

วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2566
Vol.3 No.2 July - December 2023

บทความวิจัย

- การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่ขิง จังหวัดนครปฐม
ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์
- การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ: กรณีศึกษาพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา
อิสริยา เงินโกลกลาง
- การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก
นิสาร์ธน์ ฤกษ์เนติกุล, พิมพิวิมล สอนแก้ว และสุกษา กล้าหาญ

บทความวิชาการ

- การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
วรฉัตร วรวิรรณ
- การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
อรปรียา อันแก้ว, อรุณประไพ ใจดวง, สุริษา อิ่มคำ, ชิตชนก มหาคำ, รสสุคนธ์ ประดิษฐ์ และรัญวรัตน์ คงนุ่น
- การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ญาณิศา พรพรม, วงศ์พรรณ บุญนวล, อมรเทพ คล้ายเครือ, รุ่งเพชร ตันเจริญ, รสสุคนธ์ ประดิษฐ์ และหนึ่งฤทัย ศรีสุกใส
- ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ 24 ชั่วโมง
วีระพล อนุพันธ์, พิชญา เหลืองรัตนเจริญ และปรัชญาไชย แซ่มช้อย
- Rethinking the Concept of Digital Citizenship: A Sociological Perspective
Patiphan Pholmat

JOURNAL OF
LOCAL MANAGEMENT AND DEVELOPMENT
PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY
ISSN (Online): 2773-9384



วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

JOURNAL OF LOCAL MANAGEMENT AND DEVELOPMENT

PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม- ธันวาคม 2566 Vol.3 No.2 July – December 2023

ISSN (Online): 2773-9384

วัตถุประสงค์

เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ทั้งภายใน มหาวิทยาลัยและหน่วยงานจากภายนอก ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย รวมทั้งได้ แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นทางวิชาการ และการวิจัย ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาในสาขาดังกล่าวต่อไป

เจ้าของ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

จัดทำโดย คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
156 หมู่ 5 ตำบลพลายชุมพล อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
โทร. 0-5526-7000-2 ต่อ 2210
โทรสาร. 0-5526-7091

ที่ปรึกษาวารสาร

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

คณบดีคณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น

รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษาและศิลปวัฒนธรรม

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ คำเมฆ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

กองบรรณาธิการ

ศาสตราจารย์ ดร.โกวิท พวงงาม

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

รองศาสตราจารย์ ดร.พรอัมรินทร์ พรหมเกิด

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงดี	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.เฉลิมพล แจ่มจันทร์	มหาวิทยาลัยมหิดล
รองศาสตราจารย์ ดร.อุทัย เลาหวิเชียร	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
รองศาสตราจารย์ ดร.มนตรา พงษ์นิล	มหาวิทยาลัยพะเยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช พรหมภาสิต	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุภชัย ตรีเทศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุณ สนใจ	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ภูวเดช วงศ์เคี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นฤมล พุ่มเมือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วสันต์ ปวนปันวงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อเนก สุขดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร.นนทชา ชัยทวิชานันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ ดร. อรรถพล วงศ์ชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์ธีรวุฒิ ทองทับ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์กฤติมา อินทะกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ร้อยตรียุวดี พ่วงรอด	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อาจารย์รสสุคนธ์ ประดิษฐ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

คณะกรรมการฝ่ายประสานงานและจัดทำวารสาร

นางสาวชนิตาภรณ์ จะประสงค์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
นางสาวพรภินันท์ บัวทับ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ

รูปแบบบทความที่ตีพิมพ์

บทความวิชาการ (Academic articles) และบทความวิจัย (Research articles)

การเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ (ราย 6 เดือน)

ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม – มิถุนายน

ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม

การส่งบทความ

ผ่านระบบออนไลน์ได้ที่ https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psrui/index

เงื่อนไขการตีพิมพ์

ทุกบทความที่ตีพิมพ์ต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยอย่างน้อย 3 คน ในลักษณะผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ และผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง (Double blind peer review)

บทบรรณาธิการ

คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ได้ดำเนินการจัดทำวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้อาจารย์ นักวิชาการ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา และผู้สนใจทั่วไป ได้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานทางวิชาการและผลงานวิจัย รวมทั้งได้แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นทางวิชาการ และการวิจัย ครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา นิติศาสตร์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์ เป็นต้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการศึกษาในสาขาดังกล่าวต่อไป

กองบรรณาธิการวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพสูงขึ้น และขอเชิญชวนคณาจารย์ นักวิจัย นักวิชาการ และนักศึกษา เสนอบทความเข้ารับการพิจารณาถ้อยแถลงเพื่อเผยแพร่สู่สาธารณะ โดยวารสารมีกำหนดออก ปีละ 2 ครั้ง ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน และฉบับที่ 2 กรกฎาคม – ธันวาคม ซึ่งได้ให้ความสำคัญในการพิจารณาและคัดเลือกบทความที่มีคุณภาพมาลงตีพิมพ์ โดยทุกบทความได้ผ่านการถ้อยแถลงจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่ตรงสาขาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความก่อนลงตีพิมพ์ โดยมีลักษณะที่ผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้ประเมินบทความ และผู้ประเมินไม่ทราบชื่อผู้แต่ง (Double blind peer review) เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพก่อนการตีพิมพ์

สำหรับวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม – ธันวาคม 2566 นี้ได้รวบรวมบทความวิชาการและบทความวิจัย จำนวน 8 เรื่อง ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งล้วนเป็นบทความที่ให้ความสำคัญต่อประเด็นปรากฏการณ์ทางสังคมเพื่อเติมเต็มและต่อยอดช่องว่างขององค์ความรู้ในด้านสังคมศาสตร์ทั้งเชิงวิชาการ เชิงวิชาชีพ เชิงนโยบาย และการพัฒนาเชิงพื้นที่ในการเสริมสร้างและยกระดับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง

สุดท้ายนี้กองบรรณาธิการต้องขอขอบคุณคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่กรุณาตรวจประเมินบทความอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้ได้บทความที่มีคุณค่าอย่างแท้จริง ขอขอบคุณผู้เขียนบทความทุกท่านส่ง ผลงานอันมีคุณค่ามาร่วมตีพิมพ์ในวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ซึ่งหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับท่านผู้อ่าน นักวิชาการและผู้สนใจต่อไป และขออนุญาตเชิญชวนผู้สนใจสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมและสมัครตีพิมพ์บทความผ่านระบบออนไลน์ของวารสารท่านั้นจากเว็บไซต์ [https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psrุ/search/search](https://so06.tci-thaijo.org/index.php/jclmd_psrु/search/search)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุเทพ คำเมฆ

บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
บทความวิจัย	
การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม <i>ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร</i>	1-15
การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา <i>อิศริยา เงินโกลกลาง</i>	16-24
การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก <i>นิตารัตน์ ฤทธิเนติกุล, พิมพ์วิมล สอนแก้ว และสุภาชา กล้าหาญ</i>	25-38
บทความวิชาการ	
การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น <i>วรรณัตร วรวิธรรม</i>	39-56
การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง <i>อรปรียา อินแก้ว อรุณประไพ ใจดวง สุริษา อิมคำ ชิตชนก มหาคำ รสสุคนธ์ ประดิษฐ์ และธัญวรัตน์ คงนุ่น</i>	57-72
การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น <i>ญาณิศา พรพรม, วงศ์พรรณ บุญนวล, อมรเทพ คล้ายเครือ, รุ่งเพชร ต้นเจริญ, รสสุคนธ์ ประดิษฐ์ และหนึ่งฤทัย ศรีสุกใส</i>	73-82
ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ 24 ชั่วโมง <i>วีระพล อนุพันธ์, พิชญา เหลืองรัตนเจริญ และปรัชญาไชย แซ่มซ้อย</i>	83-94
Rethinking the Concept of Digital Citizenship: A Sociological Perspective <i>Patiphan Pholmat</i>	95-105
คู่มือสำหรับผู้เขียนบทความ	106
หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตีพิมพ์บทความ	106
จริยธรรมในการตีพิมพ์ผลงานวิจัยในวารสารทางวิชาการ (Publication Ethics)	109

การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมเพื่อสร้างช่องทางการจัดจำหน่ายด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
ของผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

Participatory Action Research to Create Distribution Channels Using the Internet
Network System Organic Rice Products of the Rai Khing Rice Mill Community Enterprise,
Nakhon Pathom Province

Received: 07/10/2566

Revised: 22/12/2566

Accepted: 28/12/2566

ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร¹

Ntapat Worapongpat¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการสร้างช่องทางจัดจำหน่าย ตราสินค้าฉลากสินค้าให้มีความโดดเด่นและทันสมัยให้กับผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม 2) เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการเพิ่มศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง/กลุ่มเป้าหมาย คือผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ในเขตจังหวัดนครปฐม และเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยคัดเลือกเฉพาะการซื้อสินค้าชุมชน จำนวน 200 คน แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ส่วนใหญ่พึงพอใจกับการพัฒนาตราสินค้าในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะตราสินค้ามีความสวยงามสร้างความน่าจดจำ และกลยุทธ์การตลาดดิจิทัล ตราสินค้าที่มีความสวยงามสร้างความน่าจดจำสื่อดิจิทัลในแอปพลิเคชันLine ด้านประเภชน้ำมันมากที่สุด

คำสำคัญ: การพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย, ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต, ผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์, ชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิง

ABSTRACT

The objectives of this research are 1) to study the development of product brand labels to be outstanding and modern for organic rice products of the Rai Khing Rice Mill Community Enterprise, Nakhon Pathom Province; 2) To study digital marketing strategies, development of public relations media, and increasing the potential of applying digital

¹ศูนย์ถ่ายทอดองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรมชุมชน ผู้ประกอบการ การท่องเที่ยว และการศึกษาศาสนาเทคโนโลยีภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

¹Center for Knowledge Transfer, Technology, Community Innovation, Entrepreneurship, Tourism and Education,

*E-mail Address: dr.thiwat@gmail.com, เบอร์โทรศัพท์: 095-5426414

technology to organic rice products of the Rai Khing Rice Mill Community Enterprise, Nakhon Pathom Province. It is qualitative research (Qualitative Research) with research tools including questionnaires with a sample group/target group. are consumers of products in Nakhon Pathom province and selected a specific sample group (Purposive Sampling) by selecting only 200 people to buy community products. Then the data collected from the questionnaire was analyzed using descriptive statistics consisting of percentage, mean, and standard deviation. It was found that Most are satisfied with the overall brand development at the highest level, especially if the brand is beautiful and memorable and Digital marketing strategy Beautiful brands create memorable digital media in the Line application. Most types of content

Keywords: Development of distribution channels, Internet network system,
Organic rice products, Mill community Khing farm

บทนำ

ปัจจุบันโลกทั้งใบถูกเชื่อมโยงเข้าด้วยกันโดยผ่านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารผ่านสื่อดิจิทัลจึงทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารส่งผลให้พฤติกรรมและรูปแบบการดำเนินชีวิตของผู้บริโภคนั้นเปลี่ยนแปลง (อิติพงษ์ ลิ้มเลิศฤทธิ์และคณะ, 2566) โดยอินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทมากขึ้นทั้งทางการติดต่อสื่อสารหรือแม้แต่การทำธุรกิจส่วนมากจะมีการใช้อินเทอร์เน็ตอยู่บนโลกออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชันต่างๆไม่ว่าจะเป็น Facebook ที่มีไว้สำหรับแชร์ โปสข้อความ ข่าวสาร คลิปวิดีโอภาพรวมถึงการสนทนาแบบแชทเป็นต้นซึ่ง Facebook ในประเทศไทยมีบัญชีผู้ใช้กว่าหลายสิบล้านคนประชากรมากกว่าร้อยละ 60 มีการเข้าถึงมากที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับแอปพลิเคชันอื่นๆโดยส่วนใหญ่เพซบุ๊กได้รับความนิยมในการใช้บริการผ่านโทรศัพท์มือถือจากแนวโน้มของการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อดิจิทัล (ชาญวิทย์ อีสระามและคณะ, 2565) จึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อสร้างการรับรู้และดึงดูดผู้บริโภคไม่ใช่เพียงแค่สร้างการรับรู้ของสินค้าแต่เป็นการสร้างความภักดีต่อแบรนด์รวมถึงการบอกต่อดังนั้นการทำ Digital Marketingจึงเป็นสิ่งสำคัญโดยการกำหนดช่องทางที่หลากหลายเพื่อที่จะสื่อสารกับผู้บริโภค (ปิยะกุล อุทโทและคณะ, 2564) เนื่องจากเป็นสิ่งแรกที่จะทำให้แบรนด์เข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นและสื่อออนไลน์ยังกลายเป็นส่วนหนึ่งของรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนในปัจจุบันโดยการใช้สื่อออนไลน์อย่างเช่น Facebook ,Line , Instagram , Shopee ในการทำการตลาดดิจิทัลจะสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ดีกว่าการหากลุ่มลูกค้าแบบเดิมและสังคมออนไลน์ในปัจจุบันยังมีการเติบโตและขยายตัวอย่างต่อเนื่องจึงทำให้การเข้าถึงธุรกิจออนไลน์ (ปฐมาพร เนตินันท์, อรัญญา พงศ์สะอาด, 2566) มีความเป็นไปได้อย่างกว้างขวาง สะดวกรวดเร็วขึ้น และมีการประเมินผลได้ง่ายขึ้นอีกทั้งยังสามารถขยายช่องทางการตลาดผ่านสื่อออนไลน์อย่างสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น (ปิยะกุล อุทโทและคณะ, 2564) ดังนั้นเจ้าของธุรกิจหรือนักการตลาดจึงต้องมีการนำแบรนด์สินค้าหรือผลิตภัณฑ์เข้ามามีบทบาทบนเครื่องมือสื่อสารอย่างโทรศัพท์มือถือ

ของผู้บริโภคเพื่อเพิ่มช่องทางการตลาดโดยชาวนาในตำบลไร่ชิงมีส่วนมากมีอาชีพปลูกข้าวเพื่อจำหน่ายให้กับโรงสี โดยชาวนาจะซื้อข้าวในท้องตลาดมาเพื่อรับประทานซึ่งไม่ได้รับประทานข้าวที่ตนเองปลูกเพราะข้าวที่ปลูกส่วนใหญ่เป็นข้าวที่มีอายุสั้นและเป็นพื้นที่แบบผสมผสานโดยมีพื้นที่ทำนาประมาณ 2,500 ไร่และร้อยละ 90 ยังมีการทำนาเหมือนกับพื้นที่อื่นๆ ก็คือยังมีการใช้สารเคมีซึ่งมีต้นทุนที่สูงอีกทั้งยังเป็นผลเสียต่อสุขภาพของชาวนาซึ่งเป็นแนวคิดในการรวมกลุ่มของเกษตรกรผู้ปลูกข้าวในการปลูกข้าวในระบบที่ปลอดภัยตามนโยบายของรัฐบาลที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาการค้าข้าวเปลือกของชาวนาจึงได้มีการส่งเสริมให้ชาวนาได้ปลูกข้าวเพื่อเก็บไว้เพื่อรับประทานเองและจำหน่ายเกษตรกรจึงได้มีการจัดตั้งกลุ่ม วิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่ชิงจึงให้ชาวนาผู้ปลูกข้าวนำข้าวมาสี และสามารถเก็บไว้เพื่อรับประทานเองได้ เพื่อให้ชาวนาผู้ปลูกข้าวได้จำหน่ายให้กับกลุ่มชุมชนในราคาที่เป็นธรรม เพื่อให้กลุ่มชุมชนที่รับข้าวจากชาวนาผู้ปลูกมาสีและจำหน่ายให้ผู้บริโภคในราคาที่เหมาะสม ซึ่งข้าวที่นำมาจำหน่ายนั้นเป็นข้าวที่เกษตรกรปลูกแบบระบบที่ปลอดภัยใช้สารชีวภัณฑ์ทดแทนการใช้สารเคมีถือเป็นการสีข้าวแบบธรรมชาติปลอดสารเคมีไม่มีสารเคมีในการเก็บรักษาข้าวเปลือกและข้าวสาร เพราะกลุ่มชุมชนมุ่งเน้นให้ในเมล็ดข้าวเปลือกสูญเสียสารอาหารน้อยที่สุดเพื่อให้ผู้บริโภคได้รับสารอาหารที่ครบถ้วนและเพียงพอและเป็นผลิตภัณฑ์เพื่อผู้ที่รักสุขภาพ และผู้เป็นโรคเบาหวาน ผ่านการทดลองและวิจัยว่ามีค่าดัชนีน้ำตาลต่ำ แต่ในปัจจุบันสำหรับกลุ่มผู้บริโภคที่น่าสนใจในปัจจุบัน คือ ผู้บริโภค Generation Y หรือ Gen Y ซึ่งเป็นคนที่เกิดในช่วง พ.ศ. 2523-2539 และ ผู้บริโภค Generation Z หรือ Gen Z ซึ่งเป็นคนที่เกิดตั้งแต่พ.ศ.2540 เป็นต้นไป โดยทั้งสอง กลุ่มถือเป็นกลุ่มที่มีกำลังซื้อสูงและเป็นกลุ่มที่มีจำนวนประชากรใหญ่ที่สุดในโลกและในประเทศไทย (พัชราภา อินทพรต, 2565) และการเข้าสู่สังคมออนไลน์ของ (Gen B : Generation Baby Boomer) ยังมีปัญหาด้านการตลาดการจัดการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมด้านการประชาสัมพันธ์ด้วยสื่อดิจิทัลให้ทันสมัยน่าสนใจและเป็นที่ยอมรับโดยใช้สื่อออนไลน์ (ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชรและคณะ, 2565) สื่อดิจิทัลให้มีความน่าสนใจเพิ่มเทคนิคในการประชาสัมพันธ์ผลิตภัณฑ์ของชุมชน เพื่อถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนในชุมชนนำไปพัฒนาหรือประยุกต์ใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีในการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ของชุมชน สามารถช่วยเพิ่มรายได้แก่เกษตรกรและการรับรู้ที่เพิ่มขึ้น ซึ่งประเด็นของงานวิจัยครั้งนี้คือการจัดการตลาดดิจิทัลข้าวเพื่อสุขภาพ โดยมีส่วนร่วมกับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่ชิง ตำบลไร่ชิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการสร้างช่องทางการจัดจำหน่าย ตราสินค้าฉลากสินค้าให้มีความโดดเด่นและทันสมัยให้กับผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่ชิงจังหวัดนครปฐม
2. เพื่อศึกษากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการเพิ่มศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่ชิงจังหวัดนครปฐม

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยศึกษาจากแหล่งที่มาของข้อมูล 2 แหล่ง คือ ข้อมูลทุติยภูมิ และข้อมูลปฐมภูมิ โดยกลุ่มเป้าหมายคือ วิชาหกิจชุมชนพัฒนาช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ชุมชนและผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ของวิชาหกิจชุมชน

1) ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรครั้งนี้ได้แก่ ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ในเขตจังหวัดนครปฐมและจะเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยคัดเลือกจากผู้บริโภคที่ซื้อสินค้าชุมชน จำนวน 200 คน

แบบสอบถามที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้น โดยกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้บริโภคผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิชาหกิจชุมชน เป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับตามแบบ Likert โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป และความพึงพอใจในการพัฒนาสื่อการตลาดดิจิทัลก่อนและหลังการปรับปรุง และคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะ

2) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ 1) แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจ ตอนที่ 2 การพัฒนาตราสินค้าฉลากสินค้าให้มีความโดดเด่นและทันสมัยให้กับผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิชาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม การพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Facebook เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ และตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาหาคุณภาพภาพของเครื่องมือ ได้แก่ 1) นำแบบสอบถามพบที่ปรึกษาและดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ 2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วเสนอนำเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาโดยหาค่าความสอดคล้องของวัตถุประสงค์กับข้อความ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ, 2543, น.249) พบว่ามีค่า IOC ระหว่าง 0.80-1.00 และ 3) การทดลองใช้เครื่องมือกับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ซึ่งผลการประเมินมีอำนาจจำแนกระหว่าง 0.25-0.75 และหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยวิธีของ Cronbach (1951, p.274; อ่างในบุญชม ศรีสะอาด, 2558) ซึ่งผลการประเมินค่าความเชื่อมั่นมีค่าความเชื่อมั่น 0.95

2.1.การสร้างเครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามการพัฒนาช่องทางและกลยุทธ์การตลาดผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิชาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐมโดยการสร้างแบบสอบถามในระบบออนไลน์ ด้วย Google Form โดยมีสาระตรงกับวัตถุประสงค์ เพื่อสอบถามผู้ที่มีประสบการณ์ตรงและเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ การพัฒนาและช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ชุมชนด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยถามข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 การถ่ายทอดความรู้เกี่ยวกับการจัดการและการพัฒนาด้านการพัฒนาตราสินค้าและฉลากสินค้า จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 การจัดทำตลาดดิจิทัล มีประโยชน์ต่อช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์ชุมชนด้วยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน จำนวน 24 ข้อ

ตอนที่ 3 ท่านจะนำความรู้เกี่ยวกับการจัดการตลาดดิจิทัลไปประยุกต์ใช้ต่อยอดกับด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Shopee จำนวน 9 ข้อ

3) การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้บริโภคที่บริโภคผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จังหวัดนครปฐมจำนวน 200 ชุด โดยเก็บข้อมูลระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2562 ถึงเดือนมกราคม 2563

3.1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview)

3.1.1 ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์ผ่านทางโทรศัพท์

3.1.2 ผู้วิจัยได้ดำเนินสัมภาษณ์โดยใช้วิธีการจดบันทึกการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ(Key Informants)

3.1.3 ผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) แล้วนำมาวิเคราะห์พร้อมทั้งแยกแยะจับประเด็น อีกทั้งตัดคำพูดบางคำที่ไม่เหมาะสม และไม่เกี่ยวข้องกับการวิจัยออกไป เพื่อให้ข้อมูลเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

3.2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

3.2.1 ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามในระบบออนไลน์ ด้วย Google Form จำนวน 200 คน แก่กลุ่มตัวอย่างที่ได้เลือกไว้ด้วยตนเอง

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยการตรวจสอบข้อมูล (Editing) ความถูกต้องของแบบสอบถามและแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก ลงรหัส (Coding) แบบสอบถาม แล้วประมวลผลแต่ละส่วนดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของประชาชนในกรุงเทพมหานคร วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistical) โดยใช้ตารางแจกแจงความถี่เป็นค่าร้อยละ(Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้บริโภค โดยใช้สถิติพรรณนา Descriptive Statistical) โดยค่าเฉลี่ย (Mean) เกณฑ์การให้คะแนนของแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น โดยมีน้ำหนักคะแนน 5 ระดับ

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิจัย

4.3.1. การหาค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายค่าร้อยละข้อมูล (บุญชม ศรีสะอาด, 2535:101)

4.3.2. สถิติที่ใช้ในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการหาค่ากลางจากข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 :102)

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัย การสร้างช่องทางการจัดจำหน่าย ทรานส์แอคชันไลน์ทำให้มีความโดดเด่นและทันสมัยให้กับผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาทรานส์แอคชันไลน์และฉลากสินค้า

ด้านทรานส์แอคชันไลน์และฉลาก	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1.ทรานส์แอคชันไลน์มีความสวยงามสร้างความน่าจดจำ	4.73	0.450	มากที่สุด	1
2.ทรานส์แอคชันไลน์มีความโดดเด่นและสร้างการรับรู้มากขึ้น	4.38	0.545	มากที่สุด	2
3.ฉลากสินค้ามีรายละเอียดครบถ้วนและมีความดึงดูดน่าสนใจ	4.08	0.759	มาก	4
4.ฉลากสินค้าเป็นทั้ง Offline & Online	4.24	0.723	มากที่สุด	3
รวม	4.36	0.147	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาทรานส์แอคชันไลน์ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36, SD = 0.147$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องทรานส์แอคชันไลน์มีความสวยงามสร้างความน่าจดจำ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73, SD = 0.450$) รองลงมาเรื่องทรานส์แอคชันไลน์มีความโดดเด่นและสร้างการรับรู้มากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38, SD = 0.545$) และน้อยที่สุดคือฉลากสินค้ามีรายละเอียดครบถ้วนและมีความดึงดูดน่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08, SD = 0.759$)

วัตถุประสงค์ที่ 2 ศึกษาพฤติกรรมการตลาดดิจิทัลการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการเพิ่มศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จังหวัดนครปฐม

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Facebook (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จังหวัดนครปฐม

ด้านประเภทเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. Page Facebook มีความน่าสนใจและมี ความน่าเชื่อถือ	4.03	0.645	มาก	5
2. การปักหมุด เชื่อมต่อกับ Google Map สะดวกต่อการเข้าถึงสถานที่	4.05	0.848	มาก	4
3. การจัดทำและพัฒนา Page Facebook สร้างการรับรู้มากขึ้น	3.62	0.681	มาก	6
4. สะดวกในการเข้าถึง Page Facebook	4.43	0.502	มากที่สุด	2
5. QR CORD ทำให้มีความสะดวกต่อ ผู้ใช้งานมากขึ้น	4.16	0.834	มาก	3
6. Chatbot ทำให้สะดวกและรวดเร็วใน การติดต่อระหว่างผู้ใช้กับเพจ	4.81	0.397	มากที่สุด	1
รวม	4.18	0.179	มาก	

จากตารางที่ 2 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านประเภทเนื้อหาสื่อดิจิทัล Facebook ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18, SD = 0.179$) หากพิจารณารายชื่อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่อง Chatbot ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับเพจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81, SD = 0.397$) รองลงมาเรื่องสะดวกในการเข้าถึง Page Facebook อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43, SD = 0.502$) และน้อยที่สุดการจัดทำและพัฒนา Page Facebook สร้างการรับรู้มากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62, SD = 0.681$)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Facebook (Gen B: Generation Baby Boomer) ผลิตภัณฑ์ข้าวเกษตรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จังหวัดนครปฐม

ด้านการนำเสนอเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. รูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว	4.68	0.475	มากที่สุด	1
2. รูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่ง	4.14	0.787	มาก	4
3. รูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิก	4.62	0.492	มากที่สุด	2
4. รูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ	4.54	0.650	มากที่สุด	3
รวม	4.49	0.149	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านการนำเสนอเนื้อหา สื่อดิจิทัล Facebook ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.49$, $SD = 0.149$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.475$) รองลงมาเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.492$) และน้อยที่สุดคือรูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$, $SD = 0.787$)

