



เจ้าของ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร. สุดาวรรณ สมใจ ผู้อำนวยการหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิชาการที่มีคุณภาพของนักศึกษาและบุคลากรทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อนำเสนอและพัฒนาศักยภาพและผลงานทางวิชาการ การค้นคว้าและบทความทางวิชาการ ของคณาจารย์ และนักวิชาการภายนอก
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

บรรณาธิการประจำฉบับ

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

บรรณาธิการบริหาร

ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาวรรณ

ที่ปรึกษาบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์ ดร.จิรัช ธีระสย
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวิทย์ กุลโรจนภัทร
รองศาสตราจารย์ ดร.เสรี วงษ์มณฑา
รองศาสตราจารย์ ดร.สุวัฒน์ วัฒนวงศ์

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

ศาสตราจารย์ ดร.วรเดช จันทรร
ศาสตราจารย์ ดร.ติน ปรัชญพฤทธิ์
ศาสตราจารย์ ดร.ทินพันธุ์ นาคะตะ
ศาสตราจารย์กิตติคุณ ดร.สุเทพ เชาวลิติ
รองศาสตราจารย์ ดร.ฤาเดช เกิดวิชัย

ศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ สุขสำราญ
ศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ กาญจนกิจ
ศาสตราจารย์ ดร.ศรีเรือน แก้วกังวาน
ศาสตราจารย์เกียรติคุณ ดร.ไพฑูรย์ ช่างเรียน
รองศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ หรดาล

กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงดี
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง
รองศาสตราจารย์ ดร.จิตราภา กุณพลบุตร
รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม วงศ์สารศรี
รองศาสตราจารย์ ดร.อรจรรย์ ณ ตะกั่วทุ่ง
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิ ชีรสรณ์

รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรี พิริยะกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.สุพิมพ์ ศรีพันธ์วรสกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี พิจิตบันดาล
รองศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วิทย์อุดม
รองศาสตราจารย์ ดร.พนอเนื่อง สุทัศน์ ณ อยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.ธนสุวิทย์ ทับทิมรักษ์



กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ (ต่อ)

รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยา ชินบุตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรณมา ศิลปะอาษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภคพนธ์ ศาลาทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.แมชึกฤษณา รักษาโหม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ (พิเศษ) พล.ต.ท.ดร.ณรงค์ กุลนิเทศ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เยาวภา บัวเวช
พระมหา ดร.กฤษณ์ธนนิต์ เดชจักรบดินทร์
พระมหา ดร.เผื่อน เฉลิมงาน
ดร.ญาณกร ทัพประยูร
ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง
พ.อ.ดร.จารุพล พงษ์สุริยา
ดร.วรารมณ ทรัพย์รวงทอง
ดร.นารา กิตติเมธากุล
ดร.อำนาจ เกาตระกุล
ดร.กาญจน์ คุ่มทรัพย์
ดร.เศรษฐวิสุตย์ พรหมสิทธิ์
ดร.วินัย ชุ่มชื่น
ดร.พูลศักดิ์ โกสียวัฒน์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปัญญา อนันตธนาชัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารดา จารุพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พร้อมภักดิ์ บึงบัว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจักษ์ ปฏิทัศน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชรสร์ สมบุญมาก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บัณฑิต ผังนรินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทินา หาสนทรัพย์
พระมหา ดร.สรวิชัย ดวงชัย
พระมหา เสรีชน พันธุ์ประโคน
ดร.ปรารค์ทิพย์ ยวนานนท์
ดร.ถาวร ทิศทองคำ
ดร.สุศักดิ์ จีระวัตรมงคล
ดร.กรเอก กาญจนโกคิน
ดร.สนชัย ใจเย็น
ดร.ณัฐพัชร มณีโรจน์
ดร.ธีรยุทธ์ อุดมพร
ดร.สิทธิพงศ์ บุญผดุง
ดร.ศิริชัย ศิริกุล
ดร.สุรมน ไทยเกษม

เลขานุการ

ดร.ณัฐณภรณ์ เอกนราจินดาววัฒน์

ผู้ช่วยเลขานุการ

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล

ติดต่อกองบรรณาธิการ

โครงการปรัชญาดุษฎีบัณฑิตการบริหารการพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อาคาร 31 ชั้น 3 ถนนอุทองนอก เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300
โทรศัพท์: 0-2243-8066, 0-2241-7207, 0-2243-2246-7 ต่อ 453-460
โทรสาร: 0-2243-8066, 0-2241-7207
Website: www.phdindevadadmin.org
E-mail: sunandhaphd@yahoo.com, phdprogram@hotmail.com



นโยบายการตีพิมพ์

วารสารการวิจัยที่มีการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์ โดยผู้ประเมินไม่เห็นชื่อหรือข้อมูลของผู้เขียนบทความ และผู้เขียนบทความไม่ทราบผู้ประเมิน มีการเผยแพร่ผลงานวิชาการครอบคลุมเนื้อหาด้านรัฐประศาสนศาสตร์ บริหารการศึกษา บริหารธุรกิจ การจัดการ ศิลปะศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา และสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของบทความที่จะนำลงตีพิมพ์ ได้แก่

1. บทความวิจัย (research article)
2. บทความปริทัศน์หรือบทวิจารณ์วรรณกรรม (review article)
3. บทวิจารณ์หนังสือ (book review)

เงื่อนไขการพิจารณาบทความ

โดยบทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เป็นผลงานวิจัย/วิชาการที่เคยได้รับการ เผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารอื่น บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้ จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิไม่ต่ำกว่า 2 ท่านต่อหนึ่งบทความ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับและการพิจารณาตีพิมพ์ตามลำดับก่อนหลังของผลงานที่ส่งมา บทความที่ผู้ประสงค์จะตีพิมพ์สามารถลงทะเบียนและดาวน์โหลดเอกสารได้ทางเว็บไซต์ที่ www.phdindevadadmin.org

กำหนดการตีพิมพ์

ปีละ 2 ฉบับ (มกราคม - มิถุนายน) และ (กรกฎาคม-ธันวาคม)

การเผยแพร่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/>

พิมพ์ที่

จัดส่งให้ห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ผู้ที่สนใจสามารถค้นหาที่ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/>

หมายเหตุ:

1. บทความที่ส่งมาเพื่อพิจารณาตีพิมพ์จะต้องไม่เป็นผลงานวิจัย/วิชาการที่เคยได้รับการเผยแพร่ในวารสารใดมาก่อน หรือไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาตีพิมพ์ของวารสารอื่น บทความทุกบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารฉบับนี้จะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิไม่ต่ำกว่า 2 ท่านต่อหนึ่งบทความ กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขต้นฉบับและการพิจารณาตีพิมพ์ตามลำดับก่อนหลังของผลงานที่ส่งมาทุกบทความที่ผู้ประสงค์จะตีพิมพ์สามารถลงทะเบียน
2. ทศนะและข้อคิดเห็นใดๆ ที่ปรากฏในวารสารฉบับนี้ เป็นความคิดเห็นส่วนตัวของผู้เขียนแต่ละท่าน ทางกองบรรณาธิการเปิดเสรีด้านความคิด และไม่ถือว่าเป็นความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ



รูปแบบการเขียนและตีพิมพ์

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

กระดาษ	ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.
ระยะขอบ	ขอบบน (Top Margin) 2.5 ซม. ขอบล่าง (Bottom Margin) ขอบซ้าย (Left Margin) และ ขอบขวา (Right Margin) 2.00 ซม.
เค้าโครง	หัวกระดาษและท้ายกระดาษ เล็ก หน้าคู่และหน้าคี่ต่างกัน หน้าแรกต่างกัน จากขอบ หัวกระดาษ และท้ายกระดาษ ตั้ง 1.25
รูปแบบตัวอักษร	แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น
หมายเลขหน้า	ตำแหน่ง ด้านบนตรงกลางขนาดตัวอักษร 14
การย่อหน้า	ส่วนปก ย่อ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9 ส่วนเนื้อหา ย่อ 4 ตัวอักษรพิมพ์ตัวที่ 5
จำนวนหน้าทั้งหมด	8-15 หน้า
การพิมพ์ส่วนปก	พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์ จำนวนไม่เกิน 1 หน้า)
การพิมพ์ส่วนเนื้อหา	พิมพ์ 2 คอลัมน์ (พิมพ์รวมกันไม่เกิน 8-15 หน้า)
ชื่อวารสาร (ภาษาไทย)	อยู่ตำแหน่งข้างหัวกระดาษด้านขวา ทุกหน้า ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
ชื่อวารสาร (ภาษาอังกฤษ)	สามารถดาวน์โหลดได้ที่ www.phdindevadadmin.org
ชื่อบทความ ภาษาไทย	ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา) ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 16 (ตัวหนา)
ชื่อผู้เขียน ภาษาไทย	จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ตัวเลขยกบนนามสกุล	ขนาดตัวอักษร 14 ระหว่างชื่อกับนามสกุล เว้น 2 เคาะ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
ตำแหน่งทางวิชาการ	ขนาดตัวอักษร 12
ชื่อบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ	ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 14 ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยและ ขนาดตัวอักษร 14 ภาษาอังกฤษ รวมกันไม่เกิน 300 คำ หรือ 300 word
ชื่อคำสำคัญ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
คำสำคัญ	ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อผู้สนับสนุนประสานงาน	ขนาดตัวอักษร 14
ชื่อหัวเรื่องใหญ่	ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ และประวัติ พร้อมรูปประกอบด้วย (1) บทนำ (2) การทบทวนวรรณกรรม (3) วิธีการศึกษา (4) ผลการศึกษา (5) สรุปและอภิปรายผล และ (6) เอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย ชื่อหัวเรื่องรอง ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
ชื่อหัวเรื่องย่อย	ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5
เนื้อหาบทความ	ขนาดตัวอักษร 14 ชื่อตาราง, ชื่อรูป, ชื่อแผนภูมิ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)
เนื้อหาในตาราง / แผนภูมิ	ขนาดตัวอักษร 12 การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ใช้ระบบ APA
การอ้างอิงท้ายเรื่อง	ใช้ระบบ APA
การเขียนเอกสารอ้างอิง	สามารถศึกษารายละเอียดได้จาก www.phdindevadadmin.org



บทบรรณาธิการ



วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ปีที่ 5 เล่ม 1 พ.ศ. 2558 ฉบับนี้ได้มีการพัฒนารูปแบบของวารสารให้มีความถูกต้องและได้มาตรฐานสากลมากขึ้น กองบรรณาธิการได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบทความวิจัยและบทความทางวิชาการที่คัดเลือกลำมาลงตีพิมพ์ทุกฉบับ บทความทุกเรื่องยังคงคุณภาพด้านเนื้อหาและสาระทางวิชาการ ทุกบทความได้ผ่านการกลั่นกรองจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบทางวิชาการที่มีคุณสมบัติสอดคล้องกับสาขาวิชา เพื่อให้วารสารเป็นที่ยอมรับและมีความน่าเชื่อถือในวงการวิชาการ

เนื้อหาสาระของบทความที่เสนอในวารสารฉบับนี้ ล้วนแต่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติโดยส่วนรวมและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านเสริมสร้างสติปัญญาและความรู้ของผู้ที่ได้อ่านวารสารฉบับนี้

ดร.ชาญเดช เจริญวิริยะกุล
บรรณาธิการ



สารบัญ

	หน้า
วัตถุประสงค์	ก
กองบรรณาธิการและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ	ก
นโยบายการตีพิมพ์	ค
เงื่อนไขการพิจารณาบทความ	ค
กำหนดการตีพิมพ์	ค
รูปแบบการเขียนและตีพิมพ์	ง
บทบรรณาธิการ	จ
สารบัญ	ฉ
ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อศักยภาพการแข่งขันของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในการผลิตแบบสลับ	1-13
พลเทพ พันธุ์ธนากุล	
ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย	14-25
พลตำรวจตรี รมย์สิทธิ์ วีริยาสร	
การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเตรียมความพร้อมในการเป็นประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า	26-38
สุขกมล ทรัพย์ดีมิ่งคล	
สิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์	39-50
บุญส่ง ชเลธร	
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา (MICE) ในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เครือออมารี	51-62
วรุฒ บินล่าเต๊ะ	
การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานในเขตบิกล๊อทแฟคตอรีแลนด์	63-74
เปรมฤดี หงวนกระโทก	
ภาคผนวก	75



ปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในการผลิตแบบลีน Factors Affecting the Competitiveness of Automotives Parts Manufacturers in Lean Production for Productivity

พลเทพ พันธุ์ธนากุล

นักศึกษาลัทธิศาสตร์ปรัชญาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในการผลิตแบบลีน ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ภาคกลาง และภาคตะวันออก จำนวน 288 บริษัท วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง ด้วยโปรแกรม PLS-Graph ผลการวิจัยพบว่า การบำรุงรักษาผลผลิตรวมและการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีผลโดยตรงต่อการผลิตแบบลีน ขณะที่คุณลักษณะเอื้ออำนวย เช่น ท่าเลที่ตั้งและเทคโนโลยีมีส่วนเช่นกัน การผลิตแบบลีนมีผลต่อผลิตภาพ ได้แก่ การส่งมอบ คุณภาพผลิตภัณฑ์และต้นทุน ส่งผลให้เกิดศักยภาพการแข่งขันในส่วนแบ่งการตลาด ดังนั้นจึงควรมีการอบรมวิธีการผลิตแบบลีนและช่วยการพัฒนาในผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง รวมทั้งอำนวยความสะดวกในการจัดหาอุปกรณ์ที่ใช้ในการผลิตแบบลีนด้วย เพื่อให้อุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ซึ่งมีทรัพยากรบุคคลเกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากได้มีการพัฒนาและยกระดับให้สูงขึ้น

คำสำคัญ: ศักยภาพการแข่งขัน, ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์, การผลิตแบบลีน

Abstract

The object of this research was to study the factors affecting the competitiveness of automotives parts manufacturers in lean production for productivity. Use quantitative research methods. The research sample was automotives parts manufacturers in Bangkok, Central and Eastern Region, 288 companies analyzed data using structural modeling equation analysis with PLS-Graph program. The result made a conclusion that overall product maintenance and quality control has a direct effect on lean production. While accessibility features such as location and technology are also part of this. Lean manufacturing affects productivity, delivering quality, cost, and cost. This results in a competitive market share. Consequently, lean training should be provided, and development should be broad, right and continuous. It also facilitates the supply of lean manufacturing equipment. To make the automotive parts industry, which has a lot of human resources involved, has been developed and elevated.

Keywords: Competitiveness, Automotives Parts Manufacturers, Lean Production for Productivity



บทนำ

การแข่งขันในการประกอบธุรกิจเพื่อให้ได้ลูกค้าและยอดขายที่มากกว่า จะทำให้สามารถนำผลกำไรและความอยู่รอดมาสู่ธุรกิจ ปัจจุบันหลายธุรกิจไม่ว่าจะเป็นอุตสาหกรรมหรือการบริการขนาดใหญ่หรือเล็กจะมีการแข่งขันสูงเนื่องจากมีสินค้าต่างประเทศนำเข้ามาหรือมาลงทุนผลิตภายในประเทศ ขณะเดียวกันธุรกิจในบ้านเราก็มีการขยายธุรกิจไปยังต่างประเทศอีกด้วย ข้อตกลงในการลดภาษีสินค้าหรือการบริการระหว่างประเทศได้ขยายวงกว้างขึ้นจึงทำให้มีการดำเนินธุรกิจระหว่างประเทศมากขึ้น ดังนั้นศักยภาพในการแข่งขันที่มีความเหนือกว่าของแต่ละธุรกิจไม่ว่าจะเป็นผลการผลิตของธุรกิจอุตสาหกรรมหรือธุรกิจด้านบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

อุตสาหกรรมรถยนต์และชิ้นส่วนรถยนต์เป็นธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันสูงและมีมูลค่าการส่งออกสูงเป็นหนึ่งในสินค้าส่งออกสำคัญ 15 รายการแรกของไทย ตั้งแต่ 2548-2551 อุปกรณ์และส่วนประกอบมีมูลค่าการส่งออกเพิ่มขึ้นทุกปีในอัตราความก้าวหน้าค่อนข้างรวดเร็วกว่าประเภทอื่น มีอัตราเพิ่มขึ้นทุกปีด้วยมูลค่าการส่งออกที่สูงเมื่อเทียบกับสินค้าส่งออกประเภทอื่น ๆ ปัจจุบันอยู่ในอันดับที่ 2 ของมูลค่าสินค้าการส่งออกสูงสุดของประเทศ ดังนั้นอุตสาหกรรมประกอบรถยนต์และผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์จึงเป็นอุตสาหกรรมที่ควรได้รับการสนับสนุนอย่างมาก เพราะส่งผลต่ออุตสาหกรรมอื่น ๆ ด้วย ขณะเดียวกันผู้ประกอบการที่เกี่ยวข้องกับรถยนต์ก็ต้องพยายามพัฒนาระบบการผลิตของตนเอง เพื่อให้สามารถแข่งขันกับ

ต่างประเทศได้ โดยเฉพาะในส่วนทวีปเอเชียมีประเทศจีนและอินเดียที่มีค่าแรงถูกกว่าจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์จะต้องมีประสิทธิภาพการผลิตที่ดีกว่า

ในการพัฒนาระบบการผลิตเพื่อการแข่งขันนั้น จากการทบทวนวรรณกรรมอุตสาหกรรมชั้นนำที่มีผลประกอบการดีนั้นโดยทั่วไปจะคำนึงถึงคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (quality) ต้นทุนการผลิต (cost) และการส่งมอบ (delivery) ซึ่งเป็นผลผลิตของการผลิต การที่จะได้ผลเช่นนี้ต้องมีการนำวิธีการผลิตที่ดีมาใช้ในสายการผลิต เช่น การบำรุงรักษาผลผลิตรวม การควบคุมคุณภาพโดยรวมและการผลิตแบบลีน (Marosszeky & Karim, 1997)

การบำรุงรักษาผลผลิตรวม (total productive maintenance: TPM) หมายถึงการบำรุงรักษาเครื่องจักรไม่ให้เกิดการชำรุดจนเกิดหยุดการผลิต ส่งผลให้ประสิทธิภาพการผลิตต่ำลง โดยพนักงานทุกคนที่ใช้เครื่องจักรช่วยการตรวจแลเครื่องจักรของตนก่อนทำงานและตามกำหนดเวลาตรวจ เป็นการตรวจสอบดูแลเครื่องจักรโดยผู้ใช้ ไม่ปล่อยให้พนักงานที่รับผิดชอบเฉพาะของพนักงานบำรุงซ่อมแซมเครื่องจักรเท่านั้น ซึ่งอาจตรวจได้ไม่ทั่วถึงและไม่ทันเหตุการณ์ (Roberts, 1997; Venkatesh, 2005) การบำรุงรักษาเครื่องจักรที่ดียังไม่ทำให้ผลิตภัณฑ์เสียหายและพนักงานก็ทำงานด้วยความปลอดภัยด้วย โดยการป้องกันเครื่องจักรชำรุดมากกว่าทำการซ่อมแซมเมื่อเกิดชำรุดแล้ว

การเพิ่มศักยภาพของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ที่มีการผลิตแบบลีนนี้เป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ในการลดต้นทุนให้ผลิตภัณฑ์มีราคาที่แข่งขันได้แต่



เป็นสิ่งที่ยากในการทำเพราะผู้ผลิตชิ้นส่วนเกรงว่าถ้าเกิดปัญหาในสายการผลิตจะไม่สามารถส่งผลิตภัณฑ์ให้แก่ลูกค้าได้ จึงเป็นปัญหาเชิงปฏิบัติการ นำมาสู่การวิจัยนี้ถึงสภาพที่เป็นอยู่ ความจำเป็นในการใช้ ปัจจัยวิธีการผลิตที่ช่วยสนับสนุนเพื่อให้มีศักยภาพการแข่งขันเพื่อช่วยดูแลการค้าของประเทศ

การผลิตในอุตสาหกรรมย่อมประกอบด้วยแรงงานและการใช้เครื่องมือหรือเครื่องจักร (machine) ในการแปรรูปวัตถุดิบหรือประกอบชิ้นส่วนย่อยนั้นเครื่องมือและเครื่องจักรที่มีความพร้อมในการทำงานตลอดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งจะได้โดยมีการบำรุงรักษาเครื่องจักรเป็นอย่างดี การบำรุงรักษาผลผลิตรวมในเครื่องจักรโดยพนักงานผู้ใช้เครื่องจักร สามารถช่วยดูแลเครื่องจักรไม่ให้เกิดปัญหาได้ (Roberts, 1997) สำหรับคุณภาพผลิตภัณฑ์เป็นสิ่งสำคัญต่อลูกค้า วิธีการผลิต (method) ที่จะช่วยรักษาผลิตภัณฑ์ให้มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่ควรพิจารณาศึกษา การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีส่วนช่วยได้และทำให้ผลิตแบบลีนได้ เพื่อไม่ให้เกิดของเสียระหว่างการผลิต ไม่ต้องเก็บสินค้าสำเร็จรูปสำรองไว้เป็นจำนวนมากในการป้องกันสินค้าขาดส่งแก่ลูกค้า (Moreira & Alves, 2006) คุณภาพผลิตภัณฑ์ชิ้นส่วนรถยนต์ไทยปัจจุบันอยู่ในระดับใด มีการใช้วิธีการควบคุมคุณภาพโดยรวมเพียงใด สิ่งเหล่านี้ควรได้มีการศึกษาเป็นระยะ เพื่อติดตามความสามารถของผู้ผลิตชิ้นส่วนในไทย มิเช่นนั้นแล้วก็จะไม่ทราบว่าระดับความสามารถอยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ในการผลิตแบบลีน

บททวนวรรณกรรม

การผลิตในอุตสาหกรรมแบ่งวิธีการผลิตใหญ่ ๆ ได้ 2 แบบ ได้แก่ (1) การผลิตแบบทำการประกอบหรือผลิตที่ขึ้นงานเป็นหลัก (job shop) โดยที่กลุ่มพนักงานหรือเครื่องมือเข้ามาทำการประกอบ ผลิต และสร้างตามลำดับขั้นตอนงานซึ่งเหมาะกับชิ้นงานขนาดใหญ่ เช่น การประกอบเครื่องบิน หรือการสร้างบ้าน และ (2) การผลิตแบบขึ้นงานไหลไปตามสายการผลิตที่มีเครื่องจักรและพนักงานประกอบทำการผลิตหรือประกอบชิ้นงานจนสำเร็จรูปที่ปลายทางของสายการผลิต (flow shop) ซึ่งเหมาะกับชิ้นงานที่มีขนาดไม่ใหญ่มากนัก (Youngman, 2003; Guiffirida & Nagi, 1996)

การผลิตแบบลีน

การผลิตแบบลีนเป็นการผลิตที่มีวัตถุดิบชิ้นส่วนในการผลิตและชิ้นส่วนสำเร็จรูปน้อยที่สุดของระบบการผลิต การผลิตแบบลีนนี้มีการใช้ตั้งแต่เริ่มต้นการผลิตรถยนต์ที่อเมริกาในปี ค.ศ. 1903 เนื่องจากต้องผลิตรถยนต์ที่ละคนโดยช่างฝีมือ จนต่อมาผลิตเป็นจำนวนมากในสายการผลิตแต่ยังมีการไหลของชิ้นงานอย่างต่อเนื่อง จนมาถึงบริษัทผลิตรถยนต์ในญี่ปุ่นทำการลดความสูญเสียเปล่าต่าง ๆ ทั้งเวลาการผลิตและชิ้นส่วนในสายการผลิตตั้งแต่ปี ค.ศ. 1970 เป็นต้นมา โดยพยายามทำให้เป็นการผลิตแบบลีนให้มากที่สุด (Ichimura & Arunachalam, 2003)



การใช้พื้นที่ในการผลิตอันเป็นส่วนหนึ่งในการเปรียบเทียบกระบวนการผลิตต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดการปรับปรุงวิธีการผลิตจนนำไปสู่การผลิตแบบลีน นอกจากนี้พื้นที่แล้วปริมาณจำนวนวัตถุดิบและชิ้นส่วนในกระบวนการผลิตก็นำมาใช้เปรียบเทียบในการแข่งขันด้วย ที่เป็นเช่นนี้เพราะระบบการผลิตส่วนมากมีต้นทุนอยู่ที่วัตถุดิบและชิ้นส่วนประกอบค่อนข้างสูงกว่าต้นทุนอื่น การบริหารและการจัดการวัตถุดิบหรือชิ้นส่วนประกอบเหล่านี้ได้จึงคาดว่าจะมีส่วนที่จะทำให้เกิดความสามารถในการแข่งขันด้านราคาได้ดี รวมทั้งทำให้การประกอบมีการมีกำไรเพราะนอกจากปริมาณวัตถุดิบและจำนวนชิ้นส่วนคงคลังที่ลดลงไปแล้วยังมีความเป็นไปได้ว่าทำให้สามารถลดพื้นที่ คลังสินค้า ภาชนะบรรจุ ชิ้นส่วน รถขนส่ง พนักงานที่ทำการเก็บและรักษาชิ้นส่วนวัตถุดิบ รวมถึงค่าเชื้อเพลิง (Marosszeki & Karim, 1997)

การมีชิ้นส่วนสำเร็จรูปน้อยนั้นถือเป็นการผลิตแบบเพียงทันเวลาพอดี (Picther, 2003; Beasley, 1997) นอกจากนี้การผลิตต่อเนื่องเมื่อมีข้อมูลคำสั่งผลิตส่งมา เพื่อไม่ให้มีชิ้นส่วนสำเร็จรูปเก็บไว้ในคลังสินค้ามาก สิ่งเหล่านี้เปรียบได้เท่ากับเป็นการลดความสูญเปล่า (waste) ด้วย (Spear, 2002) ในทางอุตสาหกรรมมีความสูญเปล่า 7 อย่างด้วยกัน (Pyzdek, 2000) ได้แก่ (1) การผลิตมากเกินไปโดยไม่ได้ออกตามความต้องการของตลาดจะก่อให้เกิดปัญหาการสูญเสียเงินลงทุนหากผลิตไม่สามารถขายได้ (2) สินค้าคงคลังมากเกินไปทำให้ต้องมีคลังสินค้ามาเก็บสินค้า ถ้าสินค้าที่เก็บนานก็จะมีปัญหาด้านคุณภาพและการตกเกรด (3) การขนส่งอันเนื่องมาจากการวาง

ผังสายการผลิตในโรงงานผลิต และคลังสินค้า รวมทั้งการหาแหล่งที่มาของวัตถุดิบและชิ้นส่วนประกอบไม่เหมาะสมก่อให้เกิดการขนส่งที่เป็นความสิ้นเปลืองโดยไม่เพิ่มมูลค่าแก่สินค้าในการทำงาน (4) การเคลื่อนไหวของพนักงานทำงานที่ต้องเอื้อมหยิบชิ้นส่วนหรือเครื่องมือที่อยู่สูง ต้องยกของหนักก็ทำให้พนักงานเหนื่อยล้าเปลืองแรงงาน ทำให้การทำงานประกอบชิ้นส่วนมีประสิทธิภาพลดลง (5) กระบวนการผลิตผิดวิธี ใช้เครื่องมือไม่เหมาะสม เช่น ใช้กระดาดทรายเบอร์ละเอียดอย่างเดียวในการขัดชิ้นงาน แทนที่จะใช้กระดาดทรายเบอร์หยาบก่อนแล้วตามด้วยเบอร์ละเอียด ซึ่งจะช่วยลดเวลาการทำงานได้ (6) ของเสียจากการผลิตทำให้ต้องซ่อมแซมเปลืองแรงงาน เวลา และวัสดุ และ (7) การรอคอย ไม่ว่าจะเป็นรอชิ้นส่วนของดีทนต์แทนของเสีย การซ่อมเครื่องจักร ล้วนแต่ทำให้ยอดการผลิตลดลง

การผลิตที่ชิ้นงานไหลไปทีละชิ้นเป็นคุณสมบัติอย่างหนึ่งในการผลิตแบบลีนเพราะง่ายต่อการควบคุมดูแลจำนวนชิ้นส่วนในระหว่างการผลิต รวมทั้งการผลิตหรือหยุดการผลิตตามคำสั่งที่ลูกค้าต้องการ หรือกระบวนการผลิตถัดไปก็ถือว่าเป็นลูกค้าของกระบวนการก่อนหน้านี้ก็เป็นไปโดยง่ายเช่นกัน (Kotelnikov, 2006)

การบำรุงรักษาผลผลิตรวมทำให้เครื่องจักรสามารถทำงานได้ตลอดเวลาโดยไม่มีการชำรุดขัดข้องจนต้องหยุดการผลิตเพื่อแก้ไข เป็นการช่วยประกันประสิทธิภาพการผลิตว่า จะผลิตผลิตภัณฑ์ส่งลูกค้าได้ตามเป้าหมาย โดยไม่มีเครื่องจักรขัดข้องมาเป็นสาเหตุในการส่งผลิตภัณฑ์ให้ลูกค้าได้ไม่ตรงตามกำหนด ไม่



จำเป็นต้องมีผลิตภัณฑ์สำเร็จรูปเก็บเป็นสินค้าคงคลังสำรองจำนวนมากในการส่งลูกค้าหากเกิดเครื่องจักรเสีย รวมทั้งการสำรองชิ้นส่วนในสายการผลิตด้วย ดังนั้น การบำรุงรักษาผลผลิตรวมจึงเป็นตัวแปรหนึ่งในการที่จะผลิตแบบลีน (Williamson, 2006)

ศักยภาพการแข่งขัน

ศักยภาพการแข่งขันเป็นกำลังความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจเทียบกับคู่แข่งจากผลประกอบการ (Seagraves, 2004) ศักยภาพการแข่งขันสามารถเห็นได้จากสมรรถนะหลายด้าน ที่เห็นได้ชัดขั้นต้นมีทางด้านการขายและการตลาด (Alastair, 1999) ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาด (market share: CM) (Karnani, 2007) การครอบคลุมพื้นที่และลูกค้า ซึ่งสะท้อนผลประกอบการของคุณภาพผลิตภัณฑ์ที่ไม่มีปัญหาในการใช้ การส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่ลูกค้าต้องการ การบริหารต้นทุนซึ่งทำให้สามารถตั้งราคาแข่งขันได้ ส่วนแบ่งการตลาดดูได้จากการเปรียบเทียบยอดขายกับคู่แข่งในลูกค้ารายเดียวกันหรือกลุ่มเดียวกันว่ามีสัดส่วนเป็นเท่าไรในตลาดเทียบกับคู่แข่งอื่น ๆ ทั้งส่วนแบ่งการตลาดภายในประเทศและส่วนแบ่งการตลาดส่งออก สำหรับส่วนแบ่งการตลาดเป็นตัวแสดงความเข้มแข็งในการแข่งขันขององค์กรและความเจริญก้าวหน้าในทางบวกหรือลบของส่วนแบ่งการตลาดสามารถนำมาใช้ในการวางแผนการลงทุนได้ด้วย การมีลูกค้าในพื้นที่กว้างไกลแตกต่างกันไป เช่น การส่งออกต่างประเทศ ความสามารถในการส่งสินค้าออกไปต่างประเทศได้นั้นทำให้มีลูกค้ามากขึ้น เกิดการพัฒนาผลิตภัณฑ์และวิธีการผลิตเพื่อให้สู้กับ

