูง ความก้าวหน้าในอัตรา เงินเดือนมีส่วนสัมพันธ์ส่งเสริม และสนับสนุนกับความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ผู้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ย่อมมีโอกาสที่จะได้รับเงินเดือนสูง หรือมีความก้าวหน้าในเงินเดือนทำให้มีโอก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ด้วย

3. ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง ความก้าวหน้าในด้านความรู้ ความสามารถทักษะ และประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการพัฒนาตนเองในด้านจิตใจ ทัศนคติ ตลอดจนนิสัยในการปฏิบัติงาน อันจะทำให้งานที่ปฏิบัตินั้นสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเองมีความสำคัญมากที่สุดที่จะก้าวหน้าในชีวิตการทำงานผู้ปฏิบัติงาน ที่พัฒนาตนเองได้อย่างรวดเร็ว ย่อมมีความก้าวหน้าทั้งตำแหน่งหน้าที่และเงินเดือนเพราะการได้ เลื่อนตำแหน่งหรือได้เลื่อนขั้นเงินเดือนโดยปกติหรือพิเศษนั้น ผู้บังคับบัญชามีอำนาจพิจารณา ความรู้ความสามารถความประพฤติ ตลอดจนผลงานของผู้ปฏิบัติงานเป็นสำคัญ

หลักเกณฑ์และวิธีการแต่งตั้งและโยกย้ายข้าราชการตำรวจระดับ สารวัตร ถึง จเรตำรวจแห่งชาติและรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2549 (ราชกิจจานุเบกษา. กฎ ก.ตร., 2549: 11 - 28) หลักเกณฑ์ทั่วไป

ข้อ 1 กฎ ก.ตร. นี้ให้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งร้อยแปดสิบวันนับแต่วันประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา

ข้อ 2 กฎ ก.ตร. นี้ ให้ใช้บังคับในการคัดเลือก การทำความตกลง การให้ความเห็นชอบ และการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจให้ดำรงตำแหน่งตั้งแต่ระดับสารวัตร ถึงจเรตำรวจแห่งชาติและ รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และพนักงานสอบสวนผู้ชำนาญการ ถึงพนักงานสอบสวน ผู้เชี่ยวชาญพิเศษ

ข้อ 3 ใน กฎ ก.ตร. นี้

“หน่วย” หมายความว่า สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ และกองบัญชาการ หรือเทียบเท่าที่มิได้สังกัดสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ

“หน่วยงาน” หมายความว่า กองบังคับการหรือเทียบเท่า และส่วนราชการหรือกลุ่ม งานหรือกลุ่มตำแหน่งที่อยู่ในสังกัดของหน่วยลงมา

“การแต่งตั้งเลื่อนระดับชั้นของตำแหน่ง” หมายความว่า การแต่งตั้งสับเปลี่ยน หมุนเวียนให้ดำรงตำแหน่งเท่าเดิมแต่มีหน้าที่ความรับผิดชอบสูงขึ้น เช่น การแต่งตั้งผู้ปฏิบัติงาน ไปดำรงตำแหน่งหัวหน้างาน เป็นต้น

“ตำแหน่งรองสารวัตรถึงจเรตำรวจแห่งชาติและรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ” หมายความรวมถึงตำแหน่งพนักงานสอบสวนถึงพนักงานสอบสวนผู้เชี่ยวชาญพิเศษ และตำแหน่ง เทียบเท่าที่เรียกชื่ออย่างอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎ ก.ตร.