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Line (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลลัพธ์ที่ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านประเภทเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. สะดวกในการเข้าถึงติดต่อผ่านไลน์	4.78	0.417	มากที่สุด	1
2. Line มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ	4.54	0.558	มากที่สุด	4
3. QR CORD ทำให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้น	4.76	0.435	มากที่สุด	2
4. การตอบข้อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ	4.65	0.484	มากที่สุด	3
รวม	4.68	0.063	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B: Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านประเภทเนื้อหาสื่อดิจิทัล Line ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.063$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องสะดวกในการเข้าถึงติดต่อผ่านไลน์อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.417$) รองลงมาเรื่อง QR CORD ทำให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$, $SD = 0.435$) และน้อยที่สุดคือ Line มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.558$)

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Line (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลลัพธ์ที่ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านการนำเสนอเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. รูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว	4.84	0.374	มากที่สุด	1
2. รูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่ง	4.81	0.397	มากที่สุด	2
3. รูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิก	4.41	0.498	มากที่สุด	3
4. รูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ	4.35	0.789	มากที่สุด	4
รวม	4.60	0.191	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านการนำเสนอเนื้อหา สื่อดิจิทัล Line ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.191$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$, $SD = 0.374$) รองลงมาเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่ง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$, $SD = 0.397$) และน้อยที่สุดคือรูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.35$, $SD = 0.789$)

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Inatgram (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลลัพธ์ที่ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านประเภทเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. Instagram มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ	4.54	0.505	มากที่สุด	1
2. ข้อมูลข่าวสารเนื้อหาต่างๆ มีความเหมาะสม	4.22	0.672	มากที่สุด	5
3. การจัดทำและพัฒนา Instagram สร้างการรับรู้มากขึ้น	4.51	0.651	มากที่สุด	2
4. สะดวกในการเข้าถึง Instagram	4.51	0.507	มากที่สุด	3
5. การจัดทำ เนมแท็ก ทำให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้น	4.30	0.845	มากที่สุด	4
6. การส่งข้อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ	4.19	0.397	มาก	6
รวม	4.38	0.159	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านประเภทเนื้อหาสื่อดิจิทัล Instagram ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.38$, $SD = 0.159$) หากพิจารณารายข้อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่อง Instagram มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$, $SD = 0.505$) รองลงมาเรื่องการจัดทำและพัฒนา Instagram สร้างการรับรู้มากขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.651$) และน้อยที่สุดคือการส่งข้อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.397$)

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Inatgram (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลลัพธ์ที่ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านการนำเสนอเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. รูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว	4.14	0.751	มาก	3
2. รูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่ง	4.51	0.507	มากที่สุด	1
3. รูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิก	4.30	0.777	มากที่สุด	2
4. รูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ	4.08	0.924	มาก	4
รวม	4.26	0.173	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านการนำเสนอเนื้อหา สื่อดิจิทัล Inatgram ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, $SD = 0.173$) หาก

พิจารณารายชื่อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่งอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.507$) รองลงมาเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.777$) และน้อยที่สุดคือรูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.08$, $SD = 0.924$)

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Shopee (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลลัพธ์ที่ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านประเภทเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. Shopee มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ	4.19	0.811	มาก	5
2. ข้อมูลข่าวสารเนื้อหาต่างๆ มีความเหมาะสม	4.32	0.915	มากที่สุด	4
3. การจัดทำและพัฒนา Shopee สร้างการรับรู้มากขึ้น	4.35	0.949	มากที่สุด	3
4. สะดวกในการเข้าถึง Shopee	4.59	0.498	มากที่สุด	1
5. การส่งข้อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ	4.51	0.507	มากที่สุด	2
รวม	4.39	0.219	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านประเภทเนื้อหาสื่อดิจิทัล Shopee ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$, $SD = 0.219$) หากพิจารณารายชื่อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องสะดวกในการเข้าถึง Shopee อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$, $SD = 0.498$) รองลงมาเรื่องการส่งข้อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.507$) และน้อยที่สุดคือ Shopee มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.19$, $SD = 0.811$)

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลแอปพลิเคชัน Shopee (Gen B : Generation Baby Boomer) ผลลัพธ์ที่ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่เชิงจังหวัดนครปฐม

ด้านการนำเสนอเนื้อหา	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
1. รูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว	4.51	0.870	มากที่สุด	2
2. รูปแบบการนำเสนอภาพตกแต่ง	4.38	0.893	มากที่สุด	3
3. รูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิก	4.24	0.760	มากที่สุด	4
4. รูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ	4.62	0.492	มากที่สุด	1
รวม	4.44	0.184	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นด้านการนำเสนอเนื้อหา สื่อดิจิทัล Shopee ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.44$, $SD = 0.184$) หากพิจารณารายชื่อพบว่า มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องรูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโออยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.62$, $SD = 0.492$) รองลงมาเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.51$, $SD = 0.870$) และน้อยที่สุดคือรูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิกอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, $SD = 0.760$)

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการพัฒนาสื่อดิจิทัลในแต่ละแอปพลิเคชันผลิตภัณฑ์ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จังหวัดนครปฐม

(Generation Baby Boomer)	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	ลำดับที่
Facebook				
ด้านประเภทเนื้อหา	4.18	0.179	มาก	8
ด้านการนำเสนอเนื้อหา	4.49	0.149	มากที่สุด	3
Line				
ด้านประเภทเนื้อหา	4.68	0.063	มากที่สุด	1
ด้านการนำเสนอเนื้อหา	4.60	0.191	มากที่สุด	2
Instagram				
ด้านประเภทเนื้อหา	4.38	0.159	มากที่สุด	6
ด้านการนำเสนอเนื้อหา	4.26	0.173	มากที่สุด	7
Shopee				
ด้านประเภทเนื้อหา	4.39	0.219	มากที่สุด	5
ด้านการนำเสนอเนื้อหา	4.44	0.184	มากที่สุด	4
รวม	4.43	0.046	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นสื่อดิจิทัลในแต่ละแอปพลิเคชัน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$, $SD = 0.046$) หากพิจารณารายข้อ พบว่ามีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องแอปพลิเคชัน Line ด้านประเภทเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$, $SD = 0.063$) รองลงมาเรื่องแอปพลิเคชัน Line ด้านการนำเสนอเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$, $SD = 0.191$) และน้อยที่สุดคือแอปพลิเคชัน Facebook ด้านประเภทเนื้อหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.18$, $SD = 0.179$)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่าการพัฒนาตราสินค้าฉลากสินค้าให้มีความโดดเด่นและทันสมัยให้กับผลิตภัณฑ์ชาวเกษตรกรอินทรีย์ของวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จังหวัดนครปฐม ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) ตราสินค้ามีความสวยงามสร้างความน่าจดจำอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรื่องฉลากสินค้าเป็นทั้งด้านตราสินค้าและฉลากฉลากสินค้าเป็นทั้ง Offline & Online ซึ่งสอดคล้องกับ (ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร, 2564) เรื่องที่ศึกษาการตลาดดิจิทัลและการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ขนมฝอยทอง จังหวัดเพชรบุรีพบว่าปัจจัยด้านตราผลิตภัณฑ์ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีแนวโน้มไปสู่ความพึงพอใจ ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามในการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อดิจิทัล และสอดคล้องกับ (ณัฐพัชร วรพงศ์พัชร, 2563) ศึกษาเรื่องการพัฒนาบรรจุภัณฑ์และสื่อสังคมออนไลน์

ผลิตภัณฑ์ข้าวปลอดสารแปรรูปกลุ่มวิสาหกิจข้าวเตาปูน บ้านเนินหนองบัว อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรีพบว่า ด้านช่องทางการจำหน่ายมีการกระจายตัวมากที่สุดด้านการสื่อสารการตลาดด้านบรรจุภัณฑ์และข้อมูลจากการสอบถามทำให้เห็นถึงความสะดวกสบายมากขึ้น ผู้บริโภคสามารถเข้าถึงผลิตภัณฑ์ได้ง่ายขึ้นโดยการเข้า Facebook page ก็สามารรถเห็นหน้าร้านรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับวิสาหกิจชุมชนและผลิตภัณฑ์ มีแผนที่ออนไลน์ เพื่อความสะดวกต่อการเดิน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่ากลยุทธ์การตลาดดิจิทัลด้านความสามารถในการสร้างเนื้อหาทางการตลาดและด้านการจัดการชื่อเสียงองค์กรออนไลน์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาด 2) กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลด้านการจัดการชื่อเสียงองค์กรออนไลน์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการตระหนักรู้เกี่ยวกับตราสินค้า 3) กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลด้านความสามารถในการสร้างเนื้อหาทางการตลาดและด้านการจัดการชื่อเสียงองค์กรออนไลน์มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย 4) การตระหนักรู้ถึงตราสินค้ามีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดและ 5) ความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้ซื้อและผู้ขายมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับผลการดำเนินงานทางการตลาดซึ่งสอดคล้องกับ (ณัฐพัชร์ วรพงศ์พัชร์, 2565) การศึกษาเรื่องการจัดการตลาดดิจิทัลกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทัพหลวง กะละแมลุงพร ตำบลทัพหลวง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐมพบว่าความคิดเห็นของผู้บริโภคที่มีต่อการจัดการตลาดดิจิทัลกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทัพหลวง กะละแมลุงพร ตำบลทัพหลวง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม ด้านการพัฒนาเพจ Facebookอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การจัดทำและพัฒนา Page Facebook สร้างการรับรู้มากขึ้น รูปภาพสินค้าและวิดีโอมีความดึงดูดและน่าสนใจข้อมูลข่าวสารเนื้อหาต่าง ๆ มีความเหมาะสม การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์สามารถนำไปต่อยอดให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน ทำให้มีความสะดวกต่อการใช้งานมากขึ้นและ Page Facebook มีความน่าสนใจและน่าเชื่อถือ

กลยุทธ์การตลาดดิจิทัลการพัฒนาสื่อประชาสัมพันธ์และการเพิ่มศักยภาพในการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลกับผลิตภัณฑ์ให้กับกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จึงทั้งนี้อาจเป็นเพราะ แอปพลิเคชัน Facebook ด้านประเภทเนื้อหาพบว่าส่วนใหญ่ (Gen B : Generation Baby Boomer) มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่อง Chatbot ทำให้สะดวกและรวดเร็วในการติดต่อระหว่างผู้ใช้กับเพจอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาเรื่อง QR CORD ทำให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานมากขึ้นอยู่ในระดับมากที่สุดและน้อยที่สุดคือการจัดทำและพัฒนาPage Facebook สร้างการรับรู้มากขึ้นอยู่ในระดับมากแอปพลิเคชัน Facebook ด้านการนำเสนอเนื้อหาในรูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิก รูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ Line QR CORD ทำให้มีความสะดวกต่อผู้ใช้งานมาก การตอบข้อความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่อ Lineมีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ Line ด้านการนำเสนอเนื้อหาเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิกอยู่ในระดับมากที่สุด Inatgram มีความน่าสนใจและมีความน่าเชื่อถือ สะดวกในการเข้าถึง Instagram มีระดับความคิดเห็นมากที่สุดเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว การนำเสนอแบบวิดีโอ แอปพลิเคชัน Shopee มีระดับความ

คิดเห็นมากที่สุดเรื่องรูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว รูปแบบการนำเสนอภาพอินโฟกราฟฟิกและการนำเสนอด้านประเภทเนื้อหาซึ่งสอดคล้องกับ (ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์และคณะ, 2565) ศึกษาเรื่องการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ ผลัดกันที่ใจเค็มคุณป้า ชุมชนบ้านศาลาดิน นครปฐมพบว่า พบว่ารูปแบบการนำเสนอภาพถ่ายเดี่ยว กลุ่ม Gen Y และ Gen B ให้ความสนใจมากที่สุด รูปแบบการนำเสนออัลบั้มภาพ กลุ่ม Gen Y และ Gen B ให้ความสนใจมากที่สุด การนำเสนอแบบเซ็ทภาพ กลุ่ม Gen Z จะให้ความสนใจมากที่สุด รูปแบบการนำเสนอแบบภาพ3D กลุ่ม Gen X ให้ความสนใจมากที่สุด และรูปแบบการนำเสนอแบบวิดีโอ กลุ่ม Gen Y และ Gen B ให้ความสนใจมากที่สุดและสอดคล้องกับ (ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์และคณะ2564) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มอาชีพสตรีแก้วถัก อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐมพบว่า พบว่าผู้บริโภคทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเจนเอเรชั่นเอ็กซ์ (อายุ 37-52 ปี) กลุ่มเจนเอเรชั่นวาย (อายุ 17-36 ปี) และกลุ่มเบบี้บูมเมอร์ (อายุ 53-71 ปี) มีความพึงพอใจต่อการใช้อีคอมเมิร์ซในระดับมาก และส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสื่อสังคมออนไลน์ด้านการออกแบบสื่อ ด้านเนื้อหาทางการตลาด และด้านการเข้าใช้งาน อยู่ในระดับมาก โดยด้านการออกแบบสื่อมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องความสวยงามของเพจ ด้านเนื้อหาทางการตลาดมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องภาพและสีของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ ส่วนด้านการเข้าใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุดในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้จัดการเพจและผู้ใช้งาน ผลการวิจัยนี้สามารถช่วยให้กลุ่มอาชีพทราบกลุ่มเป้าหมายหลักในสื่อสังคมออนไลน์ และปรับวิธีการสื่อสารบนสื่อสังคมออนไลน์ที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้บริโภคนำมาซึ่งการเพิ่มยอดขายมากขึ้น

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้เกี่ยวข้องและผู้รับผิดชอบชุมชนควรมีการติดตามผลการใช้อีคอมเมิร์ซอย่างสม่ำเสมอ มีการปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัย ทั้งด้านสินค้า ราคา การส่งเสริมการขาย อีกทั้งควรใช้ช่องทางอื่น ๆ ร่วมด้วยเพื่อให้มีลักษณะเป็น Digital Ecosystem ซึ่งเป็นแนวโน้มของการใช้อีคอมเมิร์ซในยุคปัจจุบัน ซึ่งผู้บริโภคสามารถเข้าถึงได้อย่างรวดเร็วและหลากหลาย ชุมชนจำเป็นต้องดูแลและปรับปรุงสื่อให้เป็นปัจจุบัน มีการโต้ตอบกับลูกค้าอย่างทันท่วงทีเพื่อสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้า นอกจากนั้น ควรใช้สื่อเว็บไซต์และ inbox ในการส่งข้อความไปกับ Facebook Page ที่สร้างขึ้นเพื่อเป็นช่องทางออนไลน์ที่เข้าถึงผู้บริโภคได้รวดเร็ว นอกจากนั้น ควรแปลภาษา อังกฤษ ภาษาจีนหรือภาษาอื่น ที่สามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าอื่นได้มากขึ้น

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคในสื่ออื่น ๆ ที่ชุมชนใช้เพื่อดูแนวโน้มและการเข้าถึงของผู้บริโภค หาความสัมพันธ์ของสื่อที่ใช้กับผลิตภัณฑ์และผู้บริโภค เมื่อมีการปรับปรุงและพัฒนาสื่อควรมีการทำวิจัยเชิงสำรวจเพื่อติดตามผลและเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- ชาญวิทย์ อีสระลามและคณะ, (2565). การจัดการการตลาดดิจิทัลผลิตภัณฑ์เทียนเจลหอมแฟนซีตำบลบ่อพลับ อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. *วารสารศึกษาศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 10(1), 160-179.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2563). การพัฒนาบรรจุภัณฑ์และสื่อสังคมออนไลน์ ผลิตภัณฑ์ข้าวปลอดสารแปรรูปกลุ่มวิสาหกิจข้าวเตาปูน บ้านเนินหนองบัว อำเภอโพธาราม จังหวัดราชบุรี. *วารสารการบัญชีและการจัดการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 12(3), 24-34.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2564). แนวทางการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ กลุ่มอาชีพสตรีแก้วถัก อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม. *วารสารศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*, 8(1), 53-67.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2564). การตลาดดิจิทัลและการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ขนมฝอยทองจังหวัดเพชรบุรี. *วารสารวิจัยวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 4(1), 189-202.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2564). การพัฒนาผลิตภัณฑ์ บรรจุภัณฑ์และสื่อสังคมออนไลน์กระเป๋าสานจากเส้นพลาสติก กลุ่มแม่บ้านงานจักสานบ้านนาโพรงมะเดื่อ ตำบลโพรงมะเดื่อ อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี*, 3(1), 35-48.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2564). การจัดการการตลาดดิจิทัลและการพัฒนาบรรจุภัณฑ์ ผลิตภัณฑ์น้ำผึ้งจากอ้อย ศูนย์การเรียนรู้อยู่เย็นเป็นสุขบ้านวังตะเคียนจังหวัดราชบุรี. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 5(2), 15-28.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2565). การจัดการการตลาดดิจิทัลกลุ่มวิสาหกิจชุมชนทัพหลวง กะละแมลงพร ตำบลทัพหลวง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี*, 4(3), 1-15.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2565). การพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยีการตลาดดิจิทัลชุมชนการท่องเที่ยวชุมชนเชิงเกษตรกลุ่มวิสาหกิจชุมชนโรงสีข้าวไร่จึง. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี*, 4(4), 1-9.
- ณฐาพัชร์ วรพงศ์พัชร์. (2565). การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ ผลิตภัณฑ์ไข่เค็มคุณป้า ชุมชนบ้านศาลาดิน นครปฐม. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี*, 4(2), 29-44.
- ฉัตรพิงษ์ ลิ้มเลิศฤทธิ์และคณะ, (2566). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศและการพัฒนาการบริการหลังการขาย. *วารสารรัฐศาสตร์สาส์นมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, 2(1), 30-36
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *หลักการวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- บุญชม ศรีสะอาด และคณะ. (2558). *พื้นฐานการวิจัยการศึกษา*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กทม: ตักสิลาการพิมพ์.

- ปฐมาพร เนตินันท์, อริยญา พงศ์สะอาด. (2566). ปัจจัยหลักของตัวสินค้าราคาและสถานที่จัดจำหน่ายที่มีผลกระทบต่อการแสดงพฤติกรรมการบริโภคของเจนวาย. *วารสารสังคมศาสตร์และวัฒนธรรม*, 7(02), 354-371.
- ปิยะกุล อุทโทและคณะ, (2564). การพัฒนาและถ่ายทอดความรู้สื่อสังคมออนไลน์กระเป๋าสานจากเส้นพลาสติก ตำบลคลองใหม่ อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. *วารสารศึกษาศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 9(3), 73-86.
- ปิยะกุล อุทโทและคณะ, (2564). การพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์และบรรจุภัณฑ์ผลิตภัณฑ์ขนมไทย จังหวัดเพชรบุรี. *วารสารศึกษาศาสตร์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 9(3), .28-39.
- พัชราภา อินทพรต. (2565). อิทธิพลของปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดต่อพฤติกรรมการตัดสินใจซื้อสินค้า ในร้านสะดวกซื้อของผู้บริโภคเจนเนอเรชันYและเจนเนอเรชันZเขตกรุงเทพมหานคร (Influence of Marketing Mix Factors on Decision to Product Purchasing Decision Behavior at Convenience Store of Generation Y and Generation Z Consumers in Bangkok Metropolitan Area). *วารสารศรีปทุมปริทัศน์ ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 22(2), 46-60.
- ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. (2543). *การวัดด้านจิตพิสัย*. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- Cronbach, L. J. (1951). *Coefficient alpha and the internal structure of tests*. *Psychometrika*, 16(3), 297-334. <https://doi.org/10.1007/BF02310555>

การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ
กรณีศึกษาพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา

Access to Social Welfare of the Elderly under the Social Welfare Act for the Elderly:
Case Study in Ban Nam Mao Lat Bua Khao Subdistrict, Sikhio District,

Nakhon Ratchasri Province

Received: 06/12/2566

Revised: 27/12/2566

Accepted: 30/12/2566

อิสริยา เงินโพธิ์กลาง¹

Aitsariya Ngoenphoklan¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ โดยใช้ระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ มีพื้นที่ศึกษาหมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสี่คิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกแบบเจาะจงจากผู้สูงอายุในหมู่บ้านน้ำเมา จำนวน 5 คน และอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุสามารถการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ ได้แก่ เน้นด้านทางการแพทย์และสุขภาพ ด้านการการจัดสวัสดิการสังคม ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพและรายได้ และด้านการบริการสังคมและนันทนาการ เพื่อส่งเสริมให้กิจกรรมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุได้ครบ ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ของทุกกลุ่มประชากรของผู้สูงอายุ สามารถเข้าถึงบริการของภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ที่ตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของ ประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมเป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐานโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ สำหรับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุเรื่องของการประกอบอาชีพ การเข้าร่วมกิจกรรมประเพณีตามหลักศาสนา การพัฒนาดูแลความปลอดภัยภายในชุมชน บริการทางการแพทย์ และการสาธารณสุข ตลอดจนการกำหนดนโยบาย รวมทั้งแนวทางเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ชัดเจน และควรมีแผนการการดำเนินการเชิงรุกในการบูรณาการทำงานร่วมกันในหน่วยงานพื้นที่หน่วยงานสุขภาพ กลุ่มสหวิชาชีพชุมชน กลุ่มองค์กรชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็น

¹นักวิชาการด้านสังคมสงเคราะห์ บ้านพักเด็กและครอบครัวจังหวัดนครสวรรค์

¹Social Worker, Nakhon Sawan Shelter for Children and Families.

*E-mail: aitsariyangoenphoklang@gmail.com

ต้น เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถพึ่งพาตนเองได้และเกิดความเสมอภาค ตลอดจนลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมในชุมชนได้อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

คำสำคัญ: การจัดสวัสดิการสังคม, ผู้สูงอายุ, คุณภาพชีวิต

ABSTRACT

The purpose of this research is to study the access to social welfare of the elderly according to the Act on Social Welfare for the Elderly. Using qualitative research methods There is a study area for Nam Mao village. Lat Bua Khao Subdistrict, Si Khiu District, Nakhon Ratchasima Province, Use tools to collect data by conducting in-depth interviews, from 5 elderly people in Nam Mao village and 5 village health volunteers and analyzed the data using content analysis.

The research results found that Elderly people can access social welfare for the elderly according to the Act on Social Welfare for the Elderly, including emphasis on medical and health aspects. Social welfare provision, education, employment and income and social services and recreation To promote quality of life activities for the elderly, including physical, mental, social, economic, and environmental issues in the area of every population group of the elderly. Able to access government services more thoroughly and efficiently that responds to the basic needs of the people to have a good quality of life and be self-reliant in a thorough, appropriate, fair and according to standards taking into account human dignity Rights that citizens must receive and participation in social welfare at all levels For guidelines for promoting and developing access to social welfare for the elderly according to the Act on Social Welfare for the Elderly regarding occupations. Participating in traditional activities according to religious principles Developing safety within the community Medical and public health services as well as setting policies Including clear guidelines regarding social welfare provision to improve the quality of life of the elderly. And there should be a proactive action plan to integrate and work together in area agencies and health agencies. Community multidisciplinary group Community organization groups, professional groups, community enterprise groups, etc., in order to make the elderly self-reliant and achieve equality. as well as reducing social inequality in the community sustainably in the future.