คู่แข่งต่างประเทศได้ ส่วนการแข่งขันภายในประเทศจะเป็นระหว่างบริษัท ส่วนระหว่างประเทศอาจเป็นระหว่างภูมิภาค ซึ่งเป็นระดับโลก การมีลูกค้าเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น ความเข้มข้นในการแข่งขันย่อมน้อยกว่าต่างประเทศ (Prasad, 2004) การที่มีส่วนแบ่งการตลาดมากทั้งภายในประเทศและตลาดส่งออกจะทำให้ต้นทุนการผลิตต่ำกว่า เพราะมีระดับความคุ้มค่าที่ได้เปรียบด้านต้นทุนของเครื่องจักรหรือแม่พิมพ์ต่อหน่วยสินค้าต่ำ ทำให้ต้นทุนโดยรวมต่อหน่วยสินค้าต่ำ ราคาขายสามารถแข่งขันได้และมีกำไร

ประเภทของลูกค้าก็เป็นส่วนหนึ่งในการแสดงศักยภาพการแข่งขัน (Miller, 1998) เช่น การมีลูกค้าเป็นโรงงานประกอบรถยนต์หรือผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ด้วยกัน ซึ่งมีความเข้มงวดในด้านคุณภาพ ราคา และการส่งมอบ หรือจำหน่ายแก่ลูกค้าทั่วไปในท้องตลาด เพื่อใช้กับรถที่ใช้แล้วเกิดอุบัติเหตุต้องเปลี่ยนชิ้นส่วน เป็นต้น

การบริหารคุณภาพโดยรวม (total quality management) การบริหารและการจัดการคุณภาพโดยรวมที่เกี่ยวข้องกับทุกฝ่ายทุกระดับ และทุกคนทั่วทั้งองค์กรซึ่งรวมถึงด้านการตลาด การเงิน การผลิต การออกแบบ นวัตกรรมใหม่ ๆ ในการสร้างความพึงพอใจแก่ลูกค้า (Hashmi, 2008) แต่เนื่องจากการวิจัยนี้ศึกษาวิธีการพัฒนาการผลิตในกระบวนการผลิตเพื่อให้เกิดผลผลิตภาพและศักยภาพการแข่งขันจึงได้ใช้วิธีการพัฒนาการควบคุมคุณภาพโดยรวม ซึ่งเป็นการควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิตโดยพนักงานฝ่ายผลิตทุกคน



ในการพัฒนาการผลิตอาจมีวิธีการอื่น ๆ ซึ่งมีจุดประสงค์เดียวกันแต่ขอบเขตและผลอาจแตกต่างกัน การวิจัยครั้งนี้จึงศึกษาตัวแปรหลักได้แก่ การบำรุงรักษาผลผลิตรวม การควบคุมคุณภาพโดยรวม คุณลักษณะเอื้ออำนวย การผลิตแบบลีน ผลิตภาพและศักยภาพการแข่งขัน แนวทางการวิจัย และการเก็บข้อมูลมีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ซึ่งมีโอกาสทำให้เกิดข้อค้นพบใหม่ขึ้นมา

ความสัมพันธ์ระหว่างการบำรุงรักษาผลผลิตรวมกับศักยภาพการแข่งขัน

การปรับปรุงสมรรถนะและศักยภาพการแข่งขันในประเทศอินเดีย โดยการปรับปรุงงานการรักษาผลผลิตรวมด้วยพนักงานทุกคน ซึ่งมีผลดีอย่างมีนัยสำคัญ จากการศึกษาบริษัทอุตสาหกรรมรอบกรุงนิวเดลีด้วยการส่งแบบสอบถามทั้งแบบปลายเปิดและปิด แล้วมาวิเคราะห์ด้วยสถิติพรรณนาตรวจสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Farooque & Mohapatra, 2007) และยังมีการศึกษาการบริหารคุณภาพของบริษัทอุตสาหกรรมไฟฟ้าในมาเลเซีย จำนวน 248 บริษัท ซึ่งได้ข้อมูลกลับมา 24.2% พบว่าการบำรุงรักษาผลผลิตรวมเครื่องจักร ซึ่งใช้ตามระบบ ISO9000 มีผลดีต่อคุณภาพและความสามารถในการแข่งขันของบริษัทในธุรกิจระหว่างประเทศคิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 35% (Eng & Yusof, 2003) นอกจากนี้การใช้วิธีการบำรุงรักษาผลผลิตรวมในอินเดีย จำนวน 80 บริษัท ซึ่งพนักงานที่ใช้เครื่องจักรมีส่วนร่วมในการดูแลเครื่องจักร การตรวจตามเวลาและการบำรุงรักษาเครื่องจักรเชิงป้องกันวิเคราะห์ข้อมูลโดย Pearson correlation และ t-test แสดง

ให้เห็นว่าการบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีผลดีต่อศักยภาพการแข่งขันในการส่งออกไปยังตลาดโลก (Ahuja & Khamba, 2008) จากการบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพการแข่งขันสูงขึ้น จึงนำมาสู่สมมติฐานที่ว่า การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน

ความสัมพันธ์ระหว่างการควบคุมคุณภาพโดยรวมกับศักยภาพการแข่งขัน

การควบคุมคุณภาพโดยรวมอันเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารคุณภาพโดยรวมของอุตสาหกรรมไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศมาเลเซีย โดยได้รับข้อมูลจากบริษัท 59 ราย ซึ่งมีขนาดบริษัททั้งเล็ก กลาง และใหญ่ พบว่ากิจกรรมควบคุมคุณภาพด้วยวงจรคุณภาพซึ่งทำด้วยพนักงาน มีผลดีต่อศักยภาพการแข่งขัน ใช้วงจรคุณภาพตามระบบ ISO9000 คิดเป็นจำนวน 45% ของจำนวนพนักงาน (Eng & Yusof, 2003) การควบคุมคุณภาพโดยพนักงานทุกคน มีการปรับปรุงแก้ไขมาตรฐานการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งส่งผลดีต่อศักยภาพการแข่งขัน และส่วนแบ่งการตลาด ในประเทศญี่ปุ่นมีการใช้การควบคุมคุณภาพโดยรวมเป็นหลักปฏิบัติในอุตสาหกรรมการผลิต (Kotelnikov, 2001) การควบคุมคุณภาพโดยรวมในรูปแบบการบริหารคุณภาพโดยรวมที่พนักงานทุกคนมีส่วนร่วมและได้รับการอบรม ทำการวิจัยโดยใช้วิธีการศึกษาบริษัทยาสูบนานาชาติและบริษัทศรีรามลูกสูบและแหวนจำกัดในประเทศอินเดีย ซึ่งผลออกมาว่า การบริหารคุณภาพโดยรวมมีส่วนทำให้องค์กรเป็นผู้นำแนวโน้มในตลาดทั้งในและต่างประเทศ (Garg, 2008) จากการควบคุม



คุณภาพโดยรวมมีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพการแข่งขันสูงขึ้น จึงนำมาสู่สมมติฐานที่ว่า การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะ เอื้ออำนวยกับศักยภาพการแข่งขัน

คุณลักษณะการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารการผลิตที่มีบทบาทเป็นเครื่องมือช่วยในการผลิตแบบลีนเพื่อเพิ่มความสามารถการแข่งขันในตลาดการค้าโลก (Rebecca, 2003) คุณลักษณะด้านขนานของกิจการที่ใหญ่ ทำเลที่ตั้งที่อยู่ใกล้คู่ค้า เช่น สหรัฐอเมริกากับแคนาดา จีนกับเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เยอรมันกับยุโรป ตะวันออก รวมทั้งเทคโนโลยีนวัตกรรมการผลิตและผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ทำให้เกิดความสามารถสูงขึ้นในการแข่งขันภายในประเทศ ระหว่างประเทศภูมิภาคและระดับโลกได้เช่นกัน (Thun, 2007) คุณลักษณะการใช้เทคโนโลยีการผลิตแบบลีนที่ใช้ทรัพยากรในการผลิตน้อยให้ได้ผลผลิตออกมาสูง ก่อให้เกิดความสามารถในการแข่งขันมีส่วนแบ่งการตลาดสูงเพราะมีความได้เปรียบในต้นทุนและราคาขาย จากกรณีศึกษาโรงงานในอุตสาหกรรมรถยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้าของญี่ปุ่น (Katayama & Kennett, 1996) จากการที่คุณลักษณะเอื้ออำนวยมีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพการแข่งขันสูงขึ้น จึงนำมาสู่สมมติฐานที่ว่า คุณลักษณะเอื้ออำนวยมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน

ความสัมพันธ์ระหว่างการผลิตแบบลีน กับศักยภาพการแข่งขัน

ความสามารถของการแข่งขันในตลาดตกเป็นศักยภาพการแข่งขันที่ควรมีการใช้การ

ผลิตเพียงทันเวลาพอดี ซึ่งเป็นวิธีการผลิตแบบลีนและโดยการผลิตแบบดิ่ง คือผลิตตามใบสั่งงานเท่านั้นไม่ผลิตป้อนตลาดเกินความต้องการของลูกค้า สินค้าคงคลังน้อย ส่งของได้ตรงเวลา คุณภาพผลิตภัณฑ์ดีและต้นทุนต่ำ ราคาแข่งขันได้ (Rebecca, 2003) การผลิตแบบลีนจากกรณีศึกษาในโรงงานอุตสาหกรรมรถยนต์ แผงวงจรไฟฟ้า ตู้เย็น และโรงงานผลิตเครื่องปรับอากาศ พบว่า การผลิตแบบดิ่งตามคำสั่งการผลิตและผลิตผสมจำนวนน้อยมีผลในการขยายส่วนแบ่งการตลาด (Katayama & Bennett, 1996) ความสัมพันธ์ของฝ่ายบริหารกับฝ่ายสหภาพขึ้นนำวิธีการผลิตแบบลีนที่ผลิตเพียงทันเวลาพอดีมาใช้ในบริษัทอุตสาหกรรมรถยนต์ในประเทศอังกฤษและแคนาดาโดยสำรวจด้วยแบบสอบถามแก่พนักงานของบริษัท พบว่าพนักงานจะต้องมีความเข้าใจและยอมรับการเปลี่ยนแปลงวิธีการผลิตซึ่งสหภาพแรงงานมีส่วนในการช่วยสื่อความรู้ความเข้าใจในพื้นที่ทำงานด้วย ช่วยให้เกิดความสามารถในการส่งออกในตลาดยุโรป (Stewart, 2000) จากการที่การผลิตแบบลีนมีส่วนช่วยให้เกิดศักยภาพการแข่งขันสูงขึ้น จึงนำมาสู่สมมติฐานที่ว่า การผลิตแบบลีนมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ จัดเก็บข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามให้ผู้บริหารซึ่งทราบขั้นตอนการทำงานโดยรวมของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ตอบ ให้ข้อมูลกลับมาในเวลาที่กำหนด แบบสอบถามจะเป็นมาตรวัดที่ได้จาก



การทบทวนวรรณกรรมซึ่งสะท้อน หรือแสดง
ความเป็นตัวแปรเชิงประจักษ์ แล้วนำข้อมูลที่ได้
มาประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทาง
สถิติ (statistical analysis program)

ประชากรเป้าหมายเป็นกลุ่มผู้ผลิตชิ้นส่วน
รถยนต์ แยกตามประเภทของผลิตภัณฑ์ตาม
สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทย ซึ่งแบ่ง
ออกเป็น 9 ประเภท ได้แก่ (1) ชิ้นส่วน
เครื่องยนต์ (2) ชิ้นส่วนระบบไฟฟ้า (3) ชิ้นส่วน
ระบบส่งกำลัง (4) ชิ้นส่วนระบบทดกำลัง (5)
ชิ้นส่วนระบบบังคับเลี้ยว (6) ชิ้นส่วนช่วงล่าง (7)
ชิ้นส่วนระบบห้ามล้อ (8) ชิ้นส่วนตัวถัง และ
(9) อุปกรณ์ตกแต่ง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ประชากร
ครอบคลุมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ทั้งหมดครบทุก
ประเภทและวิธีการผลิต

ในการสุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด
1,039 บริษัท ซึ่งเป็นข้อมูลที่ได้มาจากข้อมูล
รายชื่อสมาชิกของสถาบันยานยนต์ สมาชิกของ
สมาคมผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ไทยและทะเบียน
สมาชิกสมาคมอุตสาหกรรมยานยนต์ไทยในปี
พ.ศ. 2552 โดยนับบริษัทที่ซ้ำกันเพียงครั้งเดียว
ปรากฏว่ามีจำนวนบริษัทมากกว่าปีที่ผ่านมา
เนื่องจากยอดการส่งออกเพิ่มขึ้นทุกปี แม้ว่าครึ่ง
ปีหลังของ 2551 ยอดการส่งออกลดลงทำให้
บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนต้องลดการทำงานล่วงเวลา
และลดจำนวนพนักงานบางส่วน บริษัทผู้ผลิต
ชิ้นส่วนนี้มีอยู่ในกรุงเทพฯ ภาคกลาง และภาค
ตะวันออก ทั้งหมด 1,024 บริษัท คิดเป็นร้อยละ
99 จากการคำนวณสูตรยามาเน่ ได้ตัวอย่าง
ทั้งสิ้น 288 บริษัท โดยแบ่งสัดส่วนตามประเภท
ผลิตภัณฑ์และพื้นที่แบบเชิงชั้น (stratification)

ส่วนการจัดเก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยให้
กรอกลงในแบบสอบถาม ดำเนินการโดยนัด
หมายเวลาส่งแบบสอบถามและเวลารับ
แบบสอบถามคืน รวมทั้งการตอบแบบสอบถาม
ทางไปรษณีย์และอีเมล (e-mail) เพื่อให้ได้
ตัวอย่างประชากรมากพอ และเพื่อให้ได้ข้อมูล
ตรงตามแบบสอบถามจึงมีที่อยู่อีเมล ให้ผู้รับ
แบบสอบถามสามารถติดต่อกลับเพื่อสอบถาม
ข้อสงสัยในแบบสอบถามได้ เพื่อให้ได้ข้อมูล
ครบถ้วนเหมือนกันทุกรายและผู้ตอบ
แบบสอบถามสามารถตอบได้ด้วยความเป็น
อิสระทั้ง 3 วิธี

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
(content validity) โดยการวัดค่า index of
item-objective congruence (IOC) ต้องไม่ต่ำ
กว่า 0.5 ซึ่งผ่านทุกข้อ จึงทำการส่ง
แบบสอบถามเพื่อตรวจสอบ (pretest) ก่อน
200 ชุด ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ
(systematic random sampling) (บัณฑิต ผัง
นิรันดร์, วนิดา สุวรรณนิพนธ์, 2547) โดยส่งไป
ยังบริษัทเรียงกระโดดข้ามจำนวนเป็นสัดส่วน
ตามประเภทผลิตภัณฑ์และทำเลที่ตั้งใน
กรุงเทพฯ ภาคกลางและภาคตะวันออกระหว่าง
วันที่ 20 มิ.ย. ถึงวันที่ 10 ก.ค. 2552 มีการลง
รหัสบริษัทที่ซองเตรียมไว้ให้สำหรับส่ง
แบบสอบถามกลับคืน เพื่อจะได้ทราบว่าบริษัท
ใดส่งกลับคืนมาแล้วบ้าง จะได้ทวงถามจาก
บริษัทที่เหลือให้ส่งกลับมา และป้องกันการได้รับ
ซ้ำจากบริษัทเดียวกัน ได้รับแบบสอบถาม
กลับมา 63 ชุด แล้วคัดออกมา 50 ชุด ที่ตอบ
คำถามครบถ้วนโดยมีทุกผลิตภัณฑ์ ขนาดธุรกิจ
และมีทุกภูมิภาค นำมาตรวจสอบความเที่ยงตรง



ของตัวชี้วัดและความเชื่อถือได้ของตัวแปรเชิงประจักษ์ ทำการตรวจสอบความเชื่อถือได้ของตัวชี้วัดตัวแปรเชิงประจักษ์มีค่า α มากกว่า 0.7 (Yaffee, 2003) และความเที่ยงตรงค่า corrected item-total correlation ของแต่ละตัวชี้วัดด้วยโปรแกรม SPSS ต้องมีค่ามากกว่า 0.3 (Field, 2003)

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้เทคนิคการวิเคราะห์แบบจำลองสมการโครงสร้าง (structural equation model) ด้วยโปรแกรม PLS-Graph (Chin, 2001) เนื่องจากปัจจัยที่ศึกษา ได้แก่ การบำรุงรักษาผลผลิตรวม การควบคุมคุณภาพโดยรวม และคุณลักษณะเอื้ออำนวย รวมทั้งตัวแปรกลาง (intermediate factor) ได้แก่ การผลิตแบบลีน ตลอดจนตัวแปรที่ได้ (output factor) ซึ่งได้แก่ผลิตภาพหรือตัวแปรผลลัพธ์ (outcome factor) ซึ่งได้แก่ศักยภาพการแข่งขัน ทั้งหมดเป็นตัวแปรแฝง (latent variable) ไม่สามารถวัดโดยตรงได้ ต้องใช้มาตรวัดที่มีลักษณะสภาพที่เป็นอยู่ปรากฏให้เห็นของตัวแปรนั้น ซึ่งคือตัวแปรเชิงประจักษ์ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวนั่นเอง

นอกจากนี้ยังสามารถดูความสัมพันธ์และหาผลกระทบต่อกันระหว่างตัวแปรแฝงทั้งหมดว่ามากน้อยเพียงใดทั้งทางตรงและทางอ้อมด้วย path analysis เพื่อดูความสัมพันธ์ของตัวแปรแฝงต่าง ๆ (บัณฑิต ผังนิรันดร์, 2551) โดยการเก็บข้อมูลด้วยตัวแปรเชิงประจักษ์นำมาใช้ในการวิเคราะห์ตัวแปรแฝงภายนอกกว่า มีผลต่อศักยภาพการแข่งขันซึ่งเป็นตัวแปรแฝงภายในที่มีตัวแปรเชิงประจักษ์คือ การส่งออก ลูกค้า และส่วนแบ่งการตลาดว่าเป็นอย่างไรบ้าง รวมทั้งตัว

แปรแฝงอื่น ๆ ด้วยว่ามีผลกระทบต่อกันมากน้อยเพียงใด จากโปรแกรม PLS-Graph

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยของการผลิตแบบลีน ได้แก่ การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีระดับการใช้ค่อนข้างมากอยู่ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.23 จากค่าระดับเต็มเท่ากับ 7 การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีระดับการใช้ค่อนข้างมากอยู่ที่ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.03 และคุณลักษณะเอื้ออำนวยมีระดับการใช้ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 สำหรับการผลิตแบบลีนมีระดับการใช้ปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ส่วนผลของผลิตภาพอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.43 และศักยภาพการแข่งขันอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18

2. ศักยภาพการแข่งขันมีความสัมพันธ์ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรแฝงอื่น ได้แก่ ผลิตภาพการบำรุงรักษาผลผลิตรวมและคุณลักษณะเอื้ออำนวย ผลิตภาพมีความสัมพันธ์ได้รับอิทธิพลจากตัวแปรแฝงอื่น ได้แก่ การผลิตแบบลีน การควบคุมคุณภาพโดยรวมและคุณลักษณะเอื้ออำนวย และการควบคุมคุณภาพโดยรวมมีความสัมพันธ์ได้รับอิทธิพลจากการบำรุงรักษาผลผลิตรวม

3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า (1) การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อการผลิตแบบลีนร้อยละ 0.8 อย่างมีนัยสำคัญคือไม่สนับสนุนสมมติฐานนี้ (2) การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อการควบคุมคุณภาพโดยรวม ร้อยละ 63.2 (3) การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อการผลิตแบบลีน ร้อยละ 18 (4) คุณลักษณะเอื้ออำนวย



มีอิทธิพลด้านบวกต่อการผลิตแบบสิ้น ร้อยละ 29.2 (5) การผลิตแบบสิ้นมีอิทธิพลด้านบวกต่อผลิตภาพ ร้อยละ 19.3 (6) ผลิตภาพมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน ร้อยละ 41.5 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่มากที่สุดทีเดียวเพราะเกี่ยวข้องกับ การส่งมอบ คุณภาพผลิตภัณฑ์และต้นทุนการผลิต (7) การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อผลิตภาพ ร้อยละ 10.4 อย่างไม่มีนัยสำคัญ (8) การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน ร้อยละ 15.1 (9) การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อผลิตภาพ ร้อยละ 40.3 (10) การควบคุมคุณภาพโดยรวมมีอิทธิพลด้านลบต่อตัวแปรผกผันกับศักยภาพการแข่งขัน ร้อยละ 0.1 อย่างไม่มีนัยสำคัญ (11) คุณลักษณะเอื้ออำนวยมีอิทธิพลด้านบวกต่อผลิตภาพ ร้อยละ 24.6 (12) คุณลักษณะเอื้ออำนวยมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน ร้อยละ 18.9 และ (13) การผลิตแบบสิ้นมีอิทธิพลด้านลบต่อตัวแปรผกผัน ร้อยละ 3.8 กับศักยภาพการแข่งขัน อย่างไม่มีนัยสำคัญ

อภิปรายผล

ผลิตภาพมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน ผลิตภาพซึ่งประกอบด้วย การส่งมอบได้ตรงตามเวลาที่กำหนด คุณภาพผลิตภัณฑ์ ต้นทุนการผลิตต่ำ ทำให้มีราคาขายที่แข่งขันได้ จะทำให้เกิดศักยภาพการแข่งขัน มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้น (Marosszekey & Karim, 1997)

การบำรุงรักษาผลผลิตรวมมีอิทธิพลด้านบวกต่อศักยภาพการแข่งขัน การปรับปรุง

สมรรถนะการทำงานโดยมีการบำรุงรักษาผลผลิตรวมด้วย ทำให้เกิดศักยภาพการแข่งขันในประเทศ (Farooque & Mohapatra, 2007) และมีผลต่อการส่งออกด้วย (Ahuja & Khamba, 2008) ในอุตสาหกรรมผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดใหญ่ส่วนใหญ่จะทำการบำรุงรักษาผลผลิตรวมและส่งชิ้นส่วนให้กับผู้ประกอบการรถยนต์ซึ่งมีการส่งรถยนต์ไปต่างประเทศด้วย แต่ในบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ขนาดเล็กและขนาดกลางส่วนใหญ่ยังใช้เครื่องจักรเก่า จึงทำการบำรุงรักษาผลผลิตรวมน้อย มีเครื่องจักรสำรองไว้

ทั้งนี้จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อค้นพบดังต่อไปนี้ (1) คุณลักษณะเอื้ออำนวยด้านเทคโนโลยีการผลิตซึ่งมีอิทธิพลต่อการผลิตแบบสิ้นทั้งวิธีการผลิตและอุปกรณ์เครื่องมือ เช่น สายพานการผลิต อุปกรณ์สื่อสารในการส่งผลิต เพื่อให้การผลิตไหลไปได้อย่างต่อเนื่อง โดยการผลิตแบบสิ้นไปมีอิทธิพลต่อผลิตภาพซึ่งไปช่วยให้เกิดศักยภาพการแข่งขันอีกทีหนึ่ง (2) เทคโนโลยีการผลิตเป็นส่วนหนึ่งของคุณลักษณะเอื้ออำนวยยังไปมีอิทธิพลต่อผลิตภาพซึ่งส่งผลต่อศักยภาพการแข่งขันโดยตรงมากที่สุด มากกว่าการบำรุงรักษาผลผลิตรวม การควบคุมคุณภาพโดยรวม และการผลิตแบบสิ้น (3) ความเข้าใจในวิธีการผลิตแบบสิ้นในผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์และการนำไปใช้ยังไม่มากนัก ทำให้ได้ผลลัพธ์ยังไม่มากอย่างที่ผู้ใช้ประกอบรถยนต์ใช้กัน จึงจำเป็นต้องส่งเสริมให้ความรู้วิธีการผลิตแบบสิ้นให้มากกว่านี้



ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการส่งเสริมการอบรมวิธีการผลิตแบบลีนแก่บุคลากรในอุตสาหกรรม เพื่อให้เกิดความเข้าใจในวิธีการใส่ซ้และตระหนักในความสำคัญที่จะนำไปใช้เพื่อพัฒนาศักยภาพการแข่งขันของผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ภายในประเทศ

2. ส่งเสริมสถาบันองค์กรอิสระหรือสมาคมที่เกี่ยวข้องกับผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ จัดให้มีกลุ่มพัฒนาวิธีการผลิตแบบลีนในผู้ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ ซึ่งปัจจุบันสถาบันยานยนต์

ดำเนินการอยู่ ควรมีการส่งเสริมให้ดำเนินการอย่างกว้างขวางให้มีประสิทธิภาพโดยต่อเนื่องเพื่อประโยชน์แก่เศรษฐกิจของประเทศ

3. หน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้าเครื่องจักรอุปกรณ์ที่ใช้ในอุตสาหกรรมอำนวยความสะดวกให้การนำเข้าหรือการผลิตอุปกรณ์เครื่องมือที่ช่วยในการผลิตแบบลีนในด้านภาษี เช่น สายพานการผลิต อุปกรณ์เตือนอัตโนมัติเมื่อเกิดสิ่งผิดปกติ อุปกรณ์สื่อสารการส่งการผลิต

เอกสารอ้างอิง

บัณฑิต ผังนิรันดร์. (2551). *เอกสารการบรรยาย PLS-PM*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

บัณฑิต ผังนิรันดร์ และวนิดา สุวรรณนิพนธ์. (2547). *การวิจัยทางธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

Ahuja, I. P. S., & Khamba, J. S. (2008). Justification of total productive maintenance initiatives in Indian manufacturing industry for achieving core competitiveness. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 19(5): 645-669.

Alastair, S. (1999). *A guide to performance measurement and non-financial indicators*. Retrieved April 1, 2007, from <http://www.fpm.com/journal/>

Chin, W. W. (2001). *PLS-Graph User's guide versions 3.0*. Houston, TX: University of Houston, C.T, Bauer College of Business.

Eng, Q. E., & Yusof, S. M. (2003). *A survey of TQM practices in the Malaysian electrical and electronic industry*. Retrieved October 10, 2008, from <https://www.fkm.ufm>

Farooquie, J. A., & Mohapatra, A. B. (2007). *Japanese techniques and Indian manufacturing: Some inferences*. Retrieved November 13, 2008, from <http://ieexploreieee.org>

Field, A. (2003). *Designing a Questionnaire*. Retrieved May 28, 2010, from www.Statisticsshell.com



- Garg, I. (2008). *Employee training and participation – A must for total quality management*. Retrieve November 25, 2008, from www.cluteinstitute-onlinejournals.com
- Guiffrida, A. L., & Nagi, R. (1996). *Fuzzy set theory applications in production management research: A literature survey*. Retrieved September 9, 2007, from www.eng.buffalo.edu
- Hashmi, K. (2008). *Introduction and implementation of total quality management (TQM)*. Retrieved July 6, 2008, from <http://www.isixsigma.com/library.com>
- Ichimura, M., & Arunachalam, S. (2003). *Development of a training framework for lean manufacturing-an empirical study*. Retrieved April 27, 2008, from m.ichimura@uel.ac.uk
- Karnani, A. (2007). Equilibrium market share-a measure of competitive strength. *Strategic Management Journal*, 3(1): 43-51.
- Katayama, H., & Bennett, D. (1996). Lean production in a changing competitive world. *International Journal of Operations & Production Management*, 16(2), 823.
- Kotelnikov, V. (2001). *Performance measurement*. Retrieved November 12, 2006, from www.1000ventures.com
- Kotelnikov, V. (2006). *Lean production doing more with less*. Retrieved November 26, 2006, from www.1000ventures.com
- Marosszeky, M., & Karim, K. (1997). *Performance measurement*. Retrieved November 2, 2006, from www.iglc.net
- Miller, J. (1998, August 6). *Targeting customers, building stronger relationships and Increasing sales*. *Auto Inc*. Retrieved May 18, 2008, from <http://www.asashop.org/autoinc/june98.manage.htm>
- Moreira, M. R., & Alves, R. (2006). *How far from just-in-time are Portuguese firms ? A survey of its progress and perception*. Retrieved October 4, 2008, from www.fep.up.pt
- Picther, M. (2003). *Examining just-in-time and theory of constraints: Lean direction*. Retrieved August 3, 2007, from <http://www.sme.org/cgi-bin/get-newsletter.pl>
- Prasad, R. N. (2004). *Fiji export competitiveness: A comparison with selected small island developing states*. Retrieved May 10, 2008, from www.reserveBank.gov.fj/docs/2004~06%20WP.pdf



- Pyzdek, T. (2000). *Six sigma and lean production*. Retrieved November 5, 2006, from <http://www.mmo.org.tr/endustrim>
- Rebecca, W. L. (2003). *Just-intime manufacturing and organizational performance: The role of information technology*. Retrieved April 10, 2008, from <http://www.allbusiness.com/technology/752300-1.htm>
- Roberts, J. (1997). *Total productive maintenance*. Retrieved September 30, 2006, from <http://enr.nms.edu/-etti/fall97/manufacturing/gon2.htm>
- Seagraves, T. L. (2004). *The competitive weapon: Using ROI measurement to drive results*. Retrieved July 29, 2007, from <http://www.astd.org/NR/rdonlyres>
- Spear, S. J. (2002). *Just-in-time in practice at Toyota*. Retrieved November 4, 2006, from sspear@hbs.edu
- Stewart, P. (2000). *Leantimes for labour: Trade unions, management and employees in process of change*. Retrieved December 5, 2008, from Stewart PR@Charlotte Yates.
- Thun, E. (2007). *International business and global governance*. Retrieved March 16, 2008, from <http://eanh.net/notes/IBGcomp.pdf>
- Venkatesh, J. (2005). *An introduction to total productive maintenance*. Retrieved November 12, 2006, from <http://www.plant-maintenance.com>
- Williamson, R. M. (2006). *Total productive maintenance: What it is and what it is not*. Retrieved November 11, 2006, from www.swspitcraw.com
- Yaffee, R. A. (2003). *Common Correlation and Reliability Analysis with SPSS for Windows*. Retrieved May 25, 2010, from <http://www.nyu.edu/its/statistics/Docs/correlate.htm>
- Youngman, K. J. (2003). *A guide to implementing the theory of constraints (TOC)*. Retrieved August 11, 2007, from <http://www.dbrmfg.co.nz/production.htm>



ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย Causal Factors Affecting the Effectiveness of Police Volunteers in Thailand

พลตำรวจตรี รมย์สิทธิ์ วีริยาสร

นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการสำรวจความคิดเห็นด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชน และคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจภาคประชาชน รวมทั้งสิ้น 362 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติพรรณนา การวิเคราะห์ปัจจัยเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ ด้วยโปรแกรม LISREL ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และปัจจัยด้านการบริหารจัดการ โดยที่ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติของอาสาสมัครตำรวจบ้านมากที่สุด ถัดมาคือปัจจัยด้านการบริหารจัดการ และปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ตามลำดับ

คำสำคัญ: อาสาสมัครตำรวจบ้าน, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, ปัจจัยเชิงสาเหตุ

Abstract

The research aimed to study Causal Factors Affecting the Effectiveness of Police Volunteers. The quantitative research employed a questionnaire given to a sample of 362 participants from police officers working as community police and the commission of overseeing and following-up police administration. The statistical analysis included descriptive statistic, confirmatory factor analysis and path analysis through use of LISREL program. The research revealed that factors affecting the performance effectiveness of police volunteers were their personal characteristic factors, public participation factors and management factors. The result showed that public participation factors were the most influent factor affecting the performance effectiveness of police volunteers followed by management factors and personal characteristic factors of the police volunteers respectively.