ข้อ 4 ให้มีการคัดเลือกหรือการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจปีละหนึ่งครั้ง เรียกว่า “วาระ ประจำปี” โดยการคัดเลือกแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับผู้บังคับการถึงจเรตำรวจแห่งชาติและรอง ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 31 สิงหาคม ของทุกปี สำหรับการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งระดับสารวัตรถึงรองผู้บังคับการ ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติกำหนด ห่วงระยะเวลาดำเนินการแต่ละระดับ โดยให้แล้วเสร็จภายใน 30 พฤศจิกายน ของทุกปี

การคัดเลือกหรือการแต่งตั้งนอกวาระประจำปีตามวรรคหนึ่งจะกระทำมิได้ เว้นแต่เป็นกรณีที่มีความจำเป็นต้องคัดเลือกหรือแต่งตั้งอย่างแท้จริงและไม่อาจรอวาระประจำปีได้ โดย ได้รับความเห็นชอบจากผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติก่อน

การคัดเลือกหรือการแต่งตั้งที่ได้เริ่มดำเนินการแต่ไม่แล้วเสร็จภายในเวลาตาม วรรคหนึ่งให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเสนอ ก.ตร. เพื่อขอรับความเห็นชอบให้ขยายระยะเวลาการ ดำเนินการและไม่ให้ถือว่าการดำเนินการที่ทำมาแล้วต้องเสียไป

ข้อ 5 การนับระยะเวลาการดำรงตำแหน่ง ให้นับดังนี้

(1) ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งในวาระประจำปี ให้นับวาระการแต่งตั้งใน ปีถัดไปเป็นหนึ่งปี ไม่ว่าการแต่งตั้งจะมีผลเมื่อใด สำหรับข้าราชการตำรวจระดับรองสารวัตรที่ ได้รับการแต่งตั้งในวาระประจำปีตามหลักเกณฑ์การแต่งตั้งอื่น หากจะต้องมีการนับระยะเวลาเพื่อการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตามกฎนี้ ให้ถือว่าผู้นั้นได้รับการแต่งตั้งในวาระประจำปีตามกฎนี้ด้วย

(2) ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้นอกวาระประจำปี ให้นับแบบวันชนวัน

(3) ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการบรรจุแต่งตั้งหรือแต่งตั้งเลื่อนชั้นเป็นชั้นสัญญาบัตร ครั้งแรก หากนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่เริ่มเป็นข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ถึงวันที่ 30 กันยายน มีระยะเวลารวมแล้วไม่น้อยกว่าแปดเดือน ให้นับเป็นหนึ่งปี

(4) ข้าราชการตำรวจที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติรับโอนมา ให้นับระยะเวลาการ ดำรงตำแหน่งข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตรตั้งแต่วันที่ผู้นั้นเป็นข้าราชการชั้นตรี หรือระดับสาม หรือข้าราชการทหารชั้นสัญญาบัตร หรือตามที่ ก.ตร. เห็นสมควร

(5) ข้าราชการตำรวจที่ได้รับการแต่งตั้งเนื่องจากตำแหน่งเดิมถูกยกเลิก หรือถูกตัด โอนไปให้หน่วยหรือหน่วยงานอื่น การนับระยะเวลาดำรงตำแหน่งในหน่วยสำหรับการแต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ตามข้อ 12 และการนับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งสำหรับการแต่งตั้ง สับเปลี่ยนหมุนเวียนในตำแหน่งเท่าเดิม ตามข้อ 14 ให้นับตั้งแต่ผู้นั้นได้รับการแต่งตั้งให้ดำรง ตำแหน่งเดิมที่ถูกยกเลิกหรือถูกตัดโอนไปให้หน่วยหรือหน่วยงานอื่น

ข้อ 6 เมื่อผู้มีอำนาจมีคำสั่งแต่งตั้งแล้ว ให้ส่งสำเนาคำสั่งไปยังสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ผ่านกองกำลังพล) ภายในเจ็ดวันทำการนับแต่วันลงนามในคำสั่งแต่งตั้ง

ข้อ 7 ให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถกำหนดแนวทางปฏิบัติเกี่ยวกับการคัดเลือกหรือแต่งตั้งได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับกฎนี้

ข้อ 8 การคัดเลือกหรือแต่งตั้งที่มิได้เป็นไปตามกฎนี้จะกระทำมิได้ เว้นแต่จะได้รับความเห็นชอบจาก ก.ตร. เป็นกรณีพิเศษเฉพาะราย