Keywords: Social Welfare, Elderly, Quality of life

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้บัญญัติเกี่ยวกับสิทธิการสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุโดยกำหนดให้บุคคลซึ่งมีอายุเกินหกสิบปีบริบูรณ์และไม่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพ มีสิทธิได้รับสวัสดิการสิ่งอำนวยความสะดวกอันเป็นสาธารณะอย่างสมศักดิ์ศรีและความช่วยเหลือที่เหมาะสมจากรัฐ และรัฐต้องสงเคราะห์และจัดสวัสดิการให้แก่ผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และพึ่งพาตนเองได้ในขณะที่ภารกิจอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการสงเคราะห์และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ (มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย, 2562)

ผู้สูงอายุนับว่าเป็นบุคคลที่อยู่ในสังคมไทยเป็นผู้ที่มีความสำคัญและทุกภาคส่วนได้มีการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุได้อยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขทั้งภาครัฐและเอกชนต่างมุ่งเน้นในการจัดสวัสดิการสังคมให้มีความเหมาะสม อีกทั้ง นโยบายในระดับชาติได้มอบหมายให้ทุกหน่วยงานได้จัดทำนโยบายในการดูแลผู้สูงอายุภายใต้กรอบกฎหมายที่กำหนด ดังนั้น ทุกภาคส่วนจึงจำเป็นต้องมีความเข้าใจ และเรียนรู้พัฒนาให้นโยบายการจัดสวัสดิการนั้น สามารถดูแลครอบคลุมในการจัดสวัสดิการสังคมให้กับผู้สูงอายุได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553) (สมปอง สุวรรณภุมมา, 2564)

ดังนั้นการทําวิจัยเรื่องเพื่อต้องการศึกษาการเข้าถึงสวัสดิการของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุต้องอาศัยปัจจัยด้านความสมบูรณ์ในด้านร่างกาย ด้านจิตใจด้านอารมณ์ รวมทั้งในด้านสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการออกแบบสวัสดิการสังคมในเชิงพื้นที่ด้านการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุแบบองค์รวม

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

วิธีการวิจัย

1) วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ กรณีศึกษาพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งมีระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบปรากฏการณ์วิทยา โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1.1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแนวคิด ทฤษฎีการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553) เพื่อเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) สำหรับการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและ ประเด็นในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล

1.2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ผู้วิจัยเป็นผู้ออกไปทำหน้าที่ในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองกับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักใน ประเด็นการเข้าถึงการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

2) กลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุในหมู่บ้านน้ำเมา จำนวน 5 คน และ ตัวแทนกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 คน และใช้วิธีการเข้าถึงกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) โดยการเจาะจงผู้สูงอายุที่สามารถสื่อสารได้ดี และอาสาสมัครประจำหมู่บ้านที่ทำงานด้าน ผู้สูงอายุในพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1) นักวิจัยเป็นเครื่องมือในการวิจัย (Researchers as the research instrument) โดยมีการ ตรวจสอบข้อมูลแบบเจาะจง (Indepth Interview) รวมทั้งกระบวนการตรวจสอบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รักษา ความปลอดภัยและคืนข้อมูลการวิจัยสู่พื้นที่ศึกษาเพื่อใช้ในการวางแผนเพื่อการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

3.2) แบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง (Semi-Structure interview Guideline) ได้มาจากบททวนจาก หนังสือ บทความวิชาการ บทความวิจัย และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแนวคำถามในการ สัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ความ ต้องการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคม และแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตและการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับ ผู้สูงอายุ

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการลงข้อมูลที่ได้จากการสนทนาและการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) อย่างเป็นระบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลใน ลักษณะของการพรรณนาไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปให้เห็นถึงการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ และแนวทางพัฒนาพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ผลการวิจัย

การศึกษการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับ ผู้สูงอายุพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษา พบว่า

1) **ด้านการแพทย์และสุขภาพ** พบว่า เทศบาลและหน่วยงานสุขภาพในพื้นที่ลาดบัวขาว ได้มีการบริการและลงเยี่ยมบ้านในด้านสุขภาพในการตรวจสุขภาพเกี่ยวกับโรคเรื้อรัง ได้แก่ โรคเบาหวาน โรคความดัน โรคไขมันในเลือด และโรคต่างๆ และให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันความเสี่ยงทางด้านสุขภาพทั้งผู้สูงอายุและอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุเพื่อป้องกันโรคต่างๆ และมีบริการรถรับส่งตรวจร่างกายตามระยะเวลาที่โรงพยาบาลนัดหมาย และออกให้ความรู้ด้านสุขภาพได้อย่างถูกวิธีโดยเฉพาะผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงและมีโรคเรื้อรังได้รับการดูแลทางด้านสุขภาพกาย การป้องกันการหกล้ม การได้รับอาหารให้ครบตามหลักโภชนาการ การออกกำลังกาย และการได้รับการดูแลทางด้านจิตใจ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพที่ดีทั้งผู้สูงอายุและผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุและคนในครอบครัวสามารถช่วยเหลือตัวเองในเบื้องต้นก่อนจะไปโรงพยาบาล หรือเจ็บป่วยเล็กน้อย เช่น ยาลม ยาต้ม ยาหม่อง ยาใส่แผล เป็นต้น

“เทศบาลมีการประสานงานกับโรงพยาบาลในพื้นที่ในการออกตรวจสุขภาพและเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ โดยเฉพาะกลุ่มที่มีภาวะพึ่งพิงเพื่อให้บริการตรวจโรค พร้อมทั้งให้ความรู้ผู้ดูแลผู้สูงอายุในการดูแลป้องกันโรคของผู้สูงอายุ” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

“เทศบาลก็ให้ความช่วยเหลือในทางการแพทย์ในเรื่องการไปรักษาที่เมือง โดยมีรถไปรับ-ส่งเพื่อให้ไปโรงพยาบาลในพื้นที่” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

“หน่วยงานด้านสุขภาพโดยเฉพาะโรงพยาบาลได้ออกเยี่ยมบ้านและติดตามให้ตรวจสุขภาพและความรู้กับผู้สูงอายุและคนดูแลอย่างสม่ำเสมอ” (สัมภาษณ์ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

2) **ด้านการจัดสวัสดิการสังคม** พบว่า ผู้สูงอายุเข้าถึงการจัดสวัสดิการในระดับหมู่บ้านในกองทุนฌาปนกิจ กองทุนสัจจะออมทรัพย์ และกองทุนสวัสดิการชุมชนของเทศบาล และเทศบาลก็ได้มีการบริการทางสังคมในการจัดสรรงบประมาณในการจัดสวัสดิการในการพัฒนาอาชีพให้กับผู้สูงอายุ กิจกรรมชมรมผู้สูงอายุ และการซ่อมแซมที่อยู่อาศัยให้กับผู้สูงอายุที่มีสภาพชำรุด การปรับเปลี่ยนพื้นที่ทางลาด ราวจับ และพื้นกันลื่น การปรับปรุงห้องน้ำโดยเฉพาะโถงปัสสาวะให้กับผู้สูงอายุโดยการจัดเรียงลำดับความเดือนร้อนของแต่ละครอบครัวเพื่อให้ผู้สูงอายุได้ใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างปกติสุข

“เทศบาลมีการซ่อมแซมบ้านตาโดยเฉพาะห้องน้ำให้มีทางลาด ราวจับ และพื้นกันลื่นเพื่อป้องกันหกล้ม ต้องขอบคุณเทศบาลจริงๆ” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

“ลุงก็เข้าไปเป็นสมาชิกมาปนกิจทั้งของหมู่บ้านและเทศบาลเมื่อเจ็บป่วยหรือตายไปจะได้ไม่เดือดร้อนลูกหลานมากนัก” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

3) **ด้านการศึกษา** พบว่า เทศบาลลาดบัวขาวมีการส่งเสริมความรู้ความเข้าใจให้กับผู้สูงอายุในการเข้าถึงสิทธิและสวัสดิการในด้านเบี้ยยังชีพ การเข้าถึงกองทุนผู้สูงอายุ การเข้าเป็นสมาชิกกองทุนสวัสดิการตำบล การขึ้นทะเบียนเบี้ยยังชีพ และมีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงานสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ในการเข้ามาให้ความรู้ความเข้าใจในการเข้าถึงสิทธิต่างๆ แหล่งเงินทุน อาชีพ และพระราชบัญญัติ กฎหมายสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุสามารถเข้าถึงการรับรู้อย่างทั่วถึงโดยเฉพาะการใช้สื่อเทคโนโลยีและอินเทอร์เน็ตต่างๆ และมีการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุในการสนับสนุนให้มีการเร่งรัดจัดการศึกษาต่อเนื่องตลอดชีวิตให้กับผู้สูงอายุได้มีพื้นที่ทำกิจกรรมในชุมชนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการศึกษานอกระบบให้มีรูปแบบและเนื้อหาสาระที่ผู้สูงอายุได้รับประโยชน์และเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุ

“มีชมรมผู้สูงอายุในพื้นที่นี้แหละที่ทำให้ป่าได้เข้ามาทำกิจกรรมกับเพื่อนๆผู้สูงอายุในชุมชน และเรียนรู้ในการเข้าถึงสิทธิต่างๆ ด้วย” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

“เทศบาลในพื้นที่มีการพัฒนาชมรมผู้สูงอายุเพื่อให้ผู้สูงอายุได้มาทำกิจกรรมร่วมกันในทุกเดือน” (สัมภาษณ์ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

4) **ด้านอาชีพและรายได้** พบว่า ผู้สูงอายุในเทศบาลลาดบัวขาวได้เรียนรู้และกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านการประกอบอาชีพและมีรายได้ โดยหน่วยงานได้มีการประสานความร่วมมือกับหน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานพัฒนาฝีมือแรงงาน องค์กรชุมชนในพื้นที่เกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อจัดฝึกอบรมอาชีพที่ผู้สูงอายุสามารถนำไปประกอบอาชีพได้จริง เพื่อสร้างรากฐานความมั่นคงทางเศรษฐกิจให้กับผู้สูงอายุ และเสริมสร้างการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้สูงอายุผ่านการได้จัดทำโรงเรียนฝึกอาชีพขึ้นเพื่อให้ผู้สูงอายุได้นำความรู้และทักษะไปประกอบอาชีพหลักหรือเป็นอาชีพเสริมได้แก่ การทำพวงหรีด การทำขนมไทย และการจักสานเปล เป็นต้น

“ตาก็ได้เข้าร่วมกิจกรรมในกาฝึกอาชีพจักสานเปลที่ทางเทศบาลจัดขึ้น จึงนำมาเป็นอาชีพเสริมในบั้นปลายชีวิต” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

“ทางเทศบาลตำบลลาดบัวขาวได้ฝึกอาชีพขึ้นเพื่อให้นำไปประกอบอาชีพหลักหรือเป็นอาชีพเสริมได้ และยังส่งเสริมอาชีพอีกมากมาย เช่น ทำพวงหรีด ทำขนม สานเปลให้กับผู้สูงอายุทุกปีเพื่อเป็นทางเลือกในการหารายได้ของผู้สูงอายุ” (สัมภาษณ์ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ. 2564)

5) ด้านการบริการสังคมและนันทนาการ พบว่า สำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่เทศบาลสนับสนุนส่งเสริมการจัดกิจกรรมในชุมชนและมีการสนับสนุนงานประเพณีวัฒนธรรม ได้แก่ เข้าพรรษา ลอยกระทง สงกรานต์ และกีฬาต่างๆ เป็นต้น ซึ่งการจัดสวัสดิการตรงนี้สะท้อนเพื่อให้เกิดกิจกรรมที่เสริมสร้างความรักและความสามัคคีในการเข้ามามีส่วนร่วมกิจกรรมชุมชนระหว่างผู้สูงอายุกับเพื่อน และครอบครัว และทั้งนี้ยังมีการการจัดทัศนศึกษาสถานที่สำคัญทางศาสนาในพื้นที่อื่น ๆ หรือพื้นที่ใกล้เคียงประจำทุกปี หรือแหล่งเรียนรู้สำคัญต่าง ๆ เพื่อทำให้ผู้สูงอายุได้พักผ่อนและได้พบปะพูดคุยระหว่างในวัยเดียวกัน เพื่อสร้างการเรียนรู้ให้กับผู้สูงอายุได้ทำกิจกรรมร่วมกัน

“ป่าก็เข้าร่วมกิจกรรมที่ทางเทศบาลและหมู่บ้านจัดขึ้น ไม่ว่าจะในวันเข้าพรรษา หรือสงกรานต์ มาตลอดทุกปี” (สัมภาษณ์ตัวแทนกลุ่มผู้สูงอายุ วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

“ทางเทศบาลมีการจัดทัศนศึกษาให้กับผู้สูงอายุที่สนใจไปทำบุญกับวัดในพื้นที่ หรือไปชมแหล่งเรียนรู้ทางธรรมชาติเพื่อให้ผู้สูงอายุได้พักผ่อนในทุกปี” (สัมภาษณ์ตัวแทนอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน วันที่ 24 เดือนกันยายน พ.ศ.2564)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเกี่ยวกับ “การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา” ครั้งนี้ จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่ได้จากการประมวลข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่างๆที่เกี่ยวข้อง ผนวกเข้ากับบทการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

สำหรับการเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุในพื้นที่หมู่บ้านน้ำเมา ตำบลลาดบัวขาว อำเภอสีคิ้ว จังหวัดนครราชสีมา เกิดจากแนวคิดการบูรณาการการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับผู้สูงอายุเพื่อให้เกิดความร่วมมือกันของทุกภาคส่วน ประกอบด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยของภาครัฐทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ และประชาชนในพื้นที่ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานและบริหารจัดการและพัฒนาคุณภาพชีวิตในระดับพื้นที่ โดยเน้นด้านการแพทย์และสุขภาพ ด้านการการจัดสวัสดิการสังคม ด้านการศึกษา ด้านการประกอบอาชีพและรายได้ และด้านการ

บริการสังคมและนันทนาการ เพื่อส่งเสริมให้กิจกรรมคุณภาพชีวิตให้กับผู้สูงอายุได้ครบทั้ง 5 ด้าน ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ของทุกกลุ่มประชากรของผู้สูงอายุ สามารถเข้าถึงบริการของ ภาครัฐได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้นที่สอดคล้องกับตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคม สำหรับผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553) ของกระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่ ตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของ ประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรมและให้เป็นไปตามมาตรฐานโดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับ และ การมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ ได้แก่ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย สวัสดิการด้านมีรายได้และการมีงานทำ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้าน กระบวนการยุติธรรม และสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป ดังนั้นแนวทางในการส่งเสริมสวัสดิการสังคม ของผู้สูงอายุซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการพัฒนาสวัสดิการในด้านต่างๆ ของเทศบาลต่างๆในแต่ละพื้นที่ โดยการ ประสานกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายการพัฒนาที่เกี่ยวข้องหน่วยงานสุขภาพ กลุ่มสหวิชาชีพชุมชน กลุ่มองค์กร ชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชนหรือกลุ่มประชาสัมพันธ์ในชุมชนให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาและจัด สวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชูศักดิ์ วิทยาภักดิ์ ปี 2557 ที่ ศึกษาเกี่ยวกับสวัสดิการชุมชนโดยองค์กรชาวบ้าน ที่พบว่า การดำเนินสวัสดิการขั้นพื้นฐานสำหรับครอบครัว และชุมชน เพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันของสมาชิก ที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ และตาย ตลอดจน ครอบคลุมไปยังถึงการส่งเสริมการช่วยเหลือทางสังคม การบริการทางสังคม ให้กับกลุ่มเปราะบางทางสังคมใน ชุมชน ซึ่งผลของการจัดสวัสดิการชุมชนเพื่อช่วยเหลือกันและแก้ไขปัญหาทางด้านคุณภาพชีวิตของประชาชน ในชุมชน ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้และเกิดความเสมอภาค ตลอดจนลดความเหลื่อมล้ำทางสังคมในชุมชนได้ อย่างยั่งยืนต่อไปในอนาคต

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง “การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการ สังคมสำหรับผู้สูงอายุ” เพื่อให้การศึกษาครั้งต่อไปจะมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) หน่วยงานภาครัฐในแต่ละพื้นที่โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการส่งเสริม การนำแนวคิดหุ้นส่วนทางสังคมไปใช้ในเสริมสร้างศักยภาพให้กับการจัดสวัสดิการสังคมที่เข้มแข็งและยั่งยืน

1.2) หน่วยงานภาครัฐควรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญแก่ผู้สูงอายุ ควรมี การกำหนดนโยบาย รวมทั้งแนวทางเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุที่ชัดเจน และควรมีแผนการการดำเนินการเชิงรุกในการบูรณาการทำงานร่วมกันในหน่วยงานพื้นที่หน่วยงานสุขภาพ กลุ่มสหวิชาชีพชุมชน กลุ่มองค์กรชุมชน กลุ่มอาชีพ กลุ่มวิสาหกิจชุมชน เป็นต้น

1.3) หน่วยงานภาครัฐโดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร กิจกรรม และสร้างแกนนำผู้สูงอายุ และผู้ดูแลผู้สูงอายุ เพื่อมาดำเนินการเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุเพิ่มขึ้น

2) ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อ การเข้าถึงสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

2.2) ควรมีการศึกษาบทบาทของหุ้นส่วนทางสังคมทั้งภาครัฐ ภาคท้องถิ่น ภาคประชาชน และภาคเอกชนที่เอื้อต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลขององค์กรสวัสดิการสังคมให้เป็นตามพระราชบัญญัติการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุ

2.3) ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานการจัดสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในระดับนโยบายสู่ระดับเชิงพื้นที่

เอกสารอ้างอิง

- กรมกิจการผู้สูงอายุ. (2553). *พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2553)*. กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กรุงเทพฯ. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2564 เข้าถึงได้จาก https://www.dop.go.th/download/laws/regulation_th_
- ชูศักดิ์ วิทยาภัก. (2557). *สวัสดิการชุมชนโดยองค์กรชาวบ้าน: บทสังเคราะห์จากกรณีศึกษาในมุมมองของการจัดการสินค้าสาธารณะ สถาบันสังคม และวิถีการดำรงชีพที่ยั่งยืน*. ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. *สถานการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ.2562*. กรุงเทพมหานคร, 2562.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2557). *สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสามลดา.
- สมปอง สุวรรณภุมมา. (2564). *แนวทางการจัดสวัสดิการสังคมสำหรับผู้สูงอายุอย่างเหมาะสม. วารสาร มจร การพัฒนาสังคม, 6(2), 106-120.*

การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก
The Study Quality of Life on Security Officers in Government Organizations
in Phitsanulok Province

Received: 06/12/2566

Revised: 27/12/2566

Accepted: 29/12/2566

นिसารัตน์ ฤทธิเน็ตกุล¹, พิมพวิมล สอนแก้ว²,
และสุภาชา กล้าหาญ³

Nisarat Ritnetikul¹, Pimwimol Sonkaew²,
and Suphacha Klahan³

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และเพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบปรากฏการณ์วิทยา พื้นที่ศึกษาองค์กรของภาครัฐ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 10 คน เครื่องมือที่สำคัญในการใช้เก็บรวบรวมข้อมูล คือ นักวิจัยและแบบสัมภาษณ์มีโครงสร้าง ใช้วิธีการสนทนาแบบสนับทึบ การสัมภาษณ์เชิงลึก และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ยังขาดการพัฒนาคุณภาพชีวิตอยู่หลายมิติ ได้แก่ มิติสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย มิติการพัฒนาความรู้ความสามารถ มิติการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิต ซึ่งถ้าองค์กรของภาครัฐสามารถพัฒนามิติต่างๆที่กล่าวมาได้ จะทำให้คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยดีขึ้น และส่งผลให้การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้นเช่นกัน สำหรับข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ได้แก่ ด้านสวัสดิการ ด้านนโยบาย ด้านปฏิบัติการและกิจกรรมนันทนาการ เพื่อให้การขับเคลื่อนในเชิงพื้นที่เกิดการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและความมั่นคงของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพื่อตอบสนองต่อความต้องการพื้นฐานมนุษย์

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิต, เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย, องค์กรของภาครัฐ

ABSTRACT

This study aims to investigate the quality of life of security personnel. And provide policy recommendations on how to improve the quality of life of security personnel. This

¹⁻³ นักศึกษาหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻³ Students of the Social Work Program, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

*E-mail: pimwimol.s@psru.ac.th.

study is a phenomenological qualitative study organized by the government of Muang District, Phitsanulok Province. The main information provider is 10 security officials organized by the government of Fizanulo Province. The key tools for data collection are researchers and structured interviews, snowball dialogues, and in-depth interviews. And content analysis.

Research has found that there is a lack of comprehensive development in the quality of life for security personnel, including: A correct and safe environment dimension, a knowledge and ability development dimension, and a dimension that promotes life progress and stability. If government organizations can develop the above dimensions, it will improve the quality of life of security personnel. And lead to better performance. Policy recommendations on how to improve employee quality of life.

Keywords: Quality of life, Security personnel, Government organization

บทนำ

ในปัจจุบันสังคมไทยให้ความสำคัญกับงานด้านการรักษาความปลอดภัยมากขึ้นเพื่อป้องกันอันตรายที่เกิดจากมนุษย์หรือธรรมชาติ ป้องกันปัญหาอาชญากรรมและอุบัติเหตุต่างๆ ที่นับวันยังมีเพิ่มมากขึ้นและมีหลากหลายรูปแบบ ซึ่งปัญหาดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ ทุกเวลา ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินต่างๆ ของทุกคน แต่ปัญหาเหล่านั้นสามารถป้องกันได้ โดยการติดตั้งกล้องวงจรปิด ซึ่งจะเป็นการป้องกันและการแก้ไขปัญหาค่าระดับหนึ่ง แต่มีอยู่วิธีการหนึ่งที่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ดี คือ การมอบหมายหน้าที่ให้มีบุคคลใดบุคคลหนึ่งคอยดูแล ตรวจสอบ อยู่ตลอดเวลา บุคคลในที่นี่ คือ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย หรือ รปภ. ซึ่งทั้งภาครัฐและเอกชนต่างก็ต้องการความสะอาดสบายและความปลอดภัย ในปัจจุบันอาชีพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพที่ได้รับความนิยมมากขึ้นและมีคนไทยจำนวนไม่น้อยได้เข้าสู่อาชีพนี้ และยึดเอาอาชีพนี้เป็นอาชีพหลักในดำรงชีวิต (บริษัทรักษาความปลอดภัย สยามเซฟ การ์ด จำกัด, 2560)

เนื่องจากอาชีพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความสำคัญได้รับความนิยมมากขึ้น และมีคนไทยจำนวนไม่น้อยได้เข้าสู่อาชีพนี้และดำรงชีวิตด้วยเงินรายได้ แต่อย่างไรก็ตามยังมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจำนวนมากที่ประสบปัญหาในการดำเนินชีวิตซึ่งจะต้องมีความรับผิดชอบต่อตนเองและครอบครัว นอกจากนี้ลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีวิธีการดำเนินชีวิตที่แตกต่างจากการทำงานปกติ เช่น การเปิด-ปิดประตูทางเข้า-ออก การตรวจตราบริเวณรอบอาคาร ช่วยเหลือผู้อื่น เตือนภัย การดับเพลิง การแจ้งเหตุ และติดต่อเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัย จนถึงการติดต่อหน่วยงานภายนอกเพื่อขอความช่วยเหลือรวมทั้งการเฝ้าระวังตลอดเวลา 24 ชั่วโมง ทุกวัน ไม่มีวันหยุดราชการหรือ วันหยุดนักขัตฤกษ์ ลักษณะงานในบางครั้งไม่สามารถกำหนดให้ชัดเจน หรือตายตัว เหตุการณ์อาจจะเกิดเวลาใดและสถานที่ใดก็ได้ และการ

ทำงานในที่นี้ไม่ได้หมายความว่าแค่การดูแลผู้อื่นแต่รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อนร่วมงาน และความกดดันในการทำงานด้วย ลักษณะการทำงานแบบนี้อาจจะส่งผลให้เกิดภาวะความเครียด ไม่พึงพอใจในสภาพแวดล้อมการทำงาน การพักผ่อนที่ไม่เพียงพอ หรืออาจมีพฤติกรรมการคลายความเครียดที่ไม่เหมาะสม เช่นการดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์จนส่งผลให้เกิดโรคตับแข็งหรือโรคอื่นๆตามมา และทำให้เกิดความเครียดเพิ่มขึ้น คุณภาพชีวิตลดลง ยกตัวอย่างข่าวที่มีปัญหาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ข่าว “เหตุที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คาดว่ามีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน เลยตัดสินใจซักปิ่นกราดยิงหน้าป้อมบาดเจ็บ 2 ราย ก่อนปลิดชีพตัวเองหนีความผิด ณ โรงงานแห่งหนึ่ง จังหวัดอ่างทอง (PPTV Online)” หรือ ข่าวที่เกี่ยวข้องกับปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เช่น ข่าว “เหตุเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย คอนโดฯ แห่งหนึ่งย่านเพชรเกษม ถูกหนุมมวย 23 ปี เจ้าของรถที่จอดขวางภายในคอนโดฯ สั่งขยับรถที่จอดขวาง แต่กลับถูกทำร้าย ใช้ปืนตบหน้า (Latest News)” ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นอาชีพที่มีแต่ความเสี่ยงอันตราย ความกดดันจากสิ่งแวดล้อมที่หนักหน่วง และไม่มีเวลาผ่อนคลายทำให้เกิดเป็นความเครียดสะสมทำให้อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน (จิตรวี เขยชม, นารีมี๊ะ ลาเต๊ะ, มัชณี สาแมง และสุรัตน์สวัสดิ์ แซ่แต้, 2564)

คุณภาพชีวิตมักตั้งอยู่บนรากฐานของความเชื่อ หรือแนวคิดเกี่ยวกับชีวิตของคนซึ่งจะประกอบด้วย กาย จิตใจ อารมณ์และสังคม โดยทั่วไป มนุษย์ทุกคนย่อมต้องการมีชีวิตที่ดีพร้อมในทุก ๆ ด้าน ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตในสังคม เช่น มีสุขภาพดี มีอิสระในด้านความคิดและการกระทำ โดยประเทศไทยมีการสร้างเกณฑ์มาตรฐานของคุณภาพชีวิตไว้มากมาย แต่โดยภาพรวม ต่างมีจุดประสงค์ที่เหมือนกัน คือ เพื่อให้บุคคลในสังคมมีชีวิตที่มีคุณภาพ มีความสุขความสมบูรณ์และมีการกินดีอยู่ดีสามารถพึ่งพาตัวเองได้ เป็นชีวิตที่มีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ คุณภาพชีวิตมีบทบาทสำคัญทั้งในด้านความผาสุกของมนุษย์ในการดำรงชีวิตและการสร้างผลงานที่มีคุณค่า (อภิรดี แป๊ะสมัน, 2564)

จากการทบทวนปัญหาข้างต้นคณะผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ และสนใจที่จะทำวิจัยในจังหวัดพิษณุโลกเพราะเป็นเมืองที่มีการกำลังพัฒนาจึงสำรวจเพื่อให้ทราบถึงคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และนำเอาข้อมูลดังกล่าวไปปรับปรุงในการปฏิบัติงานและพัฒนาให้คุณภาพชีวิตเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้ดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ
2. เพื่อเสนอแนะเชิงนโยบายเกี่ยวกับแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ

วิธีการวิจัย

1) วิธีการดำเนินการ

การวิจัยเรื่อง การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก ซึ่งมีระเบียบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบปรากฏการณ์วิทยา พื้นที่ศึกษาองค์กรของภาครัฐในจังหวัดพิษณุโลก โดยแบ่งขั้นตอนการวิจัยเชิงคุณภาพออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1.1) การวิจัยเชิงเอกสาร (Documentary Research) ศึกษารวบรวมข้อมูลจากเอกสารด้านการศึกษาและदानกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทฤษฎีรูปแบบกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิต เพื่อเป็นข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) สู่การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาและประเด็นในการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูล

1.2) การวิจัยภาคสนาม (Field Research) โดยการลงพื้นที่เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) กับเพื่อหาข้อมูลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต และสิทธิสวัสดิการ ตลอดจนแนวทางการขับเคลื่อนสู่การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2) กลุ่มเป้าหมายและกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

2.1) การเข้าถึงกลุ่มเป้าหมาย

ใช้วิธีการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจง (Purposive) ซึ่งพิจารณาพื้นที่ศึกษาว่าเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยให้แก่องค์กรของภาครัฐ ภาระเบี่ยงการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานของรักษาความปลอดภัย จังหวัดพิษณุโลก โดยส่วนใหญ่ทำงาน 10-12 ชั่วโมง และไม่สามารถละทิ้งหน้าที่ได้ จนกว่าจะมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอีกผลัดมาเปลี่ยน ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบที่สำคัญ โดยมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับนโยบายของการทำงานหรือการได้รับสวัสดิการอย่างเหมาะสมในการทำงาน

2.2) กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

การวิจัยนี้มีกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก โดยเป็นบุคคลที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยและใช้การคัดเลือกจากกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informant) ที่มีคุณสมบัติ ดังนี้ กลุ่มผู้ปฏิบัติงานรักษาความปลอดภัยจำนวน 10 คน โดยจะเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแบบประจำ คณะผู้วิจัยได้ใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบสนับทึบ มาปรับใช้กับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยคณะผู้วิจัยได้ส่งลงพื้นที่จากใกล้ๆตัวผู้วิจัยก่อน และให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยแนะนำกันต่อไป

3) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1) นักวิจัยเป็นเครื่องมือในการวิจัย (Researchers as the research instrument) โดยมีการตรวจสอบข้อมูลแบบเจาะจง (Indepth Interview) รวมทั้งกระบวนการตรวจสอบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและคืนข้อมูลการวิจัยสู่พื้นที่ศึกษาเพื่อใช้ในการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขององค์กรของภาครัฐในจังหวัดพิษณุโลก

3.2) แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Semi-Structure interview Guideline) ได้มาจากบททวนจากหนังสือ บทความวิชาการ บทความวิจัย และรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างแนวคำถามในการสัมภาษณ์กับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยมีเนื้อหาที่สำคัญ ได้แก่ คุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และแนวทางพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

4) การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้วิธีการลงข้อมูลที่ได้จากการสนทนาและการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content analysis) อย่างเป็นระบบเชื่อมโยงความสัมพันธ์ในแง่ต่างๆ ตามข้อเท็จจริง ทั้งในเชิงเหตุและผลในลักษณะของการพรรณนาไปสู่คำตอบในการศึกษาและสรุปให้เห็นถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

ผลการวิจัย

การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐจังหวัดพิษณุโลก ผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย พบว่า

1) **มิติต่างตอบแทน และสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ที่เป็นธรรม** จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เงินค่าตอบแทนหรือสวัสดิการเป็นสิ่งจูงใจหรือหน่วยงานควรให้แก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อเป็นสิ่งตอบแทนในการทำงานให้กับองค์กร และการกำหนดค่าตอบแทนนั้นต้องเพียงพอต่อการดำรงชีวิตหรือสามารถเลี้ยงดูครอบครัวได้ มีความเป็นธรรม ความเท่าเทียมกันสำหรับผู้ที่มีความรู้ความสามารถ วุฒิและประสบการณ์ที่เหมือนกัน และทำงานในระดับหน้าที่และความรับผิดชอบและความยากง่ายของงานที่เทียบเคียงกันได้ รวมไปถึงการจัดสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลต่างๆ จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เรื่องค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ได้พูดถึง 7 ประเด็น ได้แก่

1.เงินเดือน ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยใหม่จะได้รับเงินเดือน 9,560 บาท ไม่รวมค่าล่วงเวลา แต่ปัจจุบันนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนที่คณะผู้วิจัยไปสัมภาษณ์จะขึ้นเงินเดือนเป็น 9,860 บาท

2.ค่าล่วงเวลา เวลางานทั่วไปไม่เกิน 8 ชั่วโมง/วัน หรือตกลงกันไม่เกิน 48 ชั่วโมง/สัปดาห์ แต่ถ้ามีการเข้าเวรจะได้ค่าล่วงเวลาเพิ่มครั้งละ 300 บาท

3.วันหยุด-วันลาตามกฎหมาย วันหยุดที่องค์กรจัดให้จะมีแค่ 4 วัน/1เดือนเท่านั้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานไม่พอและทางองค์กรยังไม่มียุทธศาสตร์ที่จะประกาศจ้างงานเพิ่มเติม และถ้าเป็นวันหยุดนักขัตฤกษ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยจะไม่ได้เงินในวันหยุด

4.ประกันสังคม คือ การสร้างหลักประกันในการดำรงชีวิตในกลุ่มของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยที่มีรายได้ และจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคมเพื่อรับผิดชอบเฉลี่ยความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจาก

การเจ็บป่วย คลอดบุตรทุพพลภาพ ตาย สงเคราะห์ ชราภาพ เพื่อให้ได้รับการรักษาพยาบาล และมีกร
ทดแทนรายได้อย่างต่อเนื่อง

5. ประกันสุขภาพ คือ ประกันภัยที่ให้ความคุ้มครองด้านค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากโรคร้ายไข้เจ็บ
ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอาการป่วยเล็กน้อยที่ไปหาหมอแล้วรับยากลับบ้าน หรือเจ็บป่วยหนักจนต้องนอนรักษาใน
โรงพยาบาลเป็นเวลานานอย่างใช้หวัดใหญ่ ไข้เลือดออก ตลอดจนโรคร้ายแรงต่างๆ

6. การปรับเงินเดือนประจำปี การปรับเงินเดือนขององค์กรของภาครัฐนี้จะต้องประเมินผล
งานทุกๆ 6 เดือน แต่การปรับขึ้นเงินเดือนไม่มีกำหนดการที่จะปรับขึ้น

7. กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Provident Fund) คือ กองทุนที่นายจ้างและลูกจ้างร่วมกันจัดตั้ง
ขึ้นด้วยความสมัครใจ เพื่อให้ลูกจ้างมีเงินออมไว้ใช้จ่ายยามเกษียณอายุ ออกจากงาน ทุพพลภาพ หรือเป็น
หลักประกันให้แก่ครอบครัว กรณีที่ลูกจ้างเสียชีวิต

โดยเงินกองทุนจะมาจากเงินที่ลูกจ้างจ่ายเข้ากองทุนเพื่อตนเองส่วนหนึ่งเรียกว่า “เงินสะสม”
ซึ่งกฎหมาย กำหนดให้สะสมได้ตั้งแต่ 2 - 15% ของเงินเดือน และเป็นที่นายจ้างจ่ายเข้ากองทุนให้อีกส่วนหนึ่ง
เรียกว่า “เงินสมทบ” ซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผมพบในอัตราที่ไม่ว่ามันจะมากลูกค่า ดังนั้นที่ทางองค์กรส่งเสริม
การออมโดยการสมทบทุน เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการออม ดังคำกล่าวที่ว่า

“ถ้าถามว่าเงินแต่ละเดือนมันพอใช้ไหม สำหรับผมผมว่าพอใช้ เพราะผมก็ไม่ได้ใช้เงินฟุ่มเฟือย ให้ออม
เก็บบ้าง” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“จะพอใช้ได้ยังไง ค่าครองชีพก็สูง ค่าใช้จ่ายทุกวันนี้ก็แพงขึ้นทุกวัน จ่ายค่าประกันและอื่นๆเงินเดือนก็
เหลือแค่นี้ไม่ไหวหรอกแต่ก็มีการส่งเสริมเรื่องการออมนะ เช่น ลูกฝากเงินที่ธนาคารทางองค์กรก็จะสมทบด้วย
อีก เท่าหนึ่ง” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

2) มิติสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในการปฏิบัติงานของ
เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ที่อยู่อาศัยถือว่าเป็นหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงาน เพราะชีวิตส่วนใหญ่การ
ทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย มักจะใช้ชีวิตอยู่ที่ป้อมยาม ทั้งการปฏิบัติงานในช่วงกลางวันและ
หลับนอนในเวลากลางคืน ดังนั้นจึงนับว่าเป็นสิ่งจำเป็นที่จะขาดไม่ได้ เพราะเป็นสถานที่ที่มีประโยชน์ในการ
ป้องกันความร้อน ความหนาว แดด ลม ฝน ตลอดจน ป้องกันสัตว์และแมลงมารบกวน แต่การสร้างป้อมยาม
พักอาศัยนั้นจำเป็นต้องคำนึงถึงคุณภาพในหลายๆ ด้าน ให้มีสภาพที่เหมาะสมต่อการพักอาศัยด้วย คือ จะต้องเป็น
ที่ถูกสุขลักษณะ และเนื่องจากที่อยู่อาศัยของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญ ทางองค์กรจึงต้อง
ดำเนินงานด้านความปลอดภัย 3 หลักที่ในองค์กรนั้นควรจัดให้มี ดังนี้

1. มีการส่งเสริมด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2. มีการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้พื้นที่การทำงานนั้นเกิดความปลอดภัย

3. มีการเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัยในการทำงานภายในองค์กร และ สนับสนุน

ในทุกๆด้านที่เกี่ยวข้องกับการทำงานให้ปลอดภัยโดยให้พนักงานทุกคนมีส่วนร่วม มีการออกนโยบายจากผู้บริหารเพื่อแสดงจุดยืนด้านความปลอดภัยขององค์กร มีการสนับสนุนในด้านการฝึกอบรมความปลอดภัย เพราะฉะนั้นการได้ปฏิบัติงานอยู่ในสถานที่ทำงานที่สะอาด ปลอดภัย สิ่งแวดล้อมดี ไร้อันตรายจากการปฏิบัติงานจะทำให้ทุกคนมีชีวิตชีวา ส่งเสริมให้คนปฏิบัติงานทุกคนเกิดความสุขกาย สบายใจ มีความปลอดภัยในการทำงาน สามารถดำเนินชีวิตโดยทั่วไปได้อย่างมีความสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดี ดังคำกล่าวที่ว่า

“ความปลอดภัยในองค์กร ลุงคิดว่ามีความปลอดภัยนะ เพราะอยู่ในตัวองค์กรมีรั้วรอบขอบชิด ไม่ได้ น่ากลัวอะไร” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยคนที่1,2,3,4,5,25/08/2566;สัมภาษณ์)

3) **มิตินิเทศการพัฒนาความรู้ความสามารถ** จากการวิเคราะห์ข้อมูลหลังจากสัมภาษณ์พบว่า ก่อนเริ่มปฏิบัติงานนั้นทางองค์กรหรือหน่วยงานได้ให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้นอบรมเกี่ยวกับเรื่อง การดับเพลิง การช่วยเหลือคนติดลิฟต์ การจราจร รวมไปถึงด้านต่างๆอีกมากมาย และเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยนั้นก็ได้นำประสบการณ์จากการปฏิบัติงานครั้งก่อนๆมาปฏิบัติด้วย เพราะในโลกของการศึกษาและการเรียนรู้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก ปัจจุบันเชื่อว่าการเรียนรู้ไม่ควรจบลงเมื่อศึกษาจบที่โรงเรียนหรือมหาวิทยาลัย แต่ต้องเรียนรู้ตลอดไป ในการบริหารงานไม่ว่าภาครัฐ หรือเอกชนผู้บริหารทุกคนล้วนมีความต้องการให้บุคลากรของตนได้รับการพัฒนา และต้องการให้บุคลากรของตนมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ซึ่งบุคคลที่มีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา นั้นจะมีความพร้อมต่อการแข่งขัน และจะเป็นบุคคลที่พร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา หน่วยงานหรือองค์กรใดก็ตามที่บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ย่อมก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำมาซึ่งความเจริญก้าวหน้าขององค์กร นอกเหนือจากการพัฒนาบุคลากรเพื่อองค์กรแล้ว การพัฒนาตนเองของบุคลากรยังส่งผลต่อความสำเร็จหรือเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอีกด้วย การพัฒนาตนเองนั้นถือเป็นการแข่งขันกับตัวเองเพื่อเป็นบันไดไปสู่ความก้าวหน้าในอนาคต และเป็นการเตรียมความพร้อมในการที่จะต้องแข่งขันกับคนอื่น ในโลกของการทำงานที่มีการแข่งขันสูงเวทีการทำงานจะเปิดโอกาสให้กับคนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเสมอ และเช่นเดียวกัน “คนที่มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงจากการพัฒนาตัวเองอย่างต่อเนื่องในเรื่องต่าง ๆ มักจะพร้อมอยู่เสมอสำหรับสถานการณ์ใดก็ตาม”

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยขององค์กรของภาครัฐ ในจังหวัดพิษณุโลก เจ้าหน้าที่หลายท่านก็ได้ให้สัมภาษณ์ว่า ในระหว่างการปฏิบัติงานไม่ได้มีการหาความรู้เพิ่มเติมเพราะกฎระเบียบการปฏิบัติงาน คือ การห้ามเล่นโทรศัพท์ในเวลาทำงาน แต่ก่อนจะเข้าทำงานจะต้องดูประสบการณ์การทำงานรักษาความปลอดภัยและถ้าไม่มีประสบการณ์ก็จะมีสอนเสริมเพิ่มเติมก่อนเข้าปฏิบัติงานจริง ดังคำกล่าวที่ว่า

“การพัฒนาความรู้หรือการสอนเสริม ทางองค์กรจะจัดการสอนให้ก่อนที่จะเข้างานจริง จะสอนเรื่อง การดับเพลิง การช่วยเหลือคนติดลิฟต์ การจราจร และด้านอื่นๆอีกมากมาย” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“การพัฒนาความรู้สำหรับลุง ลุงคิดว่าไม่มีนะ เพราะลุงเคยทำงานเป็นเจ้าหน้าที่รถปิก.ที่สถานีรถไฟมาก่อน ถ้ามีความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยมาอยู่แล้วเข้าทำงานได้เลย” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

4) มิติการส่งเสริมความก้าวหน้าและความมั่นคงในชีวิตให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ทุกวันนี้โลกเข้าสู่การเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในแบบที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน ในการปฏิบัติงานก็เช่นกัน หากว่าเราไม่มีการพัฒนาตนเอง งานที่มั่นคงอาจจะกลายเป็นงานที่ไม่มั่นคงในอนาคตก็เป็นได้ ดังนั้นการพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพจึงถือว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของการทำงาน เราจึงควรมีการพัฒนาความก้าวหน้าของตนเองอยู่เสมอ โดยเริ่มจากการลงศึกษาหาสิ่งสำคัญต่องานที่ทำก่อน จากนั้นก็ลองหาทักษะเสริมที่จะช่วยทำให้การปฏิบัติงานของเราดียิ่งขึ้น นอกจากนั้นเราอาจจะได้ประสบการณ์ใหม่ ๆ จากการเรียนรู้แล้วยังสามารถทำให้เราต่อยอดได้ในอนาคต นอกจากนี้การพัฒนาตนเองอยู่เสมอยังเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นศักยภาพของตนเองอีกด้วย นำไปสู่ออกาสมากมายที่จะตามมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้นอกจากจะส่งผลดีต่อตัวเราแล้วยังส่งผลดีต่อองค์กรอีกด้วย เพราะเราปฏิบัติงานได้เก่งขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ผลปรากฏว่าส่วนใหญ่จะไม่ได้มีการพัฒนาความรู้ของตนเองให้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากมีความคิดว่า อาชีพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ได้มีความก้าวหน้าทางการงาน/การเงินขนาดนั้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“ผมคิดว่าทำอาชีพนี้ก็ดีนะ มีความมั่นคงด้านการเงินแต่ไม่ได้มีความก้าวหน้า เพราะอาชีพของคนเรียนน้อยก็ได้เท่านี้แหละ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

5) มิติการสร้างสัมพันธภาพของผู้ปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มนุษย์ถือเป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการพื้นฐานในการอยู่ร่วมกัน สังคมการปฏิบัติงานก็ถือเป็นอีกหนึ่งหน่วยสังคมของมนุษย์ที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตไม่แพ้สังคมอื่นๆ สิ่งหนึ่งที่จะทำให้มนุษย์อยู่ร่วมกันได้อย่างปกติสุขก็คือการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน สังคมในการปฏิบัติงานก็เช่นกันไม่ว่าจะสาขาอาชีพใดก็ตามต่างย่อมต้องการส่งเสริมให้ทุกคนมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพราะนั่นหมายถึงความรักใคร่ปรองดอง ความร่วมแรงร่วมใจช่วยเหลือเกื้อกูล สามัคคี และร่วมหัวจมท้ายกันเผชิญกับทุกสถานการณ์ เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ

บุคคลที่มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นย่อมส่งผลให้ตนเองได้รับความสัมพันธ์ที่ดีจากผู้อื่นเช่นเดียวกัน ความสัมพันธ์ที่ดีเกิดจากการเห็นอกเห็นใจผู้อื่น การเข้าใจผู้อื่น ความมีเมตตาต่อกัน รวมไปถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานส่งผลให้การปฏิบัติงานประสบความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างราบรื่น ประเภทของความสัมพันธ์ของผู้ปฏิบัติงาน มี 3 ประเภท

1. ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชา คือ การได้รับความช่วยเหลือ ความไว้วางใจ การส่งเสริม สนับสนุน ความเป็นกันเองกับผู้บังคับบัญชา

2. ความสัมพันธ์ต่อผู้ใต้บังคับบัญชา คือ การปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา จำเป็นต้องการการสื่อสารเพื่อร่วมดำเนินงานให้ โดยผู้บังคับบัญชาจะทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟัง ข่าวนสารข้อมูล ที่ถูกต้องและเหมาะสมแก่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และในทางตรงกันข้ามก็ต้องรับฟัง ข่าวนสารข้อมูล ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อให้สามารถ ประสานงาน ในการทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ความสัมพันธ์ต่อเพื่อนร่วมงาน คือการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานในด้านของการร่วมมือ ในการทำงาน ช่วยแนะนำ ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และจะนำไปสู่สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ดังคำกล่าวที่ว่า

“ถ้ามถึงความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงาน ก็ดีนะ ไม่ได้มีปัญหาอะไรกัน คอยช่วยเหลือกันตลอด ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

“ความสัมพันธ์ที่มีต่อเพื่อนร่วมงานดี ไม่ได้มีปัญหาอะไรกัน แต่ถ้าสมมุติว่าเราไม่ชอบใจใครเราก็ไม่ต้องไปยุ่งกับเขา ต่างคนต่างอยู่” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“เวลาทำงานก็ให้ความช่วยเหลือกันดีนะไม่เกี่ยงงานกัน เป็นรปภ.แล้วไม่ค่อยมีวันหยุด ส่วนมากเวลา มีธุระก็จะแลกเวรกัน” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

6) **มิติกฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรม** จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า กฎหมายหรือกระบวนการยุติธรรมเป็นสิ่งที่รัฐกำหนดให้คนทุกคนในรัฐต้องอยู่ภายใต้กฎหมายและการบังคับใช้ที่เหมือนกัน จะมีคนใดคนหนึ่งได้รับสิทธิพิเศษหรืออยู่เหนือกว่ากฎหมายของรัฐไม่ได้ ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ในกรณีที่ลูกจ้างถูกเลิกจ้าง มี ประเด็นสิทธิตามกฎหมายที่ลูกจ้างมีสิทธิเรียกร้องมากมายเรื่องหลายประเด็น โดยส่วนใหญ่พบว่า ลูกจ้างไปดำเนินการโดยลำพัง และยังขาดการให้คำแนะนำปรึกษาที่ถูกต้องครบถ้วน และมีประสิทธิภาพเพียงพอ หลายกรณีจึงทำให้ลูกจ้างเข้าไม่ถึงสิทธิตามกฎหมาย การทำงานในองค์กร อย่างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย จึงต้องมีสิทธิทางกฎหมายและความยุติธรรมทางการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องทำการพูดคุยตง

ลงกันถึงสิทธิที่เจ้าหน้าที่ สามารถปฏิบัติได้ในเวลาการทำงาน การกำหนดข้อตกลงในระยะเวลาการปฏิบัติงาน การมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ การทำงานตามคำสั่งของนายจ้าง กำหนดเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดของการทำงาน ไม่เกินเวลาทำงาน แต่ยากในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพราะจำเป็นต้องทำงานเกินเวลา แต่ถ้าพูดถึงตามสิทธิของผู้ปฏิบัติงานถือว่าไม่ควร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยปฏิบัติงานอยู่ในพื้นฐานของความเป็นธรรม มีการประเมินการทำงานอยู่เป็นระยะ ดังคำกล่าวที่ว่า

“ถ้าถามถึงความเลื่อมล้ำในการทำงานใหม่ มันก็มีประมาณ 20% ในความคิดของผมอะนะ เพราะว่า มันก็มีผู้ปฏิบัติงานบางท่านที่ทำผิดแล้วแต่ก็ยังไม่โดนลงโทษ” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

“มันก็มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นนะแต่เวลาพูดต้องพูดให้ถูกคน ไม่งั้นมันก็จะเป็นการข้ามหน้าข้ามตาในการทำงาน” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“สำหรับผม ผมว่ามีความเป็นธรรมนะ เพราะเวลาประเมินการทำงานอะไรแบบนี้ก็ไม่มีใครได้ดีกว่าใคร” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

7) มิติสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสร้างสมดุลให้กับชีวิตส่วนตัวและการทำงานนั้นไม่เพียงแค่มียุทธศาสตร์ต่อองค์กรเท่านั้น แต่ยังมีประโยชน์ต่อตัวบุคลากรเองด้วย ทั้งในด้านสุขภาพกายและสุขภาพใจ ถ้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีคุณภาพชีวิตที่ดีก็ย่อมส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพได้มากขึ้นเช่นกัน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรแบ่งเวลางานกับเวลาพักผ่อนให้เป็น คือ เราควรรู้จักแบ่งเวลาการทำงานกับการพักผ่อนให้เหมาะสม อย่าโหมทำงานหนักมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น เพราะจะทำให้สุขภาพกายย่ำแย่ลงได้ หรือออกไปท่องเที่ยว คือ การหางานอดิเรกทำ เช่น การอ่านหนังสือ การไปนั่งพักผ่อนร้านกาแฟ ก็ถือเป็นการพักผ่อนหย่อนใจที่ดี การไปเที่ยวจะทำให้เราได้เปิดประสบการณ์ใหม่ ออกจากโลกเดิมๆ ที่เราคุ่นเคย ให้ชีวิตได้ทำสิ่งใหม่ๆ บ้าง ไม่ยึดติดอยู่กับสิ่งเดิมมากเกินไป แลกการไปเที่ยวยังช่วยฟื้นฟูร่างกายและจิตใจได้ดีด้วย ดังคำกล่าวที่ว่า

“การพักผ่อนของผม คือ การนอนอยู่บ้าน แค่งานรปภ.กลับบ้านไปก็หมดเวลาแล้ว” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

“การพักผ่อนวันหยุดของลุง คือ การตกปลา ทำปลาต้มมาขาย” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย; สัมภาษณ์วันที่ 21/08/2566)

“พักผ่อนก็มีการไปเกี่ยวกับครอบครัวบ้าง อาจจะได้ไม่ได้ไปไกลมาก เพราะวันหยุดรภ.ไม่ได้เยอะ”
(เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

8) **มิติความสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง** จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า มนุษย์ทุกคนเกิดมามีหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ ทั้งต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม เมื่อถึงเวลาหนึ่งเข้าสู่วัยทำงาน ก็ต้องปฏิบัติออกมาให้ดีที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติงานที่ได้ก็ตามบนโลกใบนี้ ซึ่งการปฏิบัติงานในทุกวันนี้ คนปฏิบัติงานทุกคนย่อมที่จะต้องการให้ตนเองนั้น เป็นที่ยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง ทั้งเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า ลูกค้า หรือลูกน้อง เพื่อความสำเร็จในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้คนเหล่านั้น ให้เป็นที่ยอมรับนับถือของคนอื่น หรือมีความเป็นอยู่ดีกว่าบุคคลอื่น เช่น ต้องการความปลอดภัย ต้องการได้รับการยกย่องนับถือ ต้องการความยอมรับในสังคม ต้องการความก้าวหน้า เป็นต้น ดังคำกล่าวที่ว่า

“รู้สึกว่าเป็นที่ยอมรับนะ เพราะเราก็ออยู่ของเราไม่ได้ไปทำอะไรให้ใคร ส่วนใหญ่ก็มีการให้เกียรติกัน ส่วนน้อยเลยที่จะไม่ให้เกียรติ ที่บ้านก็สนับสนุนดีเพราะเป็นอาชีพที่เลี้ยงปากเลี้ยงท้องและสุจริต” (เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย;สัมภาษณ์วันที่ 25/08/2566)

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัย “การศึกษาคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ จังหวัดพิษณุโลก” ครั้งนี้ จึงนำไปสู่ข้อสรุปที่ได้จากการประมวลข้อมูลจากแนวคิดทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ผนวกเข้ากับบทการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและอภิปรายผลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในองค์กรของภาครัฐ ดังนี้

1) ด้านการปฏิบัติหน้าที่รักษาความปลอดภัยขององค์กร สามารถสรุปได้ว่า การดูแลทรัพย์สิน บุคลากรภายใน/ภายนอกที่เข้ามาเข้ามาเยี่ยมเยือนและเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยต้องคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ทุกคนไม่ว่าจะระดับใด ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่กล่าวถึง ค่าตอบแทนสวัสดิการ และความรับผิดชอบ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยลักษณะงานที่ต้องมีความรับผิดชอบต่อองค์กรมาก เนื่องจากถ้าเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่ปฏิบัติตามกฎที่องค์กรตั้งไว้ หากเกิดเหตุไม่คาดคิด เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาจมีการลงโทษถึงขั้นเชิญออกและมีผลต่อคุณภาพชีวิตในอนาคต และจะสอดคล้องกับวิจัยของคุณชุติมา เทียนแก้ว (2550) ที่ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานข้าราชการ ทหารชั้นประทวน กรม พลธิการทหารบก จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้น ประทวน ในภาพรวมด้านที่สูงที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านการได้รับความสำเร็จ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานตามลำดับ และคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน ที่อยู่ในระดับต่ำ มี 2 ด้านคือ ด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ และ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การทำงาน

2) ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร สามารถสรุปได้ว่า ค่าตอบแทนของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่ได้ดีขนาดที่สามารถจูงใจครอบครัวได้ทุกอย่าง ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) และแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (2554) ที่จะกล่าวถึง ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จะช่วยจูงใจในครอบครัว ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) จะอยู่กับปัจจัยอนามัย ที่เป็นปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรงแต่จะเป็นปัจจัยที่ค้ำจุนให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยยังเลือกที่จะปฏิบัติงานอยู่องค์กรแห่งนี้อยู่ ส่วนแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (2554) เป็นกรอบแนวคิดที่บ่งชี้ให้เห็นการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น

3) ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย โดยปกติองค์กรจะให้ความรู้ด้านการรักษาความปลอดภัยก่อนปฏิบัติงานจริง แต่เจ้าหน้าที่หลังจากการเข้าปฏิบัติงานแล้วก็ไม่ได้มีการศึกษาหาความรู้ต่อยอดเพิ่มเติม ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีอีอาร์จี ของ Alderfer, Clayton P. (1969) และแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (1974) ที่จะกล่าวถึงความต้องการด้านความเจริญก้าวหน้า (Growth needs) ความต้องการที่อยากจะมีก้าวหน้าในงาน โดยบุคคลจะใช้ทักษะความรู้ ความชำนาญ ความสามารถของตน เพื่อทำงานให้เต็มความสามารถที่ตนเองมี รวมทั้งต้องการมีโอกาสแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ส่วนแนวคิดคุณภาพชีวิต Richard E. Walton (1974) จะกล่าวถึงการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ความสามารถและลักษณะงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโตและความมั่นคงให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน

4) ด้านความรู้สึกระหว่างการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า โดยปกติแล้วการทำงานของมนุษย์ จะต้องเปิดใจ พุดคุยยิ้มแย้ม เพื่อที่จะเปิดรับสิ่งใหม่ๆ เสมอ ยิ่งทำงานเกี่ยวกับการบริการยิ่งต้องมีความเข้าใจกันและกันเพื่อคอยช่วยเหลือเกื้อกูลกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีอีอาร์จี ของ Alderfer, Clayton P. (1969) ที่จะกล่าวถึงกลุ่มที่ต้องการด้านความสัมพันธ์กับผู้อื่น (R-Relatedness needs) คือ ความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คนในครอบครัว และกับคนในสังคม ในด้านนี้ อัลเคอร์เฟอร์ได้รวมบางส่วนในขั้นที่ 2 ของมาสโลว์เข้าไว้ด้วย คือ ความต้องการในส่วนของความปลอดภัยในความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และ ขั้นที่ 4 ในส่วนของการได้รับการนับถือจากผู้อื่นความต้องการขั้นนี้ถึงจะเกิดขึ้น ได้แก่ ความต้องการความปลอดภัยที่มีที่ยึดเหนี่ยวทางจิตใจ ปราศจากความกลัว การสูญเสียและภัยอันตราย เช่น สภาพสิ่งแวดล้อมบ้านปลอดภัย การมีงานที่มั่นคง การมีเงินเก็บออม ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย รวมถึง ความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคล สุขภาพและความเป็นอยู่ ระบบประกัน-ช่วยเหลือในกรณีของอุบัติเหตุ/ความเจ็บป่วย