Keywords: Police Volunteers, Effectiveness, Causal Factors Affecting



บทนำ

รัฐมีหน้าที่ที่จะต้องปกป้องคุ้มครองประชาชนให้มีความสุข ปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง (วรเดช จันทรศร, 2555) และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดทางอาญา รักษาความสงบเรียบร้อย ดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ มาตรา 6) โดยเฉพาะสถานีตำรวจนั้น ถือเป็นจุดยุทธศาสตร์ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ซึ่งต้องใกล้ชิดสัมผัสกับประชาชนตลอดเวลาในการกิจเกี่ยวกับการให้บริการและการบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชนในทุกรูปแบบ (สมลักษณ์ ไชยเสรีฐ, 2549) ถึงแม้จำนวนตำรวจจะมีถึงสองแสนกว่าคน แต่เมื่อคิดสัดส่วนตำรวจต่อประชากรแล้ว ก็ยังนับว่าน้อยและไม่เพียงพอ และการที่จะเพิ่มตำรวจให้มากขึ้นก็เป็นไปได้ยาก หากตำรวจจะต้องปฏิบัติงานโดยลำพัง จึงเป็นเรื่องที่เป็นไปไม่ได้ (mission impossible) (เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน, 2553) ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงจำเป็นต้องตระหนักและพิจารณาบทบาททิศทางการปฏิบัติให้สอดคล้องกับสถานการณ์ และต้องปรับปรุงกลยุทธ์ แสวงหาแนวทาง วิธีการ หรือมาตรการที่เหมาะสม เพื่อสร้างความสัมพันธ์ และแสวงหาความร่วมมืออันดีกับประชาชน (สมลักษณ์ ไชยเสรีฐ, 2549)

ในการปฏิบัติงานของตำรวจในรูปแบบเดิมนั้น ตำรวจกับชุมชนแยกจากกัน (เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน, 2553) และบางครั้งตำรวจก็มีทัศนคติในทางลบต่อชุมชนและเห็นเป็นฝ่ายตรงข้ามมาคอยจับผิดพฤติกรรมของตำรวจ (พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, 2551)

ประกอบกับข้าราชการโดยส่วนใหญ่ยังยึดติดกับค่านิยมเป็นเจ้าขุนมูลนาย ชอบใช้อำนาจสั่งการ ยึดตัวเองเป็นศูนย์กลาง ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ร่วมปฏิบัติและตรวจสอบการทำงานในการปฏิบัติงาน ข้าราชการจะเป็นผู้กำหนดบทบาทและกิจกรรมในการแก้ปัญหา มิได้เป็นการแสวงหาความร่วมมือจากประชาชน โดยประชาชน ชุมชน หรือท้องถิ่น ไม่มีส่วนร่วมในการจัดการ อีกทั้ง หลักนิยมในการปฏิบัติงานของตำรวจยังมีความเชื่อที่ว่า การป้องกันที่ดีคือการใช้กำลังสายตรวจ เพราะการปรากฏตัวของตำรวจจะมีส่วนช่วยระงับยับยั้งการกระทำผิดได้ ซึ่งเป็นการมุ่งเน้นการบังคับใช้กฎหมายโดยเคร่งครัด ดังนั้น หน่วยงานในระดับสถานีตำรวจ ยังคงมีความเชื่อและยึดติดกับวิธีการใช้สายตรวจตามปกติเป็นส่วนใหญ่ และเป็นการดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ตำรวจเพียงฝ่ายเดียว กรณีมีปัญหาเกินกว่ากำลังที่มีอยู่ คำตอบต่อสาธารณชนคือกำลังตำรวจมีน้อยงบประมาณจำกัด ขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือในการปฏิบัติงานมีจำกัด (เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน, 2553; พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์, 2551) ซึ่งลักษณะของการปฏิบัติงานที่สวนทางกับวิถีของชุมชนดังกล่าวส่งผลให้เกิดช่องว่างขึ้น โดยความเชื่อในเรื่องการป้องกันอาชญากรรมและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด กลับทำให้ความรู้สึกในการมีส่วนร่วมเพื่อสร้างความรู้สึกร่วมกันของการเป็นเจ้าของชุมชนร่วมกันเป็นจุดยืนที่แตกต่างกันของแต่ละฝ่าย

องค์กรต่าง ๆ ได้มีการตระหนักและให้ความสำคัญของกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนและได้มีการนำเอาประชาชนมาเป็น



ภาคีเครือข่ายในการปฏิบัติการกิจอย่างจริงจัง เช่น กรณีสถาสมักรป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ของกระทรวงมหาดไทย (ระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยกิจการอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2553) และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ของกระทรวงสาธารณสุข (ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข ว่าด้วยอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน พ.ศ. 2554) เป็นต้น จะเห็นได้ว่าการออกระเบียบ กฎหมายไว้เป็นการเฉพาะเพื่อกำหนดรูปแบบการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในระดับปฏิบัติการได้มีการกำหนดขั้นตอนวิธีการการคัดเลือกตัวแทนของประชาชนในท้องถิ่นระดับรากหญ้าในแต่ละหมู่บ้านมาเป็นอาสาสมัคร รวมทั้งกำหนดบทบาทอำนาจหน้าที่และสิทธิประโยชน์ไว้อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

แม้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบอาสาสมัครตำรวจบ้านได้เริ่มดำเนินการอย่างเป็นทางการตั้งแต่ พ.ศ. 2551 เป็นต้นมา แต่เมื่อพิจารณาจากสถิติอาชญากรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ปรากฏว่ายังมีแนวโน้มของอาชญากรรมที่สูงขึ้นในทุก ๆ ปี จึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนในรูปแบบของอาสาสมัครตำรวจบ้านนั้นมีปัญหาข้อขัดข้องในการขับเคลื่อนหรือการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ หรือไม่อย่างไร ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทั้งในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ตำรวจทุกระดับ ผู้นำท้องถิ่น ประชาชน รวมทั้งประชาชนที่ทำหน้าที่อาสาสมัครตำรวจบ้านเองมีความรู้ความเข้าใจในหลักการมีส่วนร่วมและบทบาทอำนาจหน้าที่ที่มากนักน้อยเพียงใด มีการดำเนินการ

ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบกฎหมายหรือนโยบายของรัฐหรือไม่ ควรที่จะต้องดำเนินการในรูปแบบใดที่จะเหมาะสมกับบริบทของตำรวจไทยในยุคปัจจุบัน การวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่เหมาะสมกับบริบทของตำรวจไทยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่

การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) เริ่มต้นจากความต้องการทบทวนและเปลี่ยนแปลงบทบาทหน้าที่และกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเพื่อแก้ปัญหาการปกครองและปัญหาสังคมที่มีความซับซ้อน และผันผวนมากขึ้นในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีการของรูปแบบระบบราชการที่มีมาแต่เดิม (Barzelay, 2000; Peters, 1996; Pollitt & Bouckaert, 2004)

แนวคิด NPM มีที่มาจากทฤษฎีกลุ่ม NIE ทฤษฎีตัวการและตัวแทน (principal agent theory) และปรัชญาการจัดการ ซึ่งเห็นว่ารัฐควรปรับปรุงบทบาทในการบริหารเนื่องจากระบบราชการแบบดั้งเดิมมีจุดอ่อนบางประการที่ควรมีการปรับปรุงระบบราชการในอุดมคติเป็นหลักการที่ใช้บริหารองค์การขนาดใหญ่มีแบบ



แผนการจัดการตามโครงสร้างและลำดับขั้นการบังคับบัญชาใช้หลักคุณธรรมเป็นพื้นฐานแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะทาง ทำงานอย่างเป็นทางการอันเป็นการจัดองค์การที่ดีที่สุดเพื่อปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ (Weber, 1922) ซึ่ง Merton (1957) อธิบายปัญหาของระบบราชการซึ่งขัดกับสภาพความจริงของการอยู่ร่วมกันในสังคมของมนุษย์ตามการขนานนามปัญหาของระบบราชการ เช่น ความเคยชินกับงานประจำจนเกิดความรู้ประสิทธิภาพ หรือ Trained incapacity เป็นผลจากการยึดหลักโครงสร้างและหน้าที่ทำให้ระบบราชการมองมนุษย์เป็นเพียงกลไกของโครงสร้างจึงไม่ส่งเสริมการใช้ปัญญาละเลยมิติของการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมนุษย์ในที่สุดก็กลายเป็นบ่มเพาะความขัดแย้ง ความสงสัยหวาดระแวงและความเสื่อมและความเคยชินกับความไร้ประสิทธิภาพเป็นการเปลี่ยนแปลงสภาพจิตใจของคนจากการทำงานตามแบบแผนของระบบราชการทำให้ผู้ทำงานในระบบนี้ยึดกฎระเบียบเป็นที่ตั้งจนเปลี่ยนวิธีคิดในการทำงานและกระบวนการเบี่ยงเบนกลายเป็นเป้าหมาย กลุ่มนักรัฐประศาสนศาสตร์เห็นว่าระบบราชการมีจุดอ่อนจากการใช้หลักความเป็นกลางทางการเมืองการใช้หลักเหตุผลและลำดับขั้นการบังคับบัญชาตามแนวดิ่งเป็นฐานของอำนาจข้าราชการมีความมั่นคงในอาชีพมากจนทำให้คนขาดความกระตือรือร้นไม่ต้องการการเปลี่ยนแปลงจึงปรับตัวตามสถานการณ์ได้ยากนอกจากนั้น ยังมีความเป็นสถาบัน ความเป็นกลางและการยึดกฎระเบียบทำให้ข้าราชการที่มีศักยภาพและความกระตือรือร้นถูกจำกัด

บทบาทจากระบบไม่ยืดหยุ่นและขาดการใช้รางวัลและสิ่งจูงใจที่เพียงพอในการกระตุ้นให้ข้าราชการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Pandey & Moynihan, 2005; Peters, 1996)

การมีส่วนร่วมของประชาชน

การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการของการพัฒนาโดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ตั้งแต่เริ่มจนถึงสิ้นสุดโครงการ ได้แก่ การร่วมกันค้นหาปัญหา การวางแผน การตัดสินใจ การระดมทรัพยากร เทคโนโลยี การบริหารจัดการ การติดตามประเมินผล รวมทั้งเป็นการส่งเสริมสิทธิและพลังอำนาจของพลเมือง โดยประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของกลุ่ม ควบคุมการใช้และกระจายทรัพยากรของชุมชน อันจะก่อให้เกิดการแสดงออกซึ่งความสามารถของตนและได้รับผลประโยชน์จากการพัฒนา ตลอดจนเป็นการเปลี่ยนแปลงกลไกการพัฒนาโดยรัฐมาเป็นการพัฒนาที่ประชาชนมีบทบาทหลัก (ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543) เช่นเดียวกับ Parker (2002) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าเป็นกระบวนการที่ทำให้ประชาชนมีโอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในนโยบายของภาครัฐและยังเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของกระบวนการตัดสินใจในระดับประชาธิปไตย ขณะที่ Erwin (1976) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความหมายของการมีส่วนร่วมว่าการพัฒนาแบบมีส่วนร่วม คือ กระบวนการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินการพัฒนาร่วมคิดตัดสินใจ แก้ปัญหาของตนเองเน้นการมีส่วนร่วมอย่างแข็งขันของประชาชน ให้ความสำคัญสร้างสรรค์และความชำนาญของประชาชน



แก้ไขปัญหาาร่วมกัน การใช้วิทยาการที่เหมาะสม สนับสนุน ติดตามผลการปฏิบัติขององค์กรและ เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

กล่าวโดยสรุปว่า การมีส่วนร่วมของ ประชาชน หมายถึง กระบวนการซึ่งภาครัฐและ ประชาชนเข้ามามีส่วนในการดำเนินการ ใน กิจกรรมทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตและความ เป็นอยู่ของประชาชนในชุมชน เพื่อให้สามารถ บรรลุเป้าหมายร่วมกัน โดยมีการดำเนินการ ร่วมกันทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การร่วมคิดค้นหา สาเหตุ ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วม ปฏิบัติการ และร่วมประเมินผล รวมทั้งร่วมใน การรับผลของการดำเนินการนั้นร่วมกัน

อาสาสมัครตำรวจบ้าน

สืบเนื่องจากพระราชบัญญัติตำรวจ แห่งชาติ พ.ศ. 2547 มาตรา 7 กำหนดให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติส่งเสริมให้ท้องถิ่นและ ชุมชนมีส่วนร่วมในกิจการตำรวจเพื่อป้องกัน ปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การ รักษาความสงบเรียบร้อยและการรักษาความ ปลอดภัยของประชาชนตามความเหมาะสม และ ความต้องการของแต่ละพื้นที่ และระเบียบ คณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วย การส่งเสริมประชาชน ชุมชนท้องถิ่นและองค์กร มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2549 สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้ออกระเบียบ ขึ้นมารองรับกฎหมายและระเบียบดังกล่าว มีชื่อ ว่า “ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วย การส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชนท้องถิ่น และ องค์กร มีส่วนร่วมในกิจการตำรวจ พ.ศ. 2551”

โดยระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีการจัดตั้งอาสาสมัครขึ้นมา

ช่วยงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ มีชื่อว่า “อาสาสมัคร ตำรวจบ้าน” ซึ่งหมายถึง “แนวร่วมประชาชนที่ เข้ามามีส่วนร่วมในกิจการตำรวจลักษณะ ปฏิบัติการเพื่อการรักษาความสงบเรียบร้อยและ ป้องกันปราบปรามอาชญากรรม” และได้ กำหนดวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งอาสาสมัคร ตำรวจบ้านไว้ว่า (1) เพื่อแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชน/ชุมชน/ท้องถิ่น ให้มีส่วนร่วมใน การปฏิบัติงานเพื่อป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมคุ้มครองตนเองและชุมชน (2) เพื่อ เสริมสร้างบทบาทของกลุ่มพลังในการรักษา ความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยของ ชุมชน/ท้องถิ่น เป็นการแสวงหาความร่วมมือ จากประชาชนให้เข้ามาร่วมปฏิบัติกับเจ้า พนักงานตำรวจในการป้องกันปราบปราม อาชญากรรมยาเสพติด และอุบัติภัยต่าง ๆ รวมทั้งการตรวจตราของตำรวจสายตรวจ

อาสาสมัครตำรวจบ้านมีบทบาทหน้าที่ที่ สำคัญประกอบด้วย (1) เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้า พนักงานตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญา (2) เป็นผู้ช่วยเหลือเจ้า พนักงานตำรวจในการรักษาความสงบเรียบร้อย การบริการและอำนวยความสะดวกด้าน การจราจร (3) แจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ข้อมูล อาชญากรรม เบาะแสคนร้าย คดีอาญาทั่วไป และคดียาเสพติด (4) ร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจตั้ง จุดตรวจ จุดสกัดในพื้นที่ (5) ประสานงาน ระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจกับผู้นำชุมชนในหมู่บ้าน รวมทั้งเป็นเครือข่ายของฝ่ายเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองในพื้นที่ (6) มีอำนาจ ในการจับกุมผู้กระทำความผิดให้เป็นไปตาม บทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณา



ความอาญาในเรื่องอำนาจการจับกุมกรณี
ความผิดซึ่งหน้า ในฐานะราษฎรคนหนึ่ง และ
นอกจากนี้ยังมีอำนาจตามพระราชบัญญัติ
สงเคราะห์ผู้ประสบภัย เนื่องจากการช่วยเหลือ
ราชการ การปฏิบัติงานของชาติ หรือการปฏิบัติ
ตามหน้าที่มนุษยธรรม พ.ศ. 2543 อีกส่วนหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ
(quantitative research) โดยทำการสำรวจ
ความคิดเห็นด้วยวิธีการแจกแบบสอบถามใน
ประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อเท็จจริง และความ
คิดเห็นเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลการปฏิบัติงานจาก
ประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็น
ตำรวจชุมชน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดย
ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามเป็นหนังสือทางไปรษณีย์
ไปยังเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นตำรวจ
ชุมชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจ
ที่ทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชน ตอบทุกข้อคำถาม
ทั้งได้แนบซองพร้อมปิดแสตมป์จำหน่ายถึงผู้วิจัย
เพื่อส่งกลับ เมื่อทำการตอบแบบสอบถามเสร็จ
แล้ว โดยคำถามแต่ละชุดจะเป็นคำถามมาตราส่วน
ประมาณค่า ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้แจก
แบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน 362
ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ผลของข้อมูล โดยใช้การ
วิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (path analysis)
และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นด้วย
โปรแกรม LISREL

ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากประชากรที่เป็น
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชน
จำนวนทั้งสิ้น 212 คน และคณะกรรมการ
ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ

(กต.ตร.) ภาคประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 150 คน
รวมทั้งสิ้น 362 ราย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ
เก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ
เจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่ตำรวจชุมชนและ
คณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการ
บริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ภาคประชาชน โดย
แบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ส่วนคือ (1) ข้อมูลของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม และข้อมูลส่วนบุคคลของ
อาสาสมัครตำรวจบ้าน (2) ระดับประสิทธิผลการ
ปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน (3) ปัจจัย
ที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของ
อาสาสมัครตำรวจบ้าน

การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา
(content validity) ด้วยการนำเครื่องมือให้
ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ และ
สิ่งที่ควรปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น
แล้วนำผลที่ได้จากผู้ทรงคุณวุฒิมาวิเคราะห์โดย
การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาด้วยค่า
สัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of
Concordance: IOC) หรือดัชนีความตรงตาม
เนื้อหา (Content Validity Index: CVI) โดยเกณฑ์
ค่า IOC ในแต่ละข้อคำถามจะต้องมากกว่า 0.50
เพื่อแสดงว่าคำถามข้อนั้น ๆ มีความตรงตาม
เนื้อหา (ศิริชัย พงษ์วิชัย, 2552) แล้วนำมาหาค่า
ดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์ของแต่ละ
ข้อ (Index of Item Objective Congruence:
IOC) ได้ค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป

หาความเชื่อมั่น (reliability) โดยการนำ
แบบสอบถามที่ผ่านการวิเคราะห์แล้ว ไปทดลอง
ใช้ (Try Out) กับประชาชนจำนวน 100 คน ซึ่ง
ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ และนำ



ผลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (reliability) แบบสัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของครอนบัค (Cronbach) ความเชื่อมั่นทั้งฉบับ แบบสอบถาม ของประชากร เท่ากับ 0.941 โดยใช้สูตรหาค่า Coefficient Alpha และใช้เกณฑ์ยอมรับที่ค่ามากกว่า 0.70 เพื่อแสดงว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อมั่นเพียงพอ (วิชิต อุ๋อัน, 2550)

การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ทำหน้าที่เป็นตำรวจชุมชน จำนวนทั้งสิ้น 212 คน และคณะกรรมการตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจ (กต.ตร.) ภาคประชาชน จำนวนทั้งสิ้น 150 คน รวมทั้งสิ้น 362 รายในการตอบแบบสอบถาม

วิเคราะห์ข้อมูลด้วย (1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ Independent t-test และ Chi-Square (3) สถิติอ้างอิง ได้แก่ การวิเคราะห์องค์ประกอบ (Factor Analysis) การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product coefficient) การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น การวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนของตัวแบบความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น (structural equation model: SEM) ด้วยวิธีการวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์ (linear structure relationship) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป LISREL (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ, 2548)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงประจักษ์ในตัวแบบโดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ได้ข้อสรุปดังนี้

1. ตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในช่วง 0.149-0.571 โดยตัวแปรการบริหารจัดการของอาสาสมัครตำรวจบ้านกับตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.57 มีความสัมพันธ์กันสูงสุดรองลงมาคือ ตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลกับตัวแปรการมีส่วนร่วมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.47 โดยที่ตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงานกับตัวแปรการมีส่วนร่วมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.15 ซึ่งค่าสถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษาที่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงสอดคล้องกับการแสดงความเห็นจากแบบสอบถามของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่ได้แสดงความเห็นว่าตัวแปรเชิงประจักษ์พบว่า ตัวแปรเชิงประจักษ์พบว่า ข้อมูลด้านการบริหารจัดการของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ข้อมูลด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านทุกปัจจัยอยู่ในระดับมาก ข้อมูลด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้านทุกปัจจัยอยู่ในระดับปานกลาง

2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ที่แสดงความสัมพันธ์กันระหว่างตัวแปรเชิงประจักษ์ในแต่ละกลุ่มตัวแปรแฝงมีความใกล้เคียงกันดังนี้

2.1 ตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่



ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในช่วง 0.09-0.93 ซึ่งส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก โดยตัวแปรด้านระดับการศึกษาและด้านประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กันมาก ($r = 0.93$) รองลงมาคือด้านเพศ และด้านอายุ ($r = 0.88$) โดยที่รายได้กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันน้อย ($r = 0.09$) สอดคล้องกับการแสดงความเห็นจากแบบสอบถามของอาสาสมัครตำรวจบ้านที่ได้แสดงความเห็น อาสาสมัครตำรวจบ้านจะต้องเป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน

2.2 ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้านประกอบด้วย การร่วมคิดค้น การร่วมวางแผน การร่วมดำเนินการ การร่วมประเมินผล และการร่วมรับผลประโยชน์พบว่า ตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในช่วง 0.410-0.719 ซึ่งส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก โดยตัวแปรด้านการร่วมคิดค้นและด้านการวางแผน มีความสัมพันธ์กันสูงสุด ($r = 0.719$) รองลงมาคือด้านการร่วมดำเนินการและด้านการร่วมวางแผน ($r = 0.712$) โดยที่การร่วมประเมินผลและการร่วมคิดค้น มีความสัมพันธ์เท่ากับ ($r = 0.382$) และมีค่า $t = 10.01, 6.96, 9.95, 12.76$ และ 12.95 ตามลำดับ ซึ่งมีค่าสูงกว่า 1.96 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.3 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการของอาสาสมัครตำรวจบ้านประกอบด้วย การคัดเลือก การประชาสัมพันธ์ การติดต่อสื่อสาร

ทัศนคติ การตระหนักรู้ถึงปัญหาอาชญากรรมในชุมชน แรงจูงใจ การฝึกอบรม งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ พบว่า ตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในช่วง 0.022-0.098 ซึ่งส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก โดยตัวแปรด้านงบประมาณและด้านการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กันสูงสุด ($r = 0.098$) รองลงมาคือด้านงบประมาณและด้านทัศนคติ ($r = 0.095$) โดยด้านวัสดุอุปกรณ์ และการประชาสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เท่ากับ ($r = 0.022$)

2.4 ปัจจัยด้านประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความหวาดระแวงอาชญากรรม ความร่วมมือของชุมชน ความรู้สึกของประชาชนพบว่า ตัวแปรเชิงประจักษ์ทุกตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ในช่วง 0.400-0.071 ซึ่งส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง โดยตัวแปรด้านความรู้สึกของประชาชนและความหวาดระแวงอาชญากรรม มีความสัมพันธ์กันสูงสุด ($r = 0.071$) รองลงมาคือด้านความรู้สึกของประชาชนและด้านความร่วมมือของชุมชน ($r = 0.055$) โดยด้านความรู้สึกของประชาชนและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีความสัมพันธ์เท่ากับ ($r = 0.400$)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงประจักษ์ในกลุ่มตัวแปรด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านกับตัวแปรเชิงประจักษ์ในกลุ่มตัวแปรแฝงอื่น สามารถ



สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติในปัจจัยทุกด้าน พบว่า ปัจจัยทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ต่อข้อมูลด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านของแต่ละด้านเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนั้น ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้านมีอิทธิพลทางตรง (direct effect) ต่อปัจจัยประสิทธิผลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.84 ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ มีอิทธิพลทางตรง (direct effect) ต่อปัจจัยด้านประสิทธิผลของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน มีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ 0.80 และปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทยค่าสหสัมพันธ์ของอาสาสมัครตำรวจบ้าน เท่ากับ 0.469 ตามลำดับ

อภิปรายผล

ข้อสังเกตจากผลการวิจัย ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน แปลความหมายได้ว่า ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ที่มีพฤติกรรมแสดงออกเกี่ยวกับข้อมูลการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย กล่าวคือ อาสาสมัครตำรวจบ้าน ที่มีการศึกษา ประสบการณ์ และมีการวางแผน คิดค้นหาสาเหตุ สามารถร่วมรับผลประโยชน์ มีการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ สามารถเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นกับมาตรฐาน การปรับปรุงแก้ไขที่จะส่งผลให้คุณภาพของการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในประเทศไทย

ไทยสูงขึ้นตามไปด้วย สอดคล้องกับ กรแก้วเพชรจำรัส (2545) และดวงเพ็ญ สำเนียง (2548) ที่กล่าวว่า การศึกษาและความรู้ถือเป็นองค์ประกอบเฉพาะบุคคล มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ เปิตรีบ และการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร และกนกพจน์ สิงห์เมธากุล (2550) ได้ทำการศึกษาถึงประสิทธิผลการทำงานของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หลังจากเข้ารับการอบรมหลักสูตรการเสริมสร้างทักษะเบื้องต้น การรักษาพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุก่อนถึงโรงพยาบาล ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ลจิสสาธณะที่แตกต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านการบริหารงานทั่วไปของอาสาสมัครตำรวจบ้าน จะประกอบด้วยวัสดุอุปกรณ์ การติดต่อสื่อสาร การประชาสัมพันธ์ การตระหนักรู้ถึงปัญหาอาชญากรรมในชุมชน แรงจูงใจ การฝึกอบรมงบประมาณ การคัดเลือก ทักษะคนดี แปลได้ว่าการบริหารจัดการที่ดี โดยได้รับการสนับสนุนจากทั้งภาครัฐและเอกชน ในด้านงบประมาณวัสดุอุปกรณ์ จะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ตลอดจนมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างตำรวจ อาสาสมัครและประชาชน โดยผ่านการคัดเลือกบุคคลที่เหมาะสมเข้ารับการพัฒนาด้านทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างทัศนคติที่ดีให้กับประชาชนในชุมชนให้เกิดความตระหนักรู้ถึงปัญหาอาชญากรรมในชุมชน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรุชา จันทรคง (2550) ได้ศึกษา



เรื่องการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนที่เข้าไปอาสาสมัครในโครงการสายตรวจอาสา ของ สภ.พาน จ.เชียงราย พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรที่จะมีการติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชนทราบถึงผลการปฏิบัติงานของตำรวจ นอกจากนี้ขวัญกำลังใจและปัจจัยด้านงบประมาณยังมีผลต่อการเข้าร่วมเป็นอาสาสมัครสายตรวจของประชาชนอีกด้วย เช่นเดียวกับ ตะวัน ตระการฤกษ์ (2552) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตรับผิดชอบของ สภ.เมืองสมุทรสาคร พบว่า การสนับสนุนด้านงบประมาณ การสร้างระบบคัดเลือกบุคคลเข้ามาเป็นราษฎรอาสาที่มีประสิทธิภาพ การจัดการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนทักษะและความคล่องตัวในการทำงาน การประเมินประสิทธิภาพในการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

1. พัฒนาและปรับปรุงระบบของโครงสร้างการคัดเลือก การฝึกอบรมระยะสั้นงบประมาณ รวมทั้งควรพัฒนาและส่งเสริมให้อาสาสมัครในทุกด้านให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ การถ่ายทอดความรู้หรือเทคโนโลยีการผลิตแก้อาสาสมัครตำรวจบ้านอีกทั้งควรส่งเสริมความร่วมมือระหว่างอาสาสมัครตำรวจบ้าน ตำรวจประชาชน ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน

2. สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีการส่งเสริมและพัฒนากิจการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านในส่วนที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือ การส่งเสริมและปรับเปลี่ยนบทบาทของหน่วยงานสนับสนุน อันมีหน่วยงานหลักของภาครัฐที่ดำเนินงานเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมกลไกการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน โดยมุ่งเน้นการส่งเสริมด้านงบประมาณ ด้านประสิทธิผลการดำเนินงานเพื่อยกระดับศักยภาพพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน นอกจากนี้ควรส่งเสริมบทบาทของหน่วยงานอื่น ๆ ที่ทำหน้าที่สนับสนุนและส่งเสริมทางด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้าน แต่ทั้งนี้ควรจะมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยให้ชัดเจนและลดหน้าที่ที่ซ้ำซ้อนกัน เพื่อให้เกิดการสนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครตำรวจบ้านอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ในการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการคัดเลือกอาสาสมัครตำรวจบ้านนั้นควรจะกำหนดคุณสมบัติของผู้ที่จะเข้ามาทำหน้าที่ดังกล่าวไว้ในระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างชัดเจน ทั้งในด้านอายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ฯลฯ ทั้งนี้เพื่อให้ได้กำลังพลที่มีความพร้อมและมีศักยภาพในการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ



เอกสารอ้างอิง

- กนกพจน์ สิงห์เมธากุล. (2550). ประสิทธิภาพในการทำงานของอาสาสมัครหน่วยกู้ภัยมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง หลังจากได้รับการอบรมหลักสูตรเสริมสร้างทักษะเบื้องต้น การปฐมพยาบาล ณ จุดเกิดเหตุ ก่อนถึงโรงพยาบาล. วิทยานิพนธ์สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- กรแก้ว เพชรจำรัส. (2545). ปัจจัยการเปิดรับข่าวสารการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์ที่ส่งเสริมต่อ ภาพลักษณ์. กรุงเทพฯ: ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- เฉลิมเกียรติ ศรีวรขาน. (2553). หลักการและแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมแบบมีส่วนร่วม. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ดวงเพ็ญ สำเนียง. (2548). การนำเสนอภาพโฆษณาในท่าอากาศยานกรุงเทพ: การเปิดรับ การรับรู้ และการจำได้ของผู้ใช้บริการ. วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจ บัณฑิตย.
- ตะวัน ตระการฤกษ์. (2552). การมีส่วนร่วมของราษฎรอาสาในการป้องกันปราบปรามอาชญากรรมใน เขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรเมืองสมุทรสาคร. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ. (2543). กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- พงศ์พัฒน์ ฉายาพันธุ์. (2551). ผลการปฏิบัติงานโครงการ “ตำรวจกองปราบผู้รับใช้ชุมชน (community policing). กรุงเทพฯ: กองบังคับการปราบปราม กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง.
- ยติยา กระต่ายโพธิ์. (2549).
- วรเดช จันทรศร. (2555). ปรัชญาของการบริหารภาครัฐแนวใหม่: ทฤษฎี องค์ความรู้ และการปฏิรูป. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิจิต อุ๋อัน. (2550). การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ. กรุงเทพฯ: บริษัทพรินท์แอนด์มี (ประเทศ ไทย) จำกัด.
- ศิริชัย พงษ์วิชัย. (2552). การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์เน้นสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมลักษณ์ ไชยเสริฐ. (2549). การพัฒนารูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในคณะกรรมการ ตรวจสอบและติดตามการบริหารงานตำรวจสถานีตำรวจนครบาล. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ และคณะ. (2548). วิธีวิทยาการวิจัยเชิงคุณภาพ: การวิจัยปัญหาปัจจุบันและ การวิจัยอนาคตกาล. กรุงเทพฯ: สามลดา.