ข้อ 9 ระเบียบ ข้อบังคับ หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติ หรือการดำเนินการใดที่ขัดหรือแย้งกับกฎนี้ ให้ถือปฏิบัติตามกฎนี้

ข้อ 10 ในกรณีมีข้อสงสัยหรือมีปัญหาการตีความตามกฎนี้ ให้เสนอ ก.ตร.พิจารณาวินิจฉัยคำวินิจฉัยของ ก.ตร.ให้เป็นที่สุด

ข้อ 11 การคัดเลือกหรือแต่งตั้งข้าราชการตำรวจเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ตั้งแต่ระดับ สารวัตรถึงจเรตำรวจแห่งชาติและรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ ให้ผู้มีอำนาจพิจารณาจากผู้ที่มี คุณสมบัติทั่วไปครบถ้วนและมียศกับระยะเวลาการดำรงตำแหน่งตามตาราง 2.1 ดังต่อไปนี้

ตาราง 2.1 การคัดเลือกหรือแต่งตั้งข้าราชการตำรวจเลื่อนตำแหน่งขึ้น

ระดับตำแหน่ง	ยศ	ระดับเวลาการดำรงตำแหน่ง	
		ในแต่ละระดับไม่น้อยกว่า	รวมตั้งแต่ระดับรองสารวัตรไม่น้อยกว่า
ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ เลื่อนเป็น จเรตำรวจแห่งชาติ และรองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ	พลตำรวจโท	1 ปี	-
ผู้บัญชาการ เลื่อนเป็น ผู้ช่วยผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ	พลตำรวจโท	1 ปี	-
รองผู้บัญชาการ เลื่อนเป็นผู้บัญชาการ	พลตำรวจตรี	2 ปี	28 ปี
ผู้บังคับการ เลื่อนเป็น รองผู้บัญชาการ	พลตำรวจตรี	3 ปี	26 ปี
รองผู้บังคับการ เลื่อนเป็น ผู้บังคับการ	พันตำรวจเอกซึ่งได้รับอัตราเงินเดือนพันตำรวจเอก (พิเศษ)	4 ปี และมีคุณสมบัติครบถ้วนตามหลัก – เกณฑ์การเลื่อนยศเป็นพลตำรวจตรี	23 ปี
ผู้กำกับการ เลื่อนเป็น รองผู้บังคับการ	พันตำรวจเอก	4 ปี	19 ปี
รองผู้กำกับการ เลื่อนเป็น ผู้กำกับการ	พันตำรวจโท	3 ปี	15 ปี
สารวัตร เลื่อนเป็น รองผู้กำกับการ	พันตำรวจโท	5 ปี	12 ปี
รองสารวัตร เลื่อนเป็น สารวัตร	ร้อยตำรวจเอก	7 ปี	-

ที่มา : ราชกิจจานุเบกษา. กฎ ก.ตร., 2549: 11 – 28

ระยะเวลาการดำรงตำแหน่งรวมตั้งแต่ระดับรองสารวัตรตามวรรคหนึ่ง ให้ใช้บังคับ เฉพาะการคัดเลือกหรือแต่งตั้งผู้ที่เคยได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในตำแหน่งควรปรับ ระดับเพิ่ม - ลดได้ในตัวเองมาก่อนแล้วเท่านั้น

การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในตำแหน่งควบปรับระดับเพิ่ม-ลดได้ ในตัวเองทุกกรณีให้ดำเนินการในวาระประจำปี และให้เป็นไปตามระเบียบหรือหลักเกณฑ์ว่าด้วย การนั้น

ข้อ 12 การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นตั้งแต่ระดับรองผู้บังคับการลงมา ต้องแต่งตั้งจากผู้ดำรงตำแหน่งในหน่วยที่จะได้รับการแต่งตั้งมาแล้วเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปีเว้นแต่เป็นการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนายเวร ผู้ช่วยนายเวร หรือนายตำรวจราชสำนักประจำ หรือเป็นการแต่งตั้งนายเวร ผู้ช่วยนายเวร ระดับสารวัตรขึ้นไป หรือนายตำรวจราชสำนักประจำไป ดำรงตำแหน่งอื่น ทั้งนี้ การแต่งตั้งนายเวร ผู้ช่วยนายเวร ระดับสารวัตรขึ้นไป ไปดำรงตำแหน่งอื่น ให้พิจารณาดังนี้