5) ด้านความยุติธรรมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความเข้าใจในการได้รับความต้องการด้านความยุติธรรม เป็นความต้องการที่อยู่บนพื้นฐานของจริยธรรม ความสมเหตุสมผล ตลอดจนการบังคับใช้กฎหมายโดยคำนึงถึงสิทธิที่ไม่สามารถโอนให้แก่กันได้ ประชาชนทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับความคุ้มครองอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีความ

เสมอภาคของ Adams,J.S (1965) ที่เลือกใช้คำให้แสดงถึงความยุติธรรมว่า คือ ความเสมอภาค (equity) และความยุติธรรม คือ ความไม่เสมอภาค (inequity) โดย Adams มองว่าบุคคลที่เข้าทำงานนั้นต้องการที่จะแลกเปลี่ยนสิ่งหนึ่งเพื่อได้รับสิ่งหนึ่งอยู่เสมอ โดยสิ่งที่ใช้แลกเปลี่ยน ได้แก่ แรงกาย การทำงาน เวลา เปลี่ยนเป็นค่าตอบแทน สวัสดิการ หรือบริการอื่นๆที่เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยควรได้รับ

6) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานเพื่อ หารายได้เลี้ยงชีพ กับชีวิตด้านอื่นๆ ของคนประเทศต่างๆ ทั่วโลก ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากแนวโน้มทางด้านประชากรและสังคมเศรษฐกิจที่ เปลี่ยนแปลงไป เช่น การที่ผู้หญิงทำงานนอกบ้านมากขึ้น หรือกำลังแรงงานที่มีอายุเฉลี่ยมากขึ้น (Aging Workforce) แต่ถ้าหากองค์กรต่างๆ ต้องการที่จะดึงดูดและรักษาทุนมนุษย์ที่มีความรู้ ความสามารถให้อยู่กับองค์กรไปนานๆ ก็จำเป็นที่จะต้องจัดการให้บุคลากรมี Work-Life Balance (W-LB) ที่ มิฉะนั้นแล้วบุคลากรอาจไม่เป็นสุขกับชีวิต และลาจากองค์กรเพื่อไปแสวงหาทางเลือกที่ดีกว่าให้กับชีวิตของตน จึงสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) เป็นปัจจัยนามัย ด้านชีวิตส่วนตัว ที่จะกล่าวถึงการพักผ่อนจากการทำงาน เช่นวันหยุดได้ไปเที่ยวพักผ่อน หรือการมีงานอดิเรกทำในยามว่าง การพักผ่อนหย่อนใจในที่ของตนเอง

7) ด้านความสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง สามารถสรุปได้ว่า เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีความรู้สึกได้รับการยอมรับ ความต้องการทางด้านสังคม ต้องการได้รับความรัก มิตรภาพ การเข้าร่วมและการยอมรับของกลุ่ม เช่น กลุ่มเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยก็ต้องการการยอมรับจากเจ้าหน้าที่คนอื่นๆเช่นเดียวกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1959) ที่จะกล่าวถึง ได้รับการยอมรับ (Recognition) คือ การได้รับความยอมรับนับถือจากบุคคลรอบข้าง หรือได้รับการยกย่องชมเชยในความสามารถ รวมทั้งการให้กำลังใจหรือการแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับในความสามารถ ได้แก่การยกย่องชมเชยภายในองค์กร ความภาคภูมิใจในอาชีพ การได้รับการยอมรับจากองค์กร การได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน และการมีเกียรติศักดิ์ศรีในอาชีพ

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1) หน่วยงานภาครัฐควรจัดควรจัดอบรมเพิ่มเติมในการเตรียมตัวเกี่ยวกับความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการป้องกันสถานการณ์ฉุกเฉิน และการป้องกันภัยต่างๆ

1.2) หน่วยงานภาครัฐควรมีการสร้างควมก้าวหน้าทางการงาน ตำแหน่ง ค่าตอบแทน และสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย เพื่อสร้างความมั่นคงทางชีวิตให้เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในอนาคตต่อไป

1.3) หน่วยงานภาครัฐควรจัดสวัสดิการด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในการตรวจสุขภาพประจำปีเพื่อให้เกิดความพร้อมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

2) ข้อเสนอแนะการศึกษาครั้งต่อไป

จากการศึกษาครั้งต่อไปจะมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นผู้ศึกษาจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

- 2.1) ควรมีการศึกษาระดับความต้องการคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- 2.2) ควรมีการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย
- 2.3) ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการวางแผนการดำเนินชีวิตของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย

เอกสารอ้างอิง

- จิตรวี เขยชม, นารีม๊ะ ลาเต๊ะ, มัชนี สาแมงอ, และสุรัตน์สวัสดิ์ แซ่แต้. (2564). *คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในสถานศึกษา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 7 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก http://journal.nmc.ac.th/th/admin/Journal/2564Vol14No1_82.pdf
- บริษัทรักษาความปลอดภัย ทีโอพี แมเนจ จำกัด. (2562). *ความรู้เกี่ยวกับ รปภ. ตอนที่ 6*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/4wcqD>.
- ฤทัยรัตน์ ทองเต็มแก้ว. (2564). *คุณภาพชีวิตและบรรยากาศการทำงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานหาดใหญ่*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/q2JEn>.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาต, ปะการัง ชินจิตร, วรณศิริ พรพจน์ธนาต. (2564). *บทวิเคราะห์เชิงวิพากษ์ต่อการอธิบายแรงจูงใจในการทำงาน ผ่านทฤษฎีความเสมอภาค*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 8 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://shorturl.asia/boGtf>.
- อภิรดี แป๊ะสมัน. (2564). *คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงานรักษาความปลอดภัยกรณีศึกษา บริษัท รักษาความปลอดภัย ที.พี.การ์ด จำกัด*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 5 กรกฎาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://golink.icu/Se0fkxB>.
- Adams, J.S. *ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)*. [serial online] 1965. [สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2556]. Available from : URL : <http://salary.siamhrm.com/>
- Alderfer, Clayton P. (1969). "An empirical test of a new theory of human needs". *Organizational Behavior and Human Performance*. 4 (2): 142–75 : สืบค้นจาก https://en.wikipedia.org/wiki/ERG_theory
- Herzberg, Frederick., Mausner, Bernard and Snyderman, Barbara B. (1959). *The Motivation to Work*. (2nd ed.). New York: John Wiley.
- Richard E Walton, 1973. *Quality of Working Life: What is it?* Stone Management Review. permission of the publisher
-

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
Public service of local government organizations

Received: 07/10/2566
Revised: 22/12/2566
Accepted: 28/12/2566

วรฉัตร วรวิวรรณ¹
Warachart Wariwan¹

บทคัดย่อ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีอำนาจและหน้าที่ตามที่ได้บัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 นั้น เป็นองค์กรฝ่ายปกครองที่สำคัญต่อการขับเคลื่อนภารกิจบริการสาธารณะที่ครอบคลุมความต้องการและจำเป็นของประชาชนในประเทศ เนื่องจากเป็นบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานที่ครอบคลุมการดำรงชีวิตของผู้คน ดังนั้น บทบาทเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีความหลากหลายในแง่ของรูปแบบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการประชาชน โดยอาจดำเนินการเองในภารกิจที่จำเป็น หรืออาจมอบหมายให้เอกชนจัดทำแทน หรืออาจจะร่วมกับบุคคลอื่นหรือนิติบุคคลอื่นในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างที่จะสามารถจัดทำได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังประสบปัญหาบางประการ ได้แก่ (1) ปัญหาการถ่ายโอนงบประมาณและบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อภารกิจภายใต้อำนาจและหน้าที่การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรัฐบาลควรเร่งถ่ายโอนงบประมาณและบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจปัจจุบันและภารกิจที่จะมีการถ่ายโอนในอนาคต (2) ปัญหาการแทรกแซงดุลพินิจการตัดสินใจจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งแต่ละฝ่ายควรสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองว่ามีอำนาจต่อกันในลักษณะใด (3) ปัญหาการจัดตั้งสหการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งควรแก้ไขหรือปรับปรุงกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบสามารถจัดตั้งสหการได้เพื่อสร้างความสามารถที่เท่าเทียมกันในการจัดทำบริการสาธารณะ

คำสำคัญ : องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, การบริการสาธารณะ

ABSTRACT

Local government organizations are administrative organizations with powers and duties as provided in the 2017 Constitution of the Kingdom of Thailand. They are important

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะนิติรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

¹Assistant Professor, Dr. Faculty of Law and Politics, Roi Et Rajabhat University

*E-mail: warachara@hotmail.com เบอร์โทรศัพท์: 0817290291

organizations for driving public service missions that cover the needs and wants of the people in the country. it is a basic public service that covers people's lives, therefore, the public service roles of local government organizations must be diverse in terms of forms and methods of providing public services to cover the objectives and goals of providing. public service may perform the necessary tasks yourself or it may be assigned to a private person to do it instead or may join with other people or other legal entities in preparing certain public services that can be provided efficiently.

Public services of local government organizations still face some problems, including (1) The problem of transferring budgets and personnel that are not sufficient to carry out the missions under the authority and duties of public services of local government organizations, which the government should expedite the transfer of budgets and personnel to Corresponds to current missions and missions that will be transferred in the future. (2) The problem of interfering with the discretion in the provision of public services of local administrative organizations, central and provincial government agencies, where each party should create an understanding of their own roles and responsibilities and what kind of authority they have over each other. (3) Problems with the establishment of cooperatives of local government organizations, which should amend or improve the law all forms of local government organizations can establish cooperatives in order to create equal ability in providing public services.

Keywords: Local government organizations, Public service

บทนำ

“การบริการสาธารณะ” ในระบบสังคมสมัยใหม่ รัฐย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยตรงในการจัดทำบริการสาธารณะ แต่เมื่อระบบสังคมมีความเจริญเติบโตและสลับซับซ้อนมากขึ้น รัฐก็มีข้อจำกัดในด้านศักยภาพการจัดทำบริการสาธารณะในอันที่จะตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างครอบคลุม ทัวถึง และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเกิดจากความไม่คล่องตัวของกฎหมาย กฎ และระเบียบต่างๆ เพราะการที่รัฐมุ่งเน้นเพียงภารกิจทางการปกครองและการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคม ย่อมไม่เอื้ออำนวยต่อภารกิจบริการสาธารณะประเภทในมิติอื่นๆ ได้ ดังนั้น การกระจายอำนาจทางการปกครองเพื่อให้การบริหารราชการมีประสิทธิภาพและให้เกิดการบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนนั้น การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ ขึ้นเพื่อขับเคลื่อนการจัดทำบริการสาธารณะที่ให้กับประชาชนจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 มีสาระสำคัญเกี่ยวกับกำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยการจัดทำบริการสาธารณะที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถร่วมมือดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐอื่นหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐอื่นดำเนินการเพื่อเป็นประโยชน์แก่ประชาชนท้องถิ่นที่มากกว่า ก็ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินงานเองหรือจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐอื่นดำเนินการแทนก็ได้

การจัดบริการสาธารณะในท้องถิ่นเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ ซึ่งต้องทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการสูงสุด อีกทั้งคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะที่ดีตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชน เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนส่วนรวม เพราะการจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประโยชน์โดยแท้จริง ต้องรับทราบความต้องการบริการสาธารณะของประชาชนเสียก่อน โดยให้ประชาชนในชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงิน กำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริงหากเกินกว่าภาระหรือเป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ (สมาน รังสิโยภุชฎ์, 2543 อ้างถึงใน ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ, 2565, น.133)

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในประเด็นเกี่ยวกับการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น บทความนี้ จึงจะนำเสนอถึง (1) ความหมายของการบริการสาธารณะ (2) หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ (3) การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (4) รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (5) กรณีศึกษาและบทวิเคราะห์การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (6) ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะ (Public service) เป็นหน้าที่ของนิติบุคคลในกฎหมายมหาชน อันได้แก่ รัฐและนิติบุคคลที่ได้จัดตั้งขึ้นด้วยบทกฎหมาย ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม และทบวงการเมืองอื่นๆ องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นและองค์การของรัฐบาล (ประยูร กาญจนกุล, 2528, น.98) ซึ่งเป็นผู้ได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่รับผิดชอบดำเนินการ เว้นแต่การบริการสาธารณะที่ให้ออกชนไปทำแทน ซึ่งการบริการสาธารณะนั้นเป็นเรื่องของภารกิจหรือกิจการที่ฝ่ายปกครองต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยอยู่ภายใต้การควบคุมหรือกำกับของฝ่ายปกครอง อันเป็นบริการที่ต่างจากบริการของเอกชนที่เป็นเรื่องของ

ฝ่ายเอกชนที่จัดทำขึ้นด้วยความสมัครใจ ไม่ว่าจะประสงค์สิ่งตอบแทนหรือแสวงหากำไรก็ตาม (เพ็งอ้าง, 2528, น. 78) สำหรับ “ความหมายการบริการสาธารณะ” มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้อย่างคล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

Jean Rivero (อ้างถึงใน ชาญชัย แสงศักดิ์, 2548, น.79) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับการจากรัฐในเรื่องที่เอกชนหรือวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการให้ความคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน และการจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค เป็นต้น

อรทัย ก๊กผล (2552, น.4) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2560, น.32) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรม (Activity) ของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

โดยสรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง การกระทำในทางปกครองของรัฐที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือความจำเป็นสาธารณะ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในรัฐ โดยอยู่ในการควบคุมหรือกำกับดูแลของฝ่ายปกครอง ไม่ว่าจะฝ่ายปกครองจะดำเนินการเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

หลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ

กิจกรรมซึ่งจัดว่าเป็นบริการสาธารณะไม่ว่าจะเป็นบริการสาธารณะประเภทใดหรือเป็นบริการสาธารณะที่จัดทำโดยผู้ใด ย่อมจะต้องตกอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์หรือหลักเกณฑ์เดียวกันทั้งสิ้น ซึ่งหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานของการจัดทำบริการสาธารณะหรือ “กฎหมายของการบริการสาธารณะ” ที่ได้จัดสร้างขึ้นมาเพื่อให้มีส่วนของความคล้ายคลึงกับหลักทั่วไปของกฎหมายเกี่ยวกับการบริการสาธารณะเพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของบริการสาธารณะนั้น กฎหมายของการบริการสาธารณะหรือหลักเกณฑ์ขั้นพื้นฐานในการจัดทำบริการสาธารณะ ประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ หลักว่าด้วยความเสมอภาค (le principe d'egalité) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง (le principe de continuité) และหลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง (le principe d'adaptation) รายละเอียดดังนี้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560, น.43-52)

1) **หลักว่าด้วยความเสมอภาค** หลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีต่อบริการสาธารณะเป็นหลักกฎหมายที่มีความสำคัญเป็นลำดับแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ เนื่องจากการที่รัฐจัดทำบริการสาธารณะนั้น รัฐไม่ได้คำนึงถึงประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์ของบุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็นบริการสาธารณะ ประชาชน

ทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน เช่น ความเสมอภาคในการเรียกเก็บค่าใช้บริการ ความเสมอภาคในการเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ รวมไปถึงความเสมอภาคในการเข้าทำงานในหน่วยงานของรัฐ เป็นต้น

2) หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง หลักว่าด้วยความต่อเนื่องของบริการสาธารณะนี้ นิติบุคคลผู้มีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ จะต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา หากมีกรณีที่มีเหตุเกิดการหยุดชะงักจะต้องมีการรับผิดชอบ และในกรณีที่เกิดการหยุดชะงักในการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือองค์การมหาชน องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลจะต้องเข้าดำเนินการแทนเพื่อเป็นหลักประกันการต่อเนื่องของบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะให้มีความต่อเนื่องนี้ ในกิจการบางประเภทไม่ได้หมายความว่า จะต้องทำอย่างต่อเนื่องตลอด 24 ชั่วโมง เพียงแต่เป็นการต่อเนื่องตามปกติของกิจการนั้น ๆ ก็ถือว่าได้ปฏิบัติตามหลักว่าด้วยความต่อเนื่องแล้ว เช่น สำนักงานที่ดินให้บริการในเวลา 08.30 น. ถึงเวลาปิดทำการ 15.30 น. และหยุดทุกเสาร์ อาทิตย์และวันหยุดอื่นๆ เว้นแต่บริการบางประเภท เช่น การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง เป็นต้น ที่ต้องมีการจัดทำบริการสาธารณะตลอด 24 ชั่วโมง

3) หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง หากมองในแง่มุมมองของกฎหมายแล้ว หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงมีลักษณะแตกต่างจากหลักว่าด้วยความต่อเนื่องและหลักว่าด้วยความเสมอภาคที่มีลักษณะเป็นหลักกฎหมายทั่วไป หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไม่ได้เกิดขึ้นอย่างชัดเจนจากคำวินิจฉัยทางปกครอง แต่ได้มีการกล่าวถึงหรือให้ข้อคิดเห็นไว้ในคำวินิจฉัยของศาลปกครองว่า โดยสภาพของการจัดทำบริการสาธารณะทั่ว ๆ ไปที่มีวัตถุประสงค์ในการสนองต่อความต้องการของประชาชน เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่ความต้องการของประชาชนเปลี่ยนแปลงไป บริการสาธารณะนั้นก็น่าจะได้รับเปลี่ยนแปลงตามความต้องการของประชาชนไปด้วย

ดังนั้น บริการสาธารณะที่ดีจึงต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเพื่อให้เหมาะสมกับช่วงเวลาและสถานการณ์ทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวมหรือประโยชน์มหาชน เช่น ปัจจุบันที่มีความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีเข้ามาเกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชน การจัดทำบริการสาธารณะจึงจำเป็นต้องมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงระบบการให้บริการเพื่อให้สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีด้วยเช่นกัน

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดทำบริการสาธารณะเป็นภารกิจที่สำคัญและจำเป็นต่อการปกครองและดูแลประชาชนหรือพลเมืองแห่งรัฐ ทั้งมิติของความมั่นคง การรักษาความสงบเรียบร้อย ความผาสุกของประชาชน และภารกิจในมิติอื่นๆ ภายใต้อาณาเขตอำนาจและขอบเขตของระบบสังคมที่การจัดทำบริการสาธารณะจึงกลายเป็นภารกิจที่กว้างขวาง ลำพังเพียงราชการส่วนกลางจึงไม่สามารถตอบสนองหรือจัดทำภารกิจดูแลประชาชน

ได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ จึงต้องมียุทธศาสตร์ปกครองส่วนท้องถิ่นในการปฏิบัติการที่สัมพันธ์กับความจำเป็นพื้นฐานของประชาชนแทนราชการส่วนกลางเพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการบริหารราชการแผ่นดิน และประชาชนได้รับการบริการสาธารณะที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพ

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นเป็นการดำเนินการภายใต้หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่พัฒนามาจากหลักการบริหารราชการที่มีข้อจำกัดในเรื่องความล่าช้าและไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ รัฐจึงมีแนวคิดในการกระจายอำนาจจากส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่นในรูปแบบต่าง ๆ อย่างมีดุลยภาพระหว่างอำนาจในการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างกันไว้ในกฎหมาย และให้ราชการส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ รวมถึงการบริหารงานบุคคลและงบประมาณ (พัชรพรรณ นุชประยูร, 2559, น.22) ซึ่งการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น อาจเป็นบริการสาธารณะระดับชาติ ซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ (ชานนท์ ทองสุกมาก, 2563, น.78) ดังนั้น บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐจึงมีสองประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

1) การบริการสาธารณะระดับชาติ

การบริการสาธารณะระดับชาติจะเกี่ยวข้องกับความมั่นคงและความเป็นเอกภาพของรัฐ เป็นภารกิจที่ประชาชนทั่วประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน ซึ่งหากปล่อยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรรูปแบบอื่นๆ ดำเนินการแล้ว ย่อมมีศักยภาพน้อยกว่าเพราะต้องพึ่งพางบประมาณจำนวนมาก ประกอบกับความจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีขั้นสูงด้วยเช่นกัน ดังนั้น รัฐจึงควรจัดทำบริการสาธารณะประเภทนี้ ได้แก่ (1) การป้องกันประเทศและความมั่นคงของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการทหาร (2) การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การจัดระบบกระบวนการยุติธรรมและการควบคุมสังคม เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น กิจการตำรวจ กิจการศาล (3) การรักษาความมั่นคงและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เพื่อความเป็นเอกภาพและเสถียรภาพทางเศรษฐกิจ เช่น กิจการเกี่ยวกับเงินตราซึ่งเป็นภารกิจด้านการคลังของรัฐ และ (4) ภารกิจในการดำเนินความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ และกิจการด้านการทูต เป็นต้น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2560, น.53)

2) การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการมี 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งรัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ และบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่โดยตรงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ แบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ (1) บริการสาธารณะทางด้านสุขอนามัย (2) บริการสาธารณะทางด้านเศรษฐกิจ (3) บริการสาธารณะทางด้านสังคมและการศึกษา (4) บริการสาธารณะทางด้านวัฒนธรรม (De Soto, 1989 อ้างถึงใน อำนวย บุญรัตน์

ไมตรี, 2559, น.29) ซึ่งการจัดแบ่งประเภทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละประเทศก็มีจัดแบ่งขอบข่ายที่แตกต่างกันไปตามระบอบการปกครองและตามกฎหมายจัดตั้งองค์กร ทั้งนี้ เพื่อเกิดความเหมาะสมและควมมีประสิทธิภาพของการบริหารราชการแผ่นดิน

ยกตัวอย่างกรณี องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศฝรั่งเศส มีการจัดแบ่งรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็น 2 รูปแบบ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ซึ่งรูปแบบทั่วไป ประกอบไปด้วย ภาค (région) จังหวัด (département) และเทศบาล (Commune) ครอบคลุมพื้นที่ทั้งประเทศ ซึ่งเทศบาลและจังหวัดจะมีฐานะเป็นหน่วยจัดทำบริการสาธารณะภายในพื้นที่รับผิดชอบของตน ขณะที่ภาคจะเป็นหน่วยวางแผนและคอยให้การสนับสนุนทั้งทางด้านการคลังและเทคนิคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรอื่นๆ เพื่อผลการพัฒนาในระดับภาค ส่วนรูปแบบพิเศษ ซึ่งประกอบไปด้วย การบริหารงานในเขตนครปารีส (Ville-de-Paris) และเขตเมืองใหญ่ (เมือง Lyon และเมือง Marseille) ซึ่งการจัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษนี้ ก็เพื่อทำหน้าที่ในเขตเมืองใหญ่ที่มีประชากรหนาแน่นและมีสภาพความเป็นเมืองสูง ซึ่งการบริหารงานในรูปแบบทั่วไปไม่สอดคล้องกับสภาวะแวดล้อมและปัญหาใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นตามธรรมชาติของเมืองใหญ่ (โกวิท พวงงาม, 2550, น.144-149)

เช่นเดียวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศญี่ปุ่น มีรูปแบบทั่วไปและรูปแบบพิเศษ ซึ่งรูปแบบทั่วไปแบ่งออกเป็น 2 ระดับคือ ระดับบน (Upper Tier) ได้แก่ จังหวัด และระดับล่าง (Lower Tier) ได้แก่ เทศบาล ซึ่งหน่วยการปกครองในระดับจังหวัดจะมีพื้นที่การดำเนินการที่ครอบคลุมหน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับเทศบาลทั้งหมดที่ขึ้นตรงกับจังหวัด แต่ลักษณะเช่นนี้ ไม่ได้หมายความว่าเทศบาลจะเป็นหน่วยงานภาคใต้สังกัดของจังหวัด ซึ่งจังหวัดไม่สามารถใช้อำนาจสั่งการเทศบาลได้ จะมีก็เฉพาะอำนาจในการให้คำแนะนำและให้แนวทางแก่เทศบาลเท่านั้น ดังนั้นทั้งจังหวัดและเทศบาลจึงมีสถานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่เท่าเทียมกัน จะแตกต่างกันก็เฉพาะในด้านขนาดพื้นที่รับผิดชอบและศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนเท่านั้น ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ เขตพิเศษ สหภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เขตทรัพย์สิน และบริษัทพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งแต่ละรูปแบบนั้น จะมีกฎหมายจัดตั้งกำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบที่สอดคล้องกับศักยภาพองค์กรและบริบทของพื้นที่อันประกอบไปด้วยจำนวนประชากร สภาพแวดล้อม และสภาพเศรษฐกิจเป็นสำคัญ (เพ็งอ้อ, 2550, น.108-111)

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยนั้น ประกอบด้วย รูปแบบทั่วไปคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ได้แก่ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540, พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 นอกจากนี้ ยังมี

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 อันเป็นกฎหมายเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นไทยที่เกิดขึ้นตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ในมาตรา 284 ซึ่งได้บัญญัติให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจเพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น และมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ ดังต่อไปนี้

1) เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ (5) การสาธารณสุขการ (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (7) การพาณิชย์และการส่งเสริมการลงทุน (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (9) การจัดการศึกษา (10) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (14) การส่งเสริมกีฬา (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ (24) การจัดการการบำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม(25) การผังเมือง (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (28) การควบคุมอาคาร (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด²

2) องค์การบริหารส่วนจังหวัด มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ซึ่งต้องจัดทำบริการสาธารณะเช่นเดียวกับ *เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล* รวมถึงภารกิจอื่นๆ ดังต่อไปนี้ (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัด ตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด (2) การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น(3) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กร

² มาตรา 16 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (4) การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (5) การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (6) การจัดการศึกษา (7) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (8) การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (9) การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม (10) การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม (11) การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม (12) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (13) การจัดการและดูแลสถานียขนส่ง ทั้งทางบกและทางน้ำ (14) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (15) การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ (16) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (17) การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง (18) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (19) การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (20) การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ (21) การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร (22) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (23) การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด (24) จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขต และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการ หรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (25) สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (26) การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (27) การสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรีคนชรา และผู้ด้อยโอกาส (28) จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด (29) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด³

3) กรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 (เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล) และมาตรา 17 (องค์การบริหารส่วนจังหวัด)⁴

รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะจัดการกิจการนั้นๆ ด้วยตนเองหรือจะมอบหมายให้เอกชนทำทั้งหมดก็ได้ ในขณะที่เดียวกัน ก็มีอำนาจมอบให้องค์กรอีกองค์กรหนึ่ง ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลอีกนิติบุคคลหนึ่งแยกต่างหากจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการนั้นแทนท้องถิ่น โดยสามารถควบคุมองค์กรนั้นได้อย่าง

³ มาตรา 17 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

⁴ มาตรา 18 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ใกล้ชิด ซึ่งถ้าท้องถิ่นต้องการทำกิจการในลักษณะมหาชนก็อาจจัดตั้งสหกรณ์ แต่ถ้าต้องการจัดทำแบบระบบธุรกิจเพื่อให้เกิดความคล่องตัวก็สามารถจัดตั้งบริษัทจำกัดของตนเอง หรือจะถือหุ้นในบริษัทจำกัดร่วมกับบุคคลอื่นก็ได้ จึงอาจแบ่งวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 3 วิธีการใหญ่ ๆ โดยสรุปรายละเอียดดังนี้ (สมคิด เลิศไพฑูรย์, 2550, น.354 -367)

วิธีการที่ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง

โดยทั่วไปแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเป็นผู้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเอง เนื่องจากเป็นกิจการที่เป็นไปเพื่อสนองความต้องการของคนในท้องถิ่น มีความใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ส่งผลกระทบต่อท้องถิ่น ท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่รู้และเข้าใจปัญหาภายในท้องถิ่นของตนและควรเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของแต่ละท้องถิ่นดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะนั่นเอง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าวได้ตามที่กฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดไว้ ซึ่งในประเทศไทยนั้น โดยปกติจะดำเนินการในรูปแบบของ “ราชการ” โดยจะดำเนินการในลักษณะที่ฝ่ายปกครองต้องการควบคุมทิศทางของกิจการนั้น และฝ่ายปกครองต้องการบริหารกิจการนั้นด้วยบุคลากรและทรัพย์สินของตนเอง กล่าวคือ ท้องถิ่นจะจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นโดยเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นและอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการโดยอาศัยอำนาจพิเศษในทางปกครองด้วยเงินในงบประมาณของท้องถิ่นเอง อันเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ซึ่งมีกฎหมายให้อำนาจไว้และมีจุดประสงค์เพื่อประโยชน์มหาชน

การบริการสาธารณะโดยท้องถิ่นทำเองนี้ มักเป็นกิจการที่จำเป็นและไม่อาจมอบหมายให้เอกชนจัดทำแทนได้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจัดทำและดำเนินการโดยไม่คิดค่าบริการ อย่างไรก็ตาม ยังมีกิจการบางอย่างที่เอกชนผู้รับประโยชน์ต้องเสียค่าธรรมเนียมหรือค่าบริการบ้าง เพราะฝ่ายปกครองเห็นว่า ผู้ได้รับประโยชน์โดยตรงจากบริการสาธารณะบางอย่างควรที่จะเป็นผู้รับภาระค่าใช้จ่ายนั้น เช่น การศึกษา การขนส่ง เป็นต้น

วิธีการที่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับบุคคลอื่นหรือนิติบุคคลอื่น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นด้วยวิธีการนี้ อาจมีสาเหตุเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งมีขนาดเล็กเกินไป ขาดบุคลากร ขาดกำลัง และความสามารถที่จะดำเนินกิจการบางอย่าง เมื่อเป็นเช่นนี้ หากร่วมกับองค์กรอื่นก็จะสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ยิ่งขึ้น โดยต้องมีกฎหมายให้อำนาจกระทำการเช่นนั้น ซึ่งอาจแยกพิจารณาวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 2 กรณี คือ การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ และการจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่

กรณีที่ 1 การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยไม่จัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล จึงมีความสามารถในการที่จะกระทำการกิจการต่าง ๆ ที่โดย

สภาพแล้ว นิติบุคคลสามารถทำได้เช่นเดียวกับนิติบุคคลอื่น ๆ เพียงแต่ต้องกระทำภายในขอบอำนาจหน้าที่ของตนตามที่กฎหมายกำหนดไว้ ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นก็ถือเป็นภารกิจหนึ่งที่อยู่ภายในขอบอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น ท้องถิ่นอาจร่วมมือกันกับบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลอื่น ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะขึ้น โดยไม่จำเป็นต้องจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นมาใหม่ต่างหาก แต่เป็นการจัดทำในลักษณะที่อาศัยความตกลงร่วมมือระหว่างกัน โดยอาจจัดทำในลักษณะของข้อตกลงหรือในรูปแบบของสัญญาก็ได้

กรณีที่ 2 การจัดทำร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นโดยจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ ซึ่งกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ได้กำหนดรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นที่จัดทำร่วมกับองค์กรอื่นโดยการจัดตั้งเป็นนิติบุคคลขึ้นใหม่ไว้ 2 รูปแบบด้วยกัน คือ การจัดทำร่วมกับนิติบุคคลอื่นในรูปแบบของ “สหการ และการจัดทำร่วมกับบุคคลอื่นในรูปแบบของ “บริษัทจำกัด”

รูปแบบที่ 1 การจัดทำร่วมกับนิติบุคคลอื่นในรูปแบบของ “สหการ” โดยสหการเป็นนิติบุคคลทางกฎหมายที่เรียกว่า องค์กรมหาชนทางพื้นที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรฝ่ายปกครองอื่นจัดตั้งขึ้นต่างหาก เพื่อดำเนินกิจการที่เป็นหน้าที่ของท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้ เพราะการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในบางกรณีต้องการความเป็นเอกเทศทางการเงินและการบริหาร นอกจากนี้ บริการสาธารณะบางเรื่องก็ต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด อีกทั้งการร่วมมือกับองค์กรอื่นยังก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ และการระดมความคิดทำให้การจัดทำบริการสาธารณะเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนี้การร่วมมือกับองค์กรอื่นยังเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย ลดต้นทุนในการดำเนินงานให้น้อยลงอันเป็นการลดภาระให้กับท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ท้องถิ่นบางแห่งที่มีรายได้น้อยหรือขาดความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะแต่เพียงลำพัง หากได้ร่วมดำเนินการกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือองค์กรฝ่ายปกครองอื่นก็อาจทำให้สามารถจัดทำบริการสาธารณะตามที่ต้องการได้

ในประเทศไทยมีพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายฉบับได้กล่าวถึง “สหการ” เช่น พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 58 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 เป็นต้น อันมีลักษณะสำคัญ คือ (1) กิจการที่จะจัดทำนั้น ต้องเป็นกิจการอันอยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะร่วมกันทำให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง (2) การจัดตั้งและยุบเลิกสหการ ต้องตราเป็นพระราชกฤษฎีกา คือต้องผ่านความเห็นชอบจากรัฐบาลก่อน และให้ระเบียบวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย (3) สหการที่ตั้งขึ้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล แต่ไม่ใช่ท้องถิ่น เพราะไม่ใช่องค์กรที่มาจากการเลือกตั้ง เป็นเพียงองค์กรมหาชน (4) คณะกรรมการบริหารต้องประกอบไปด้วยผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งรวมอยู่ด้วย (5) เมื่อมีการจัดตั้งสหการแล้ว สหการมีอำนาจหน้าที่ตามพระราชกฤษฎีกาก่อตั้งนั้น ๆ ซึ่งจะมีอำนาจหน้าที่อย่างไรก็ขึ้นอยู่กับพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง ซึ่งพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ อาจมีรายละเอียดบางส่วนในข้อกำหนดที่แตกต่างกันบ้าง แต่ก็มีหลักการและวิธีการดำเนินงานที่เหมือนกัน

รูปแบบที่ 2 การจัดทำร่วมกับบุคคลอื่นในรูปแบบของบริษัทจำกัด ซึ่งเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นโดยใช้วิธีการทางกฎหมายเอกชนมาจัดตั้งนิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนขึ้น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่แล้ว ดังนั้น แม้ไม่เขียนไว้ในกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถจัดตั้งหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดได้ โดยอยู่ภายใต้บทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ (กฎหมายเอกชน) ว่าด้วยหุ้นส่วนและบริษัท

อย่างไรก็ตาม การจัดตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัดนี้ยังมีความคล้ายคลึงกับการจัดตั้งสหการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพราะการดำเนินงานในลักษณะสาธารณูปโภคของท้องถิ่นนั้นสามารถดำเนินงานในลักษณะของ “สหการ” ก็ได้ ข้อแตกต่างคงมีอยู่ว่าบริษัทจำกัดนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคลเอกชนตามกฎหมายแพ่ง ในขณะที่สหการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน ทำให้การบริการสาธารณะนั้น ๆ ดำเนินไปในแนวทางเดียวกับของทางราชการ ในขณะที่ถ้าใช้รูปแบบของบริษัทจำกัดแล้ว กิจกรรมนั้นจะมีความคล่องตัวกว่า เพราะเป็นการดำเนินการในรูปแบบของเอกชน ซึ่งขั้นตอนต่าง ๆ ย่อมไม่ยุ่งยากอย่างราชการ

วิธีการที่ 3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการ

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ซึ่งมีกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 5 ฉบับนั้น (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528, พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542, พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และ พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540) ได้กำหนดให้อำนาจแก่ท้องถิ่นที่จะตราข้อบัญญัติท้องถิ่นเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ รวมไปถึงการดำเนินการพาณิชย์ การจัดการเรื่องการค้า การงบประมาณ การเงิน การจัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สิน การจ้างและการพัสดุ เพื่อบังคับใช้ในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ การที่กฎหมายให้อำนาจแก่ท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่น และกฎระเบียบข้อบังคับดังกล่าว ดีความได้ว่า กฎหมายเปิดช่องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำบริการสาธารณะโดยวิธีการจ้างตามสัญญา ซึ่งการให้เอกชนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะโดยสัญญานั้น อาจทำได้ทั้งตามวิธีการตามกฎหมายเอกชน และวิธีการตามกฎหมายมหาชน จึงอาจแบ่งวิธีการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นได้เป็น 2 วิธีการ คือ การมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะโดยสัญญาทางแพ่งและการมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะโดยสัญญาทางปกครอง

วิธีการที่ 1 การมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะโดย “สัญญาทางแพ่ง” ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน อาจจะดำเนินกิจการในดินแดนของกฎหมายเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีสิทธิเสรีภาพ และความรับผิดชอบเช่นเดียวกับเอกชน ซึ่งสัญญานี้เป็นสัญญาทางแพ่งทั่ว ๆ

ไปเหมือนสัญญาทางแพ่งของเอกชน ฝ่ายปกครองและเอกชนย่อมอยู่ภายใต้เงื่อนไขเดียวกัน เป็นนิติสัมพันธ์ที่มีลักษณะเท่าเทียมกัน กล่าวคือ ท้องถิ่นสามารถจะทำสัญญาจ้างแรงงาน หรือสัญญาจ้างทำของกับเอกชน เพื่อให้จัดทำบริการ สาธารณะตามที่ท้องถิ่นประสงค์ได้ ซึ่งสัญญาดังกล่าวย่อมเป็นไปตามบทบัญญัติแห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ทั้งนี้ โดยมีคู่กรณีสองฝ่ายคือ ฝ่ายท้องถิ่น ซึ่งเป็นนายจ้างหรือผู้ว่าจ้างแล้วแต่กรณี กับฝ่ายเอกชนที่ถูกจ้าง ซึ่งอยู่ในฐานะลูกจ้างหรือผู้รับจ้างแล้วแต่กรณี โดยท้องถิ่นจะเลือกดำเนินการตามสัญญาใดนั้น คงขึ้นอยู่กับลักษณะของงานแต่ละงาน ซึ่งท้องถิ่นจะเป็นผู้ใช้ดุลยพินิจเองว่าจะเลือกใช้สัญญาแบบใดกับงานใด

วิธีการที่ 2 การมอบให้เอกชนจัดทำบริการสาธารณะโดย “สัญญาทางปกครอง” พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 มาตรา 3 บัญญัติว่า “สัญญาทางปกครอง หมายความว่า สัญญาที่คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครอง หรือเป็นบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค หรือแสวงหาประโยชน์ จากทรัพยากรธรรมชาติ” เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติดังกล่าว จะเห็นได้ว่าสัญญาทางปกครองเป็นสัญญาที่มีลักษณะแตกต่างจากสัญญาทางแพ่ง โดยมีลักษณะดังนี้

- 1) คู่สัญญาอย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่าย เป็นหน่วยงานทางปกครอง
- 2) เป็นสัญญาที่มีลักษณะเฉพาะ คือเป็นสัญญาที่มีวัตถุประสงค์มุ่งโดยตรงเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือมีเนื้อหาของสัญญาที่มีลักษณะพิเศษแตกต่างจากสัญญาทางแพ่งทั่วไป โดยเป็นสัญญาที่มีเนื้อหาที่เอื้อประโยชน์ และให้ข้อได้เปรียบแก่หน่วยงานทางปกครองมากกว่าเอกชนคู่สัญญา ทั้งนี้ก็เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสัญญา ซึ่งก็คือประโยชน์สาธารณะนั่นเอง

อย่างไรก็ตาม การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำสัญญาให้เอกชนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นแทนนั้น ไม่ว่าจะเป็นในรูปของสัญญาตามกฎหมายเอกชน หรือสัญญาตามกฎหมายมหาชนก็ตาม การให้เอกชนดำเนินการในลักษณะนี้ ไม่ใช่การมอบอำนาจโดยเด็ดขาดให้เอกชน แต่ท้องถิ่นยังคงต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอย่างใด ๆ อันเกิดจากการกระทำดังกล่าว ได้เคยมีคำพิพากษาเกี่ยวกับเรื่องนี้ คือ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3057/2530 พิพากษาว่า การที่กรุงเทพมหานครทำสัญญาจ้างเอกชนปรับปรุงถนน ระหว่างดำเนินการผู้รับจ้างได้ทำทางเบี่ยงสำหรับรถยนต์ไว้ แต่มิได้ติดตั้งสัญญาณไฟให้มองเห็นในเวลากลางคืน ผู้ตายขับรถตามปกติถึงบริเวณที่เกิดเหตุซึ่งมืดมาก จึงชนเกาะกลางถนนถึงแก่ความตายนั้น กรุงเทพมหานครจะอ้างว่า กรุงเทพมหานครและผู้รับจ้างคือเอกชนมีนิติสัมพันธ์ตามสัญญาจ้างทำของและยังอยู่ในอายุสัญญาดังกล่าว ผู้รับจ้างยังไม่ส่งมอบงานกรุงเทพมหานครไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายต่อบุคคลภายนอกตาม มาตรา 428 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ได้ เพราะ กรุงเทพมหานครมีหน้าที่จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำตามมาตรา กรุงเทพมหานครจึงต้องรับผิดชอบในความประมาทเลินเล่อร่วมกับเอกชนผู้รับจ้าง ทั้งนี้ เพราะงานดังกล่าว เป็นงานที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชนดำเนินการเพียงในนามขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น

บทวิเคราะห์การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่

จากการศึกษาของ ดนูวัศ สุวรรณวงศ์ และนวิทย์ เอ็มเอก (2560) ซึ่งศึกษาวิจัยสภาพปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ และศึกษาแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ พบว่าสภาพปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ มี 5 ประเด็น ได้แก่ (1) บุคลากร อันเนื่องมาจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการทำงานร่วมกันหรือการทำงานเป็นทีม (2) โครงสร้างองค์กร เกิดจากการขาดการเชื่อมบทบาทระหว่างองค์กรและมีโครงสร้างองค์กรเป็นลักษณะแนวตั้ง (3) วิสัยทัศน์และนโยบายผู้บริหาร ส่วนใหญ่จะมองเพียงพื้นที่ของตนเองรับผิดชอบ ทำให้ความคิดที่จะสร้างความร่วมมือระหว่างกันมีน้อยมาก ประกอบกับเรื่องข้อจำกัดของทรัพยากรต่างๆ ที่แต่ละเทศบาลมีไม่เหมือนกัน ไม่เท่าเทียมกัน ทำให้แต่ละเทศบาลมุ่งพัฒนาการบริการสาธารณะภายในพื้นที่ตนเองเป็นสำคัญ (4) กฎหมาย ถือเป็นปัญหาและอุปสรรคอย่างมากที่สุด อันเนื่องมาจากข้อกฎหมายในบางประเด็นขัดต่อความร่วมมือระหว่างเทศบาล เพราะกฎหมายที่เกี่ยวข้องต่อการบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายประเด็นค่อนข้างจะล้าหลัง ระเบียบบางเรื่องไม่ได้ปรับปรุงแก้ไข (5) อื่นๆ ได้แก่ งบประมาณที่มีจำกัดและความไม่ลงตัวในการจัดสรรงบประมาณในโครงการความร่วมมือที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน รวมถึงการตรวจสอบของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน เนื่องจากมองว่าการใช้งบประมาณดำเนินการไม่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ส่วนแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ สรุปได้ 5 แนวทาง ได้แก่ (1) การตั้งเป็นคณะทำงานร่วมระหว่างเทศบาล และแต่ละเทศบาลมาพูดคุยและวางแผนร่วมกัน (2) การประสานแผนปฏิบัติราชการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ (3) ให้หน่วยงานกำกับดูแลมาเป็นพี่เลี้ยงหรือมาเป็นหน่วยงานกลางเชื่อมประสาน (4) การทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างเทศบาล (5) จัดทำวาระแห่งชาติของนครหาดใหญ่ โดยร่วมกันคิด ร่วมกันวางแผน กำหนดออกมาเป็นแผนของเมืองหาดใหญ่ที่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดบริการสาธารณะว่าจะมีอะไรบ้าง

วิเคราะห์งานวิจัยสภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่ ได้วางงานวิจัยดังกล่าวได้เปิดพื้นที่การศึกษาทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันเนื่องมาจากประเด็นดังกล่าวนี้มีการศึกษาจำนวนน้อยและสภาพความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีน้อยเช่นกัน เพราะขาดการส่งเสริมจากรัฐอย่างเป็นรูปธรรม แม้จะมีกฎหมายให้อำนาจสามารถพัฒนาการดำเนินงานความร่วมมือได้ในสภาพความเป็นจริงขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ยังมีความร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะค่อนข้างน้อย อันเนื่องมาจากศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน อีกทั้งข้อจำกัดด้าน

งบประมาณด้วยเช่นกัน ด้วยความแตกต่างกันในเชิงบริบทและขาดการประสานแผนการพัฒนา จึงทำให้แต่ละหน่วยการปกครองท้องถิ่น มุ่งรับผิดชอบเพียงจัดการบริการสาธารณะในพื้นที่ของตนเองตามศักยภาพ

ส่วนแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอขนาดใหญ่ ถือได้ว่าเป็นข้อเสนอที่คณาจารย์ต่อการพัฒนาความร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ทั้งในมิติของการตั้งเป็นคณะกรรมการร่วมระหว่างเทศบาล การประสานแผนปฏิบัติการภายในระหว่างเทศบาลในพื้นที่ให้เกิดความเชื่อมโยงกัน การหาหน่วยงานกลางมาเป็นพี่เลี้ยงและเชื่อมประสาน การทำข้อตกลงความร่วมมือระหว่างเทศบาล (MOU) รวมไปถึงการจัดทำวาระแห่งชาติของพื้นที่ ดังนั้น รัฐบาลควรมีมาตรการสนับสนุนและส่งเสริมความร่วมมือระหว่างกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เกิดอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในแง่ของงบประมาณและรูปแบบการบริหารความร่วมมือที่หลากหลาย ทั้งนี้จะต้องนำหลักประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำบริการสาธารณะ และหลักความเสมอภาคมาพิจารณาดำเนินความร่วมมือ เพื่อให้ประโยชน์สาธารณะสามารถเกิดขึ้นกับประชาชนทั้งสองพื้นที่หรือหลายพื้นที่ในความร่วมมืออย่างยุติธรรม และในระยะยาวก็ควรมีการปรับปรุงและแก้ไขกฎหมายการปกครองท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับความร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะ ให้มีขอบเขตและมิติที่กว้างขวางขึ้น ในลักษณะของความร่วมมือหลายประเภทหรือหลายระดับตามความจำเป็นและเหมาะสม

ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับพัฒนาการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

จากภารกิจและรูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนจึงมีทัศนคติต่อปัญหาและข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นอกเหนือจากปัญหาเกี่ยวกับการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1) ปัญหาการถ่ายโอนงบประมาณและบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อภารกิจภายใต้อำนาจและหน้าที่การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบัน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยมีจำนวนมาก และมีภารกิจมากขึ้น โดยภารกิจหลายอย่างที่ขาดเจ้าภาพรับผิดชอบอันเกิดจากการออกกฎหมายที่ไม่ชัดเจน ราชการส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคก็มักจะมีการส่งการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดการดูแลภารกิจนั้น ๆ และในอนาคตก็มีแนวโน้มที่ราชการส่วนกลางจะถ่ายโอนงานบางอย่างมาให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดูแลและบริหารจัดการ เช่น งานด้านการรักษาพยาบาลและการดูแลสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่น อันมีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหน่วยงานที่จะต้องรับการถ่ายโอน รวมไปถึงการขยายบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการศึกษาของประชาชนในชุมชน ที่จะต้องครอบคลุมการจัดการศึกษาในระดับที่สูงขึ้น

ข้อเสนอแนะต่อปัญหา คือ รัฐบาลควรเร่งถ่ายโอนงบประมาณและบุคลากรให้สอดคล้องกับภารกิจปัจจุบัน และภารกิจที่จะมีการถ่ายโอนในอนาคต เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีความพร้อม มีการ

เตรียมการและการวางแผนที่ดีต่อการจัดทำบริการสาธารณะ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ก็ควรมีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้พร้อมต่อภารกิจต่างๆ ที่มีความสลับซับซ้อนมากขึ้น เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในพื้นที่

2) ปัญหาการแทรกแซงดุลพินิจการตัดสินใจจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ซึ่งบางครั้งมักก้าวล่วงดุลพินิจในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะผ่านกลไกของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะด้วยวัฒนธรรมของระบบราชการที่มักจะใช้อำนาจการบังคับบัญชาจนหลงลืมไปว่าราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีอำนาจหน้าที่เพียงการกำกับดูแลการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ชอบด้วยกฎหมายเท่านั้น ส่วนการตัดสินใจดำเนินการหรือวิธีการ ควรเป็นดุลพินิจของผู้บริหารท้องถิ่นและประชาชนในพื้นที่ในการเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของพื้นที่ตนเอง

ข้อเสนอแนะต่อปัญหาคือ แต่ละฝ่ายควรสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองว่ามีอำนาจต่อกันในลักษณะใด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำความเข้าใจอำนาจหน้าที่ของตนอย่างถ่องแท้ และควรศึกษาแนวปฏิบัติราชการที่ดีในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมไปถึงกรณีศึกษาต่าง ๆ ที่เป็นประเด็นปัญหาหรือเป็นประเด็นพิพาทของการใช้อำนาจในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากแนววินิจฉัยของศาล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง แนววินิจฉัยของศาลปกครองสูงสุด ด้วยเช่นกัน

3) ปัญหาการจัดตั้งสหการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นปัญหาเชิงกฎหมายเนื่องมาจากการให้อำนาจการจัดตั้งสหการแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียง 3 รูปแบบ คือ เทศบาล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ขณะที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด และองค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดตั้งสหการได้ อันส่งผลต่อการสร้างความสามารถในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เท่าเทียมกัน

ข้อเสนอแนะต่อปัญหาคือ ควรแก้ไขกฎหมายหรือบัญญัติกฎหมายให้อำนาจการจัดตั้งสหการแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อให้ทั้งสองรูปแบบการปกครองท้องถิ่นสามารถสร้างความร่วมมือกับองค์กรของรัฐอื่นหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่นที่จะเกิดประโยชน์แก่ประชาชนบนความร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและมีคุณภาพมากขึ้น

บทสรุป

การจัดทำบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น มีเจตนารมณ์ของกฎหมายเพื่อให้ราชการส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนสามารถตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานของคนในท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การแก้ปัญหาของประชาชนเป็นไปโดยความสอดคล้องกับบริบทเชิงพื้นที่และสภาพแวดล้อมอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น ราชการส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีความเป็นอิสระภายใต้กฎหมายในการจัดทำบริการสาธารณะ ที่ไม่ถูกแทรกแซงภารกิจจากราชการส่วนกลางและราชการส่วนภูมิภาคในลักษณะของการบังคับบัญชาหรือมีอำนาจเหนือองค์กร แต่เป็นความสัมพันธ์ในเชิงอำนาจการกำกับดูแลตามกฎหมายเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท เป็นไปตามอำนาจและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท โดยภารกิจดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเอง หรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือนิติบุคคลอื่นจัดทำบริการสาธารณะ หรืออาจมอบให้เอกชนดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะแทน

ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องสามารถดำเนินการหรือจัดทำบริการสาธารณะนั้นๆ ให้เป็นไปตามเจตจำนงของกฎหมาย แม้จะยังประสบปัญหาการจัดทำบริการสาธารณะในหลายประการ เช่น ปัญหาการพัฒนาความร่วมมือระหว่างกันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในความร่วมมือในการจัดทำบริการสาธารณะ ที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขร่วมกันทั้งในกลไกระดับชาติและกลไกระดับท้องถิ่นด้วยตนเอง, ปัญหาด้านการถ่ายโอนงบประมาณและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการจัดสรรที่ไม่สอดคล้องกับภารกิจตามกฎหมาย รวมถึงภารกิจที่ต้องได้รับการถ่ายโอนในอนาคต ซึ่งรัฐบาลควรจัดการเรื่องดังกล่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถวางแผนและจัดการภารกิจต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ปัญหาการกำกับดูแลที่มีความคลุมเครือกับการบังคับบัญชาในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งผู้มีอำนาจจะต้องจัดการความสัมพันธ์ระหว่างกันอย่างเหมาะสมและชอบด้วยกฎหมาย และปัญหาการพัฒนารูปแบบความร่วมมือโดยการจัดตั้งสหการที่รัฐบาลควรปรับปรุงกฎหมายให้ท้องถิ่นทุกประเภทมีความสามารถในการตั้งสหการเพื่อสร้างความร่วมมือระหว่างกันที่หลากหลายในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ*. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2548). *คำอธิบายกฎหมายปกครอง*. (พิมพ์ครั้งที่ 10). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- ชานนท์ ทองสุกมาก. บทบาทและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการส่งเสริมและคุ้มครองสิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ตามหลักการและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง. *วารสารกฎหมายนิติพัฒน์* 1(2563), 72-90.
- ณัทกวี ศิริรัตน์ และคณะ. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: การบริการสาธารณะ. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี*, 1(2565), 131-142.