อรุชา จันทรวง. (2550). การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชนที่เข้าร่วมเป็นอาสาสมัครในโครงการสายตรวจอาสา ของสถานีตำรวจภูธรพาน จังหวัดเชียงราย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Barzelay, M. (2000). *The new public management: Improving research and policy dialogue*. Berkeley, CA: University of California Press.

Erwin, W. (1976). *Participation Managements; Concept theory and the implementation*. Atlanta: Geogin state University.

Merton, R. K. (1957). *Bureaucratic structure and personality*. New York: Harcourt College.

Pandey, S. K., & Moynihan, D. P. (2005). *Bureaucratic red tape and organizational performance: Testing the moderating role of culture and political support*. Retrieved February 2, 2008, from <http://ssrn.com/abstract=867124>

Peters, B. G. (1996). *Future of governing* (2nd ed.). Lawrence, KS: University Press of Kansas.

Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2004). *Public management reform: A comparative analysis* (2nd ed.). Oxford: Oxford University Press.



การรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเตรียมความพร้อมในการเป็นประชาคมอาเซียน ของผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า

ASEAN Economic Community And prepare for the ASEAN community of
entrepreneurs and employees of the agent handling the goods.

สุขกมล ทรัพย์ดีมงคล

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน และการเตรียมความพร้อมในการเป็นประชาคมอาเซียนของผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า และเพื่อศึกษาผลกระทบจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนทั้งในด้านบวกและด้านลบของผู้ประกอบการและพนักงานของธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือผู้ประกอบการ จำนวน 5 บริษัท และตัวแทนพนักงานจำนวน 5 บริษัท ๆ ละ 2 คน รวมทั้งสิ้น 10 คน ซึ่งเป็นผู้จัดการขนส่งสินค้า โดยใช้รายชื่อสมาชิกของสมาคมผู้บริหารจัดการขนส่งสินค้า การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการสร้างโน้ตค้นเชิงทฤษฎี (Theoretical Coding) ในรูปของข้อเสนอที่เป็นข้อสรุปเชิงทฤษฎี (Proposition) ผลการศึกษาพบว่า (ก) การเตรียมความพร้อมในการเป็น AEC โดย (1) SMEs และภาคแรงงานในธุรกิจระดับนี้ ควรเร่งพัฒนาเครือข่ายด้วยการจับมือสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ ซึ่งเป็นการร่วมมือกับผู้ประกอบการไทยด้วยกันหรือร่วมกับผู้ประกอบการในประเทศต่างๆ ในอาเซียน หรือหากมีความสามารถเพียงพอก็ย่อมเป็นโอกาสจากเงื่อนไขที่เอื้อให้เกิดการลงทุนธุรกิจ การเคลื่อนย้ายสินค้าและเคลื่อนย้ายแรงงานแบบข้ามพรมแดนได้สะดวกมากขึ้น (2) การสนับสนุนบุคลากรในบริษัทที่เป็นสมาชิกของสมาคมด้วยการจัดหลักสูตรอบรมด้านภาษาอังกฤษรวมถึงการให้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับการขนส่งมากขึ้นโดยร่วมกับสถาบันการศึกษาที่เป็นพันธมิตรเพื่อเป้าหมายในการสร้างบุคลากรที่มีคุณภาพในอนาคต (3) ผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการดำเนินธุรกิจ โดยหากมีศักยภาพก็อาจเพิ่มการให้บริการแบบครบวงจรตั้งแต่ต้นน้ำจนถึงปลายน้ำ หรืออาจรวมตัวกันให้บริการภายใต้ความถนัดที่หลากหลาย (4) การส่งเสริมและผลักดันให้สมาชิก โดยเฉพาะรายเล็กๆ ได้เล็งเห็นถึงความเปลี่ยนแปลงต่างๆ เพื่อร่วมกันหาทางป้องกัน เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจการพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการให้บริการที่พึงพอใจกับลูกค้า ซึ่งทั้งหมดนี้จำเป็นต้องทำไปพร้อมๆ กัน และ (5) การประสานกับภาครัฐซึ่งสนับสนุนเงินทุนผ่านกองทุนเพื่อช่วยเหลือผู้ประกอบการภาคการผลิตหรือบริการที่ได้รับผลกระทบจากการเปิดเสรีทางการค้า ทั้งนี้กระทรวงพาณิชย์ได้จัดสรรเงินจากกองทุนดังกล่าวเป็นกองทุนเพื่อการปรับตัวของภาคการผลิตและบริการ ซึ่งเป็นอีกหนึ่งแผนงานด้านการรองรับผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอีกด้วย และ (ข) ผลกระทบจากการเป็น AEC คือ (1) เงื่อนไขการเปิดเสรีภายใต้การสนับสนุนให้ทุนต่างชาติในอาเซียนเข้ามาลงทุนในประเทศต่างๆ ได้เพิ่มขึ้นจากสัดส่วนการถือหุ้นร่วมทุนจากเดิมคือ ชาวต่างชาติถือหุ้นได้สูงสุดที่ 49% ขยายมาเป็น 70%ก็อาจเสี่ยงต่อการที่ผู้ประกอบการของไทยทั้งที่มีอยู่เดิม และรายใหม่ๆ อาจเติบโตได้ยาก หรือถูกครอบงำ และเข้าครอบครองกิจการโดยทุนต่างชาติที่มีพื้นฐานแข็งแกร่งกว่า (2) ข้อกำหนดเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในการเคลื่อนย้ายแรงงานวิชาชีพชาวอาเซียนที่จะกระทำได้โดยเสรีมากขึ้น อาจส่งผลต่อระบบการจ้างงานของอุตสาหกรรมนี้ในประเทศไทยไปด้วย และ (3) แม้การเปิดเสรีธุรกิจด้านการให้บริการโลจิสติกส์มากขึ้นอาจส่งผลดีต่อผู้ใช้บริการจากมีการแข่งขันในฟากของผู้ให้บริการที่สูงขึ้น แต่ในระยะยาวแล้วการแข่งขันดังกล่าวอาจลดลงโดยเหลือเพียง



ผู้ให้บริการขนาดใหญ่จำนวนน้อยรายที่เป็นทุนต่างชาติซึ่งหากเข้ามามีบทบาทในอุตสาหกรรมนี้มากขึ้นก็อาจทำให้อำนาจต่อรองของผู้ใช้บริการค่อยๆ ลดลง

คำสำคัญ: ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน, ธุรกิจตัวแทนบริหารจัดการขนส่งสินค้า, ผู้ประกอบการ

Abstract

This study aims to study the integration of the ASEAN Economic Community And prepare for the ASEAN community of entrepreneurs and employees of the agent handling the goods. And to study the impact of the integration of the ASEAN Economic Community on the positive and negative aspects of the operators and employees of the merchants. The interview form was used as a tool to collect data. The population of this study is 5 entrepreneurs and 5 employees representing 2 employees, totaling 10 persons. Use the list of members of the consignee consortium. This research is a qualitative study. Using interview form Analyze data by constructing theoretical coding in the form of a theoretical proposal. (Proposition) The study indicated that: (a) Preparing to become an AEC by (1) SMEs and the labor sector in this business class. Should accelerate the development of the network by building partnerships. It is a cooperation with Thai entrepreneurs or together with entrepreneurs in other countries in ASEAN, or if they are capable enough, it is an opportunity for investment. Moving goods and moving labor across borders is more convenient. (2) Supporting staff members of the association by providing English language training and new knowledge. More transport with partner institutions for the goal of building quality personnel in the future. (3) Service providers need to add value to their business. With the potential, it could increase the turnkey services from upstream to downstream. (4) encouraging and motivating the members Especially small ones. I see the changes. To find a way to protect Increase efficiency in business operations, personnel development. As well as providing customer satisfaction. All these need to be done simultaneously; and (5) coordination with the public sector, which finances through funds to assist operators in the manufacturing or service sectors affected by trade liberalization. The Ministry of Commerce has allocated funds from the fund as a fund for the adjustment of production and service sectors. This is another project to support the impact in the future as well. and (b) The impact of the AEC is (1) liberalization conditions under which foreign capital in ASEAN is invested. Has increased from the shareholding in Foreigners holding up to 49% of their share, up to 70%, may be at risk for both existing and new Thai entrepreneurs. Or overwhelmed (2) The provisions on facilitating the movement of ASEAN professional workers will be more freely carried out. This may have an impact on the employment system of this industry in Thailand, and (3) even more liberalization of the logistics service business could benefit the subscriber from competing on the ferry. Of the higher carrier In the long run, however, the competition may be reduced, with only small, foreign-owned carriers, which are more likely to play a greater role in the industry decrease.

Keywords: ASEAN Economic Community, Business Agents, Merchants, Entrepreneurs



บทนำ

อาเซียน หรือ สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asia Nation) เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นตามปฏิญญา (จุลชีพ ชินวรโรณ, 2544) กรุงเทพฯ เมื่อวันที่ 8 สิงหาคม พ.ศ. 2510 ปัจจุบันมีประเทศสมาชิก 10 ประเทศ ประกอบด้วยสมาชิกผู้ก่อตั้ง 5 ประเทศ คือ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และประเทศ บรูไนซึ่งเข้ามาเป็นสมาชิกลำดับที่ 6 ต่อมาเพิ่มสมาชิกใหม่เพิ่มอีก 4 ประเทศคือ กัมพูชา ลาว พม่า และเวียดนาม อาเซียน เมื่อแรกก่อตั้งมีวัตถุประสงค์ เพื่อสร้างสันติภาพ และเสถียรภาพทางการเมืองในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ อันนำมาซึ่งเสถียรภาพทางการเมือง และความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ และในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนที่ประเทศสิงคโปร์ ได้ลงนามในการ ลดอัตราภาษีศุลกากรระหว่างกัน โดยได้จัดตั้งเขตการค้าเสรีอาเซียน (AFTA) ขึ้น

ในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนในปี 2546 ที่บาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำอาเซียนได้ประกาศแถลงการณ์Bail Concord II เห็นชอบที่จะจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลักคือ ประชาคมความมั่นคง ประชาคมเศรษฐกิจ ประชาคมสังคมและวัฒนธรรม ภายในปี 2558 และต่อมาเดือนสิงหาคมของ ปี พ.ศ.2550ที่ผ่านมารัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ลงนามในพิธีสารว่าด้วยการรวมกลุ่มสาขาโลจิสติกส์ของอาเซียน ซึ่งจะเป็นสาขาที่ 12 ที่อาเซียนจะเร่งรัดการรวมกลุ่มให้แล้วเสร็จเร็วขึ้น จากเดิมที่ได้ลงนาม

ในพิธีสารเมื่อปี พ.ศ. 2547 มี 11 สาขาสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างอาเซียนให้เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single market and production base) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ลดช่องว่างในการพัฒนาระหว่างประเทศสมาชิกและส่งเสริมการรวมตัวของอาเซียนเข้ากับประชาคมโลกโดยมีการเคลื่อนย้าย สินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี และเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรีมากขึ้น

ในการประชุมสุดยอดผู้นำอาเซียนในปี 2546 ที่บาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำอาเซียนได้ประกาศแถลงการณ์Bail Concord II เห็นชอบที่จะจัดตั้งประชาคมอาเซียน (ASEAN Community) ซึ่งประกอบด้วย 3 เสาหลักคือ ประชาคมความมั่นคง ประชาคมเศรษฐกิจ ประชาคมสังคมและวัฒนธรรม ภายในปี 2558 และต่อมาเดือนสิงหาคมของ ปี พ.ศ.2550ที่ผ่านมารัฐมนตรีเศรษฐกิจอาเซียนได้ลงนามในพิธีสารว่าด้วยการรวมกลุ่มสาขาโลจิสติกส์ของอาเซียน ซึ่งจะเป็นสาขาที่ 12 ที่อาเซียนจะเร่งรัดการรวมกลุ่มให้แล้วเสร็จเร็วขึ้น จากเดิมที่ได้ลงนามในพิธีสารเมื่อปี พ.ศ. 2547 มี 11 สาขาสินค้าและบริการ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างอาเซียนให้เป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single market and production base) เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ลดช่องว่างในการพัฒนาระหว่างประเทศสมาชิกและส่งเสริมการรวมตัวของอาเซียนเข้ากับประชาคมโลกโดยมีการเคลื่อนย้าย สินค้า บริการ การลงทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี และเคลื่อนย้ายเงินทุนเสรีมากขึ้น



ตัวแทนออกของ (Customs broker) เป็นธุรกิจ ที่สำคัญอยู่ในกิจกรรมหนึ่งของห่วงโซ่โลจิสติกส์ เป็นภาคธุรกิจ ที่ให้บริการ ในด้านพิธีการศุลกากร (customs clearance) แก่ผู้นำเข้า และส่งออก เป็นธุรกิจ SME ขนาดย่อม ซึ่งส่วนใหญ่เจ้าของกิจการเป็นคนไทย จากข้อมูลของสมาคมชิปปิง แห่งประเทศไทย มีบริษัท ที่เป็นสมาชิกสามัญ 680 และสมาชิกสมทบ 295 (สมาชิกที่ทางสมาคมยังไม่ได้ดำเนินการตรวจสอบสถานประกอบการตามข้อกำหนดของสมาคม) และ จากสมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย มีสมาชิกสามัญ 198 บริษัท และสมาชิกวิสามัญ 291 (สมาชิกวิสามัญได้แก่สมาชิกที่ยังเป็นสมาชิกไม่ถึง 3 ปี) ดังนั้นผู้ประกอบการที่อยู่ใน ธุรกิจนี้ที่ขึ้นทะเบียนเป็นสมาชิก มีจำนวนรวม 1,464 บริษัท และยังมีผู้ประกอบการที่ยังไม่ได้ขึ้นทะเบียนสมัครเป็นสมาชิกของ สมาคม อีกจำนวนหนึ่งจากการสัมภาษณ์ อุปนายกฝ่ายประสานงานองค์กรและโลจิสติกส์ของ สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาต สมาชิกปัจจุบันที่เป็นตัวแทนออกของ และเจ้าของกิจการสัญชาติไทย มีจำนวน 200 บริษัท ที่อยู่ในกลุ่มธุรกิจนี้ และทราบกันโดยทั่วไปว่าธุรกิจนี้มีมาตั้งแต่ เริ่มมีหน่วยงานกรมศุลกากรมาจนถึงปัจจุบัน การเป็นผู้ประกอบการในด้านของตัวแทนออกของนี้ มีวิวัฒนาการมาตามลำดับทั้งในด้านของผู้ประกอบการ และด้านของพนักงาน โดยการดำเนินธุรกิจจะต่างจากธุรกิจอื่น ๆ เช่นผู้ประกอบการตัวแทนออกของ ในปัจจุบันจะต้องดำเนินธุรกิจให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของศุลกากร โดยต้องดำเนินการยื่นเรื่องขอการ

รับรองจากกรมศุลกากร ซึ่งมีข้อกำหนดที่สำคัญของกรมศุลกากร คือนิติบุคคลที่ยื่นขอการรับรองเพื่อดำเนินกิจการจะต้องเป็นสัญชาติไทย เป็นสมาชิกของสมาคมที่เกี่ยวข้องและกรมศุลกากรรับรองไม่ต่ำกว่า 3 ปี งบมีการวางค้าประกัน อย่างต่ำ 2 ล้านบาทกับหน่วยงานศุลกากร ต้องได้รับการตรวจสอบสถานประกอบการทุก 5 ปีจากหน่วยงานของกรมศุลกากร และต้องมีผู้ชำนาญการที่ผ่านการอบรม และ ได้รับการรับรองจากกรมศุลกากรประจำบริษัท อย่างต่ำ 1 คน ในด้านของพนักงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ต้องผ่านการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของที่กรมศุลกากรกำหนด และสอบผ่านจนได้รับบัตรผ่านพิธีการประจำตัว จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้ ซึ่งที่ผ่านมา ธุรกิจนี้ถือว่ามีความสำคัญมากในด้านของ การค้าระหว่างประเทศ เพราะเป็นธุรกรรมแรกที่ต้องเกิดเมื่อจะมีการส่งสินค้าออก และมีการนำสินค้าเข้ามาในประเทศ ประเทศไทยต้องพึ่งพาการส่งออกเป็นรายได้หลักของประเทศ ดูได้จาก GDP ของประเทศส่วนใหญ่มาจากการส่งออก โดยในปี พ.ศ. 2553 ประเทศไทยมีการส่งออก สินค้าไปต่างประเทศ มูลค่า (ล้านเหรียญสหรัฐ) 195,306.69 และมูลค่าการนำเข้า 182,927.12 คิดเป็น 61.1 ของGDP ในปี 2553 ซึ่งจากตัวเลขดังกล่าวกิจกรรมธุรกิจ ตัวแทนออกของต้องเข้ามามีบทบาทในขั้นตอนของการส่งออกและนำเข้าอย่างสำคัญโดยทำงานผ่านหน่วยงานศุลกากร จากการที่กระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ ทั่วโลกต้องแข่งขันทางการค้าที่รุนแรงทำให้นานาประเทศต้องมีการรวมกลุ่มในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความเข้มแข็งและอำนาจการต่อรองให้กับ



ประเทศของตนเองเพื่อที่จะสามารถยืนอยู่ในเวทีนี้ได้ในปัจจุบัน ประเทศไทยก็เช่นเดียวกัน ธุรกิจตัวแทนออกของซึ่งเป็นหนึ่งในธุรกรรมของธุรกิจโลจิสติกส์ จึงอยู่ในภาคของการแข่งขันที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้จากต่างประเทศ เพราะปัจจุบันประเทศต่างๆ ที่พัฒนาแล้วเริ่มมีความตื่นตัว ด้านการบริหารจัดการด้านโลจิสติกส์ ซึ่งหากเราสามารถปรับตัวได้ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ประเทศไทยก็จะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการค้าได้เช่นกัน

ประเด็นที่ผู้วิจัยให้ความสนใจธุรกิจตัวแทนออกของเป็นธุรกิจที่มีวิวัฒนาการมายาวนาน และเป็นกลไกสำคัญอย่างมากในกระบวนการหนึ่งของโลจิสติกส์ และยังมีความสำคัญมากในด้านของผู้ประกอบการที่ทำการค้าระหว่างประเทศโดยมีผู้ประกอบการและแรงงานที่เป็นคนไทยอยู่จำนวนมากของธุรกิจตัวแทนออกของนี้ จากที่ผ่านมาพบว่ามีงานวิจัยที่เกี่ยวกับธุรกิจตัวแทนออกของน้อยมาก ส่วนใหญ่จะทำการศึกษาในภาพรวมของกระบวนการโลจิสติกส์ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการศึกษา โดย จะวิเคราะห์ถึงผลกระทบที่จะเกิดทั้งกับผู้ประกอบการและพนักงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงผลกระทบของการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ทั้งในด้านบวก และด้านลบ กับธุรกิจตัวแทนออกของในด้านของผู้ประกอบการ และพนักงาน
2. เพื่อศึกษาถึงการเตรียมความพร้อม ณ ปัจจุบัน ของผู้ประกอบการ และพนักงาน สำหรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ จะศึกษาผลกระทบที่จะเกิดกับธุรกิจ ตัวแทนออกของในด้านของผู้ประกอบการ และพนักงานโดยจะใช้วิธีการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการค้นคว้าเอกสาร (Documentary Research) และการสัมภาษณ์ ผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น ผู้ประกอบการ พนักงาน และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย

ข้อมูลปฐมภูมิ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารพนักงานของธุรกิจตัวแทนออกของ และผู้บริหารขององค์กรที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย สมาคมชิปปิงแห่งประเทศไทย และจากการเข้าร่วมรับฟังการสัมมนา จากองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในเรื่องนี้ เช่น การจัดสัมมนาของ สภาผู้ส่งสินค้าทางเรือแห่งประเทศไทย เรื่อง ทิศทางโลจิสติกส์ไทยกับการก้าวสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (22 กันยายน ห้องประชุมศูนย์แสดงสินค้าไบเทคบางนา) การสัมมนา เรื่อง ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2015 แนวโน้มและการปรับตัว กรณีธุรกิจตัวแทนออกของ และโลจิสติกส์ โดยสมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย (24 สิงหาคม 2554) ข้อมูลจาก Internet ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และหน่วยงานราชการ

ข้อมูลทุติยภูมิ จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ กระทรวงพาณิชย์ ข่าวและบทความวิเคราะห์ที่เกี่ยวข้องในวารสาร และ เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้อง เช่น วารสาร รายเดือน logistics time, หนังสือพิมพ์ประชาชาติธุรกิจ



รายสัปดาห์ เว็บไซต์กระทรวงพาณิชย์ กระทรวง
การต่างประเทศ เป็นต้น

ผลการวิจัย

ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community) หรือที่เรียกสั้นๆ ว่า AEC เกิดขึ้นโดยการรวมกลุ่มเพื่อสร้างความร่วมมือและความเข้มแข็งทางเศรษฐกิจของประเทศสมาชิกอาเซียนที่มีด้วยกันทั้งหมด 10 ประเทศ ได้แก่ ไทย สิงคโปร์ อินโดนีเซีย มาเลเซีย ฟิลิปปินส์ บรูไน เวียดนาม พม่า ลาว และกัมพูชา โดยตั้งเป้าหมายที่จะดำเนินการให้สำเร็จภายในปี 2558 เพื่อสร้างให้อาเซียนเป็นตลาดและฐานการผลิตเดียวกัน (Single Market and Single Production Base) มีการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ เงินทุน และแรงงานมีฝีมืออย่างเสรี เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน (High Competitive Economic Region) มีการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค (Equitable Economic Development) และบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก (Fully Integrated into Global Economy)

โดยแนวคิดการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียนเกิดขึ้นอย่างชัดเจนจากการประชุมสุดยอดอาเซียน (ASEAN Summit) ครั้งที่ 8 เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2545 ณ กรุงพนมเปญ ประเทศกัมพูชา ที่ผู้นำอาเซียนเห็นชอบให้อาเซียนกำหนดทิศทางการดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (ASEAN Economic Community: AEC) ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับการรวมกลุ่มเป็นประชาคม

เศรษฐกิจยุโรป (European Economic Community: EEC) ในระยะแรกเริ่มก่อนที่จะเป็นสหภาพยุโรป (European Union) ในปัจจุบันต่อมาในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 9 เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2546 ณ เกาะบาหลี ประเทศอินโดนีเซีย ผู้นำอาเซียนได้ประกาศแถลงการณ์ Bali Concorde II เห็นชอบให้มีการรวมตัวไปสู่การเป็น AEC ภายในปี 2563 เพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของอาเซียนและคานอำนาจทางเศรษฐกิจของประเทศที่มีศักยภาพในภูมิภาคเอเชีย อาทิ จีน และอินเดีย โดยให้เร่งรัดการรวมกลุ่มเพื่อเปิดเสรีสินค้าและบริการสำคัญ 11 สาขา (Priority Sectors) ได้แก่ สินค้าเกษตร สินค้าประมง ผลิตภัณฑ์ไม้ ผลิตภัณฑ์ยาง สิ่งทอ ยานยนต์ อิเล็กทรอนิกส์ เทคโนโลยีสารสนเทศการบริการ ด้านสุขภาพ การท่องเที่ยว และการบิน และต่อมาได้เพิ่มสาขาโลจิสติกส์เป็นสาขาที่ 12 ซึ่งในการประชุมสุดยอดอาเซียนครั้งที่ 12 เมื่อวันที่ 13 มกราคม 2550 ณ เมืองเซบู ประเทศฟิลิปปินส์ อาเซียนได้เห็นชอบเร่งรัดการจัดตั้ง AEC จากเดิมที่กำหนดไว้ในปี 2563 เป็นปี 2558 โดยได้ลงนามในปฏิญญาเซบูว่าด้วยการเร่งรัดการจัดตั้งประชาคมอาเซียนในปี 2558 เพื่อให้ทันกับสถานการณ์เศรษฐกิจโลกที่เปลี่ยนแปลงไป และได้จัดทำแผนงานการจัดตั้งประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC Blueprint) ซึ่งเป็นแผนงานที่กำหนดเป้าหมายและกรอบการดำเนินงานสำหรับประเทศสมาชิกอาเซียน

องค์ประกอบสำคัญของ AEC Blueprint

(1) การเป็นตลาดเดียวและฐานการผลิตร่วม คือ แผนงานที่จะส่งเสริมให้มีการเคลื่อนย้ายสินค้า



บริการ การลงทุน เงินทุน และแรงงานฝีมืออย่างเสรี (2) การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางเศรษฐกิจของอาเซียน คือ แผนงานที่จะส่งเสริมการสร้างความสามารถในด้านต่างๆ เช่น นโยบายการแข่งขัน สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา นโยบายภาษี และการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (การเงินการขนส่งและเทคโนโลยีสารสนเทศ) (3) การพัฒนาเศรษฐกิจอย่างเสมอภาค คือ แผนงานที่จะส่งเสริมการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของสมาชิกและลดช่องว่างของระดับการพัฒนา ระหว่างสมาชิกเก่าและใหม่ เช่น สนับสนุนการพัฒนา SEMs และ (4) การบูรณาการเข้ากับเศรษฐกิจโลก คือ แผนงานที่จะส่งเสริมการรวมกลุ่มเข้ากับประชาคมโลกโดยเน้นการปรับประสานนโยบายเศรษฐกิจของอาเซียนกับประเทศภายนอกภูมิภาค เช่น การจัดทำเขตการค้าเสรีและการสร้างเครือข่ายในด้านการผลิตและจำหน่าย เป็นต้น

ผลกระทบของการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

ด้านผู้ประกอบการตัวแทนออกของ

ด้านบวก ผู้ประกอบการจะมีลูกค้าเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากการรวมกลุ่มประชาคมเศรษฐกิจอาเซียนจะมีประเทศสมาชิก 10 ประเทศ รวมเป็นฐานการผลิตเดียวกัน มีประชากรรวมกันประมาณ 590 ล้านคน โอกาสที่จะเพิ่มมูลค่าทางด้านของลูกค้าที่เพิ่มขึ้น ย่อมมีตามมาอย่างแน่นอน นอกจากนี้ผู้ประกอบการตัวแทนออกของยังมีโอกาสจัดตั้งธุรกิจและเปิดสาขาในประเทศต่าง ๆ ในกลุ่ม ซึ่งจะทำให้ง่ายขึ้น ในปัจจุบัน การเปิดสาขาในต่างประเทศเป็นสิ่งที่มีความซับซ้อนและทำได้ค่อนข้างยาก บาง

ประเทศมีปัญหาเรื่องการนำกำไรที่ได้จากการประกอบธุรกิจกลับประเทศของเราด้วย แต่หาก AEC มีผลบังคับใช้ นอกจากการดำเนินธุรกิจนอกประเทศจะสะดวกขึ้น ไม่ต่างจากการเปิดสาขาใหม่ในต่างจังหวัด การเคลื่อนย้ายเงินลงทุนและกำไรก็จะทำได้ง่ายขึ้น อันมีผลทำให้การทำธุรกิจคล่องตัว ความสามารถในการแข่งขันกับภูมิภาคอื่นก็จะเพิ่มสูงขึ้นด้วย อีกทั้งผู้ประกอบการตัวแทนออกของจะมีตัวเลือกในตลาดแรงงานมากขึ้น มีโอกาสจ้างงานด้วยค่าจ้างที่ถูกลง

ด้านลบ ผู้ประกอบการต้องเผชิญปัญหากับการแข่งขันที่รุนแรงเพิ่มขึ้น แต่หากปรับตัวรู้จักนำจุดแข็งให้เป็นประโยชน์และลดจุดอ่อนที่มีอยู่ เช่นการสร้างพันธมิตรทางการค้าและการลงทุนระหว่างประเทศในอาเซียนให้มากขึ้น นอกจากนี้ประเทศไทยมีปัจจัยเสี่ยงเรื่องอุทกภัยและนโยบายเรื่องต้นทุนสินค้าราคาสูง รวมทั้งการปรับแรงงานขึ้นต่ำ หรือการย้ายไปลงทุนประเทศเพื่อนบ้านของนักลงทุนต่างชาติ เพื่อลดต้นทุน ก็เป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาธุรกิจ ซึ่งช่องโหว่ที่เป็นอุปสรรคที่ต้องเร่งดำเนินการในระยะสั้นคือ การลดอุปสรรคและการแก้กฎหมายที่ล้าสมัย เช่น กรมศุลกากร ที่ยังใช้กฎหมายตั้งแต่ปี พ.ศ. 2469 รวมทั้งเร่งให้ความรู้กับผู้ประกอบการในเรื่องการได้สิทธิประโยชน์ทางการค้าจาก AEC

ด้านพนักงาน

ด้านบวก พนักงานมีโอกาสเข้าถึงแหล่งงานในอาเซียนเพิ่มขึ้นและช่วยให้พนักงานฝีมือดีมีการพัฒนาความถนัดเฉพาะทางมากขึ้น แต่ในโลกของคนทำงาน การจะถูกจ้างงานย่อมต้อง



อาศัยการมีคุณลักษณะและความสามารถที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน แต่การที่ใครคนหนึ่งจะถูกเลือก จะมาจากคุณลักษณะที่โดดเด่นมากกว่าบุคคลอื่นๆ ในอาชีพเดียวกัน เพราะโลกของข้อมูลข่าวสารที่เข้าถึงได้ง่ายและได้เร็วอย่างเช่นปัจจุบัน ทำให้คนที่ทำงานในอาชีพต่าง ๆ ก็สามารถรู้เรื่องพื้นฐานได้เท่าๆ กัน ดังนั้น สิ่งสำคัญคือทำอย่างไรให้ตนเองมีอะไรที่โดดเด่นมากกว่าคนอื่นในอาชีพเดียวกัน