(1) ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งสับเปลี่ยนหมุนเวียนให้ดำรงตำแหน่งนายเวร ผู้ช่วยนาย เวรที่ครองอยู่ในปัจจุบัน จะพิจารณาแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในหน่วยอื่นก็ได้

(2) ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในตำแหน่งนายเวร ผู้ช่วยนายเวรที่ ครองอยู่ในปัจจุบัน ให้พิจารณาแต่งตั้งสับเปลี่ยนหมุนเวียนไปดำรงตำแหน่งเท่าเดิมเท่านั้น เว้นแต่ เป็นการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นในตำแหน่งนายเวร ผู้ช่วยนายเวร หรือนายตำรวจราชสำนักประจำ

ข้อ 13 ข้าราชการตำรวจที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติรับโอนมา จะต้องดำรงตำแหน่งใน ระดับเดียวกับตำแหน่งที่รับโอนมาแล้วเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าหนึ่งปี จึงจะมีสิทธิได้รับการ พิจารณาคัดเลือกหรือแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้นได้ หลักเกณฑ์การแต่งตั้งสับเปลี่ยนหมุนเวียนในตำแหน่งเท่าเดิม

ข้อ 14 การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจสับเปลี่ยนหมุนเวียนในระดับตำแหน่งเท่าเดิมตั้งแต่ ระดับสารวัตร ถึง รองผู้บังคับการ ให้กระทำเท่าที่จำเป็น เพื่อประโยชน์แก่ทางราชการอย่างยิ่ง โดยให้แสดงเหตุผลความจำเป็นในการแต่งตั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและผู้นั้นจะต้องดำรงตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้งครั้งสุดท้ายมาแล้วไม่น้อยกว่าสองปี เว้นแต่

(1) เป็นการแต่งตั้งเลื่อนระดับชั้นของตำแหน่ง

(2) เป็นกรณีมีเหตุผลความจำเป็น เพื่อมิให้เกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หรือ ข้าราชการตำรวจที่จะแต่งตั้งถูกลงโทษทางวินัย หรือถูกตั้งกรรมการสอบสวนทางวินัยอย่างร้ายแรงหรือมีเหตุผลความจำเป็น เพื่อประโยชน์ของทางราชการ โดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติก่อน

(3) เป็นการแต่งตั้งให้พ้นจากตำแหน่งเดิมที่ถูกยกเลิก หรือถูกตัดโอนไปให้ส่วนราชการอื่น ๆ

(4) เป็นการแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนายเวร ผู้ช่วยนายเวร นายตำรวจราชสำนัก ประจำ หรือเป็นการแต่งตั้งนายเวร ผู้ช่วยนายเวร อันเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชาได้เปลี่ยนแปลง สถานภาพ หรือนายตำรวจราชสำนักประจำ ไปดำรงตำแหน่งอื่น

ข้อ 15 ผู้ดำรงตำแหน่งหัวหน้าสถานีตำรวจ ระดับผู้กำกับการ เมื่อดำรงตำแหน่งเดียวติดต่อกันครบสี่ปี ให้แต่งตั้งสับเปลี่ยน หมุนเวียนไปดำรงตำแหน่งอื่นทุกราย เว้นแต่ผู้บัญชาการ ตำรวจแห่งชาติจะขยายระยะเวลาให้เป็นคราว ๆ ไป คราวละไม่เกินหนึ่งปี และไม่เกินสองคราว สำหรับข้าราชการตำรวจตามวรรคหนึ่งที่จะครบกำหนดระยะเวลาการดำรงตำแหน่งนอกวาระ ประจำปี ให้ดำเนินการในวาระประจำปีถัดไป โดยอนุโลม