ดนตรี สุวรรณวงศ์ และนวนิทย์ เอ็มเอก. (2560, 22 มิถุนายน). *สภาพปัญหาอุปสรรคและแนวทางการพัฒนาความร่วมมือในการจัดบริการสาธารณสุขระหว่างเทศบาลในพื้นที่อำเภอหาดใหญ่*. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ ครั้งที่ 8.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2560). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : วิญญูชน.

ประยูร กาญจนดูล. (2528). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542*. (2542, พฤศจิกายน 17). *ราชกิจจานุเบกษา*, (เล่ม 116 ตอนที่ 114ก).

พัชรวรรณ นุชประยูร. (2559). “*หลักกฎหมายว่าด้วยการบริการสาธารณสุข*” ใน *หลักกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารราชการไทย*. นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). *ราชกิจจานุเบกษา* (เล่ม 24 ตอนที่ 27ก, น.75-76).

สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2550). *กฎหมายการปกครองท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: เอ็กสเปอร์เน็ท.

อรทัย ก๊กผล. (2552). *เคล็ดลับการจัดการบริการสาธารณสุขท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51*. กรุงเทพฯ: ส เจริญการพิมพ์.

การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง
Adaptation of Human Resource Management to Changing Situations

Received: 16/04/2566
Revised: 27/12/2566
Accepted: 29/12/2566

อรปรียา อินแก้ว¹, อรุณประไพ ใจดวง²,
สุริชา อิ่มคำ³, ชิตชนก มหาคำ⁴,
รสสุคนธ์ ประดิษฐ์⁵ และธัญวรัตน์ คงนุ่น⁶
Onpreya Ainkaew¹, Arunprapai Jaiduang²,
Suricha Imkam³, Chitchanok Mahakam⁴,
Rossukhon Pradit⁵ and Tanwarat Kongnun⁵

บทคัดย่อ

ขณะที่โรคโควิด-19 กำลังระบาดนั้น ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการใช้ชีวิตของผู้คน แต่ ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง บางธุรกิจอาจเติบโตเพราะปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงได้ ขณะที่บางธุรกิจอาจทรุดหรือปิดตัวเพราะไม่พร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงนั้น เมื่อเกิดวิกฤติ ผลที่ตามมาคือ การเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ ที่เรียกว่า New Normal หรือ ความปกติใหม่ เช่น การทำงานในรูปแบบ Work From Home การปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การนำระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันเข้ามาตอบสนองระบบการสื่อสารในการทำงาน เกิดความสมดุลในชีวิตการทำงานจนนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค New Normal จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ท่ามกลางสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดจึงมีแนวทางการดำเนินกิจกรรมสำหรับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในกระบวนการสรรหา คัดเลือกพนักงานและในการทำงาน อีกทั้งยังมีการปรับรูปแบบการทำงานให้เป็นการทำงานแบบ Work From Home อีกด้วย

คำสำคัญ: บริหารทรัพยากรมนุษย์, สภาวะวิถีใหม่, การปรับตัว

¹⁻⁴ นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻⁴ Students in the Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

⁵⁻⁶ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁵⁻⁶ Lecturer for the Public Administration program Pibulsongkram Rajabhat University

*Email: onpreyainkaew@gmail.com, เบอร์โทรศัพท์: 0970581337

ABSTRACT

While COVID-19 is spreading it not only affects people's health and livelihoods, but also impacts businesses and the economy. Some businesses may grow because they can adapt to changes, while some businesses may collapse or close because they are not ready to cope with that change. When a crisis occurs, the result is a new change called the New Normal or a new normal, such as working in the Work from Home format. Adapting to situations, bringing online systems or applications to respond to communication systems in work creates balance in work life leading to work efficiency. Therefore, human resource management in the New Normal era is regarded as one of the important factors in managing operations during the outbreak of the Coronavirus Disease 2019 (COVID-19). Adaptation of human resource management amidst changing situations and adaptation for survival, there are guidelines for conducting activities for personnel management and development. Wherewith using technology to help in the process of recruiting and selecting employees and in the work. There is also a work style adjustment to work from home as well.

Keywords: Human Resource Management, New Normal era, Adaptation

บทนำ

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วไป หลายประเทศทั่วโลกรวมถึงประเทศไทยทำให้ส่งผลกระทบต่อในวงกว้างทั้งในด้านสาธารณสุข เศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง ตลอดจนการดำรงชีวิตของประชาชนและจำนวนยอดผู้ติดเชื้อยังคงสูง สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย พบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ยืนยัน รายแรกเมื่อวันที่ 13 มกราคม 2563 กระทรวงสาธารณสุขได้ประกาศให้โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) เป็นโรคติดต่ออันตราย ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ต่อมาคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน (พรก.ฉุกเฉิน) ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 ที่ผ่านมามีการเริ่มใช้ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (กนกพร บุตรงาม, ม.ป.ป.) ทำให้ส่งผลโดยตรงต่อเศรษฐกิจไทยและตลาดแรงงาน เนื่องจากมีผู้ได้รับผลกระทบต่อธุรกิจเป็นจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนหลายแห่งต้องปิดตัวลงชั่วคราว และยังมียอดการอีกหลายแห่งที่มีการลดจำนวนพนักงานลง ลดการขยายสาขา ลดวัตถุประสงค์ในการประกอบธุรกิจ รวมถึงการลดค่าจ้าง เพื่อความอยู่รอดในสถานการณ์เลวร้ายนี้ให้ได้ ทำให้ตั้งแต่ต้นปี 2563 ประเทศไทยอยู่ในสภาวะที่มีคนตกงานเป็นจำนวนมาก หากเปรียบเทียบตัวเลขแรงงานในระบบประกันสังคมมาตรา 33 ในเดือนพฤษภาคม 2564 พบว่า

มีจำนวน 11.07 ล้านคน ขณะที่ช่วงเดียวกันในปี 2562 ก่อนเกิดการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) มีแรงงานในระบบประกันสังคมตามมาตรา 33 อยู่ที่ 11.54 ล้านคน (ไทยโพสต์, 2564)

จากสถานการณ์ที่คาดเดาได้ยากของการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทำให้หลายองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน ทำให้องค์กรจะต้องใช้การสื่อสารเชิงกลยุทธ์แบบใหม่โดยใช้เทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้ให้สอดคล้องกับเหตุการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่เกิดขึ้น เพื่อความอยู่รอดขององค์กรในภาวะวิกฤต จึงทำให้เกิด “New Normal” หรือ “ความปกติใหม่” เช่น การให้พนักงานทำงานในรูปแบบ Work From Home หรือการทำงานที่บ้าน การนำระบบออนไลน์หรือแอปพลิเคชันเข้ามาตอบสนองระบบการสื่อสารในการทำงาน เช่น การประชุม การสัมภาษณ์งานและการพบกันผ่านแอปพลิเคชันออนไลน์ ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า การวางแผนในการดำเนินธุรกิจและการประเมินผลกลยุทธ์สำหรับการดำเนินธุรกิจต่อไปในช่วงหลัง การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) นับต่อจากนี้ไป การปรับตัวให้องค์กรอยู่รอดอาจจะต้องมีความเป็นผู้นำด้านเทคโนโลยีและวิทยาศาสตร์การจัดการเพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในการปรับตัวของธุรกิจมากขึ้น (Kostić & Šarenac, 2020 อ้างถึงใน ทนงศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, ฉินฉันทน์ ศิริไสยาสน์และโชติ บดีรัฐ, 2020)

เมื่อรูปแบบการทำงานเปลี่ยนแปลงไปการทำงานที่บ้านหรือ Work From Home จึงเป็นรูปแบบการทำงานยุคใหม่ที่ควบคู่ไปกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวกรวดเร็วและมีต้นทุนที่ลดลง ช่วยให้สามารถรักษาระยะห่างทางสังคม (Social distancing) เพื่อความปลอดภัยของพนักงานในองค์กร (กนกกร บุตรงาม, ม.ป.ป.) ถึงแม้การทำงานที่บ้านจะมีความปลอดภัยสูงต่อการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) แต่ก็เชื่อว่าพนักงานทุกคนจะสามารถทำงานได้อย่างไร้อุปสรรค โดยเฉพาะในเรื่องของสถานที่หรือวัสดุอุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ไม่สะดวก รวมไปถึงการยอมรับของพนักงานส่งผลกระทบต่อบางองค์กรยังมีปัญหาเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานแบบ Work From Home ดังนั้นจะเห็นได้ว่าเมื่อองค์กรมีการปรับเปลี่ยนตามสภาวการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงไปจึงจำเป็นที่จะต้องบริหารจัดการให้พนักงานเกิดความสมดุลในชีวิตการทำงานจนนำไปสู่การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความผูกพันต่อองค์กรซึ่งเป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีผลต่อองค์กรในทางบวกพนักงานจะเกิดความรักและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในยุค New Normal จึงจัดเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารงานในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในช่วงก่อนการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน), (2559) มีแนวทางการดำเนินกิจกรรมสำหรับการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยเน้นกลยุทธ์ที่ช่วยพัฒนามาตรการที่ช่วยส่งเสริมขวัญกำลังใจ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร ไปพร้อมๆกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นผู้มืออาชีพในการปฏิบัติงานทุกสายงานโดยควบคู่ไปกับความมีคุณธรรมและจริยธรรม ดังนี้

- 1) จัดให้มีการปฐมนิเทศ (Orientation) เจ้าหน้าที่ใหม่เบื้องต้น เพื่อชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน และระเบียบต่างๆ ที่จำเป็น
- 2) การทดลองปฏิบัติงานเป็นเวลา 6 เดือนสำหรับเจ้าหน้าที่ใหม่ โดยให้มีการแนะนำถ่ายทอดความรู้ในขณะปฏิบัติจริง (On the Job Training) ซึ่งเป็นการถ่ายทอดความรู้ในเนื้อหาจากผู้บังคับบัญชาโดยตรง
- 3) การจัดทำระบบพี่เลี้ยง (Mentoring System) โดยการคัดเลือกพี่เลี้ยง (Mentor) ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ให้เป็นผู้ที่ช่วยในการแนะนำหรือสอนงาน ทั้งนี้เพื่อเป็นการพัฒนาบุคลากรในมีศักยภาพที่สูงขึ้นอีกทั้งยังเป็นการรักษาคณเฑาะคนดีไว้ในองค์กร
- 4) จัดการฝึกอบรมหลักสูตรตามกรอบ Competency ทั้ง Managerial Competency, Functional Competency เช่น การวิเคราะห์โครงการ, การบริหารโครงการ, การบริหารความเสี่ยง, การจัดทำแผน, ภาษี, การวางแผนอัตรากำลัง, ภาวะผู้นำ, การคิดเชิงกลยุทธ์, การทำงานเป็นทีม, การบริหารเวลา เป็นต้น เพื่อให้บุคลากรมีทักษะที่จำเป็นต่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
- 5) การศึกษาดูงานนอกสถานที่ (Site Visiting) เพื่อให้เห็นถึงแนวคิด วิธีการ หรือรูปแบบงานใหม่ๆ ที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนเองได้รวมถึงการเยี่ยมชมโครงการให้ความช่วยเหลือต่างๆ
- 6) การถ่ายทอดความรู้โดยเรียนรู้จากผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน และแลกเปลี่ยนความรู้ (Knowledge Sharing) ผ่านกิจกรรม Lunch Talk ที่ได้รับจากการฝึกอบรม ดูงาน สัมมนาภายนอกแก่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ภายใน

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย

งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ, (2564) จากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้ระบาดไปทั่วโลก กรมควบคุมโรคได้เปิดศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Operation Center: EOC) เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2563 ประเทศไทยมีรายงานผู้ป่วยชาวไทยรายแรก อาชีพขับรถแท็กซี่ ซึ่งไม่เคยมีประวัติเดินทางไปต่างประเทศ แต่มีประวัติขับรถแท็กซี่ให้บริการกับผู้ป่วยชาวจีน ในระยะต่อมาจำนวนผู้ป่วยได้เพิ่มขึ้นต่อเนื่องอย่างซ้ำๆ ทั้งผู้ป่วยที่เดินทางมาจากต่างประเทศ และผู้ป่วยที่ติดเชื้อภายในประเทศ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศในราชกิจจานุเบกษาโดยมีผล บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2563 ในระยะต่อมาได้พบการแพร่ระบาดใหญ่ โดยเป็นการติดเชื้อเป็นกลุ่มก้อน (Cluster) จนทำให้ยอดผู้ติดเชื้อของประเทศไทยเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วตั้งแต่มิถุนายนเป็นต้นมา เป็นเหตุให้รัฐบาลต้องยกระดับ การบริการจัดการสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย ให้อยู่ในวงจำกัด โดยสั่งการให้ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ และหน่วยงานของรัฐปฏิบัติหน้าที่ร่วมกัน ภายในขอบเขตอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย และจัดตั้งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ ศบค. เมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2563 การยกระดับมาตรการในการเฝ้าระวัง และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในประเทศไทย กระทรวงสาธารณสุขได้กำหนดมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัส

โคโรนา 2019 โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี และขอให้ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ และเอกชน ทุกแห่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวให้เกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม โดยมาตรการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 2 มาตรการสำคัญ ประกอบด้วย 1) การป้องกันและสกัดกั้นการนำเชื้อเข้าสู่ประเทศไทย 2) การยับยั้งการระบาด ภายในประเทศ หลังจากมีการออกประกาศต่างๆ ประเทศไทยพบจำนวนผู้ติดเชื้อลดลงอย่างเห็นได้ชัด โดย ในช่วงเดือนพฤษภาคมเป็นต้นมา ผู้ติดเชื้อที่พบส่วนใหญ่เป็น ผู้ที่เดินทางกลับมาจากต่างประเทศและอยู่ใน สถานที่กักกันเพื่อสังเกตอาการ

วันที่ 17 มีนาคม 2563 คณะรัฐมนตรีได้มีมติออกมาตรการการป้องกันเพื่อลดการแพร่ระบาดของโรค โควิด-19 ได้แก่ 1) ปิดสถานที่ที่มีความเสี่ยงต่อการแพร่ระบาดของโรคเพิ่มขึ้น 2) ลดความเสี่ยงของการแพร่ เชื้อในสถานที่ที่มีประชาชนใช้บริการจำนวนมาก 3) ร้านค้า ร้านอาหาร ให้มีมาตรการป้องกันการแพร่เชื้อ 4) ยับยั้งการแพร่ระบาดภายในประเทศ เช่น งดวันหยุดสงกรานต์ 5) ลดความเสี่ยงของการแพร่เชื้อในระบบขนส่ง สาธารณะในประเทศ และเพิ่มความถี่ของการเดินรถ 6) งดกิจกรรมที่มีการเคลื่อนย้ายคนข้ามจังหวัดของ หน่วยงานที่มีคนจำนวนมาก หากจำเป็นต้องเคลื่อนย้ายต้องมีมาตรการป้องกันการแพร่ของโรครวมถึงการ จำกัดการเคลื่อนย้ายแรงงานต่างด้าวด้วย 7) ให้ทุกหน่วยงานพิจารณามาตรการเหลื่อมเวลาทำงานและการ ทำงานที่บ้านและส่งเสริมให้ใช้ระบบอินเทอร์เน็ต (ยง ภู่วรวรรณ และยีน ภู่วรวรรณ, 2563)

ผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด-19

จากข้อมูลวิจัยของ “McKinsey Global Institute” หรือ MGI (หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการ วิจัยทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และภูมิศาสตร์การเมือง ที่ตั้งอยู่ในสหรัฐอเมริกา) ที่ทำให้ประเทศผู้นำด้าน ตลาดแรงงานโลกทั้ง 8 ประเทศ ได้แก่ จีน ฝรั่งเศส เยอรมนี อินเดีย ญี่ปุ่น สเปน สหราชอาณาจักร และ สหรัฐอเมริกา พบว่า “งานที่ต้องเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผู้อื่น” คืองานที่จะได้รับผลกระทบและเปลี่ยนแปลงไป มากที่สุดและในระยะยาว ความเปลี่ยนแปลงหรือความไม่มั่นคงในบางอาชีพก็จะมีมากขึ้นไปเรื่อยๆ ตาม ลักษณะงานและโอกาสในการเกี่ยวข้องใกล้ชิดกับผู้อื่น ตัวอย่างเช่น 1) งานที่ต้องพบปะกับลูกค้าโดยตรง เช่น กลุ่มพนักงานขาย พนักงานธนาคาร เนื่องจากงานลักษณะนี้มีการใกล้ชิดกับผู้อื่นในระดับสูง จึงกำลังถูกแทนที่ ด้วยบริการ E-commerce และการทำธุรกรรมดิจิทัลต่างๆ ที่เข้ามาเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้บริโภคเพราะมี ความสะดวกสบายกว่า 2) งานด้านการท่องเที่ยวพักผ่อน เนื่องจากงานลักษณะนี้จำเป็นต้องพบปะกับผู้คน จำนวนมาก จึงได้รับผลกระทบอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการโรงแรม การบิน หรือร้านอาหาร การหยุดให้บริการ หรือปิดกิจการเป็นเรื่องที่พบเห็นได้บ่อยครั้ง สำหรับในระยะยาว การทำงานจากระยะไกล การลดลงของธุรกิจ การท่องเที่ยว รวมถึงการเข้ามาของระบบอัตโนมัติ อาจส่งผลให้ความต้องการของแรงงานด้านนี้ลดลงไปอีก (สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ (สอวช.), 2564) และด้วย มาตรการการควบคุมโรคให้มีการลดการเดินทางการเข้าออกพื้นที่ การปิดสนามบิน การใช้มาตรการ Social distancing มีการปิดสถานที่ ปิดสถานการค้า และกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ปิดเมือง ฯลฯ ทำให้มีผลกระทบไป

ถึงการชะงักของเศรษฐกิจการค้า การทำงานผลิต อุตสาหกรรมท่องเที่ยวและอุตสาหกรรมต่อเนื่อง โรงแรมร้านอาหาร รวมไปถึงการผลิตในภาคอุตสาหกรรม ขณะเดียวกันทุกคนมีความกังวล และต้องดูแลปกป้องตัวเอง มีการกักตัวอยู่กับบ้าน หลายคนไม่สามารถออกไปทำงานหาเลี้ยงชีพแบบปกติได้ ธุรกิจจำนวนมากต้องหยุดกิจการหรือทำได้ไม่เต็มประสิทธิภาพจนทำให้ขาดรายได้มาจุนเจือครอบครัว ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีมาตรการเยียวยา ผู้ขาดรายได้ในรูปแบบ คนไทยไม่ทิ้งกัน แต่ก็ยังเกิดความเครียดและปัญหาทางสุขภาพจิตตามมา การค้าและการลงทุนเกิดผลกระทบค่อนข้างรุนแรง แม้แต่เศรษฐกิจโลกก็กำลังเข้าสู่วิกฤติ ผลกระทบทางลบจากการแพร่กระจายของโรคโควิด-19 จึงเกิดปัญหาอย่างมาก โดยเฉพาะคนยากจนที่ต้องทำงานหาเลี้ยงชีพรายวัน ซึ่งคนเหล่านี้จะต้องตกงาน สูญเสียรายได้ อีกทั้งยังไม่สามารถเข้าถึงบริการทางด้านสาธารณสุขได้เท่ากับคนที่มีฐานะ ผลกระทบที่สำคัญอีกด้านคือการผลิตอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลกระทบต่อสินค้าขาดแคลน เช่น เครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ หน้ากากอนามัย หรือเจลล้างมือ สินค้าอุปโภคบริโภคที่จำเป็น มีราคาที่สูงขึ้นเนื่องจากการเก็งกำไรของผู้ค้ารายย่อย ผลกระทบในระยะยาว เนื่องจากการเติบโตทางเศรษฐกิจลดลง ทำให้สูญเสียการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับการจ้างงาน ที่ประเทศจะสูญเสียขีดความสามารถในการแข่งขันและการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจในระยะยาว เนื่องจากจะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากมาลงทุนกับการป้องกันและรักษาโรคโควิด-19 มีการนำเงินกู้จำนวนมหาศาลมาใช้จนอาจขาดแคลนทรัพยากรในการลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น (ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ, 2563)

การปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงช่วงการระบาดของโรคโควิด-19

ขณะที่โควิด-19 กำลังระบาดนั้น ไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพและการใช้ชีวิตของผู้คน แต่ยังส่งผลกระทบต่อธุรกิจและเศรษฐกิจเปลี่ยนแปลง บางองค์กรอาจเติบโตเพราะปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงได้ ขณะที่บางองค์กรอาจทรุดหรือปิดตัวเพราะไม่พร้อมรับมือความเปลี่ยนแปลงนั้น จากวิกฤติโควิด-19 ที่ส่งผลกระทบต่อคนในทุกภาคและทุกระดับทำให้ต้องปรับตัวและปรับพฤติกรรมการใช้ชีวิตแบบใหม่หรือที่เรียกว่า New Normal ในส่วนของการบริหารภายในองค์กรก็ก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น และจากสถานการณ์โควิด-19 การกักตัวอยู่กับบ้านและการ Work Form Home ทำให้พฤติกรรมของผู้คนเปลี่ยนไปให้เห็นได้ชัดคือการซื้อสินค้าผ่านออนไลน์สูงขึ้น สินค้ากลุ่มเวชภัณฑ์มียอดขายเพิ่มขึ้น การออกกำลังกายที่บ้าน ผู้บริโภคลดการรับประทานอาหารนอกบ้านเปลี่ยนมาซื้อกลับบ้านและสั่ง Food Delivery มารับประทานอาหารในบ้าน การกักตัวอยู่กับบ้านและการ Work Form Home ที่เพิ่มขึ้นในสถานการณ์โควิด-19 จะทำให้วิถีการดำเนินชีวิตของคนเปลี่ยนไป จึงจำเป็นที่จะต้องเตรียมการรับมืออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้และต้องทันต่อเหตุการณ์ (ธรรมนิติ, 2565; พระครูวีระศาสน์ประดิษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะะแก้วและวีระ จุฑาคุป, 2022, น.299-230; Jan, 2563) ด้วยวิธีการดังนี้

1) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีด้านดิจิทัลในธุรกิจมากขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีสร้างประสบการณ์ให้ผู้บริโภค เนื่องจากพฤติกรรมการใช้ดิจิทัล เทคโนโลยีจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในผู้บริโภคทุกกลุ่ม รวมทั้งกลุ่มสูงวัยที่ต้องเรียนรู้การใช้งานในสถานการณ์นี้ กลยุทธ์การตลาดเดิมที่ใช้ “พนักงานขาย” เป็นผู้แนะนำสินค้า แต่โควิด-19 จะเป็นตัวเร่งให้เกิดเทคโนโลยี Virtual Reality และผู้บริโภคคุ้นเคยกับการใช้งานเพื่อสร้างประสบการณ์ส่วนบุคคลโดยไม่ต้องมี Personal Touch กับพนักงานขาย เช่น กลุ่มสินค้าเครื่องสำอาง ใช้แอปพลิเคชัน AR ให้ลองแต่งหน้า หรือสินค้าแฟชั่น ให้ลองชุดจากนั้นสั่งสินค้าออนไลน์ การซื้อสินค้าและบริการ ผู้ประกอบการต้องมีการเตรียมแนวทางสำหรับการสร้างประสบการณ์ใหม่ให้ผู้บริโภค เพื่อกระตุ้นให้เกิดการตัดสินใจซื้อทั้งช่องทางออนไลน์ และออฟไลน์ การขายสินค้าแบบอัตโนมัติ พร้อมบริการข้อมูลแก่ลูกค้าแบบเรียลไทม์ เพื่อความรวดเร็วเข้าถึงทุกที่ทุกเวลา เป็นต้น

2) การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีในการทำงานและจัดงานต่างๆ เช่น การทำงานแบบ Work From Home หรือ Remote Work ที่สามารถช่วยลดค่าใช้จ่ายขององค์กรและค่าใช้จ่ายของพนักงานได้อย่างดี ช่วยให้พนักงานมีเวลาส่วนตัว และมี Work life Balance มากขึ้น ซึ่งสมดุลนี้จะช่วยให้พนักงานมีความเครียดลดลงและสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยลดความเสี่ยงในการสัมผัสกับเชื้อไวรัสได้ และการประชุมงานในสภาวะการระบาดของโรคโควิด-19 อาจทำให้เกิดความเสี่ยงที่ผู้บริหารหรือพนักงานจะเกิดการสัมผัสกับเชื้อไวรัส ซึ่งผู้บริหารสามารถเปลี่ยนระบบของการประชุมงานแบบปกติมาเป็นการประชุมผ่านการวิดีโอคอลแทนก็จะสามารถช่วยให้ทุกคนในองค์กรมีความปลอดภัยมากขึ้น รวมไปถึงการจัดงานอบรมและสัมมนาในรูปแบบออนไลน์ด้วย และการทำงานที่นอกจากจะสามารถพูดคุย ติดต่อกัน ประชุมงานผ่านทางแพลตฟอร์มออนไลน์ได้แล้ว การส่งงานผ่านทางออนไลน์ก็เป็นอีกช่องทางหนึ่ง เนื่องจากจะช่วยลดปริมาณการสร้างขยะ ช่วยลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในองค์กร รวมถึงยังสร้างความสะดวกสบายประหยัดพื้นที่ได้อีกด้วย

3) การตั้งกฎระเบียบด้านความสะอาดให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ความสะอาด ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะช่วยให้ชีวิตของคนในองค์กรมีความปลอดภัยและส่งผลกระทบต่อองค์กรมีความเข้มแข็งมากขึ้น ผู้ประกอบการจึงควรใส่ใจในความสะอาดเป็นพิเศษ ควรมีการวัดไข้ก่อนเข้าบริษัททุกครั้ง มีเจลแอลกอฮอล์หรือสบู่ไว้ให้ล้างมือ และหมั่นทำความสะอาดองค์กรให้ปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ต้องยึดหลักปฏิบัติตามมาตรการป้องกัน D-M-H-T-A คือ D : Distancing เว้นระยะห่าง M : Mask wearing สวมหน้ากาก H : Hand washing ล้างมือบ่อย ๆ T : Temperature ตรวจวัดอุณหภูมิ T : Testing ตรวจเชื้อโควิด-19 และ A : Application Thaichana ใช้แอปพลิเคชันไทยชนะ/หมอชนะ และสามารถเข้าไปประเมินตนเองได้ผ่านแอปพลิเคชัน "ไทยเซฟไทย" ว่ามีความเสี่ยงที่จะแพร่เชื้อหรือไม่ เป็นการปกป้องคนในครอบครัวและเพื่อนในที่ทำงานไม่ให้เป็นโควิด-19