ด้านลบ การแข่งขันในอาชีพตัวแทนออกของในอนาคตจะมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากในปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาต่าง ๆ มีการเปิดหลักสูตรการเรียนการสอน และอบรม ด้านโลจิสติกส์มากขึ้น โดยเฉพาะในปัจจุบันมีองค์กรของภาคเอกชนได้เปิดอบรมหลักสูตรเกี่ยวกับตัวแทนออกของเป็นจำนวนมาก เช่น สมาคมตัวแทนออกของรับอนุญาตไทย สมาคมชิปปิ้งแห่งประเทศไทย เป็นต้น ซึ่งมีจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในแต่ละรุ่นเป็นจำนวนมาก และมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ ทำให้มีแรงงานที่ผ่านการอบรมหลักสูตรตัวแทนออกของจำนวนมาก ดังนั้น พนักงานที่ประกอบอาชีพตัวแทนออกของในปัจจุบันควรเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งควรฝึกฝนตนเองในทักษะด้านต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เช่น ภาษา เทคโนโลยี เป็นต้น

การเตรียมความพร้อมสำหรับการเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน

1. องค์กรเตรียมวัฒนธรรมองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถทำงานภายใต้ความหลากหลายไม่ว่าจะเป็นพื้นที่แตกต่าง เชื้อชาติ ศาสนา

ภาษา หรือแม้แต่ความคิดและความเชื่อที่ไม่เหมือนกัน

2. องค์กรเตรียมความรู้ด้านภาษา และความสามารถด้านคอมพิวเตอร์

3. องค์กรเตรียมมองหาและรักษาคณเฑาะว์ให้อยู่กับองค์กรให้ได้ อาจต้องกำหนดว่าใครคือพนักงานที่องค์กร ‘เสียไม่ได้’ และต้องรักษาไว้ให้สุดความสามารถ

4. องค์กรเตรียมตัวรับการเปลี่ยนแปลงวิถีคิด และการทำงานแบบเดิมๆ ที่เคยสำเร็จ อาจไม่ได้ผลอีกต่อไป ควรมีการหมุนเวียนงาน (Rotation) เพื่อให้พนักงานยอมรับการเปลี่ยนแปลงบ้าง

5. องค์กรต้องตัดคำว่า ‘ความมั่นคงในการทำงาน’ (job Security) และ ‘ความภักดี’ (Royalty) โดยให้ความสำคัญกับ ‘ความสามารถ’ (Employability) หากพนักงานมีความสามารถ การงานย่อมมั่นคงในขณะเดียวกัน หากองค์กรมีความสามารถในการดูแลพนักงาน พนักงานจะเกิดความภักดี

6. ผู้นำต้องเป็นแบบอย่างในการเรียนรู้ และรับรู้ข่าวสาร เป็นคนแรกในองค์กรที่รับรู้ และตื่นตัวเปิดรับข้อมูลใหม่ๆ และมีหน้าที่สื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้คนในองค์กรตระหนัก ตื่นตัว

7. ผู้นำต้องมีหน้าที่ให้การสนับสนุนทั้งงบประมาณและทรัพยากรในการพัฒนาและรักษาคณเฑาะว์

8. ผู้นำควรปรับสภาพแวดล้อมและวัฒนธรรมในการทำงานให้เป็นองค์กรที่น่าอยู่

9. ฝ่ายบุคคลต้องเปิดหูเปิดตากว้างขึ้นเพื่อรับรู้สภาพความเป็นไปของเศรษฐกิจและ



ผลกระทบต่างๆ ฝ่ายบุคคลเป็นคู่คิดขององค์กร ต้องรับรู้และเข้าใจสิ่งที่เกิดขึ้นทั้งภายในและภายนอกองค์กรอย่างดี ไม่เพียงแต่โฟกัสความสนใจอยู่แต่ภายในองค์กรของตนเองเท่านั้น

10. ฝ่ายบุคคลต้องใกล้ชิดกับพนักงานมากขึ้น ทำหน้าที่เป็นสื่อกลางระหว่างผู้บริหารกับพนักงานเพื่อถ่ายทอดความเข้าใจทั้งสองฝ่าย

11. ฝ่ายบุคคลต้องมองหาแนวทางใหม่ๆ ในการสรรหาพนักงานและต้องเตรียมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น เพราะการสรรหาจะยากขึ้น การแข่งขันจะมีมากขึ้นด้วยเช่นกัน

12. การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตของพนักงานและเร่งพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยเน้นการฝึกอบรมและพัฒนาฝีมือแรงงานซึ่งจะก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อสร้างความแตกต่าง และสร้างคุณค่าให้กับการให้บริการ รวมถึงลงทุนในเทคโนโลยีเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

13. ผู้ประกอบการที่มีลูกค้าส่วนใหญ่ในประเทศยุโรปและสหรัฐฯ ควรเตรียมรับมือโดยกระจายตลาดหรือหากกลุ่มลูกค้าใหม่เพิ่ม เช่น ภายในภูมิภาคเอเชีย หรือเพิ่มสัดส่วนตลาดในประเทศมากขึ้น เพื่อชดเชยกับบริการที่อาจให้บริการได้ลดลงในตลาดเดิม รวมทั้ง ควรระวังการที่ลูกค้าอาจไม่สามารถจ่ายค่าบริการได้หากเศรษฐกิจแย่ลง และควรหาทางป้องกันความเสี่ยงจากอัตราแลกเปลี่ยนด้วยเครื่องมือที่เหมาะสมอย่างสม่ำเสมอด้วย

14. การมีพันธมิตรหรือผู้ให้ความช่วยเหลือจะช่วยนำไปสู่ทางลัดและผ่อนแรงได้ การเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ เช่น หอการค้า สมาอุตสาหกรรม สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาด

กลางและขนาดย่อม การรวมกลุ่มกันเองของผู้ประกอบการ และการขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ จะช่วยเพิ่มพลัง ในการต่อรอง การเข้าถึงแหล่งข้อมูล และช่วยให้มีเพื่อนช่วยแก้ไขปัญหาในยามยาก

15. สร้างความตระหนักเกี่ยวกับ AEC โดยการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับ AEC อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งการให้ข้อมูลและความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับ AEC ความรู้เกี่ยวกับเงื่อนไขและวิธีการใช้ประโยชน์จาก AEC ผลการวิจัยเกี่ยวกับโอกาสทางการตลาดและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น และปรับรูปแบบข้อมูลในรูปแบบที่เข้าใจได้ง่าย รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับประเทศเพื่อนบ้านในอาเซียน

ในการปรับเปลี่ยนและเตรียมความพร้อม คือต้องมุ่งเน้นให้ความสำคัญกับประเภทของการให้บริการของตัวแทนออกของที่ตนเองมีความถนัด และชำนาญอย่างมากเป็นพิเศษ ให้ชัดเจนจะมีส่วนช่วยได้มาก ประกอบกับ วัฒนธรรม การเอื้ออาทร และการเอาใจใส่กับลูกค้า ซึ่งจุดนี้ ต่างชาติยังสู้คนไทยไม่ได้ซึ่งข้อนี้ถือว่าเป็นจุดแข็งของคนไทย การดูแลรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับบริษัทได้นาน ๆ รวมทั้งการสร้างเครือข่ายในการรวมกลุ่มของการให้บริการ ในกลุ่มธุรกิจคนไทยด้วยกันและการสนับสนุนธุรกิจที่เป็นของคนไทย จะมีส่วนสร้างศักยภาพในการแข่งขันได้

ข้อเสนอแนะ

1. ตัวแทนออกของควรมีการให้บริการเสริมอื่น ๆ เพิ่มเติมจากบริการดำเนินพิธีการศุลกากร เพื่อให้การให้บริการที่ครบวงจร โดยเฉพาะบริการขนส่งสินค้าซึ่งลูกค้ามีความต้องการใช้บริการมาก



ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงความปลอดภัย ความรวดเร็วในการขนส่งสินค้าด้วย

2. ตัวแทนออกของควรแสดงความรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของตัวแทนออกของ ซึ่งก่อให้เกิดความเสียหายต่อลูกค้า เช่น การแสดงความรับผิดชอบของตัวแทนออกของในกรณีการสำแดงรายการในใบขนสินค้าผิดพลาด โดยการชดเชยค่าเสียหายหรือดำเนินการแก้ไขปัญหโดยไม่คิดค่าธรรมเนียมแก่ลูกค้า เป็นต้น เมื่อเกิดปัญหาระหว่างการให้บริการลูกค้า ตัวแทนออกของควรแจ้งลูกค้าและอธิบายถึงแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ลูกค้าอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง

3. ตัวแทนออกของควรนำค่าธรรมเนียมการให้บริการของบริษัทตัวแทนออกของเปรียบเทียบกับราคาตลาด เพื่อกำหนดราคาที่เหมาะสมและแจ่มแจ้งค่าใช้จ่ายในการให้บริการเพื่อแสดงให้ลูกค้าเห็นว่า ค่าธรรมเนียมในการให้บริการมีความเหมาะสม

4. ตัวแทนออกของควรคำนึงถึงทำเลที่ตั้งที่มีความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับลูกค้า โดยลูกค้าสามารถติดต่อตัวแทนออกของได้ง่าย และควรให้พนักงานติดต่อลูกค้าเพื่อให้บริการอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งควรมีการจัดทำเว็บไซต์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับบริษัทและการให้บริการของบริษัท

5. ตัวแทนออกของควรแจ้งข้อมูลข่าวสารของกรมศุลกากรหรือหน่วยงานทางราชการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออก สำหรับลูกค้าในกลุ่มที่มีปริมาณการใช้บริการมากควรมีการให้ส่วนลดราคา

6. ตัวแทนออกของควรฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการดำเนินพิธีการศุลกากรระบบการค้าและการขนส่งระหว่างประเทศ เพื่อให้พนักงานมีทักษะสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว พนักงานที่ต้องติดต่อกับลูกค้าควรมีการพัฒนาให้สามารถอธิบาย ให้คำปรึกษาหรือคำแนะนำลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเข้าใจได้โดยง่าย และต้องปลุกฝังให้พนักงานมีจริยธรรมในการดำเนินงาน มีความซื่อสัตย์ และรักษาความลับของลูกค้า

7. ตัวแทนออกของควรตรวจสอบเครื่องใช้สำนักงานเป็นประจำเพื่อป้องกันปัญหาเครื่องใช้สำนักงานขัดข้อง และควรนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ เช่น ลูกค้าสามารถส่งข้อมูลใบรายการสินค้าทาง email ได้ เพื่ออำนวยความสะดวกและลดต้นทุนการส่งเอกสารให้ลูกค้า

8. ตัวแทนออกของต้องสร้างระบบการทำงานให้ลูกค้ามั่นใจว่าข้อมูลของลูกค้าที่เป็นความลับ เช่น ราคาสินค้า จะได้รับการจัดเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี เช่น การจัดเก็บเอกสารมีความเป็นระเบียบ หรือการจัดส่งเอกสารให้กับลูกค้าต้องไม่เกิดความผิดพลาด ทั้งนี้ ระบบการทำงานต้องไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความรวดเร็ว และควรตรวจสอบ ปรับปรุงระบบให้มีมาตรฐานในการทำงาน

9. หลักการในการเลือกตัวแทนออกของที่ดีสำหรับผู้ประกอบการตัวแทนออกของ คือ ผู้ประกอบการควรเชิญตัวแทนออกของมาพบ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจ และความคิดเห็นในสินค้าในด้านการนำเข้า - ส่งออก และสิทธิประโยชน์ทางภาษีที่ได้รับของผู้ประกอบการ ปัจจุบันโลกเปลี่ยนแปลงเร็วมาก ผู้ประกอบการ



ต้องเปลี่ยนแปลงเร็วเพื่อตามให้ทัน ตัวแทนออก จากนั้นก็สังเกตดูความรู้ ความเข้าใจที่ตัวแทนออก
ของก็ต้องพัฒนาและเปลี่ยนแปลงเร็วเช่นกัน ของนำเสนอให้ฟัง

เอกสารอ้างอิง

- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ. 2549. *การศึกษาผลกระทบจากการเปิดเสรีการค้าระหว่างประเทศ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, สำนักเจรจาการค้าบริการและการลงทุน. 2551. *ความตกลงว่าด้วยการลงทุนอาเซียน (ASEAN Comprehensive Investment Agreement: ACIA)*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.thaifta.com/thaifta/Home/tabid/36/ctl/Details/mid/582/ItemID/4602/Default.aspx>, ค้นเมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2555.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, ม.ป.ป. *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, pcoc.moc.go.th/wappPCOC/93/upload/File_IPD_FILE9382171.doc, ค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, ม.ป.ป. *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, pcoc.moc.go.th/wappPCOC/93/upload/File_IPD_FILE9382171.doc, ค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, ม.ป.ป. *สถานะการเจรจา*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, [http:// www.thaifta.com/thaifta/Home/NegoLastestStatus/tabid/117/Default.aspx](http://www.thaifta.com/thaifta/Home/NegoLastestStatus/tabid/117/Default.aspx), ค้นเมื่อ 4 เมษายน 2555.
- กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ, สำนักเอเชีย. 2548. *การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.61.19.225.12:8810/dms/upload/dms/118127002234/ASEAN-Integration15May.pp#256,1>, ค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2555.
- กรมเศรษฐกิจการพาณิชย์, สำนักเจรจาการค้าทวิภาคี. 2545. *การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจในภูมิภาคต่าง ๆ*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.moc.go.th/thai/dbe/bilatetal/speech/grp-ecp.htm>, ค้นเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2555.
- กรมส่งเสริมการส่งออก, สำนักงานพัฒนาการตลาดระหว่างประเทศ. 2554. *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, [http://www.depthai.go.th/Default.aspx?tabid=477 &qCategoryId=236&qKeyword=0](http://www.depthai.go.th/Default.aspx?tabid=477&qCategoryId=236&qKeyword=0), ค้นเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2555.



กรมอาเซียน, กองอาเซียน 3. 2546. *การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจของอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, http://www.mfa.go.th/asean/asean_web/docs/asean_ecomy.doc, ค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555.

กรมอาเซียน, กองอาเซียน. 2548. *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.mfa.go.th/internet/document/740.do>, ค้นเมื่อวันที่ 2 เมษายน 2555.

กระทรวงการต่างประเทศ. 2547. *เขตการค้าเสรีอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://www.mfa.go.th/internet/information/21826.pdf>, ค้นเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2555.

กระทรวงการต่างประเทศ, กรมอาเซียน. กลุ่มงานนโยบาย. 2550. *ประชาคมอาเซียน กฎบัตรอาเซียน Frequently Asked Questions*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://thaiblogonline.com/onumaonwan.blog?PostID=40353>, ค้นเมื่อวันที่ 14 เมษายน 2555

กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเมืองแร่. 2554. *การกำหนดทิศทางการพัฒนาโลจิสติกส์อุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเปิดเสรี AEC* 2559. รายงานการประชุมระดับความคิดเห็น. ห้องประชุมชั้น 1 กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเมืองแร่, 17 มีนาคม 2555.

กระทรวงอุตสาหกรรม, กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเมืองแร่. 2554. *การพัฒนาโลจิสติกส์อุตสาหกรรมเพื่อรองรับการเปิดเสรี AEC* 2558. เอกสารประกอบการประชุม. ห้องประชุมชั้น 1 กรมอุตสาหกรรมพื้นฐานและการเมืองแร่, 17 มีนาคม 2555.

ขวัญใจ อรุณสมบัติ และคณะ. 2545. *โครงการอาฟต้ากับการเป็นเขตการค้าเสรีอย่างแท้จริง*. กรุงเทพมหานคร: คณะเศรษฐศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา. 2549. *การศึกษาผลกระทบจากการเปิดเสรีการค้าบริการ กรมเจรจาการค้าระหว่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์กระทรวงพาณิชย์.

ทวีศักดิ์ เทพพิทักษ์, พิทักษ์พงศ์ ฉลวยศรี และสมบุญ หวังวณิชพันธุ์. 2551. *การศึกษาความพร้อมและการปรับตัวของสาขาบริการโลจิสติกส์ของไทยต่อการเปิดเสรีการค้าบริการ*. ชลบุรี: โรงพิมพ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา.

ธนาคารแห่งประเทศไทย. 2550. *รายงานผลการดำเนินงานประจำปีของธนาคารแห่งประเทศไทย*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ธนาคารแห่งประเทศไทย.

ธิดารัตน์ โชคสุชาติ. 2553. *ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน: ความสำคัญและการเตรียมความพร้อมของไทย*. วารสาร มจร. วิชาการ 14, 27 (กรกฎาคม-ธันวาคม):99-112.

พรทิวา นาคาศัย. 2553. *อาเซียนตลาดเดียว โอกาสการค้า-การลงทุน ธุรกิจไทย*. โรงแรมสวิสโซเทล เลอคองคอร์ด รัชดา, 11 มีนาคม 2555.



- ศรียรัตน์ รัฐปานะ. 2554. *การเตรียมความพร้อมของไทยสู่การเป็น AEC*. เอกสารประกอบการบรรยาย ของสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 28 มีนาคม 2555.
- ศูนย์ศึกษาการค้าระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. 2552. *ก้าวสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, <http://dataverse.dvn.utcc.ac.th/dvn/dv/CITS>, ค้นเมื่อ 12 เมษายน 2555.
- สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์. 2549. *รายงานฉบับสมบูรณ์ ประสพการณ์ของการเปิดเสรีทางการค้าในต่างประเทศ*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, สำนักความสัมพันธ์ต่างประเทศ. 2554. *เกี่ยวกับอาเซียน*. ออนไลน์. สืบค้นจากอินเทอร์เน็ต, http://www.bic.moe.go.th/th/index.php?option=com_content&view=article&id=192&Itemid=148, สืบค้นเมื่อ 14 เมษายน 2555.
- WTO. 2006a. *Guidelines and Procedures for the Negotiations on Trade in Services*. Geneva: World Trade Press.



สิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ The Benefits for Social Welfare of the Ministry of Social Development and Human Security

บุญส่ง ชลธร

นักศึกษาลัทธิรัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษานโยบาย และสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมที่มีอยู่ในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ที่จัดให้แก่ประชาชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพในรูปแบบของการวิจัยเอกสารและการวิจัยสนทนากลุ่มโดยสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่และผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า (ก) กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการสร้างสังคมไทยให้เป็นสังคมสวัสดิการที่มั่นคงให้แก่คนไทยทุกคนตามหลักการกรอบแผนปฏิบัติการการจัดสวัสดิการถ้วนหน้า ได้แก่ การผลักดันให้เกิดสังคมสวัสดิการ การพัฒนาสังคมเข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังทางสังคมการยกระดับขีดความสามารถการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสังคม อีกทั้งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนางานวิชาการด้านการพัฒนาสังคม สวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และนโยบายและยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 รวมทั้งพันธสัญญาระหว่างประเทศที่กระทรวงฯ เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (ข) กระทรวงฯ ได้กำหนดสิทธิประโยชน์ให้แก่ประชาชนตามกลุ่มเป้าหมาย คือ (1) กลุ่มเด็กและเยาวชน ให้สงเคราะห์ คัดกรองสวัสดิภาพเด็กในสถานแรกรับ สถานพินิจ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ สถานพัฒนาและฟื้นฟู (2) สตรี โดยการฝึกอบรมอาชีพและพัฒนาคุณภาพชีวิต อบรมให้ความรู้เพื่อป้องกันการถูกล่วงละเมิด และประสานให้ความช่วยเหลือต่าง ๆ (3) ผู้สูงอายุ ให้คำแนะนำ ปรีกษาดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวด จัดหาที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มและส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการบริการทางการแพทย์ (4) ผู้พิการ โดยการสงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้านร่างกาย การศึกษา อาชีพคนพิการ และให้การสงเคราะห์ครอบครัว (5) ผู้ด้อยโอกาส โดยการอุปการะในสถานสงเคราะห์ และเสริมสร้างศักยภาพในการฝึกอาชีพ (6) ผู้ได้รับความเสียหายจากการค้ามนุษย์ โดยให้ความช่วยเหลือ บำบัด คัดกรอง พัฒนาอาชีพ และประสานการช่วยเหลือทางคดี (7) ผู้ผ่านการบำบัดยาเสพติด พัฒนาศักยภาพฟื้นฟูร่างกายจิตใจ สร้างทางเลือกในการประกอบอาชีพ สามารถกลับคืนสู่ครอบครัวและสังคมได้

คำสำคัญ: สิทธิประโยชน์, สวัสดิการสังคม, กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

Abstract

The study of the benefits for social welfare of the Ministry of Social Development and Human Security (MSO) was aimed to examine the policy and social welfares benefits administrated by the Ministry of Social Development and Human Security and the benefits that have been provided to the general public. This qualitative survey was carried out with research



documents and the field survey was conducted by interviewing the administrative executives who are responsible for formulating and implementing the policies. The result showed as follow. (a) The MSO has set forth the policies that all Thai citizens shall be provided the equitable social welfares under the Universal Social Welfare Programs in accompanying with the implementation of the Bureaucratic Strategies Plan B.E.2555-2559 that has pushing toward the development of the social welfare society, strengthening the society in the face of the ever-changing situations, enhancing the social power, leveraging the administrative capability and social development, as well as being concerned of the education, analysis, research and development in the field of the social development ,welfares, and human security in accordance with the National Economic and Social Development Plan No.11, the Research National Policy and Strategies No.8, and other related International Conventions, and preparing the readiness entering into the Asian Economic Community (AEC) B.E.2558. (b) The MSO has set the benefits for target populations. The include children, youth, women, the aged, the disabled, and the disadvantaged, the injured people caused by human trafficking, and those who have undergone the drug addiction therapy. Such benefits include public housing programs (Ban Au Ar Thorn), Low Cost Housing Project (Ban Man Kong), Social Welfare Access Standard Development Program, Fund-based Social Welfare Access Opportunity Program, Human Protection Program (the target groups are the women (gender equality), children, youth, the aged, the disabled, and the disadvantaged, the Center of Three Generation Program (Saiyairak), Human Trafficking Protection and Problem-Solving Program, Teenage Pregnancy Problem-Solving Program, Prachabordi Center Hotline 1300 Project, and Fund Service for Social Development and Human Security. The MSO has assumed no responsibilities for other non-concerned programs.

Keywords: Benefits, Social Welfare, Ministry of Social Development and Human Security

บทนำ

ปัจจุบันมีการพูดกันมากถึงสวัสดิการสังคมในประเทศไทย แม้ว่าในหลายกลุ่มและหลายสถานการณ์จะใช้คำที่ต่างกันออกไป ทั้งเจตนาและจุดมุ่งหมายของการนำเสนอ ก็หลากหลาย แต่กระนั้นเป้าหมายหนึ่งที่มีร่วมกันของทุกฝ่าย คือการจะเสนอสิ่งที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนให้มากที่สุด เพื่อสร้างความสุข การกินดีอยู่ดี และความรู้สึกอบอุ่นปลอดภัยในการ

ใช้ชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีในสังคมตั้งแต่เกิดจนกระทั่งตาย

สวัสดิการสังคมในประเทศไทยที่ผ่านมาในยุคแรก ๆ จะเป็นลักษณะของ การช่วยเหลือผู้ที่ตกทุกข์ได้ยาก ผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นการทำตามคติความเชื่อตามรากฐานทางศาสนา ต่อมาเมื่อมีการปฏิรูประบาราชการในสมัยรัชกาลที่ 5 และต้องการที่จะพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นแบบตะวันตก ก็ได้มีการวางระบบต่าง ๆ ทั้งในระบบ



ราชการเอง และในการพัฒนาเมือง รวมถึงผู้คนในประเทศก็มีหน่วยงานใหม่ ๆ เกิดขึ้นคอยให้บริการ แต่อย่างไรก็ตามในช่วงนี้ไม่ได้เน้นที่การให้สวัสดิการแก่ประชาชนทั่วไป แต่เป็นการเน้นที่การปรับโครงสร้างให้มีระบบราชการตามรูปแบบรัฐสมัยใหม่ ที่จะมาทำหน้าที่เป็นหลัก

พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 เป็นกฎหมายแม่บทในการส่งเสริมงานด้านสวัสดิการสังคมและการพัฒนาสังคม เพื่อประโยชน์ในการ-เสริมสร้างความมั่นคงทางสังคมให้เป็นไปอย่างทั่วถึง เหมาะสมและเป็นธรรม โดยขยายจากขอบเขตเดิมที่มีการดูแลเฉพาะกลุ่มที่ประสบปัญหาทางสังคม และผู้ด้อยโอกาส ไปสู่การสร้างหลักประกันเรื่องสวัสดิการสังคมสำหรับประชาชนทุกคน มีการคำนึงถึงสิทธิ ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ การมีส่วนร่วม และการช่วยให้ประชาชนช่วยเหลือตนเองและสังคมได้ นอกจากนี้ คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ ได้มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี

การจัดสวัสดิการสังคม โดยกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก ได้ประกาศยุทธศาสตร์ทางสังคมเพื่อรองรับนโยบาย 3 ยุทธศาสตร์ คือ (สำนักบริการสวัสดิการสังคม, 2555, หน้า 8) ยุทธศาสตร์สังคมไม่ทอดทิ้งกัน ยุทธศาสตร์สังคมเข้มแข็ง และยุทธศาสตร์สังคมคุณธรรม

จากความพยายามในการจัดระบบสวัสดิการดังกล่าวยังมีความพยายามที่จะสร้างเครื่องมือหรือหลักเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมาจากสภาพทั่วไปที่จะนำมาสร้างเป็นกฎเกณฑ์ เพื่อ

บ่งชี้ให้ได้ว่า ใครคือผู้เหมาะสมที่จะได้รับสวัสดิการ ทั้งนี้เพื่อแก้ปัญหาเรื่องความเป็นธรรมที่คนจนเหล่านั้นที่พึงจะได้รับ ในที่นี้นอกจากจะอาศัยเส้นความยากจนหรือเกณฑ์รายได้เพื่อชี้ถึงคนจนหรือคนด้อยโอกาส เพื่อให้ระบบสวัสดิการสามารถกระจายไปได้อย่างทั่วถึง

โครงการสวัสดิการมากมายของทุกรัฐบาลที่อยู่ในความรับผิดชอบดูแลของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงแรงงาน กระทรวงสาธารณสุข กระทรวงศึกษาธิการ กระทรวงการต่างประเทศ และอื่น ๆ เหล่านี้ยังมีลักษณะการจัดกระจายและบางอย่างมีลักษณะซ้ำซ้อน ที่สำคัญคือด้านของการประชาสัมพันธ์ ยังไม่สามารถทำให้ประชาชนได้รับทราบอย่างทั่วถึงว่าจริง ๆ แล้วสวัสดิการของรัฐมีอะไรบ้าง และมีขอบข่ายการคุ้มครองอย่างไร ทำให้ประชาชนจำนวนไม่น้อยพลาดโอกาสในการได้รับความช่วยเหลือไปอย่างน่าเสียดาย นอกจากนี้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มียุทธศาสตร์ในการปฏิบัติราชการในปี พ.ศ. 2555-2559 ได้แก่ การผลักดันให้เกิดสังคมสวัสดิการ การพัฒนาสังคมเข้มแข็งพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง การเสริมสร้างพลังทางสังคมการยกระดับขีดความสามารถการบริหารจัดการด้านการพัฒนาสังคม อีกทั้งมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยพัฒนางานวิชาการด้านการพัฒนาสังคมสวัสดิการสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 และนโยบายและ



ยุทธศาสตร์การวิจัยของชาติ ฉบับที่ 8 รวมทั้งพันธสัญญาระหว่างประเทศที่กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เกี่ยวข้อง ตลอดจนการเตรียมความพร้อมในการก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2558 (สันติ พร้อมพัฒน์, 2554, หน้า 15-17)

เนื่องจากขอบเขตของงานสวัสดิการสังคมมีขอบข่ายที่กว้างขวาง ประเด็นปัญหาสังคมในปัจจุบันที่มีปริมาณและความซับซ้อนของปัญหาเพิ่มมากขึ้นรวมทั้งจำนวนกลุ่มเป้าหมายที่หลากหลาย ในขณะที่องค์กรและหน่วยงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในปัจจุบันได้ดำเนินงานในเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการเป็นจำนวนมาก ซึ่งทั้งหมดมีแนวทางการดำเนินงานทั้งที่เหมือนกันและต่างกัน ระบบการจัดสวัสดิการสังคมของประเทศไทย ถือว่ามีมากพอควร นอกจากนี้ยังมีการให้บริการของภาครัฐในส่วนของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงว่าเป็นสวัสดิการสังคม แต่ในเชิงเนื้อหาได้ดำเนินการแบบสวัสดิการสังคม

การศึกษาเรื่อง “สิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” นี้ เป็นการศึกษาถึงการได้รับสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการ-สังคมของประชาชนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และเพื่อศึกษาความต้องการได้รับสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชน ตลอดจนเป็นการรวบรวม สรุป และจัดหมวดหมู่ของสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เพื่อการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบในวงกว้าง อันจะเป็นการ

ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและได้รับโอกาสในการรับสวัสดิการอย่างทั่วถึง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคม-และความมั่นคงของมนุษย์
2. เพื่อศึกษาการได้รับสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
3. เพื่อศึกษาความต้องการสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของประชาชนจากกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

บททวนวรรณกรรม

แนวคิดสวัสดิการสังคมเป็นแนวคิดที่มีรากฐานความเป็นมาอย่างยาวนานตั้งแต่ยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม แนวคิดนี้เป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงวิถีการผลิตของสังคมตะวันตกซึ่งเปลี่ยนแปลงจากเกษตรกรรม เป็นอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลให้ วิถีชีวิตของคนในสังคมเคลื่อนย้ายจากกลุ่มเครือญาติและชุมชน ไปสู่สังคมองค์กรหรือโรงงาน การทำงานภายในโรงงานในยุคเริ่มต้นของการปฏิวัติอุตสาหกรรมนั้น มีการเอารัดเอาเปรียบผู้ใช้แรงงานอย่างกว้างขวางจนกลายเป็นปัญหาคุกคามการดำรงชีวิตและการดำรงชีพของผู้ใช้แรงงาน ส่งผลให้รัฐต้องเข้ามาแทรกแซงการจัดการภาวะเศรษฐกิจเพื่อให้บรรดาผู้ใช้แรงงานมีหลักประกันในการดำรงชีพที่มั่นคงเพิ่มขึ้น

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (2554, หน้า 1) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ว่า สวัสดิการสังคม



หมายถึง ระบบการจัดบริการ ทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสม เป็นธรรม และให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้

นั่นนทานการ กระบวนการยุติธรรม และบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ ดังนั้น ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกัน การแก้ไขปัญหา การพัฒนา และการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึงเหมาะสม เป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐานทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงานและการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรม และบริการสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ

องค์ประกอบของงาน “สวัสดิการสังคม” ในลักษณะกว้าง 7 ด้าน และองค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะแคบ 3 ด้าน จึงขึ้นอยู่กับ การนำไปใช้ของนักสวัสดิการสังคมสำหรับในสังคมไทยนำมาใช้ทั้ง 2 ลักษณะ ทั้งด้านกว้างและด้านแคบ แต่โดยทั่วไปแล้วสังคมไทยมักจะรู้จักบริการสวัสดิการสังคมในลักษณะแคบมากกว่า โดยบริการประกันสังคมถือเป็นบริการที่นำไปสู่การสร้าง ความมั่นคงทางสังคมให้กับลูกจ้างผู้ใช้แรงงานที่พัฒนาขยาย