ข้อ 16 การคัดเลือกหรือแต่งตั้งข้าราชการตำรวจที่หมดความจำเป็นในการประจำ หรือหมดเหตุในการสำรองราชการ ให้ออกจากราชการไว้ก่อน หรือปลดออกจากราชการ หรือไล่ออก ที่ไม่ต้องตามมาตรา 87 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ให้ดำเนินการ ดังนี้

(1) ให้หน่วยต้นสังกัดเดิมของข้าราชการตำรวจผู้นั้นเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ เว้นแต่ในกรณีที่ผู้บังคับบัญชาหัวหน้าหน่วยอื่นประสงค์รับตัวผู้นั้นไปดำรงตำแหน่งในหน่วยของตนก็ให้ทำความตกลงกัน

(2) ให้ดำเนินการในโอกาสแรกที่มีตำแหน่งในระดับเดียวกันกับตำแหน่งเดิมว่าง หากตำแหน่งที่ว่างอยู่ไม่ตรงกับคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งที่จะแต่งตั้งหรือไม่มีความ เหมาะสมให้แต่งผู้ที่มีคุณสมบัติตรงตามคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง และหรือมีความเหมาะสมไปดำรงตำแหน่งที่ว่างแล้วจึงแต่งตั้งผู้ที่รอการแต่งตั้งไปดำรงตำแหน่งแทน

(3) หากหน่วยต้นสังกัดเดิมของข้าราชการตำรวจผู้นั้นไม่มีตำแหน่งว่างรองรับ และไม่มีหน่วยงานอื่นประสงค์จะรับตัวผู้นั้นไปดำรงตำแหน่งในสังกัด ให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ พิจารณาตำแหน่งว่างในหน่วยอื่นเพื่อใช้รองรับการแต่งตั้งได้ตามความเหมาะสม และให้หัวหน้าหน่วยที่เกี่ยวของดำเนินการให้เป็นไปตามนั้น

ข้อ 17 การแต่งตั้งข้าราชการตำรวจที่ได้รับอนุมัติหรืออนุญาตให้ลาศึกษาตามโครงการ หากไม่มีกรณีที่ต้องดำเนินการตาม กฎ ก.ตร. ว่าด้วยการสั่งให้ข้าราชการตำรวจประจำสำนักงาน ตำรวจแห่งชาติหรือส่วนราชการใด หรือสำรองราชการในส่วนราชการใด ให้ดำเนินการแต่งตั้ง ข้าราชการตำรวจผู้นั้นไปดำรงตำแหน่งตามโครงการที่ได้รับอนุมัติหรืออนุญาตให้ลาศึกษาทันทีที่สามารถดำเนินการได้ ทั้งนี้ หากตำแหน่งตามโครงการมีผู้ครองอยู่ ให้แต่งตั้งหรือเสนอขอแต่งตั้งผู้ ครองตำแหน่งไปดำรงตำแหน่งอื่นเพื่อจะได้แต่งตั้งผู้ที่ได้รับอนุมัติหรืออนุญาตให้ลาศึกษาไปดำรงตำแหน่งแทน

5. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อายุตัว อายุราชการ ระยะเวลาครองยศชั้นสัญญาบัตร และการมีการศึกษาที่สูงขึ้นส่งผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ หรือการพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งซึ่งเป็นไปตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายกำหนด แต่การที่จะได้รับการพิจารณาความดีความชอบ หรือการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งได้ในระดับใดนั้น ยังมีปัจจัยที่มีส่วนในการสนับสนุนการพิจารณาความดีความชอบ ซึ่งพบว่า ภูมิหลังของครอบครัว ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ และการสำเร็จการศึกษาจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจส่งผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร ซึ่งอาจแปลได้ว่าเงินยังเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการวิ่งเต้นโยกย้ายเลื่อนตำแหน่งในวงการตำรวจ ตามข่าวสารที่ออกมาเผยแพร่ทางสื่อมวลชนก็ว่าได้

และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร กล่าวได้ว่า ข้าราชการตำรวจที่มีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาในระดับดีมากจะมีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจ ซึ่งอาจจะเรียกได้ว่าเป็นความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ ตามแนวคิดของอุดม รุ่งเรืองศรี (2531) ที่กล่าวไว้ว่าลักษณะหนึ่งของความสัมพันธ์แบบอุปถัมภ์ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการผู้ใหญ่และข้าราชการผู้น้อยภายในระบบราชการไทย ที่ข้าราชการผู้น้อยยังยึดมั่นในการได้รับการอุปถัมภ์ค้ำชูจากข้าราชการผู้ใหญ่ จนกลายเป็นความผูกพันกันในเชิงส่วนตัว และการยึดมั่นในตัวบุคคล และยังคงมีอิทธิพลอยู่มากในสังคมไทยดังจะเห็นได้ว่า บุคคลใดแม้จะมีความสามารถเพียงไหนหากไม่ได้รับการอุปถัมภ์ค้ำชูจากผู้ใหญ่ที่มีอำนาจแล้ว ก็มีโอกาสน้อยมากที่จะเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานอย่างเต็มที่

กิตติกรรมประกาศ

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น และผู้เชี่ยวชาญที่ได้กรุณาตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยพร้อมให้คำแนะนำอันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการสร้างเครื่องมือและสนับสนุนให้ งานวิจัยนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของรายงานการวิจัยเชิงปฏิบัติฉบับนี้ ขอมอบแด่บิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

เฉลิมพล แก้ววงศ์วัน. (2552). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกร้านค้าส่งสินค้าพีวีซีของร้านค้าปลีกในจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธงชัย สันติวงษ์. (2546). **กลยุทธ์การบริหารโอกาส**. กรุงเทพฯ: เคล็ดไทย.

ณภัทร ทินราช. (2545). **ปัจจัยที่มีผลต่อความก้าวหน้าในอาชีพของข้าราชการตำรวจชั้นสัญญาบัตร : กรณีศึกษาตำรวจภูธรจังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นฤมล นิราทร. (2534). **การวางแผนอาชีพงานและพัฒนาความก้าวหน้าในสายงาน**. งานวิจัยเสริมหลักสูตร คณะสงคมสงเคราะห์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปานทิพย์ บุณยะสุต. (2540). **ทัศนะของนักสังคมสงเคราะห์ต่อความก้าวหน้าทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ : ศึกษาเฉพาะกรณี นักสังคมสงเคราะห์ สังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2550). **การบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ : ร้อยตำรวจเอก ภัทรพล นามสกุล ถ้วยทอง
ภาษาอังกฤษ : Pol.Capt. Pattharapol Tuaythong
วันเดือนปีเกิด : วันที่ 21 กันยายน 2524 อายุ 36 ปี
ภูมิลำเนา : จังหวัดฉะเชิงเทรา
ที่อยู่ปัจจุบัน : เลขที่ 115/36 หมู่ที่ 2 ตำบลคลองเขื่อน อำเภอคลองเขื่อน จังหวัดฉะเชิงเทรา 24000

หมายเลขโทรศัพท์ : 099 – 3535154 ที่ทำงาน 02-1340871
E-mail
การศึกษา : ปี 2547 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
การทำงาน : ปี 2555 ดำรงตำแหน่งผู้บังคับหมวดฝ่ายปกครองและการฝึกศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 2
ปี 2558 ดำรงตำแหน่ง รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง 2
สถานที่ทำงาน : กองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 2 ถนนสุวรรณภูมิ สาย 4, ตำบลหนองปรือ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ, 10540 10540
ตำแหน่ง : รองสารวัตรฝ่ายตรวจคนเข้าเมือง
กำลังศึกษาที่ : มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น คณะบัณฑิตวิทยาลัย
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์)
รหัสนิสิต : 5851010116 ป.โท แผน ข (วกค)