ความครอบคลุม และสิทธิประโยชน์ทดแทนมากขึ้น ขณะที่บริการสงเคราะห์ประชาชนยังคงเป็นบริการที่รัฐต้องจัดสรรงบประมาณการช่วยเหลือกับผู้เดือดร้อน เป็นต้น (ระพีพรรณ คำหอม, 2549, หน้า 27)

โดยหลักการของรัฐสวัสดิการเป็นหลักที่เน้นความเป็นมนุษย์หรือมนุษย์นิยมและความเท่าเทียมในการได้รับบริการ หรือได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลือ และหลักการเก็บภาษีในอัตราก้าวหน้า ซึ่งนับเป็นการลดการทดสอบคุณสมบัติของผู้สมควรได้รับความช่วยเหลือ (means tests) เพราะการทดสอบคุณสมบัติ นั้นเป็นเรื่องที่ย่างยากซับซ้อน ปฏิบัติได้ยาก และยังเป็น การประทุษร้ายต่อประชาชนผู้ที่ต้องการความช่วยเหลืออีกด้วย รัฐสวัสดิการทำให้สังคมมีเอกภาพ มีความสามัคคีและมีความมั่นคง ประชาชนรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคมอย่างทัดเทียมกัน (กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช, 2550, หน้า 6)

ทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมเกี่ยวเนื่องเชื่อมโยงอยู่กับพฤติกรรมของมนุษย์ ซึ่งโดยสาระสำคัญจะแสดงออกมาที่สอดคล้องกับปัจจัยในการส่งเสริมหรือเกื้อหนุนให้มนุษย์ต้องแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นด้วยความจำยอมหรือหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาสในสังคมที่อยู่ในฐานะเสียเปรียบ ไม่สามารถแก้ปัญหาความยากจนด้วยตนเองได้เพราะขาดความรู้ความสามารถ และ ขาดโอกาส และบุคคลเหล่านั้นมีความต้องการขั้นพื้นฐานในการดำรงอยู่ในสังคมสวัสดิการสังคมจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งกับบุคคลกลุ่มนี้ ทฤษฎีที่สำคัญเกี่ยวกับการจัด



สวัสดิการสังคมนั้น เกิดจากการกระทำของมนุษย์เพื่อให้ตนเองและครอบครัวอยู่รอด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (qualitative research) รูปแบบการวิจัยเอกสาร (documentary research) และการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interviews) กับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการนโยบายทั้งด้านการกำหนดนโยบายหรือริเริ่มนโยบายและผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติในเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการ-สังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ทั้งนี้เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ประชาชนได้รับทราบในวงกว้าง อันจะเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและได้รับโอกาสในการรับสวัสดิการอย่างทั่วถึง ในการวิจัยครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การวิจัยเอกสาร (documentary research) โดยทำการสำรวจเอกสาร งานวิจัย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคมที่เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ รวมทั้งเอกสารทางราชการ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย สิทธิประชาชนตามพระราชบัญญัติ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการจัดสวัสดิการ หน่วยงานของรัฐที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับสวัสดิการ-สังคม ตลอดจนวิวัฒนาการการจัดสวัสดิการสังคม

2. วิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (in-depth interview) สำหรับการวิจัยสนาม (field research) ได้สัมภาษณ์แบบเจาะลึกกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการนำนโยบายไปปฏิบัติ ในเรื่องสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวง

การพัฒนาสังคมและ- ความมั่นคงของมนุษย์ ซึ่งมีแนวประเด็นคำถามในลักษณะ (open-ended) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการที่จะทราบถึงนโยบาย มาตรการ กลไกเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมที่มีอยู่ในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ และสิทธิประโยชน์ ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงฯ ที่จัดให้แก่ประชาชน ประกอบด้วย (1) นางศุภลักษณ์ จันทรเจริญ ผู้อำนวยการกลุ่มการวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2) นางสาวอมรรัตน์ จีระปัญญา กลุ่มการวิจัยและพัฒนา สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (3) นางจันทร์ฉาย แยมอยู่ นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (4) นางสาวญาณกร พิทยานิน นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ สำนักมาตรฐานการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

การวิจัยนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาคสนามโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและใช้การศึกษาวเคราะห์เอกสาร การดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับบทบาทภาครัฐในการจัดสวัสดิการโดยการสัมภาษณ์เจาะลึกครั้งนี้ได้กำหนดแนวคำถามแบบโครงสร้าง อย่างไร ก็ตามเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการสัมภาษณ์ให้เป็นไปตามกรอบแนวคิดในการวิจัยที่กำหนดไว้

ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพ ในที่นี้แบ่งขั้นตอนการเก็บข้อมูลออกเป็นช่วง ดังนี้ (1) ผู้วิจัยได้ติดต่อผู้บริหารที่จะเป็นผู้ให้สัมภาษณ์ และติดต่อประสานงานกับเลขานุการ



ของผู้บริหารแต่ละท่านเพื่อกำหนดตารางเวลาในการเข้าสัมภาษณ์ (2) เตรียมความพร้อมในด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ในการเก็บข้อมูล อาทิ แนวทางการสัมภาษณ์ เครื่องและเทปบันทึกเสียง กล้องถ่ายรูป อุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับการจดบันทึก ยานพาหนะในการเดินทาง (เดินทางโดยยานพาหนะส่วนตัว) งบประมาณเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งหมดเป็นต้น (3) ยืนยันกำหนดการการเข้าสัมภาษณ์ ที่ชัดเจนอีกครั้งทั้งในส่วนของวันและ เวลาเพื่อไม่ให้เสียเวลาของทั้งสองฝ่ายทั้งนี้การยืนยันกำหนดการเป็นสิ่งจำเป็นมากเพราะผู้บริหารทุกท่านมีกิจกรรมมากมายดังนั้นการนัดหมายที่ชัดเจนจึงมีความสำคัญมากก่อนที่จะเข้าไปสัมภาษณ์ทุกครั้ง (4) เริ่มต้นสัมภาษณ์จนถึงการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (สัมภาษณ์ในแต่ละท่านจนแล้วเสร็จ) โดยผู้วิจัยจะต้องเดินทางไปถึงที่นัดหมายก่อนกำหนดเวลาอย่างน้อยครึ่งชั่วโมงทุกครั้ง (5) หลังจากการสัมภาษณ์ ในขั้นตอนนี้เริ่มต้นจากการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (สัมภาษณ์) เสร็จแล้ว จนถึงการจัดระบบข้อมูลทั้งหมดเพื่อนำมาใช้ใน การวิเคราะห์ อภิปรายผล และสรุปผลสู่ข้อเสนอแนะต่อไป

ผลการวิจัย

กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เป็นกระทรวงที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกระทรวงภาคสังคมในการทำหน้าที่เกี่ยวกับการพัฒนาสังคม การสร้างความเป็นธรรมและความเสมอภาค ในสังคม และ

ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพและความมั่นคงในชีวิต สถาบันครอบครัว และชุมชน โดยรวมส่วนราชการด้านนโยบาย และการปฏิบัติประกอบด้วย กรมประชา-สงเคราะห์ สังกัดกระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริม-และประสานงานเยาวชนแห่งชาติ (สยช.) สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมและประสานงานสตรีแห่งชาติ (กสส.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กองพัฒนาสตรี เด็ก และเยาวชน กรมการพัฒนาชุมชน การเคหะแห่งชาติ (กคช.) สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) เป็นส่วนราชการในสังกัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์เพื่อ เป็นองค์การและกลไกด้านสังคมในการบรรลุ นโยบายของรัฐบาล ที่ให้ประชาชน ทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน สตรี ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้สูงอายุ มีความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้มีการพิทักษ์ และคุ้มครองสิทธิตามกรอบรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 โดยบูรณาการแนวคิด ทิศทาง และการบริหารให้เป็นระบบจากภาคีทุกภาคส่วนและทุกระดับ

นโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมที่มีอยู่ในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

นโยบายรัฐบาล คณะรัฐมนตรี โดยนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา เมื่อวันที่ 23 สิงหาคม พ.ศ.2554 ซึ่งนโยบายการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐบาล ด้านสังคมและคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้อง



1. ส่งเสริมการพัฒนาให้ครอบครัวและสังคมไทยมีความมั่นคงอบอุ่น โดยเพิ่มสัมพันธภาพที่ดีระหว่างสมาชิกในครอบครัว เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายครอบครัว รวมทั้งพัฒนาความรู้ทางเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่พ่อแม่และผู้ปกครองรู้จักใช้ประโยชน์อย่างรู้เท่าทัน เพื่อลดช่องว่างระหว่างสมาชิกในครอบครัว รวมทั้งสนับสนุนบทบาทของคณะสงฆ์และผู้นำทางศาสนาให้สามารถเป็นที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจของประชาชนในแต่ละชุมชนเพื่อเชื่อมประสานระหว่างบ้าน ศาสนา โรงเรียน เพื่อสร้างครอบครัวให้อบอุ่นมั่นคง

นอกจากนี้ จะส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนท้องถิ่น โดยประสานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างครอบครัว และส่งเสริมให้ครอบครัวมีส่วนร่วมในกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ตลอดจนสนับสนุนการทำงานแบบบูรณาการของส่วนราชการและกองทุนต่าง ๆ ร่วมกับอาสาสมัครภาคประชาชน รวมถึงชักจูงให้ภาคธุรกิจเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมกับภาครัฐเพื่อรวมพลังทุกภาคส่วนในการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของชีวิตคนไทย โดยการใช้พื้นที่เป็นฐาน

2. สร้างหลักประกันความมั่นคงในศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ ด้วยการขจัด การเลือกปฏิบัติและการละเมิดสิทธิมนุษยชนในทุกรูปแบบ ปรามปรามขบวนการค้ามนุษย์ให้หมดสิ้นไป ปรับปรุงกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัดเพื่อควบคุมแหล่งอบายมุขสิ่งเสพติด ตลอดจนป้องกัน ปรามปราม และลงโทษอย่างจริงจังต่อผู้กระทำความผิด ส่งเสริมการ

คุ้มครองผู้บริโภคไม่ให้ถูกหลอกลวงเอาเปรียบ รวมถึงให้โอกาสประชาชนที่มีฐานะยากจนได้มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง หรือมีที่อยู่อาศัยพร้อมกับการสร้างอาชีพเพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีศักดิ์ศรีในความเป็นมนุษย์

3. ส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชนให้เติบโตเป็นพลเมืองที่มีคุณภาพ ด้วยการพัฒนาเด็กตั้งแต่อยู่ในครรภ์มารดา เด็กแรกเกิดเด็กก่อนวัยเรียน และเยาวชนทุก ช่วงวัยให้มีความรู้ คู่จริยธรรม ให้ความสำคัญในการเลี้ยงลูกด้วยนมแม่ในช่วง 6 เดือนแรก สนับสนุนให้มีศูนย์เลี้ยงเด็กก่อนวัยเรียนที่มีคุณภาพบริหารจัดการละเมิดสิทธิเด็กและเยาวชนในทุกรูปแบบ ตลอดจนสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนรวมกลุ่มกันทำกิจกรรม จิตอาสาเพื่อสังคมควบคู่กับการเรียนรู้จากกิจกรรม รวมถึงส่งเสริมกระบวนการเรียนรู้ในลักษณะต่าง ๆ เพื่อสร้างความฉลาดทางปัญญาและความฉลาดทางอารมณ์ให้กับ เด็กและเยาวชนของชาติ

4. สนับสนุนบทบาทของสตรีไทยในการมีส่วนร่วมพัฒนาประเทศอย่างเสมอภาค ด้วยการปกป้องสิทธิของสตรี ปรับปรุงกฎหมายที่คุ้มครองสตรีที่ถูกกระทำรุนแรงในครอบครัว และดึงศักยภาพของสตรีให้มีส่วนร่วมพัฒนาประเทศทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เพิ่มโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาและสาธารณสุขแก่สตรีทั้งในเมืองและชนบทเพื่อให้มีความรู้และมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีรายได้ มีหลักประกันใน การดำรงชีวิต จัดตั้งสถานดูแลเด็กในที่ทำงานภาครัฐและเอกชนจนถึงระดับชุมชน การเพิ่มและพัฒนาศักยภาพของศูนย์พึ่งได้เพื่อช่วยเหลือเด็กและผู้หญิงที่ประสบปัญหา



ความรุนแรงในครอบครัวตลอด 24 ชั่วโมง ตลอดจนส่งเสริมบทบาทของสตรีให้เป็นหลักในการสร้างครอบครัวที่อบอุ่นมั่นคง รวมถึงจัดตั้งกองทุนเพื่อพัฒนาบทบาทสตรีไทยให้เท่าทันโลกยุคใหม่

5. เสริมสร้างให้ผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ด้วยการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะต่าง ๆ สำหรับรองรับผู้สูงอายุและคนพิการ สร้างความพร้อมในการเป็นสังคมผู้สูงอายุ พัฒนาบริการสุขภาพอนามัย ให้การสงเคราะห์ จัดการศึกษา จัดสวัสดิการ รวมถึงหาอาชีพให้แก่ผู้ด้อยโอกาสผู้พิการหรือทุพพลภาพ และสนับสนุนให้ผู้สูงอายุร่วมเป็นพลังขับเคลื่อนสังคมภายใต้หลักคิดที่ว่าผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์สูง สมควรให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาบ้านเมือง

6. ลดอุบัติเหตุและความสูญเสียจากอุบัติเหตุจราจรให้เหลือน้อยที่สุด ส่งเสริมการเรียนรู้การเดินทางและการใช้การขนส่งอย่างปลอดภัยโดยน้อมนำหลักการแก้ไขปัญหาจราจรตามแนวพระราชดำริไปสู่การปฏิบัติอย่างจริงจัง และถือเป็น “วาระแห่งชาติ” ที่ต้องดำเนินการอย่างเข้มข้นในทุกพื้นที่ของประเทศ

สิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการสังคมของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

1. สิทธิประโยชน์ด้านที่อยู่อาศัย มิติความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย หมายถึงการมีสิทธิครอบครองที่อยู่อาศัยที่มีสภาพมั่นคง มีสาธารณูปโภคพื้นฐานที่พอเพียง อยู่ภายใต้สิ่งแวดล้อมที่ดี และมีทาง เข้า-ออกสะดวก ที่อยู่อาศัยและสิ่งแวดล้อมเป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่บ่ง

บอกถึงคุณภาพชีวิต และความมั่นคงปลอดภัย เนื่องจากที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยพื้นฐานสำคัญสี่ประการ ที่พักอาศัย ทำเลที่ตั้ง การขนส่งมวลชน แหล่งสาธารณูปโภค ควรมืออยู่บริเวณใกล้กันเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการและการอำนวยความสะดวก ให้ชีวิตมีความสุขมากขึ้น สวัสดิการสังคมด้านที่อยู่อาศัยส่วนใหญ่จะอยู่ในความดูแลของกระทรวง- การพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยภารกิจหลักในการให้ความช่วยเหลือในเรื่องที่อยู่อาศัยตลอดจนถึงการร่วมแก้ไขปัญหาชุมชน สนับสนุน ส่งเสริม ความมั่นคงในการอยู่อาศัย ซึ่งมี 2 โครงการ ดังนี้ (1) โครงการบ้านเอื้ออาทร รับผิดชอบโดยการเคหะแห่งชาติ อันเป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ ในความดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2) โครงการบ้านมั่นคง รับผิดชอบโดยสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) เป็นหน่วยงานมหาชน ในความดูแลของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2. สิทธิประโยชน์ด้านการมีงานทำและการมีรายได้ มิติด้านความมั่นคงด้านการมีงานทำและรายได้ หมายถึง การได้ทำงานเต็มเวลาที่มั่นคงและพึงพอใจ มีรายได้และเงินออมที่พอเพียงแก่การดำรงชีพโดยไม่มีหนี้สินที่ไม่มีคุณค่า การมีงานทำและการมีรายได้ ทั้งสองสิ่งนี้นำมาซึ่งปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในชีวิต เป็นปัจจัยทางเศรษฐกิจที่สะท้อนให้เห็นสถานภาพและความเป็นอยู่ วิธีการดำเนินชีวิต และในแง่มุมหนึ่งสามารถบ่งบอกได้ถึงคุณภาพชีวิตของบุคคล การมีงานทำเพื่อหารายได้มาตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชีวิต ขึ้นอยู่กับหลาย



ปัจจัย ทั้งในแง่ของปัจเจกบุคคลและระบบ โครงสร้างทางสังคม ความมั่นคงด้านการมีงาน ทำและการมีรายได้ มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ คือ กระทรวงแรงงาน กระทรวงการคลัง และ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ซึ่งหน่วยงาน ดังกล่าวได้มีกองทุนต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือ ประชาชนทั้งทางด้านการมีงานทำและการมี รายได้ ประกอบด้วย กองทุนเพื่อผู้รับงานไปทำ ที่บ้าน การจัดหางานและสินเชื่อเพื่อ คนไป ทำงานต่างประเทศ กองทุนหมุนเวียนเพื่อการ กู้ยืมแก่เกษตรกรผู้ยากจน กองทุน-สงเคราะห์ เกษตรกร และสินเชื่อกองทุนเพื่อการปฏิรูปที่ดิน กองทุนเพื่อผู้ใช้แรงงาน เงินกู้เพื่ออบรมฝีมือ แรงงาน เงินสมทบกองทุนพัฒนาฝีมือแรงงาน กองทุนพัฒนาสหกรณ์ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การแก้ไขปัญหาหนี้ในระบบ

3. สิทธิประโยชน์ด้านการบริการทาง สังคมทั่วไป มิติความมั่นคงด้านการบริการทาง สังคม เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะเด็ก เยาวชน สตรี คนพิการ ผู้สูงอายุ คนด้อยโอกาส ได้มีความมั่นคงในชีวิต หน่วยงานหลักที่ รับผิดชอบคือ กระทรวงการพัฒนาสังคมและ ความมั่นคงของมนุษย์ และกระทรวงการคลัง

สิทธิประโยชน์จำแนกตามกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้ (1) เด็กและเยาวชน (กองทุนคุ้มครองเด็ก) สงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพเด็กในสถานแรกรับ สถานพินิจ สถานคุ้มครองสวัสดิภาพ สถาน พัฒนาและฟื้นฟู สงเคราะห์ คุ้มครองสวัสดิภาพ และพัฒนาเด็กในครอบครัวและชุมชน การจัดหา ครอบครัวยุติธรรม ได้รับการดูแลสุขภาพ การศึกษา นันทนาการ (2) สตรี ฝึกอบรมอาชีพ

และพัฒนาคุณภาพชีวิต การอบรมให้ความรู้เพื่อ ป้องกัน การถูกกลั่นแกล้ง ประสานให้ความช่วยเหลือ ต่าง ๆ (3) ผู้สูงอายุ ให้คำแนะนำ ปรึกษา ดำเนินการแก้ไขปัญหาคอขวด จัดหาที่พักอาศัย อาหาร เครื่องนุ่งห่มและส่งต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และการบริการทางการแพทย์ (4) ผู้ พิการ สงเคราะห์และฟื้นฟูสมรรถภาพทางด้าน ร่างกาย การศึกษา อาชีพคนพิการ และการให้การ สงเคราะห์ครอบครัว (5) ผู้ด้อยโอกาส อุปการะใน สถานสงเคราะห์ และเสริมสร้างศักยภาพในการฝึก อาชีพ (6) ผู้ได้รับความเสียหายจากการค้ามนุษย์ ช่วยเหลือ บำบัด คุ้มครอง พัฒนาอาชีพ และ ประสานการช่วยเหลือทางคดี (7) ผู้ผ่านการบำบัด ยาเสพติด พัฒนาศักยภาพฟื้นฟูร่างกายจิตใจ สร้างทางเลือกในการประกอบอาชีพ สามารถ กลับคืนสู่ครอบครัวและสังคมได้ (8) เงินช่วยเหลือ พลเมืองดี เงินช่วยเหลือพลเมืองดี มี 4 ประเภท คือ ค่ารักษาพยาบาล เงินชดเชย เงินดำรงชีพ เงิน สงเคราะห์ และค่าจัดการศพ (9) กองทุนส่งเสริม สวัสดิการสังคม สนับสนุนทุนแก่องค์การสวัสดิการ สังคมที่ส่งโครงการขอรับทุน (10) เงินอุดหนุน องค์กรสวัสดิการสังคมภาคเอกชน สนับสนุนทุน แก่องค์การสวัสดิการสังคมที่ส่งโครงการขอรับทุน (11) สวัสดิการชุมชนและความเข้มแข็งของชุมชน องค์กรสวัสดิการชุมชนจะได้รับสิทธิประโยชน์คือ การรับรองสถานะตามกฎหมาย และการสนับสนุน งบประมาณจากกองทุน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนานโยบายสวัสดิการสังคมให้มีความเป็นสาธารณะมากขึ้น โดยเปิดโอกาสให้ ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วม



ในทุกขั้นตอนของการจัดทำนโยบายในประเด็นต่าง ๆ หรือใช้งานวิจัยเป็นฐาน มีการรวมกลุ่มเครือข่าย/ภาคีให้มีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องในการผลักดันกลไกนโยบาย รวมทั้งการจัดประชุมเวทีสังเคราะห์งานสวัสดิการสังคมสำหรับกลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ เพื่อทำให้เกิดการสร้างระบบสวัสดิการสังคมทั้งกระแสหลักและกระแสรองควบคู่กันไปกับการพัฒนากลไกกฎหมายให้ทันกับปัญหาสังคมใหม่ ๆ

2. ควรสร้างกลไกการบริหารจัดการระบบงาน ผ่านการประเมินผลในระบบเปิด กลไกที่จะมีส่วนร่วมในการประเมินผลในงานสวัสดิการสังคม ได้แก่ กลุ่มผู้มีส่วนร่วมทางตรงและทางอ้อม องค์กรกลางที่เข้ามาร่วมประเมิน (neutral evaluation unit) การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดทางสังคม (เช่น การมีส่วนร่วมของประชาชน การจัดสรรทรัพยากรอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม ความสามารถและคุณภาพในการให้บริการ ความรับผิดชอบของหน่วยงาน ความรับผิดชอบต่อสาธารณะการตอบสนองความต้องการของประชาชน ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. ควรส่งเสริมการจัดตั้งกองทุนในชุมชน โดยสร้างกลไกการเงินการคลัง-และการจัดตั้งกองทุนที่พัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน กระบวนการมอบอำนาจให้ชุมชนที่มีอำนาจและมีอิสระในการจัดการงบประมาณ จัดตั้งกองทุนหรือองค์กรการเงินในพื้นที่ของตน โดยผ่านการมีส่วนร่วมอย่างโปร่งใส เป็นธรรม จะเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในด้านสำนึกและจิตวิญญาณโดยธรรมชาติ

4. ควรกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดการงานสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเหมาะสม การพัฒนากลไกการกระจายอำนาจ ควรมีการสร้างเครื่องมือประเมิน และพัฒนาความพร้อมศักยภาพประชากรในท้องถิ่น เพื่อแสวงหา แนวทางการทำงานสวัสดิการเพื่อชุมชนท้องถิ่นอย่างรอบด้าน และมีคุณภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์จริงที่เปลี่ยนแปลงไป

5. ควรเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรบริการแบบครบวงจรเบ็ดเสร็จ (One Stop Crisis Center: OSGCC) เพื่อพัฒนาและยกระดับมาตรฐานของกลไกการดำเนินงานให้สามารถรองรับปัญหาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย ในภาวะวิกฤตได้อย่างเหมาะสม โดยให้ความสำคัญกับสาระสำคัญต่อไปนี้ เช่น มีโครงสร้างองค์กร จัดแบ่งภารกิจการทำงานในทีมสหวิชาชีพที่ชัดเจน ให้ความสำคัญกับการจัดกลไกกระบวนการดำเนินใหม่ที่เชื่อมโยงทั้งในระดับบุคคล และนโยบาย

6. ควรเสริมสร้างและขยายระบบอาสาสมัครเพื่อสังคม โดยการสร้างมาตรการจูงใจให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นอาสาสมัครหมู่บ้าน อาสาสมัคร เพื่อการคุ้มครองเด็ก ซึ่งจะต้องมีการสร้างระบบสาธารณูปการอาสาสมัครในชุมชนร่วมกัน โดยใช้แผนชุมชนและควมมีระบบเสริมความรู้ พัฒนาทักษะในการเข้าถึงปัญหา คอยเป็นผู้เฝ้าระวังทางสังคม (social watch dog) และมีความรู้และทักษะพื้นฐานในการ-ทำงาน ประสาน แสวงหาทรัพยากรในชุมชนเป็นเบื้องต้น



7. ควรเสริมกลไกการประสานงานรูปแบบต่าง และการสร้างและพัฒนาระบบการประสานงานที่หลากหลายมิติ ทั้งงานในด้านการงาน ข้อมูล การสื่อสาร การประชุม การส่งต่อเพื่อรับบริการ โดยให้ความสำคัญกับการสร้างและพัฒนากลไกในระดับต่าง ๆ ตั้งแต่กลไกระดับนโยบาย การบริหารจัดการ การ

ดำเนินงาน ล้วนแต่เป็นการสร้างหลักประกันคุณภาพพื้นฐานเพื่อการพัฒนางานสวัสดิการสังคมทั้งสิ้น รวมทั้งการสร้างให้เกิดองค์กรกลางที่ทำหน้าที่ประสานงานสวัสดิการสังคมของแต่ละกระทรวงเพื่อให้เกิดการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช. (2550). รัฐสวัสดิการ: เครื่องมือสร้างความเป็นธรรมในสังคม ในเอกสารประกอบการเสวนาทางวิชาการ โดย ภาควิชาสังคมสงเคราะห์-ศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, วันพฤหัสบดีที่ 20 ธันวาคม 2550.
- คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการแห่งชาติ. (2554). แผนยุทธศาสตร์ 5 ปี สร้างสวัสดิการสังคมไทย ฉบับที่ 1 (พ.ศ. 2550-2554). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2549). สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. กรุงเทพฯ: อารยัน มีเดีย.
- สันติ พร้อมพัฒน์. (2554). ยุทธศาสตร์กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ พ.ศ. 2555-2559. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.
- สำนักบริการสวัสดิการสังคม. (2555). ผลการดำเนินงานโครงการเศรษฐกิจชุมชน บนพื้นที่สูง. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ.



ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา (MICE)
ในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี
Factors affecting the selection service of MICE for
Hotels and Resorts in Amari Group

วรุฒ บินล่าเต๊ะ

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี (2) ศึกษาพฤติกรรมการจัดประชุมและสัมมนาของผู้รับบริการสถานที่จัดงาน (3) เปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี จำแนกตามลักษณะของทั่วไปผู้รับบริการสถานที่จัดงาน และ (4) เปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี จำแนกตามพฤติกรรมการจัดประชุมและสัมมนาของผู้รับบริการสถานที่จัดงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นเจ้าภาพจัดงานที่เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา จำนวน 225 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่าที (t-test) และค่าเอฟ (F-test) ผลการศึกษาพบว่า (ก) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยจัดประชุม สัมมนาภายในองค์กร (meetings) มีแผนจะจัดแสดงนิทรรศการ (exhibitions) ภายในระยะเวลา 1 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดการประชุม 1-3 ครั้ง ในการเลือกสถานที่จัดงานส่วนใหญ่ผู้ที่ตัดสินใจคือ คณะกรรมการขององค์กรตัดสินใจร่วมกัน ส่วนใหญ่จองสถานที่โดยการจองล่วงหน้า และทำสัญญาระยะสั้นเฉพาะงาน โดยจองสถานที่จัดงานล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน (ข) ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา โดยรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูป (2) ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (3) ด้านกระบวนการบริการ (4) ด้านพนักงาน และ (5) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ (3) ด้านราคา ตามลำดับ (ค) ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน ที่มีประเภทของงาน (Event) ที่องค์กรมีแผนจะจัดในอนาคต และลักษณะของการจองสถานที่ ต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์การทำงานในด้านการจัดประชุม ประเภทขององค์กรที่สังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่ ประเภทของงาน (Event) ที่องค์กรเคยจัด จำนวนในการจัดประชุมภายใน 1 ปี ผู้ที่ตัดสินใจในการเลือกสถานที่จัดงาน และระยะเวลาในการจองสถานที่จัดงาน ล่วงหน้า ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: การจัดประชุมและสัมมนา, ด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูป, ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ



Abstract

This research. The objectives of this study were: (1) to study the factors influencing the choice of conference and seminar service in Amari Hotels and Resorts; (2) Compare the importance of factors affecting the selection of conference and hotel services in the Amari hotel and resort business by the characteristics of the general service recipients. Significant events and (4) the relative importance of the factors that affect the choice of services, conferences and seminars in hotels and resorts Amari behaviors conferences and seminars service venues. The sample used in this study was Service recipients, who are the hosts of events related to the industry, hold meetings and seminars of 225 people, using the questionnaire as a research tool. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test found: (a) Most respondents used to hold meetings. In-house seminars plan to exhibit. (exhibitions). Within a year, most respondents held 1-3 meetings to choose the venue. The decision was made by the board of directors of the organization. Mostly book a place by pre-book. And short term contract only By booking the venue no later than 3 months. (b) The venue service recipients It was found that factors affecting the selection of the conference and seminar service as a whole were significant. When considering each side, it was found that the venue service. The factors that influence the choice of conference and seminar services. There are 5 levels of significance: (1) program management, (2) product/service (3) service process (4) staffing, and (5) physical environment respectively. that The venue service recipients The factors that influence the choice of conference and seminar services. There are 3 levels of significance at the medium level: (1) marketing promotion; (2) distribution channel; and (3) price, respectively. The type of event (organization) that the organization plans to organize in the future. And the nature of booking places different importance of the factors that affect the selection of services, meetings and seminars are different, gender, age, education. Average income per month Experience in meeting The type of organization that is affiliated or active. The type of event (organization) that the organization previously held. Number of meetings held within one year Who decides on the venue selection? And time to reserve the venue in advance not different.

Keywords: Conferences, seminars, programmed events, products/services

บทนำ

อุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา เป็นอุตสาหกรรมที่มีกลุ่มเป้าหมายเป็นกลุ่มลูกค้าจากธุรกิจการจัดประชุม ธุรกิจการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล และธุรกิจการจัดการแสดงสินค้า/นิทรรศการ ก่อให้เกิดรายได้จาก

ผู้เข้าร่วมงานที่เดินทางมาจากต่างประเทศเป็น 3 เท่าของกลุ่มนักท่องเที่ยวโดยทั่วไป (รชพร จันทรสว่าง, 2546: 18) และรายได้ของธุรกิจการจัดประชุมนานาชาติในประเทศไทยจำนวน 1,551 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2545 จากผู้ร่วมประชุมจำนวน 141,244 คน และผู้ติดตามจำนวน



33,899 คน คิดเป็นมูลค่ารายได้ทั้งสิ้น 13,889 ล้านบาท (ทวีป ศิริธรรม, 2548: 125) จากการสำรวจของสมาคม ICCA (International Congress & Convention Association) ในปี พ.ศ. 2546 พบว่า ประเทศไทยได้เป็นเจ้าภาพการจัดประชุมนานาชาติสำหรับสมาคมฯ จำนวน 57 ครั้ง คิดเป็นจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 34,267 คน และเป็นการประชุมในกรุงเทพมหานคร 34 ครั้ง คิดเป็นจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น 21,760 คน ทั้งนี้ ICCA ได้คำนวณค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยที่เกิดขึ้นของผู้เข้าร่วมประชุม 410 เหรียญสหรัฐต่อคนต่อวัน (ประมาณ 12,300 บาท ต่อคนต่อวัน) และจากการประเมินของบริษัทจัดประชุม (corporate meeting planners) ทั่วโลกจำนวน 563 แห่ง พบว่า ประเทศไทยยังได้รับการจัดอันดับในการจัดประชุมนานาชาติเป็นอันดับที่ 5 ของโลก รองจากฮ่องกง สิงคโปร์ สหราชอาณาจักร และฝรั่งเศส และ World Tourism Organization คาดการณ์ว่า ธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาในประเทศไทยจะมีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างมั่นคง โดยทำนายว่า จะเพิ่มประมาณ 5% ต่อปี ถึงปี พ.ศ. 2557 จึงเห็นได้ว่า ประเทศไทยมีศักยภาพที่จะเป็นประเทศสำคัญในกลุ่มอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา ซึ่งทำรายได้เข้าประเทศจำนวนมหาศาลต่อไป

จากความต้องการของตลาดในอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนาที่เพิ่มมากขึ้นทำให้ธุรกิจโรงแรมและศูนย์ประชุมซึ่งเป็นธุรกิจหลักที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมดังกล่าวมองเห็นโอกาสทางธุรกิจ จึงเพิ่มการลงทุนด้วยการเพิ่มจำนวนพื้นที่ใช้สอยให้มากขึ้น

ทำให้ในอนาคตประเทศไทยจะมีพื้นที่ของสถานที่จัดงานมากขึ้น ทำให้ประเทศไทยเข้าสู่ยุคของการแข่งขันในเรื่องของ “The Space Race” ทั้งภายในประเทศและการแข่งขันในเรื่องนี้กับประเทศเพื่อนบ้านและประเทศที่ส่งเสริมธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา เช่น เวียดนาม จีน อินเดีย ญี่ปุ่น ฮ่องกง และเกาหลี แต่แนวโน้มอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนาในประเทศไทยกลับมีขนาดการประทุมเล็กลง และมีระยะเวลาฟ้านักเฉลี่ยลดลง (สุประภา โมสิรตานนท์, 2549: 2) ดังนั้นสถานที่จัดงาน (venue) ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความสำเร็จของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา ควรมีการพัฒนากลยุทธ์การตลาดให้เหมาะสมต่อการตอบสนองต่อความต้องการและการเพิ่มความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้าในอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา คือ ผู้วางแผนงานประชุมขององค์กรต่างๆ ตลอดจนผู้เข้าร่วมประชุม เพื่อเป็นการเพิ่มความมั่นคงของธุรกิจสถานที่จัดงานให้สามารถแข่งขันได้ทั้งในตลาดภายในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้น การพัฒนาและการศึกษากลยุทธ์ทางการตลาดที่ชัดเจนเพื่อความอยู่รอดภายใต้การแข่งขันในอนาคตและนำมาปรับเป็นรูปแบบการตลาดที่เหมาะสมกับอุตสาหกรรม การจัดประชุมและสัมมนาจนกลายเป็นบรรทัดฐาน (norm) ได้ จึงนับเป็นเรื่องสำคัญยิ่ง

รัฐบาลมีเป้าหมายให้ประเทศไทยเป็นศูนย์กลางการประชุมสำหรับภูมิภาคเอเชียนั้น จึงได้กำหนดยุทธศาสตร์การท่องเที่ยว พ.ศ. 2547-2551 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันด้านการท่องเที่ยว



ส่งเสริม World Event Marketing เสนอขาย เทศกาลงานประเพณี และกิจกรรมให้เป็นสินค้า การท่องเที่ยวหลัก ทั้งกับ Trade และ Consumer ในตลาดที่มีศักยภาพ และมีความ สนใจอย่างครบวงจร สร้างความต่อเนื่องและ ความสม่ำเสมอในการจัด World Event Marketing เพื่อนักท่องเที่ยวจดจำและเกิด ค่านิยมในการเดินทางท่องเที่ยว สร้างช่อง ทางการขายให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน และด้าน นโยบายการท่องเที่ยว ได้กำหนดให้บริการ จัดการการท่องเที่ยว โดยใช้กลยุทธ์การตลาดเชิง รุกโดยสร้างกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งระดับ ภายในประเทศและระหว่างประเทศและ ยกกระดับประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางการ ประชุมการสัมมนา และการแสดงสินค้าของ ภูมิภาคเอเชีย

อุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา จะต้องมีความสามารถในการแข่งขันได้ ดังนั้น สถานที่จัดงาน (venue) ในฐานะองค์ประกอบ หลักของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา ซึ่งจำเป็นต้องเร่งพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด เพื่อกำหนดส่วนประสมการตลาดของธุรกิจให้ ชัดเจน และมองหาจุดแข็งจุดอ่อนให้พบ เนื่องจากสถานที่จัดงานเป็นการบริการเฉพาะ ทาง จึงควรมีการกำหนดส่วนประสมการตลาดที่ มีลักษณะเฉพาะและต่างจากธุรกิจบริการอื่น ๆ การศึกษากลยุทธ์ทางการตลาด ควรทำความเข้าใจ ความต้องการของลูกค้า เพราะความต้องการ ของลูกค้ามีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้บริหาร ในการกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมการตลาด ทั้งนี้ ผู้บริหารควรเข้าใจและสามารถแบ่งส่วน การตลาด (market segmentation) และการ

กำหนดลูกค้าตลาดเป้าหมาย (target market) ตลอดจนการกำหนดตำแหน่งทางการตลาด (market positioning) ได้ ทั้งหมดนี้ควรได้รับการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อนำมาพัฒนาส่วน ประสมการตลาดสำหรับตลาดเป้าหมายต่อไป จึงมีความจำเป็นในการศึกษาค้นหา รูปแบบของ ส่วนประสมการตลาดของสถานที่จัดงานใน ประเทศไทยว่าควรจะเป็นอย่างไร และสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ต่อธุรกิจสถานที่จัดงานได้ อย่างไร

จากความจำเป็นในการศึกษาผู้วิจัยจึง สนใจศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการ การจัดประชุมและสัมมนา (MICE) ในธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี เพื่อให้เกิดความ เข้าใจที่แท้จริงและเพื่อการพัฒนาส่วนประสม ทางการตลาดที่ถูกต้อง และผู้บริหารจะได้เกิด ความเข้าใจและให้ความสำคัญต่อเป้าประสงค์ ขององค์กรตนเอง เพื่อกำหนดส่วนประสม การตลาดของสถานที่จัดงานให้เหมาะสมกับกลุ่ม ลูกค้า และใช้เป็นแนวทางในการลงทุนด้าน สถานที่ให้เหมาะสมกับความต้องการของกลุ่ม ลูกค้าอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา ตลอดจนเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและ ส่งเสริม กิจกรรม ทาง การ ตลาด และ ประชาสัมพันธ์อุตสาหกรรมการจัดประชุมและ สัมมนาในประเทศไทยได้อย่างถูกต้องทิศทาง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้ บริการการจัดประชุมและสัมมนาในธุรกิจ โรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี



2. ศึกษาพฤติกรรมการจัดประชุมและ
สัมมนาของผู้รับบริการสถานที่จัดงาน

3. เพื่อเปรียบเทียบความสำคัญของปัจจัย
ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและ
สัมมนาในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท เครืออมารี
จำแนกตามลักษณะของทั่วไปผู้รับบริการสถานที่
จัดงาน

4. เพื่อ เปรียบเทียบความสำคัญของ
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัด
ประชุมและสัมมนา ในธุรกิจโรงแรมและรีสอร์ท
เครืออมารี จำแนกตามพฤติกรรมการจัดประชุม
และสัมมนาของผู้รับบริการสถานที่จัดงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ
(Quantitative Research) งานวิจัยครั้งนี้เป็น
งานวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
ผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นเจ้าภาพจัดงานที่
เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการจัด
ประชุมและสัมมนา โดยพิจารณาตามบัญชี
รายชื่อจากปฏิทินการจัดงานที่เป็นข้อมูล
ย้อนหลังและล่วงหน้าของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย สมาคมส่งเสริมการประชุม
นานาชาติ (ไทย) และสมาคมการแสดงสินค้า
(ไทย) โดยพิจารณาจากความถี่ในการจัดงาน
(frequency judgment) ตั้งแต่ 3 ครั้งขึ้นไป ซึ่ง
มีองค์กรที่จัดงานที่เกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรม
จัดประชุมและสัมมนาจำนวนทั้งหมด 515
องค์กร

กลุ่มตัวอย่างในการทำวิจัยครั้งนี้
ผู้รับบริการซึ่งเป็นกลุ่มที่เป็นเจ้าภาพจัดงานที่

เป็นกิจกรรมอันเกี่ยวข้องกับอุตสาหกรรมการจัด
ประชุมและสัมมนา จำนวน 225 องค์กร จาก
จำนวน 515 องค์กร ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง
แบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling)
การกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้แนวคิดของ
Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ
แบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด
(Close - ended question) แบ่งออกเป็น 3
ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะของทั่วไปผู้รับบริการ
สถานที่จัดงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์
การทำงานในด้านการจัดประชุม และประเภท
ขององค์กรที่สังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการจัดประชุมและ
สัมมนาของผู้รับบริการสถานที่จัดงาน จำนวน 6
ข้อ ประกอบด้วย ประเภทของงาน (Event) ที่
องค์กรเคยจัด ประเภทของงาน (Event) ที่
องค์กรมีแผนจะจัดในอนาคต จำนวนในการจัด
ประชุมภายใน 1 ปี ผู้ที่ตัดสินใจในการเลือก
สถานที่จัดงาน ลักษณะของการจองสถานที่
และระยะเวลาในการจองสถานที่จัดงานล่วงหน้า

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือก
ใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา ประกอบด้วย
ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ (product/service) ด้าน
ราคา (price) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย
(place) ด้านการส่งเสริมการตลาด
(promotion) ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ
(physical evidence) ด้านกระบวนการบริการ
(process of service) ด้านพนักงาน (people)



และด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูป (package)

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดย (1) หาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยคำนวณจาก ความสอดคล้องคือ ดัชนีความสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence) หรือเรียกย่อ ๆ ว่า ค่า IOC โดยคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน (2) หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟา ของครอนบาค (Cronbach) ผลการ วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นพบว่าได้ค่าความเชื่อมั่น โดยรวมทั้งฉบับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.866

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่า t-test (Independent t-test) ค่าสถิติวิเคราะห์ F-test (Independent sample F-test) แบบการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัย

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เคยจัด ประชุม สัมมนาภายในองค์กร (meetings) มี แผนจะจัดแสดงนิทรรศการ (exhibitions) ภายในระยะเวลา 1 ปี ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จัดการประชุม 1-3 ครั้ง ในการเลือก สถานที่จัดงานส่วนใหญ่ผู้ที่ตัดสินใจคือ คณะกรรมการขององค์กรตัดสินใจร่วมกัน ส่วนใหญ่ของสถานที่โดยการจองล่วงหน้า และทำ

สัญญาระยะสั้นเฉพาะงาน โดยจองสถานที่จัดงานล่วงหน้าไม่เกิน 3 เดือน

2. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัย ที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและ สัมมนาโดยรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการ สถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนามี ความสำคัญอยู่ในระดับมาก 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านโปรแกรมการจัดงานสำเร็จรูป (2) ด้าน ผลิตภัณฑ์/บริการ (3) ด้านกระบวนการบริการ (4) ด้านพนักงาน และ (5) ด้านสิ่งแวดล้อมทาง กายภาพ ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผล ต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนา มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านการส่งเสริมการตลาด (2) ด้านช่องทางการ จัดจำหน่าย และ (3) ด้านราคา ตามลำดับ

3. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน ที่มีเพศ ต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาโดย ภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

4. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีอายุ ต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการ เลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาใน ภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05

5. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผล ต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาใน



ภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

7. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีประสบการณ์การทำงานในด้านการจัดประชุมต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีประเภทขององค์กรที่สังกัดหรือปฏิบัติงานอยู่ต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

9. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีประเภทของงาน (Event) ที่องค์กรเคยจัดต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

10. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีประเภทของงาน (Event) ที่องค์กรมีแผนจะจัดในอนาคตต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาโดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

11. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีจำนวนในการจัดประชุมภายใน 1 ปีต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้

บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

12. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีผู้ที่ตัดสินใจในการเลือกสถานที่จัดงานต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

13. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีลักษณะของการจองสถานที่ต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

14. ผู้รับบริการสถานที่จัดงานที่มีระยะเวลาในการจองสถานที่จัดงานล่วงหน้าต่างกัน ให้ความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในภาพรวม ไม่แตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาโดยรวม มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ์ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย



จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านผลิตภัณฑ์ของโรงแรม อยู่ในระดับมาก ด้านราคาของโรงแรมอยู่ในระดับมาก ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย อยู่ในระดับมาก ด้านส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับมาก (ด้านการบริการของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นัฏฐิการ รักเสนาะ (2553) ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการบูติกโฮเทล ของนักท่องเที่ยวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ภาพรวมของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการบูติกโฮเทล ของนักท่องเที่ยวชาวไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีผลรวมระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับคือ ด้านบุคคล ด้านกระบวนการ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา และด้านสื่อสารทางการตลาด (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25, 4.05, 4.04, 3.86, 3.85, 3.80 และ 3.65 ตามลำดับ)

2. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาด้านผลิตภัณฑ์/บริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันตภพ บัวทอง (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาตลาด MICE ของจังหวัดชายแดนริมแม่น้ำโขง พบว่า ผลิตภัณฑ์ของอุตสาหกรรม MICE ได้แก่ สถานที่จัดประชุมสัมมนาใน ระดับภูมิภาค ระดับชาติหรือนานาชาติ มีการจัดการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล รวมไปถึงการจัดแสดงสินค้า/ นิทรรศการ แต่ความสามารถในการ

รองรับของทั้งสองจังหวัดในปัจจุบันสามารถรองรับการจัดได้ดีในระดับ ภูมิภาค และระดับชาติที่มีขนาดผู้เข้าร่วมไม่เกิน 1,000 คน เท่านั้น และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านผลิตภัณฑ์ของโรงแรมพบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านผลิตภัณฑ์ของโรงแรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เรื่องชื่อเสียงของโรงแรม รองลงมาคือ เรื่องการตกแต่งทั้งภายในและภายนอกห้องพักมีความเหมาะสมและเรื่องการรักษาความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความสำคัญเท่ากัน เรื่องการบริการอาหารและเครื่องดื่มนานาชาติ และเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพัก เป็นลำดับสุดท้าย

3. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาด้านราคา มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านราคาของโรงแรม พบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรมในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านราคาของโรงแรม โดยรวมอยู่ในระดับ



มาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ โดยเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่อง การลดราคาของห้องพัก อยู่ในระดับมาก เรื่อง ถูกกว่าโรงแรมอื่นที่ระดับคุณภาพใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับมาก และเรื่องราคาห้องพักที่ระบุชัดเจน อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องราคาเปลี่ยนแปลงตามฤดูกาลท่องเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง

4. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ โดยเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่อง จองผ่านอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เรื่องการขายตรง และเรื่องบริษัทนำเที่ยว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องผ่านเครือข่ายโรงแรม อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันตภพ บัวทอง (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาตลาด MICE ของจังหวัดชายแดนริมแม่น้ำโขง พบว่า สถานที่และช่องทางจัด

จำหน่าย สถานที่ที่มีความได้เปรียบในเรื่องของการเป็นจังหวัดติดชายแดนริมแม่น้ำโขง แต่ข้อเสียคือการคมนาคมขนส่ง ที่มีเพียงการเดินทางโดยรถยนต์ หรือรถประจำทางระหว่างจังหวัดเท่านั้น

5. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลงานวิจัยของนิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านการส่งเสริมการตลาดพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ โดยเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุดคือ เรื่อง การโฆษณาทางอินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับมาก เรื่องการเสนอขายผ่านพนักงาน อยู่ในระดับมากและเรื่องมีการจัดรายการพิเศษ (คูปองส่วนลด) อยู่ในระดับมาก เรื่องการประชาสัมพันธ์โดยผ่านการร่วมกิจกรรมทางสังคมและเทศกาลต่าง ๆ อยู่ในระดับมาก และเรื่องที่ให้ความสำคัญลำดับสุดท้าย คือเรื่อง การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โบชัวร์ นิตยสาร หนังสือแนะนำเที่ยว อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันตภพ บัวทอง (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาตลาด MICE ของจังหวัดชายแดนริมแม่น้ำโขง พบว่า



การส่งเสริมการตลาด โดย ส่วนมากแต่ละหน่วยงานหรือแต่ละบริษัทจะไปกันเองหรือต่างคนต่างไป เนื่องจากสมาคมธุรกิจการท่องเที่ยวของทั้งสองจังหวัดเพิ่งมีการเริ่มก่อตั้งขึ้น การแบ่งราคาขายที่ต่างกันระหว่างหน่วยงานภาครัฐบาลให้มีราคาที่ ถูกกว่าภาคเอกชน เพื่อเป็นการดึงดูดกลุ่มภาครัฐซึ่งเป็นลูกค้าหลักที่ใช้บริการและมาอย่างต่อเนื่องทั้งปี

6. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ พบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เรื่องการออกแบบในภาพรวมเน้นเอกลักษณ์ความเป็นไทย อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เรื่องทำเลที่ตั้งห้องพักใกล้จุดชมวิว อยู่ในระดับมาก และเรื่องมีลานจอดรถที่สะดวกและเข้าถึงห้องพักได้ง่าย อยู่ในระดับปานกลาง และเรื่องได้รับรางวัลด้านสิ่งแวดล้อมจากหน่วยงานของภาครัฐ อยู่ในระดับปานกลางเป็นลำดับสุดท้าย และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันตภพ บัวทอง (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาตลาด MICE ของจังหวัดชายแดนริมแม่น้ำโขง พบว่า คุณภาพของการผลิต และ

บริการ สถานที่จัดกิจกรรม รวมถึงอุปกรณ์ ที่ใช้ในการจัดงานและบริการ มีสภาพค่อนข้างเก่า เนื่องจากสถานที่เปิดมาค่อนข้างนาน

7. ผู้รับบริการสถานที่จัดงาน เห็นว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการการจัดประชุมและสัมมนาด้านกระบวนการบริการ มีความสำคัญอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นิภาพรณ ชูขำ (2551) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในเขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ด้านการบริการของพนักงานพบว่า นักท่องเที่ยวให้ระดับความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดในการเลือกใช้บริการโรงแรม ในอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้านการบริการของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก (เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ โดยเรื่องที่นักท่องเที่ยวให้ความสำคัญมากที่สุด คือ เรื่องพนักงานยิ้มแย้มแจ่มใสมีมารยาทสุภาพอ่อนโยน อยู่ในระดับมาก เรื่องมีความสามารถในการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และเรื่องมีความรู้เรื่องภายในจังหวัด อยู่ในระดับมาก ส่วนเรื่องชุดเครื่องแบบในการปฏิบัติงานมี อยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กันตภพ บัวทอง (2554) ศึกษาเรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาตลาด MICE ของจังหวัดชายแดนริมแม่น้ำโขง พบว่า กระบวนการผลิต เนื่องจากผู้ดำเนินการผลิตเป็นคนในพื้นที่ จึงมีจุดเด่นคือเอกลักษณ์ของความเป็นคนในพื้นที่ ถิ่น แต่มีข้อเสียคือความไม่เป็นมาตรฐานไม่มีแบบแผน จึงทำให้การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้งความสมบูรณ์ที่ ออกมาจึงไม่เท่ากัน



ข้อเสนอแนะ

1. ประเทศไทยต้องทำการวิจัย เตรียมแผนงาน แผนส่งเสริมโปรโมชันด้วยการเป็นผู้นำด้านการจัดประชุมและสัมมนา โดยกลยุทธ์การตลาดที่นำมาใช้เพื่อดึงดูดกลุ่มเป้าหมายจะต้องสร้างความมั่นใจและความพึงพอใจให้กับกลุ่มเป้าหมายอย่างสูงสุดเพื่อสร้างรายได้ให้กับประเทศให้มากขึ้น

2. องค์กรที่เกี่ยวข้องจะต้องรวบรวมและพัฒนาข้อมูลให้มากที่สุดเพื่อนำมาใช้เป็นประโยชน์เพื่อการพัฒนาของกลุ่มเป้าหมายและธุรกิจบริการ มีข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัยจะสามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดต่าง ๆ ได้ นอกจากนี้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเป็นเครื่องมือสำคัญในการให้ข้อมูล และการติดต่อธุรกิจเป็นไปอย่างคล่องตัวและรวดเร็ว

3. ในอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนานั้น หากมีเครือข่ายทางด้านการสื่อสารที่เปิดถึงกันตลอดเวลาและสามารถนำข้อมูลมาใช้เพื่อเผยแพร่ให้แก่นักท่องเที่ยวและนักธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาได้รับทราบ จะทำให้การพัฒนาอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนามีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. อุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนาจะต้องหาวิธีทำงานที่หลากหลาย ในการดึงดูดตลาดเพื่อให้อุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนาเกิดการเจริญเติบโต ซึ่งจะต้องมีการทำงานร่วมไปกับการพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่เป็นตัวดึงดูดตลาดเฉพาะกลุ่มนั้นให้เข้ามาในประเทศ

5. ควรมีการจัดสิ่งจูงใจให้คนเข้าร่วมกิจกรรมการจัดประชุมและสัมมนา ด้วยการ

ประสานงานกับส่วนราชการ โรงแรม ตลอดจนองค์กรระหว่างประเทศ ในรูปของการลดราคาพิเศษ บริการพิเศษ หรือการสร้างสรรค์กิจกรรมที่แปลกใหม่อื่น ๆ เพิ่มขึ้น

6. ควรมีการวางแผนแนวทางหรือกลยุทธ์ในการส่งเสริมด้านธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาให้ชัดเจน เช่น การจัดตั้งหน่วยงานประสานงานเกี่ยวกับธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาขึ้น การฝึกอบรมบุคลากรทางด้านธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในการรองรับการขยายตัวของธุรกิจการจัดประชุมและสัมมนา การเพิ่มมาตรการในด้านการรักษาความปลอดภัยของนักท่องเที่ยวกลุ่มการจัดประชุมและสัมมนา เป็นต้น

7. ควรให้ความสำคัญกับการร่วมกันส่งเสริมการขาย หรือการโฆษณาถึงแหล่งทรัพยากรการท่องเที่ยวที่สามารถดึงดูดใจและรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มประชุมและสัมมนา พร้อมทั้งพัฒนาองค์ประกอบด้านการท่องเที่ยวให้พร้อมรองรับความต้องการของนักท่องเที่ยวกลุ่มการจัดประชุมและสัมมนาควบคู่กัน

8. รัฐบาลควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรการจัดประชุมและสัมมนาเพิ่มมากขึ้นเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนาในอนาคต โดยร่วมมือกับสถาบันการศึกษาเปิดหลักสูตรเกี่ยวกับการจัดประชุมและสัมมนาเพื่อผลิตบุคลากรที่มีคุณภาพเข้าสู่อุตสาหกรรม และแก้ปัญหาการขาดแคลนบุคลากรที่มีคุณภาพ นอกจากนี้ยังควรเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจ



ให้กับประชาชนเห็นความสำคัญของประเทศไทยในการก้าวสู่การเป็นศูนย์กลาง
อุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนาที่มีต่อของอุตสาหกรรมการจัดประชุมและสัมมนา
เศรษฐกิจของประเทศ เพื่อเตรียมความพร้อมต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กันตภพ บัวทอง. (2554). *กลยุทธ์การพัฒนาดตลาด MICE ของจังหวัดชายแดนริมแม่น้ำโขง*.

วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทวีป ศิริศรีสมิ. (2548). *รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้เข้าประชุมชาวต่างประเทศต่อการจัด
ประชุมนานาชาติในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์กองทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.).

นัฏฐิกา รักเสนาะ. (2553). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการเลือกใช้บริการบูติคโฮเทล ของนักท่องเที่ยว
ไทย ในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นิภาพรณ ชูขำ. (2551). *การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อนักท่องเที่ยวในการเลือกใช้บริการโรงแรม ใน
เขตอำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
นเรศวร.

รชพร จันทรสว่าง. (2546). *เอกสารชุดฝึกอบรมทางไกลหลักสูตรการจัดการการท่องเที่ยวชุมชนอย่าง
ยั่งยืน*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สุประภา โมลิรัตนนท์. (2549). *Thailand Convention Exhibition Bureau*. กรุงเทพฯ:
สำนักงานส่งเสริมการจัดประชุมและนิทรรศการ.



การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานในเขตบิ๊กล็อตแฟคตอรีแลนด์

Enhancing the quality of life of people working in the BigLot Factory land

เปรมฤดี หงวนกระโทก

นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การสร้างเสริมคุณภาพชีวิตคนทำงานในเขตบิ๊กล็อตแฟคตอรีแลนด์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษา ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ (2) เปรียบเทียบการ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ (3) ศึกษาแนวทาง เสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานในเขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ คนทำงานใน เขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ จำนวน 385 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ ค่าความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การ ทดสอบด้วยสถิติทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) เปรียบเทียบ ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัยพบว่า (ก) คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้าง คุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านโอกาส ก้าวหน้าและการเจริญเติบโตด้านการปฏิบัติงาน และ (5) ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ (ข) คนทำงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ เสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิ๊กล็อต แฟคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การเสริมสร้างคุณภาพชีวิต, คุณภาพชีวิตการทำงาน, ด้านความสำเร็จในการทำงาน

Abstract

The purpose of this study was to (1) study the opinion on improving quality of working life in the Big Lot area. Factories (2) Compare quality of work life in the Big Lotto area. Factory And (3) study ways to enhance the quality of working life in Big Lot. Factory. The sample used in this study was Workers in the Big Lot 385 factory workers used the questionnaire as a research tool. The statistics used in the research were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. (One-way ANOVA) Comparison of sample mean By testing the F-test, the results showed that: (a) Workers agree on enhancing the quality of working life in the Big Lot area. The overall factory has a very high average. When considered on a case-by-case basis, it was found that the workers agreed to enhance the quality of work life in the Big Lot area. Factory (5) Responsibility in sequence (b) Workers who have sex, age, marital status, education Average income per month And different timeframes Have ideas about enhancing the quality of working life in the Big Lot area. Factories in total differed significantly at the .05 level.

Keywords: Enhancing quality of life, quality of working life, success in work



บทนำ

คุณภาพชีวิตที่ดีจึงเป็นสิ่งที่ทุกคนต้องการ และเป็นบ่อเกิดของขวัญ กำลังใจใน การปฏิบัติ หน้าที่การงานให้มีประสิทธิภาพหากบุคคลได้อยู่ กับสิ่งที่พึงพอใจชีวิตก็จะมีคุณค่าและมีความสุข มากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงเป็นผลให้นักวิชาการมากมายทั้งใน และต่างประเทศพยายามศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับ องค์ประกอบและมีคุณภาพชีวิตในหลากหลาย มุมมองด้วยกัน แต่ที่เป็นที่รู้จักกันอย่าง กว้างขวาง คือ Walton (1973, p. 11) ซึ่งได้ ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานอย่าง จริงจัง โดยใช้หลักการพิจารณาจากคุณลักษณะ ของบุคคลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตเน้นแนวทางความ เป็นมนุษย์ (Humanistic) เป็นการศึกษา สภาพแวดล้อมตัวบุคคล และสังคมที่ส่งผลทำให้ การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับ ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของ บุคคลในการทำงาน และเป็นที่มาของการพัฒนา คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life)

สถานการณ์โลกในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง มาก เนื่องมาจากการเปลี่ยนแปลงทางด้าน เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้องค์กรต่าง ๆ ทุกประเทศทั่วโลกต้องแข่งขันกัน เพื่อให้ องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมาย โดยคำนึงถึงการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่าง จำกัดให้เกิดประโยชน์และมีประสิทธิภาพมาก ที่สุด ซึ่งทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มี ความสำคัญมากที่สุดในการบริหารจัดการ องค์กร องค์กรทุกองค์กรจะประสบความสำเร็จ ได้นั้นขึ้นอยู่กับบุคลากร บุคลากรที่มีคุณภาพจะ ผลักดันองค์กรไปสู่ความสำเร็จและบรรลุตาม

เป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้น องค์กรมีความจำเป็นที่ จะต้องสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีให้กับ บุคลากรของตน เนื่องจากความพึงพอใจใน คุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลต่อการ ปฏิบัติงานของบุคลากร และเป็นสิ่งจูงใจให้ บุคลากรทำงานด้วยความมุ่งมั่นตั้งใจ และทุ่มเท อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ องค์กรในที่สุด

ในเขตบิกล๊อทแพคเตอร์แลนด์ เป็นเขต อุตสาหกรรมขนาดเล็ก (SMEs) ในการ ปฏิบัติงานสิ่งทีพนักงานปรารถนาจะได้รับจาก องค์กรคือ ผลตอบแทนและสวัสดิการอื่น ๆ ที่ คุ่มค่าและเป็นธรรมเพื่อนำไปเป็นปัจจัยสร้าง ความมั่นคงในชีวิต สร้างการยอมรับในสังคม และสร้างสุขภาพที่ดีไม่มีโรคภัยไข้เจ็บ ดังนั้น การทำงานจึงเป็นสิ่งที่มีความค่าต่อชีวิตมนุษย์ เมื่อ มนุษย์ได้อยู่กับสิ่งที่ตนเองพอใจก็จะช่วยให้มี สภาพจิตใจและอารมณ์ที่ช่วยส่งเสริมให้เกิดสภ าการทำงานที่ดี การที่พนักงานจะเกิดความเต็มใจ ในการทำงานนั้น ไม่ได้อาศัยเพียงแค่ความรู้ ความสามารถเท่านั้น แต่ต้องเกิดจาก องค์กรประกอบต่าง ๆ เช่น ความรู้สึกพึงพอใจใน งาน ความสุขในการทำงาน รู้สึกว่าตนเองมี คุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยได้เห็นถึง ความสำคัญเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิต คนทำงานในเขตบิกล๊อท แพคเตอร์แลนด์ เนื่องจากหากคุณภาพชีวิตของบุคลากรดี ย่อม ส่งผลให้ชีวิตในการปฏิบัติงานที่ดี และสามารถ คาดหวังได้ว่าจะส่งผลให้เกิดผลงานที่ดีมี ประสิทธิภาพ มีประสิทธิผล เป็นที่พึงพอใจแก่ ผู้บริหาร อันจะส่งผลต่อการบริหารงานที่ดีของ



องค์กรและส่งผลให้คนงานได้รับคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์
2. เพื่อเปรียบเทียบการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาแนวทางเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

วอลตัน (Walton, 1974: 12, อ้างถึงใน ญัฐเดช จันทรางศุ, 2546: 10) ได้ให้สรุปว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ซึ่งสามารถสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจทำให้ชีวิตมีคุณค่า หรือมีการทำงานที่ทำให้เกิดความเป็นอยู่ที่ดีตามการยอมรับของสังคม ซึ่งเป็นการผสมผสานกันระหว่างงานและชีวิต ส่งผลให้บุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดผลดีต่อตนเองและ ทำให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่ง กนกพรพรณ จันทรวงษ์ (2550: 28) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายกว้างหมายถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัชีวิตการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง ชั่วโมง การทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ผลประโยชน์

ความก้าวหน้าในการทำงาน และการมี มนุษย์สัมพันธ์ล้วนมีผลต่อความพึงพอใจ และเป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน ส่วนคุณภาพชีวิตการทำงานในความหมายแคบหมายถึง ผลดีของงานที่จะส่งผลต่อคนงานซึ่งหมายถึงการปรับปรุง ในองค์กรและลักษณะงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนงานควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษสำหรับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล และรวมถึงความต้องการของคนงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่จะมีผลต่อสภาพการทำงานของเข้าด้วย ขณะที่ ญัฐพันธุ์ เขจรนนท์ (2551: 109) คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) หรือ QWL หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร

ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึงค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์กร ความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงานไม่สามารถกระทำได้จากการพัฒนาสภาพการทำงานเพียงด้าน



เดียว องค์การจึงต้องกำหนดนโยบายที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงาน ตลอดจนต้องดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง คุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์การ ในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การและตัวองค์การเอง และต้องเข้าใจและยอมรับความจริงว่า บุคคลและองค์การจะมีความต้องการที่แตกต่างกันทุกคนมีไข่มุมขององค์การ ที่เกิดมาเพื่อทำงานเพียงอย่างเดียว เป้าหมายของชีวิตมีมากกว่าการทำงานเพื่อเป้าหมายของธุรกิจประการสำคัญ ต้องพัฒนาดตนเองเพื่อความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ ขณะที่องค์การต้องการบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่ต้องการ ซึ่งต้องอาศัยการทำงานหนักและความทุ่มเทอย่างจริงจังของพนักงาน ดังนั้นแนวทางที่เป็นไปได้ของผู้บริหาร คือ การสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและงานให้กับพนักงาน พยายามหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานภายในองค์การอย่างมีความสุข และทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่เพื่อให้เขาสามารถใช้ส่วนของชีวิตที่เกี่ยวข้องกับองค์การ ปฏิบัติงานให้เกิดผลสำเร็จสูงสุด

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory)

ทฤษฎี 2 ปัจจัย(The Motivation Hygiene Theory) เฮิร์ช เบิร์ก เป็นทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจที่ได้รับความสนใจ และเป็นที่ยอมรับอย่างแพร่หลาย รู้จักกันในนามของทฤษฎี

ปัจจัยจูงใจ Motivator Factors กับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ซีรวิธรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 417) อธิบายว่า เฮิร์ชเบิร์ก ได้สร้างทฤษฎีขึ้นจากการศึกษาถึงสาเหตุของความพอใจในงานและความไม่พอใจในงานของวิศวกร และพนักงานบัญชีในโรงงานที่เมืองฟิตเบิร์ก จำนวน 200 คน โดยวิธีการสัมภาษณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน พบว่า ความต้องการทางด้านงานบุคคลสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจภายในที่เกิดขึ้นจากงานที่ทำ เช่น ความสำเร็จของงาน การยอมรับนับถือ ฯลฯ ปัจจัยจูงใจ เหล่านี้ทำให้บุคคลเกิดความชื่นชม ยินดีในผลงานและความสามารถของตนเอง ถ้าตอบสนองปัจจัยเหล่านี้ของผู้ปฏิบัติแล้ว จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดแรงจูงใจตั้งใจทำงานจนสุดความสามารถ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของงานได้ ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ ความสำเร็จของงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ลักษณะงาน (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน (Advancement)

2. ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) มีความสัมพันธ์โดยตรงกับสิ่งแวดล้อมภายนอกของงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่ลดความไม่พอใจในงาน อันจะทำให้คนทำงานได้เป็นปกติในองค์การเป็นเวลานาน ปัจจัยเหล่านี้ไม่ถือว่าเป็นสิ่งจูงใจในคนทำงานมากขึ้น แต่มีส่วนช่วยให้คนทำงานสุขสบายมากขึ้น ป้องกันไม่ให้เกิดผลออกจากงาน ถ้าปัจจัยนี้ไม่มีในงาน หรือจัดไว้ไม่ดี จะทำให้



ขวัญของคนทำงานไม่ดี ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ เงินเดือน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Interpersonal Relation Supervisor) สถานะของอาชีพ (Status) นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Factors in Personal Life) ความมั่นคงในงาน (Job Security) การปกครองบังคับบัญชา (Supervisor Technical)

โดยสรุป อาจกล่าวได้ว่าทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่ว่าทฤษฎีใด มีสิ่งที่เหมือนกันคือ การทำงานตอบสนองความต้องการของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ให้รู้สึกมีความสุขในการทำงาน เพื่อการทำงานในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพและตรงตามเป้าประสงค์ขององค์กรในที่สุด เมื่อพิจารณาแล้วจะพบว่าตรงกับแนวความคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานที่ว่า ส่งเสริมสนับสนุนองค์ประกอบการทำงานที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงานในลักษณะของความพึงพอใจในการทำงานนั้น จะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพและเกิดการเพิ่มผลผลิตขององค์กรในที่สุด เรียกได้ว่า บรรลุเป้าหมายของทั้งบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กรและตัวองค์กรเอง นอกจากนี้ยังส่งผลต่อเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศอีกด้วย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบของการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา (1) ข้อมูลด้านปฐมภูมิ (Primary Data) โดยการใช้แบบสอบถาม การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) โดยดำเนินการสำรวจและเก็บข้อมูลโดยขอความร่วมมือจากคนทำงานในเขตบึงลือท แพร่ตอร์แลนต์ ให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ทั้งสิ้น 385 คน และการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวทางการศึกษาเชิงพรรณนา และ (2) ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้รับจากการค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ ตำรา วิทยานิพนธ์ วารสาร ผลงานวิจัย ฐานข้อมูลทางคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ คนทำงานในเขตบึงลือท แพร่ตอร์แลนต์ โดยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ใช้ทฤษฎีความน่าจะเป็น (Non-Probability Sampling) การสุ่มตัวอย่างโดยวิธี Convenience Sampling เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง และไม่สามารถเก็บตัวอย่างจากประชากรได้ทั้งหมด จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาต้องมีจำนวน 385 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือแบบสอบถามซึ่งมีลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Close - ended question) และคำถาม



ปลายเปิด (Open - ended question) เพื่อสอบถามคนทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้ (1) ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (2) ตอนที่ 2 การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ประกอบด้วย (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านความรับผิดชอบ และ (5) ด้านโอกาสก้าวหน้าและการเจริญเติบโตด้านการปฏิบัติงาน และ (3) ตอนที่ 3 แนวทางเสริมสร้างคุณภาพชีวิตคนทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์

การเก็บข้อมูลจากประชากรโดยผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากคนทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการนำแบบสอบถามไปให้กลุ่มประชากรกรอกข้อมูลและตรวจสอบความสมบูรณ์ของข้อมูล หากข้อคำถามใดไม่สมบูรณ์จะทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ค่า F-test (Independent sample F-test) ที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-way ANOVA (One-way Analysis of Variance) หรือ Brown Forsyth ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

ผลการวิจัย

1. คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านโอกาสก้าวหน้าและการเจริญเติบโตด้านการปฏิบัติงาน และ (5) ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ

2. ผลการทดสอบสมมติฐาน (1) คนทำงานที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (2) คนทำงานที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (3) คนทำงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (4) คนทำงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพลคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (5) คนทำงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท



แฟคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (6) คนทำงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิกลือท แฟคตอรีแลนด์ ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิกลือท แฟคตอรีแลนด์ ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิกลือท แฟคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านความสำเร็จในการทำงาน (2) ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (3) ด้านลักษณะงาน (4) ด้านโอกาสก้าวหน้าและการเจริญเติบโตด้านการปฏิบัติงาน และ (5) ด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชุตินา เทียนแก้ว (2551) การศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมพลธิการทหารบก ในภาพรวม มีระดับสูง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ตามลำดับ แต่ต่างกับผลงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ ศรีชัยชนะ (2551) ศึกษาเรื่อง

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่สอด จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธร แม่สอด จังหวัดตาก พบว่าปัจจัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง

2. คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิกลือท แฟคตอรีแลนด์ ด้านการยอมรับนับถือจากผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบิกลือท แฟคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 6 ข้อ ดังนี้ (1) มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่ (2) เพื่อนร่วมงานเห็นว่าท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานและเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ของหน่วยงานสำเร็จลุล่วง (3) หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม (4) หน่วยงานมีการจัดประชุมระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน (5) ได้รับความไว้วางใจและเชื่อถือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และ (6) ผู้บังคับบัญชาไว้วางใจมอบหมายงานพิเศษอื่น ๆ ให้ท่านปฏิบัติ ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ปราณี ทองคำ (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานสตรีในอุตสาหกรรมอาหารทะเลจังหวัดปัตตานี พบว่า แรงงานสตรีมีการรวมกลุ่มและปัจจัยเอื้อในการเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในครั้งนี้ ได้แก่ องค์ประกอบของทีมวิจัย การเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม และการสนับสนุนด้าน



ขวัญและกำลังใจอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัลยาณี อ้ายแก้ว (2550) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานสตรีลาวข้ามชาติ จังหวัดหนองคาย พบว่า การที่แรงงานสตรีลาวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข นายจ้าง สมาชิก อบต. ผู้นำชุมชนและนักวิจัยได้ร่วมเสวนากลุ่มและประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน จนทำให้เข้าใจปัญหาและสาเหตุที่ทำให้แรงงานสตรีลาวมีคุณภาพชีวิตต่ำ หลังจากนั้นการตระหนักรู้ถึงความสำคัญของปัญหาและหาวิธีร่วมกันในการแก้ปัญหาที่เผชิญอยู่ จากการที่แรงงานสตรีลาวและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ร่วมกันค้นหาปัญหา วางแผนร่วมกัน ทำให้รู้สึกถึงความร่วมเป็นเจ้าของโครงการ ทำให้เกิดพลังอำนาจอันนำไปสู่การร่วมดำเนินโครงการ ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าจากการที่แรงงานสตรีลาวมีส่วนร่วมทุกกระบวนการตั้งแต่วิเคราะห์หาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ร่วมตัดสินใจและวางแผนดำเนินโครงการ ทำให้แรงงานสตรีลาวรู้สึกว่าเป็นเจ้าของกิจกรรม เกิดพลังในการร่วมดำเนินการแก้ปัญหา ทำให้แรงงานสตรีลาวมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ ศรีชัยชนะ (2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่สอด จังหวัดตาก พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธร แม่สอด จังหวัดตาก พบว่าปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ

ผลงานวิจัยของ ธนิตย์ มีวาสนา (2553) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ต้องการให้บุคลากรในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกัน อันดับสอง (ร้อยละ 56.40) ต้องการให้หน่วยงานจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสามัคคีในหน่วยงาน อันดับสาม (ร้อยละ 14.10) ต้องการให้หน่วยงานจัดให้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารกับเจ้าหน้าที่ และอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 10.30) ต้องการให้ผู้บริหารมอบนโยบาย และเป้าหมายในการทำงานให้ชัดเจน

3. คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพนคตอรีแลนด์ ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คนทำงานเห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบึงลือท แพนคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ข้อ ดังนี้ (1) มีโอกาสได้รับมอบหมายงานสำคัญที่ทำท้าทายความสามารถของท่าน (2) มีโอกาสคิดริเริ่มวิธีการทำงานเพื่อพัฒนางานและหน่วยงานได้ดีที่สุด (3) ลักษณะงานที่ทำอยู่ขณะนี้ตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน (4) หน่วยงานเปิดโอกาสให้ได้ใช้ความรู้ความสามารถในการทำงานของท่าน และ (5) งานที่ทำอยู่มีปริมาณที่เหมาะสมเมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นที่มีลักษณะงานใกล้เคียงกันตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วัชรินทร์ ปิติสัทธ์ (2554) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านลักษณะ



งานมีส่วนร่วมทางด้านการบูรณาการทางสังคมของพนักงาน ควรสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ มีการรับฟังความคิดของทุกคนในองค์กร เป็นการสร้างเป้าหมายขององค์กร โดยเน้นการทำงานเป็นทีม

4. คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์ ด้านความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าคนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์อยู่ในระดับมาก 3 ข้อ ดังนี้ (1) หน่วยงานให้อำนาจตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ (2) มีความกระตือรือร้นในการติดตามงานเพื่อให้งานสำเร็จได้ดีที่สุด และ (3) หน่วยงานมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ชัดเจน ตามลำดับ นอกจากนี้พบว่า คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับปานกลาง 1 ข้อ ดังนี้ หน่วยงานมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มีความสำคัญต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิรณา จิรเศรษฐากุล (2556) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทขอนแก่นแหวน จำกัด พบว่า มีหัวข้อที่พนักงานมีความพึงพอใจไม่เป็นไปตามความคาดหวัง จำนวน 9 หัวข้อ ดังนี้ (1) ความกระตือรือร้น เต็มใจ และสนุกกับงาน (2) ความสำคัญของงานที่ทำ (3) ความเต็มใจในการทำงานระยะยาว (4) งานที่รับผิดชอบเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กิรณา จิรเศรษฐากุล (2556)

ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัทขอนแก่นแหวน จำกัด พบว่า การสั่งงานที่เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น การสั่งงานและ/หรือคำแนะนำที่ชัดเจน ความเป็นกันเองในการสั่งงาน

5. คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์ ด้านโอกาสก้าวหน้าและการเจริญเติบโตด้านการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คนทำงาน เห็นด้วยกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานในเขตบักลือท แพคตอรีแลนด์ อยู่ในระดับมาก ทั้ง 7 ข้อ ดังนี้ (1) กระบวนการพิจารณาความดีความชอบด้านการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมเพียงพอ (2) หน่วยงานให้การสนับสนุนเสมอหากต้องการศึกษาต่อหรือเพิ่มเติมความรู้ความสามารถ (3) หน่วยงานสามารถทำให้ท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้ตามความมุ่งหมายของท่าน (4) หน่วยงานมีการสับเปลี่ยน ย้ายตำแหน่งเมื่อบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น (5) หน่วยงานมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งไปฝึกอบรมเพื่อการพัฒนางานที่ปฏิบัติ (6) หน่วยงานมีเกณฑ์มาตรฐานในการเลื่อนตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น และ (7) การพิจารณาเลื่อนระดับตำแหน่งให้กับพนักงานในหน่วยงานยึดถือความสามารถในการปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ตามลำดับ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ศุภวัฒน์ ศรีชัยชนะ (2551) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่สอด จังหวัดตาก พบว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของ



ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่สอด จังหวัดตาก คือ จัดอบรมเพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับข้าราชการตำรวจชั้นประทวนอย่างต่อเนื่อง สนับสนุนให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ประสานกับหัวหน้าหน่วยงานอื่นเพื่อส่งเสริมให้มีการปฏิบัติงานร่วมกันเปิดโอกาสให้ข้าราชการตำรวจชั้นประทวนได้แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานปรับลดภารกิจที่ไม่จำเป็นของข้าราชการตำรวจชั้นประทวน และจัดกิจกรรมการให้บริการประชาชนในชุมชนต่าง ๆ นอกสถานที่ และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จันทปพา วิเศษโฆหาร (2552) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสตรีในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ พบว่า พนักงานสตรีในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 ของกลุ่มตัวอย่าง เสนอความคิดเห็นเพิ่มเติมและขอเสนอแนะให้มีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมเป็นความถี่สูงสุด ($n = 85$) รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ($n = 60$) และยังสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ ธนิตย์ มีวาสนา (2553) ศึกษาเรื่อง การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี พบว่า เห็นว่าควรไฝหาความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเพื่อพัฒนาตนเอง อันดับสอง (ร้อยละ 10.30) ต้องการให้หน่วยงานมีการสนับสนุนการให้ความรู้ทางด้านวิชาการต่าง ๆ และอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 9.00) ต้องการให้

หน่วยงานจัดให้มีแหล่งค้นคว้าข้อมูลความรู้ข่าวสารด้านช่าง และหน่วยงานควรเป็นสมาชิกเอกสารตำราทางวิชาการต่าง ๆ และต้องการให้หน่วยงานจัดทำประกันภัยสำหรับรถยนต์ของทางราชการเพื่อคุ้มครองผู้ใช้รถยนต์ อันดับสอง (ร้อยละ 47.40) ต้องการให้หน่วยงานจัดให้มีการฝึกอบรมการพัฒนางานที่ปฏิบัติ และอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 42.30) ต้องการให้หน่วยงานมีการสับเปลี่ยนย้ายตำแหน่งเมื่อบุคลากรมีความรู้เพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ วชิรินทร์ ปีติสิทธิ์ (2554) ศึกษาเรื่อง แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบล ในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอไทรงาม จังหวัดกำแพงเพชร พบว่า ด้านเปิดโอกาสให้พนักงานได้พัฒนาความสามารถได้เป็นอย่างดี ควรมีการ จัดประชุม สัมมนาหรือจัดฝึกอบรม พนักงานส่วนตำบล เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานเป็นประจำ

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารองค์การควรเลือกคนที่มีความรู้ความสามารถมีประสบการณ์ให้เหมาะสมกับตำแหน่งที่ปฏิบัติ ควรหากลยุทธ์ในการกระตุ้นให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่แล้วเสร็จตามเวลา และสามารถทำงานเสร็จตามที่ได้รับมอบหมาย
2. ผู้บริหารองค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานในหน่วยงานอย่างเต็มที่
3. ผู้บริหารองค์การควรให้ออกาสพนักงานที่จะได้รับมอบหมายงานที่มีความสำคัญและท้าทายความสามารถแก่พนักงาน



4. ผู้บริหารองค์การควรเปิดโอกาสให้พนักงานในองค์การมีอิสระที่จะคิดและตัดสินใจในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ เพื่อจะช่วยให้พนักงานได้ใช้ความสามารถในการทำงานให้เสร็จเป็นการจงใจภายในที่ทำให้เกิดการรับรู้ถึงศักยภาพส่วนบุคคลของพนักงาน

5. ผู้บริหารองค์การควรมีเกณฑ์และมาตรฐานในการพิจารณาความดีความชอบเพื่อให้เกิดความยุติธรรมแก่พนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

เอกสารอ้างอิง

- กนกพรรณ จันทรวงษ์2. (2550). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริการในสถานบริการน้ำมันในเขตอำเภอเมืองปทุมธานี จังหวัดปทุมธานี*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- กิริณา จิระเศรษฐกุล. (2556). *แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน บริษัท ขอนแก่นแหวน จำกัด*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- กัลยาณี อ้ายแก้ว. (2550). *การพัฒนาแนวทางการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานสตรีลาวข้ามชาติ จังหวัดหนองคาย*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- จันทปพา วิเศษโฆหาร. (2552). *คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสตรีในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา), มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ณัฐเดช จันทรางศุ. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการกองดุริยางค์ทหารบก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *องค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนิตย์ มีวาสนา. (2553). *การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดเพชรบุรี*. รายงานการศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ปราณี ทองคำ. (2550). *การพัฒนารูปแบบการสร้างเสริมคุณภาพชีวิตของแรงงานสตรีในอุตสาหกรรมอาหารทะเล จังหวัดปัตตานี*. งานวิจัยทุนสนับสนุนมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วัชรินทร์ ปิติสัทธ์. (2554). *แนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอไทรามง จังหวัดกำแพงเพชร*. การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น), มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2542). *องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่)*. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).



ศุภวัฒน์ ศรีชัยชนะ. (2551). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ ชั้น
ประทวนในสังกัดสถานีตำรวจภูธรแม่สอด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกำแพงเพชร.

Walton, R. E. (1973). *Quality of Work Life: What is it ?*. Stone Management Review,
15(10).



ภาคผนวก



รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอการตีพิมพ์วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา Preparation Process of The Journal of Development Administration Research

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา เป็นวารสารราย 6 เดือน เผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ ฉบับปีที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยและผลงานวิชาการในลักษณะบทความวิจัย (Research Article) บทความทางวิชาการ (Article) และบทความปริทรรศน์ (Review Article) รวมถึงการนำเสนอผลงานวิจัยในการประชุมวิชาการ ของคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ นิสิต นักศึกษา และบุคคลทั่วไปที่สนใจ

ขั้นตอนการดำเนินงานจัดทำวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. รับต้นฉบับจากผู้สนใจตีพิมพ์บทความผ่านระบบ ThaiJo
2. กองบรรณาธิการตรวจสอบความสมบูรณ์ความถูกต้องและคุณภาพของบทความต้นฉบับ
3. กองบรรณาธิการเตรียมต้นฉบับจัดส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Reviews) ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้อง ไม่น้อยกว่าสองท่านต่อหนึ่งบทความ ทั้งนี้ ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้แต่ง (Authors) จะไม่ทราบชื่อซึ่งกันและกัน (Double-blind Peer Review) โดยบทความที่ลงตีพิมพ์ได้นั้นจะต้องผ่านความเห็นชอบจากผู้ทรงคุณวุฒิทั้งสองท่าน หรือสองในสามท่าน
ทั้งนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทความมีดังนี้
 - Accept Submission = รับตีพิมพ์บทความโดยไม่ต้องแก้ไข
 - Revisions Required = แก้ไขบทความโดยให้บรรณาธิการพิจารณาอีกครั้ง
 - Resubmit for Review = ผู้แต่งต้องแก้ไขบทความส่งกลับมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง
 - Resubmit Elsewhere = ปฏิเสธรับตีพิมพ์บทความ กรณีที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขอบเขตของวารสาร และการเตรียมบทความ ทั้งนี้ ให้ผู้แต่งส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารอื่น
 - Decline Submission = ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ
 - See Comments = พิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ประเมินบทความ
4. กองบรรณาธิการส่งต้นฉบับที่ปรับแก้ไขแล้วพร้อมสรุปผลการประเมินคุณภาพต้นฉบับ และจัดส่งผู้แต่งเพื่อปรับแก้ไข พร้อมให้ชี้แจงการปรับแก้ไขกลับมายังกองบรรณาธิการ
5. กองบรรณาธิการตรวจสอบการปรับแก้ไขความถูกต้อง และรูปแบบการเขียนต้นฉบับ
6. บรรณาธิการตอบรับการตีพิมพ์และเผยแพร่ต้นฉบับดังกล่าวผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลาง (<https://www.tci-thaijo.org>) จากนั้น จะออกหนังสือตอบรับการตีพิมพ์บทความอย่างเป็นทางการจากวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อีกครั้ง
7. กองบรรณาธิการรวบรวมต้นฉบับและตรวจสอบความถูกต้อง ก่อนจัดส่งโรงพิมพ์เพื่อจัดทำวารสารฉบับร่าง



8. กองบรรณาธิการตรวจสอบความถูกต้องของวารสารฉบับร่างจากโรงพิมพ์อีกครั้ง จากนั้นจึงส่งตีพิมพ์และเผยแพร่

9. กองบรรณาธิการเผยแพร่วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ผ่านระบบฐานข้อมูลวารสารอิเล็กทรอนิกส์กลาง (<https://www.tci.thaijo.org>) และจัดส่งวารสารฉบับตีพิมพ์ให้กับผู้ทรงคุณวุฒิผู้แต่ง และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อใช้ประโยชน์ทางวิชาการต่อไป

หลักเกณฑ์ในการส่งบทความของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. บทความที่ผู้แต่งส่งมาเพื่อตีพิมพ์จะต้องเป็นบทความที่ยังไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการเสนอขอตีพิมพ์จากวารสารอื่น ๆ
2. เนื้อหาในบทความต้องไม่คัดลอก ลอกเลียน หรือไม่ตัดทอนจากบทความอื่นโดยเด็ดขาด (การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้แต่งเท่านั้น)
3. ผู้แต่งต้องเขียนบทความตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในระเบียบการส่งบทความวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา
4. การพิจารณาบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา จะพิจารณาเฉพาะบทความที่ได้รับการประเมินให้ตีพิมพ์เผยแพร่จากผู้ทรงคุณวุฒิเท่านั้น
5. กรณีมีข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิผู้แต่งต้องปรับแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และชี้แจงการแก้ไขต้นฉบับดังกล่าวมายังกองบรรณาธิการ

รายละเอียดการเตรียมบทความเสนอเพื่อตีพิมพ์

วัตถุประสงค์ของการจัดพิมพ์วารสาร

ด้วยหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ได้มีการเผยแพร่ผลงานวิชาการในรูปแบบของวารสาร เพราะเป็นว่าจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาความรู้ทางวิชาการและเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนข่าวสารสาระสำคัญ ประสบการณ์ ด้านการวิจัยต่าง ๆ แก่นักวิชาการและบุคคลทั่วไปที่สนใจ จึงได้จัดทำวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา โดยจัดทำเป็นวารสารราย 6 เดือน (ปีละ 2 ฉบับ) ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม ซึ่งมีการเผยแพร่ทั้งในรูปแบบวารสารตีพิมพ์เป็นรูปเล่มและลักษณะวารสารอิเล็กทรอนิกส์



ขอบเขตของผลงานที่ตีพิมพ์

วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา (The Journal of Development Administration Research, ISSN :1905-2219) พิจารณาตีพิมพ์บทความวิจัยด้านการบริหารการพัฒนา โดยบทความที่ได้รับการตีพิมพ์จะต้องไม่เคยได้รับการตีพิมพ์หรือกำลังพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารนี้จะได้รับการประเมินจาก ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (Peer Review) อย่างน้อย 2 ท่าน

หลักเกณฑ์ในการชำระค่าตีพิมพ์วารสารราชภัฏภาคย์

ค่าตีพิมพ์วารสารราชภัฏภาคย์ ภาษาไทยเรื่องละ 3,000 บาท ภาษาอังกฤษเรื่องละ 5,000 บาท จ่ายเมื่อได้รับแจ้งจากกองบรรณาธิการว่ารับพิจารณา ก่อนส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ โดยจะมีการพิจารณาเบื้องต้นจากกองบรรณาธิการว่าบทความตรงกับสาขาของวารสารหรือไม่ (โดยส่งบทความในระบบการรับบทความในเว็บไซต์ของวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

การส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

ผู้แต่งต้องส่งบทความผ่านทางระบบออนไลน์เท่านั้น โดยการสมัครสมาชิก (Register) วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา ในระบบฐานข้อมูลวารสาร อิเล็กทรอนิกส์กลาง (<https://www.tci-thaijo.org/>) เพื่อขอรับ Username และ Password แล้วคลิกที่ปุ่ม Log In เพื่อเข้าสู่ระบบ ในกรณีที่เป็นการสมัครสมาชิกของวารสารแล้ว กรุณาเข้าสู่ระบบ Log in และดำเนินการส่งบทความโดยดูตัวอย่างการส่งบทความได้ที่ ขั้นตอน การ SUBMISSION



บทนำ

A series of horizontal dotted lines for writing.

[illegible]

วิธีดำเนินการวิจัย

[illegible]

วัตถุประสงค์การวิจัย

1.
2.

[illegible]

การทบทวนกรรม

.....

.....

.....

.....

.....

ผลการวิจัย

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

อภิปรายผล

เอกสารอ้างอิง



วันที่รับ

...../...../.....

ฉบับที่ตีพิมพ์

.....

การประเมินบทความวิจัย เพื่อลงพิมพ์ในวารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา

1. ประเภท บทความวิจัย

.....

1.1.ชื่อ (ผู้ยื่นบทความ).....

1.2.สถาบัน/มหาวิทยาลัย.....

1.3.สถานที่สามารถติดต่อได้.....

.....

เบอร์โทร.....E-Mail.....

2. ข้อมูล วันที่ได้รับบทความ

3. ชื่อผู้รับบทความ

4. วัน ที่ส่งคืนบทความประเมิน.....

5. บทความที่ลงพิมพ์ในวารสารไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารฉบับใดมาก่อน

6. กองบรรณาธิการจะไม่เปิดเผยแบบประเมินต่อผู้เขียนบทความ แต่อาจพิจารณาส่งข้อวิจารณ์และ
ข้อเสนอแนะให้รับไปแก้ไข

7. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์มีเกณฑ์การประเมินจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน ค่าเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3.00



กรุณาประเมินทุกข้อหาโดยทำเครื่องหมาย ✓

หลักเกณฑ์การประเมิน					
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	พอใช้ (2)	ปรับปรุง (1)
7.1 ความคิดสร้างสรรค์					
7.2 คุณค่าในเชิงวิชาการ					
7.3 ความถูกต้องเชิงวิชาการ					
7.4 ความสมบูรณ์ของเนื้อหาและโครงสร้าง					
7.5 ภาษาที่ใช้ในการเขียน					
7.6 ลักษณะวัตถุประสงค์ สมมุติฐาน ความชัดเจน					
7.7 ผลการวิจัย สรุปและอภิปราย					
7.8 การอ้างอิงถูกต้องตามหลักวิชาการ					

8. ข้อเสนอแนะต่อบทความ

.....

.....

.....

.....

9. ผลสรุปการพิจารณาบทความ

- ☐ 1. รับผิดชอบบทความโดยไม่ต้องแก้ไข (Accept Submission)
- ☐ 2. แก้ไขบทความโดยให้บรรณาธิการพิจารณาอีกครั้ง (Revisions Required)
- ☐ 3. ผู้แต่งต้องแก้ไขบทความส่งกลับมาให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบอีกครั้ง (Resubmit for Review)
- ☐ 4. ปฏิเสธรับผิดชอบบทความ กรณีที่ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ขอบเขตของวารสาร และการเตรียมบทความ ทั้งนี้ ให้ผู้แต่งส่งบทความตีพิมพ์ในวารสารอื่น (Resubmit Elsewhere)
- ☐ 5. ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความ (Decline Submission)
- ☐ 6. พิจารณาข้อเสนอแนะของผู้ประเมินบทความ (See Comments)

10. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ประเมินบทความ

- 10.1.....
- 10.2.....
- 10.3.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมินบทความ
(.....)
วันที่.....