4) การโฟกัสที่ผลงานเป็นสำคัญ จากที่กล่าวมาการทำงานแบบ Work From Home หรือ Remote Work นั้นจะช่วยให้พนักงานมีความสุขมากขึ้น แต่สำหรับตัวของผู้บริหารบางคนอาจคิดว่าการที่พนักงาน

ทำงานอยู่กับบ้าน อาจมองว่าเหมือนทำงานไม่คุ้มกับเงินเดือน แต่อันที่จริงแล้วก็ควรเลือกรองที่ผลงานของเหล่าพนักงานเป็นหลักกว่ามีประสิทธิภาพและสามารถพัฒนาฝีมือให้ดีขึ้นเพื่อช่วยให้องค์กรเดินหน้าต่อไปได้มากกว่าปริมาณของชั่วโมงการทำงาน

5) การสำรวจข้อคิดเห็นต่างๆ สม่่าเสมอ ในวิถีแบบปกติใหม่ หรือ New Normal แทบทุกองค์กรจำเป็นต้องเข้าใจและปรับตัวให้เข้ากับภาวะใหม่นี้ โดยเฉพาะการหันมามองช่องทางการทำงานแบบออนไลน์ หรือการทำธุรกิจแบบออนไลน์ ซึ่งผู้บริหารควรหมั่นหาไอเดียใหม่ๆ หรือเรียกเหล่าพนักงานเข้ามาประชุม เพื่อให้มีการนำเสนอไอเดียที่จะสามารถดำเนินงานเหล่านี้ต่อไปได้อย่างมีคุณภาพ ตัวของผู้บริหารเองก็จำเป็นต้องเปิดใจรับสิ่งใหม่ๆ เพื่อสิ่งที่ดีที่สุดขององค์กรอีกด้วย

เทคนิคการปรับตัวของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงช่วงการระบาดของโรคโควิด-19

ณัฐพงศ์ ดิษยบุตรและอริยญา พรไชยยะ, (2564) กลไกของการทำงานและความท้าทายของสถานการณ์การแพร่ระบาด (1) การทบทวนอัตรากำลังในปัจจุบัน การปรับขนาดองค์กร/โครงสร้าง Downsizing การจัดระบบงานขององค์กร จึงต้องมีการทำงานแบบบูรณาการร่วมกับเทคโนโลยี การ distraction ทั้งในเรื่องการดูแลองค์กร การดูแลสวัสดิการของบุคคล (2) การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบให้สอดคล้องกับยุคดิจิทัล เช่น ปรับลดงานประจำ (Routine) และใช้เทคโนโลยีทดแทน เช่น AI เป็นต้น สำหรับการวางแผนรับมือกับโควิด HR. ต้องตระหนักในการรับมือกับโควิด (3) การเปลี่ยนแปลงวิธีการทำงานของพนักงานในองค์กร เช่น การพัฒนาทักษะของพนักงาน การปรับ Mindset ของพนักงานที่จำเป็นสำหรับยุคใหม่ การท้าทายของเทคโนโลยีกับกระบวนการทำงานของ HR. ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการประชุมออนไลน์ หรือการสั่งซื้อสินค้าออนไลน์ (4) การทำงานรูปแบบ Hybrid ที่เน้นผลสำเร็จของการทำงาน โดยไม่จำกัดสถานที่และเวลาทำงาน วัฒนธรรมขององค์กรจะถูกนิยามใหม่ เช่น การทำงานในวิถี New normal ทำให้การทำงานมีความยืดหยุ่น รูปแบบการทำงานและขั้นตอนและการออกแบบงานของความถูกต้องรวดเร็ว แม่นยำ ความท้าทายประการที่สาม การกระจายตัวของบุคลากร หัวใจสำคัญของกระบวนการของการจัดการ HR คือการสรรหาบุคคล หลักการสรรหากำลังคนให้มีคุณภาพและตรงกับความต้องการได้ทัน ปัญหาสำคัญ การจ้างงานมีช่องว่างและอาจไม่ตรงกับความต้องการ อาทิ การเลื่อนสอบแข่งขัน จึงทำให้การสรรหาบุคคลไม่เป็นตามความต้องการและรวดเร็ว และการรักษาบุคคลากรขององค์กรเอกชนหลายองค์กรลดพนักงานหรือการยกเลิกการจ้างงาน อีกประเด็นคือกลุ่มเสี่ยง หลายหน่วยงานจึงมีการปรับตัวในการรับพนักงาน และทดแทนด้วยเทคโนโลยี การจ้างงานของบุคคลจึงอาจลดลงและการจ้างคนแบบที่จำเป็น การท้าทายประการที่ (5) การใช้เครื่องมือด้านเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ เช่น องค์กรสามารถบริหารค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความร่วมมือขององค์กร องค์กรต้องคำนึงถึงสวัสดิภาพความเป็นอยู่ ความผูกพันและสวัสดิการของพนักงานจะทำให้องค์กรนั้นประสบผลสำเร็จในการ

ทำงาน (6) การประเมินผลปฏิบัติงานที่เน้นผลลัพธ์ของงานมากกว่าขั้นตอนการปฏิบัติงานเช่นในอดีต ความถี่ในการประเมินผลรายไตรมาสมากกว่ารายปี โดยกำหนดตัวชี้วัดไม่มากนัก การทำงานแบบยืดหยุ่นจะถูกเข้ามาใช้มาก การทำงานแบบปรับตัวจึง “เน้นผลงานเป็นสำคัญ” ระบบการทำงานที่ต้องแบบยืดหยุ่นแต่ความคาดหวังคือ “ผลผลิต” (7) การพัฒนาทักษะของพนักงานด้านการเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) รูปแบบ micro-learning กำหนดหัวข้อที่ชัดเจน และใช้ระยะเวลาเรียนรู้แบบสั้นๆ พนักงานสามารถเลือกช่วงเวลาและสถานที่รวมถึงรูปแบบที่เหมาะสมกับตนเอง และ (8) การปรับเปลี่ยนของรูปแบบผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน การออกแบบสวัสดิการต่างๆ ให้ยืดหยุ่นสอดคล้องกับยุคสมัยและพนักงานในแต่ละเจนเนอเรชัน (Generation) (9) วัฒนธรรมองค์กรการทำงานแบบ Agile การสร้างความคล่องในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนองค์กรไปสู่เป้าหมายท่ามกลางการแข่งขันด้านธุรกิจที่เปลี่ยนไป ลดการทำงานที่เป็นขั้นตอนและงานด้านเอกสารลดลง เพิ่มเรื่องการสื่อสารกันในทีมให้มากขึ้น ในชีวิตวิถีใหม่ (New Normal) ถูกใช้ครั้งแรกในวิกฤติการณ์แฮมเบอร์เกอร์ โดยบิวกอส (นักลงทุนชาวอเมริกัน) เชื่อว่า วิธีของโลกมีการเปลี่ยนแปลงไปแล้ว และไม่สามารถกลับไปแบบเดิมได้ การทำงานแบบ New normal มีการเปลี่ยนแปลงไปที่คนจำนวนมากจะต้องปรับตัวเช่น การทำงานแบบอิสระ การจ้างงานจึงมีเท่าที่จำเป็น การ reskills up skills ที่บุคลากรสนับสนุนคนหนึ่งสามารถจัดการงานได้ทุกอย่าง เกณฑ์การทำงานผ่านคอมพิวเตอร์ที่จะต้องพัฒนาในงานขั้นสูง เช่น การรู้เรื่องภาษาที่สาม การใช้โปรแกรมขั้นสูง เป็นต้น รวมถึงการปรับ mindset การปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม การมีส่วนร่วมกันในการรักษาผลประโยชน์ การเปิดรับข้อมูลในภาพกว้างผ่านการสื่อสารเพื่อให้เกิดวัฒนธรรมใหม่ๆ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายใต้สถานการณ์การเปลี่ยนแปลงภายหลังการควบคุมสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

ในส่วนของการบริหารภายในองค์กรก็ต้องก้าวไปสู่ยุคดิจิทัลมากขึ้น เพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตที่เปลี่ยนไปของพนักงาน ซึ่งไม่ใช่แค่การเปลี่ยนรูปแบบการทำงานเท่านั้น ยังรวมไปถึงแนวคิดของผู้บริหารด้วย หากต้องการรักษาพนักงานให้ร่วมงานกันไปนาน ๆ ต้องอาศัย 5 กลยุทธ์ ดังนี้ (ศศิมา สุขสว่าง, 2563 อ้างถึงใน พระครูวีระศาสนประดิษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะระแก้ว, และวีระ จุฑาคุป, (2022)

1) ระบบการทำงานที่ยืดหยุ่น แนวโน้มการทำงานยุคใหม่จะมีความยืดหยุ่นในการทำงาน เช่น Remote working ที่พนักงานสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ สตาร์ทอัพบางแห่งอาจไม่จำเป็นต้องมีออฟฟิศ หรือที่เรียกว่า “Non-office Worker” บางองค์กรอาจให้สิทธิพนักงานในการ Work From Home สัปดาห์ละ 1-2 วัน เพราะเทคโนโลยีช่วยย่อโลก พนักงานสามารถทำงานได้ทุกเมื่อ ไม่มีข้อจำกัดเรื่องเวลาและสถานที่ ซึ่งระบบการทำงานที่ยืดหยุ่นโดยไม่ยึดติดกฎเกณฑ์เดิมๆ จะกลายเป็นปัจจัยหลักในการตัดสินใจเลือกตำแหน่งงานหรือเปลี่ยนงาน โดยเฉพาะพนักงานในกลุ่มที่ต้องการอิสระและยังดึงดูดพนักงานที่มีความสามารถสูงให้ใช้เวลาทุ่มเทกับการทำงานได้มากขึ้นอีกด้วย

2) ปรับตัวสู่ยุคดิจิทัลองค์กรต้องปรับตัวไปสู่แพลตฟอร์มดิจิทัล ด้วยการใช้เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ลดขั้นตอนการทำงานที่ยุ่งยากเสียเวลา ลดปริมาณงานเอกสารที่ไม่จำเป็น แล้วเลือกใช้แอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์อย่างเหมาะสมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ว่าจะพนักงานจะอยู่ที่ไหนก็สามารถสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว เช่น การนัดประชุมออนไลน์ผ่านแอปพลิเคชัน การสัมภาษณ์งานออนไลน์ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น นอกจากนี้เรื่องการใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ แล้ว วิสัยทัศน์ของผู้บริหารก็ต้องปรับให้เข้ากับยุคดิจิทัลเช่นกัน ต้องรู้เท่าทันเทรนด์ อัปเดตความรู้ใหม่ๆ ตลอดเวลา และให้อิสระทางความคิดกับพนักงานถึงจะได้ใจพนักงานทุกวัยทุกกลุ่มอย่างแท้จริง

3) ให้คุณค่ากับผลงานวัฒนธรรมการทำงานขององค์กรยุคใหม่มุ่งเน้นไปที่คุณภาพของผลงานมากกว่าปัจจัยส่วนตัวของพนักงาน เช่น เวลาการเข้าออกงาน สถานที่ทำงาน ความแตกต่างทางเชื้อชาติ เพศสภาพ และการศึกษา ในโลกการทำงานยุคใหม่จะเปิดกว้างให้โอกาสพนักงานต่างๆ อย่างเท่าเทียมกัน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงาน ได้ทำงานร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่แตกต่าง ลดช่องว่างระหว่างวัย เชื่อมความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้แข็งแกร่งและช่วยพัฒนาคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น

4) รูปแบบการจ้างงานวิฤตที่ผ่านมาทำให้ภาคธุรกิจต้องปรับตัว ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ซึ่งอาจกระทบกับพนักงานทำให้บางตำแหน่งงานอาจหายไป แต่การจ้างงานในระยะสั้นจะได้รับความนิยมมากขึ้น เช่น พนักงานสัญญาจ้าง ฟรีแลนซ์ และงานพาร์ทไทม์ เพราะเป็นรูปแบบการจ้างงานที่ประหยัดกว่า องค์กรสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้เอง หากลูกจ้างหรือนายจ้างไม่ยอมรับร่วมกันต่อก็คือสามารถสิ้นสุดสัญญาจ้างได้ตามกำหนด ข้อดีของการจ้างงานแบบสัญญาจ้างก็คือเหมาะสำหรับคนรุ่นใหม่ที่ไม่อยากทำงานในตำแหน่งเดิมในระยะยาว อย่างไรก็ตามการจ้างงานแบบสัญญาจ้างก็อาจจะไม่ใช่ตัวเลือกที่ประหยัดรายจ่ายเสมอไป ขึ้นอยู่กับค่าจ้างต่อชั่วโมง ระยะเวลาที่จ้างงาน และตำแหน่งงาน ถ้าเป็นงานที่เฉพาะทางมากๆ อย่างไรก็ดีหรือนักวิจัยก็มีแนวโน้มได้รับค่าตอบแทนสูง

5) สวัสดิการที่เลือกได้วิถีการทำงานในยุคใหม่ นอกจากเงินเดือนจะสำคัญแล้ว สวัสดิการก็เป็นปัจจัยที่สามารถซื้อใจพนักงานได้ ต้องการความสมดุลในการทำงานและการใช้ชีวิต หากองค์กรไหนมีรูปแบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่น ที่เปิดโอกาสให้พนักงานเลือกใช้ได้ตามความเหมาะสมจะช่วยดึงดูดให้พนักงานที่มีความสามารถสูงร่วมงานกับองค์กรได้นานๆ เช่น เวิร์กช็อปพัฒนาทักษะการทำงาน คอร์สเรียนภาษา นอกจากนี้จากผลสำรวจ Laws of Attraction ของ เว็บไซต์ jobsDB ยังพบว่า สวัสดิการด้านสุขภาพเป็นสิ่งที่พนักงานทุกคนต้องการ องค์กรอาจมีแพ็คเกจฟิตเนส นวดคอบ่าไหล่บรรเทาอาการออฟฟิศซินโดรมและประกันสุขภาพให้กับพนักงาน รวมถึงการจัดกิจกรรม Outing จัดทริปท่องเที่ยว สวัสดิการเหล่านี้จะช่วยสร้างความสมดุลในการทำงาน เมื่อสุขภาพจิตดีประสิทธิภาพในการทำงานก็ดีขึ้นไปด้วย

บทบาทและความสำคัญของเทคโนโลยีจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด -19

โควิด-19 ส่งผลให้เกิดนวัตกรรมที่เปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์อย่างรวดเร็วและฉับพลัน ไม่เพียงการใช้ชีวิตประจำวันแต่รวมถึงวิถีการทำงาน เทคโนโลยีนั้นพัฒนาอยู่ตลอดเวลาเพื่อแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของมนุษย์ กระแสการเปลี่ยนแปลงที่เกิดจากเทคโนโลยี เป็นจุดเปลี่ยนที่ทำให้ยุคหลังโควิด-19 สังคมจะก้าวเข้าสู่ New normal อย่างเต็มรูปแบบ ทำให้บริษัทและองค์กรต่างๆ ต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด จึงมีการปรับเปลี่ยนการทำงานมาในรูปแบบ work from home รูปแบบการทำงานจากที่บ้านเกิดขึ้นตั้งแต่ช่วงคริสต์ศตวรรษที่ 15 ผู้ทำงานส่วนมากเป็นบรรดาช่างฝีมือต่างๆ แต่หยุดชะงักลงในช่วงยุคปฏิวัติอุตสาหกรรม เมื่อผู้คนหันไปทำงานในโรงงานกันมากขึ้น จนกระทั่งช่วงทศวรรษที่ 1970 เกิดกระแสต่อต้านการใช้น้ำมันและให้ความสำคัญกับเรื่องมลภาวะทางอากาศผลักดันให้เกิดการทดลองโครงการทำงานจากที่บ้านโดยใช้เทคโนโลยีด้านการสื่อสารและโทรคมนาคมเป็นตัวนำ การทำงานจากที่บ้านยังมีข้อจำกัดโดยเฉพาะงานบางประเภทที่ต้องอาศัยบรรยากาศและการทำงานเป็นทีม แต่ในขณะเดียวกันหลายคนกลับพึงพอใจในรูปแบบการทำงานที่มีความยืดหยุ่นลักษณะนี้เพราะสามารถจัดแต่งมุมในบ้านได้ตามความชอบ เอื้อต่อการสร้างแรงบันดาลใจและมีประสิทธิภาพในการสร้างสรรค์งานมากกว่าทำให้แม้สถานการณ์โรคระบาดจะดีขึ้นในหลายประเทศแต่การกลับเข้าไปทำงานในออฟฟิศไม่ใช่เรื่องเร่งด่วนอีกต่อไป เพราะปัจจุบันเทคโนโลยีมอบอิสระให้ผู้คนสามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้บนโลก (PPTV Online, 2564) อีกทั้งระบบศูนย์ข้อมูล หรือ Data Center ได้ถูกพัฒนาและเติบโตมาอย่างต่อเนื่องและการระบาดของโรคโควิด-19 ยิ่งทำให้ระบบนี้มีความสำคัญมากกว่าเดิมและเป็นเบื้องหลังของเทคโนโลยีที่หลายบริษัทพึ่งพาในการทำงานให้ราบรื่น ศูนย์กลางการจัดเก็บข้อมูลขนาดใหญ่ เทคโนโลยีที่ได้รับความนิยมมากขึ้นเรื่อยๆ เพราะนอกจากช่วยประหยัดต้นทุน ประหยัดเวลาและปลอดภัย ยังมีความยืดหยุ่นสำหรับการขยายองค์กรในอนาคตต่ออัตราการเติบโตของตลาดการให้บริการศูนย์ข้อมูลเพิ่มขึ้นอย่างเห็นได้ชัด จากสถานการณ์โควิด-19 เสริมด้วยปัจจัยหนุนอย่างความต้องการเข้าถึงข้อมูล สมาร์ทโฟนและอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงได้กระตุ้นให้หลายองค์กรรับเอาเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพนอกจากนวัตกรรมระบบศูนย์ข้อมูลที่พัฒนาไปอย่างก้าวกระโดด และคาดว่าจะกลายเป็นธนาคารแห่งอนาคต การสร้างความสมจริงให้กับระบบการประชุมออนไลน์ หรือ video conference ก็กำลังพัฒนาไปอีกขั้น เมื่อเทคโนโลยีไฮโลแกรมความละเอียดระดับ 4K ยกกระดานสื่อสารให้มีมิติมากขึ้นเสมือนกับได้นั่งคุยกันแบบตัวต่อตัว แต่ยังคงเว้นระยะห่างให้ปลอดภัยจากเชื้อเทคโนโลยีกำลังก้าวไปแบบไม่หยุดยั้งและผู้ใช้ก็ต้องรีบก้าวตามเพราะ คู่แข่งในอนาคตอาจไม่ได้มีเพียงมนุษย์แต่คือเทคโนโลยีอย่างระบบ Automation และ AI การระบาดของโควิด-19 มีส่วนเร่งกระบวนการปรับใช้ระบบอัตโนมัติในที่ทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะงานที่ต้องใกล้ชิดและมีปฏิสัมพันธ์กับผู้คนหลายธุรกิจเริ่มปรับใช้นวัตกรรมนี้แล้ว แม้จะไม่อาจสรุปได้ว่างานลักษณะดังกล่าวจะถูกเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ทั้งหมดแต่ผู้เชี่ยวชาญแนะนำว่าควรเตรียมพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงและสร้างความตื่นตัวที่จะเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา คาดกันว่ารูปแบบการทำงานในอนาคต อาจไม่ใช้การทำงานแบบ work from home 100 % แต่

เป็นการทำงานแบบ Hybrid หรือการทำงานแบบผสมผสาน เพื่อตอบโจทย์เป้าหมายส่วนตัวของพนักงาน และความยั่งยืนของการบริหารธุรกิจ โลกไม่เคยหยุดหมุน เทคโนโลยีไม่เคยหยุดพัฒนาการระบาดของโควิด-19 ที่ผ่านมาเสมือนสนามซ้อมให้ได้เรียนรู้และฝึกฝนทักษะที่จำเป็นสำหรับอนาคต รูปแบบการทำงานไม่มีข้อจำกัดอีกต่อไป โควิด-19 พิสูจน์ให้เห็นแล้วว่า การทำงานที่ดี ไม่ได้วัดกันที่ปริมาณชั่วโมงแต่วัดที่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากกว่า (PPTV Online, 2564)

ข้อดีของการปรับตัวการทำงานแบบ New Normal

รชต สนิท, (2021) งานวิจัยซึ่งตีพิมพ์ในวารสาร Journal of Management ปี 2005 ระบุว่าข้อดีของ Work From Home คือ การที่พนักงานมีความพึงพอใจกับงานที่ทำมากยิ่งขึ้น เพราะการได้เป็นอิสระจากออฟฟิศ เพื่อนความรู้สึกร่วมจากการตกแต่งห้องพัก เส้นทางท่องเที่ยวที่ไม่ควรพลาด สร้างแรงบันดาลใจให้อยากไปพัก โดยการตั้งราคาร่วมงาน และหัวหน้า ทำให้พนักงานรู้สึกวางใจที่จะทำงานไปตามวิถีทางที่ตัวเองถนัดมากยิ่งขึ้น และยังเปิดโอกาสให้ดูแลสมาชิกในครอบครัวได้มากขึ้น นอกจากนี้พนักงานยังมีความเครียดลดลงเพราะการทำงานทางไกลจะช่วยจำกัดปฏิสัมพันธ์ที่ไม่จำเป็นระหว่างพนักงานและเพื่อนร่วมงานต่อนัดหมายล่วงหน้ามากขึ้น ผลคือสุขภาพจิตที่ดีและความกังวลที่ลดลง และจากการวิเคราะห์ของ INRIX บริษัทข้อมูลด้านการจราจรจากสหรัฐอเมริกา ปัญหาใหญ่ของคนทำงาน ซึ่งยืนยันจากงานวิจัยว่าบรรยากาศ ความแออัด มลพิษ และการติดอยู่ในการจราจรอันคับคั่ง ล้วนแล้วแต่ส่งผลต่อสภาพจิตของคนทำงานทั้งสิ้น ดังนั้น Work From Home จึงเป็นทางออกของปัญหานี้ เพราะไม่ว่าจะ WFH เต็มเวลาหรือแค่บางวัน อย่างน้อยก็ช่วยลดเวลาที่จะเสียไปกับการเดินทาง และลดปัญหาสุขภาพจิตที่มาจากสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี อีกทั้งหลายงานวิจัยที่ชี้ว่าการทำงานทางไกลช่วยให้ผลผลิตภาพ (Productivity) ในการทำงานของพนักงานดีขึ้น แต่งานวิจัยที่เป็นที่รู้จักกันมากที่สุดคืองานวิจัยโดย Nicholas Bloom ศาสตราจารย์จากสถาบันบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสแตนฟอร์ด งานวิจัยดังกล่าวศึกษาผลลัพธ์ของการ Work From Home ของพนักงาน 16,000 คนในบริษัท Ctrip (บริษัทเทคโนโลยีการท่องเที่ยวใน NASDAQ) ซึ่งผลลัพธ์คือพนักงานมีศักยภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น 13% เทียบกับพนักงานที่ทำงานในออฟฟิศ และการ Work From Home ช่วยประหยัดค่าใช้จ่าย เพราะพนักงานใช้จ่ายในด้านการเดินทางน้อยลง ส่วนบริษัทก็มีค่าใช้จ่ายไปกับการเช่าสถานที่และค่าสาธารณูปโภคลดลง และการทำงานแบบ New Normal ยังมีการนำ AI มาใช้ในภาคธุรกิจเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและผลผลิตจากการทำงานซึ่งเป็นเหตุผลหลักที่หลายๆ องค์กรนำเทคโนโลยี AI เข้ามาใช้ เนื่องจาก AI สามารถทำงานในปริมาณมากได้อย่างรวดเร็วที่มนุษย์ไม่อาจสามารถเทียบได้ ในขณะเดียวกันเทคโนโลยี AI ยังช่วยลดงานที่ต้องทำแบบเดิมซ้ำๆ ออกไป ทำให้พนักงานมีเวลาไปทำงานที่ใช้ความคิดสร้างสรรค์มากขึ้น ซึ่งเป็นงานชนิดที่ AI ไม่สามารถทำได้ AI สามารถทำให้องค์กรลดค่าใช้จ่ายที่ต้องนำคนมาทำงานแบบเดิมๆ ซ้ำๆ และสามารถทำให้องค์กรสร้างประสิทธิภาพสูงสุดจากทรัพยากรบุคคลที่มีอยู่ได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามงาน AI สามารถนำเข้าและประมวลผลข้อมูลจำนวนมากได้แบบเรียลไทม์

ทำให้องค์กรสามารถติดตามความเป็นไปต่างๆ ได้แบบเรียลไทม์เช่นกัน รวมถึงสามารถแจ้งเตือนถึงประเด็นที่อาจจะเกิดขึ้นและในบางเคส AI สามารถแก้ไขปัญหาได้ในเบื้องต้นอีกด้วย และระบบ AI ก็สามารถช่วยองค์กรพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลได้หลากหลายมิติ ตั้งแต่การสรรหาพนักงาน จนถึงการสื่อสารกับพนักงานภายในองค์กร นอกจากนี้จะช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายในการสรรหาบุคลากรแล้ว ยังช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยการสรรหา ว่าจ้าง และชี้ได้ว่าผู้สมัครคนไหนคือคนที่เหมาะสมสำหรับองค์กร บริษัทสามารถนำแพลตฟอร์มเข้ามาใช้ในการพูดคุยกับผู้สมัครแบบรายบุคคลได้ นอกจากนี้ยังสามารถนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในการวัดทัศนคติ ค่านิยม และรักษาพนักงานที่มีผลการทำงานอย่างยอดเยี่ยม และจ่ายผลตอบแทนอย่างเป็นธรรมให้กับพนักงาน (Business & Technology, 2021)

ข้อเสียของการปรับตัวการทำงานแบบ New Normal

สหรัฐ วงศ์ชมภู, (2020) ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี เป็นคลื่นลูกหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่กระทบต่อการดำรงชีวิต การทำงานของเราในยุคปัจจุบัน และความก้าวหน้านี้ก็ไม่มีที่ท่าว่าจะหยุดเสียด้วยแน่นอนว่าความก้าวหน้านี้ถูกคิดค้นพัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกต่อการใช้ชีวิตประจำวันของมนุษย์ในหลาย ๆ แง่มุม รวมถึงการทำงานภายในองค์กรของเราด้วยเช่นกัน คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ไร้สาย สมาร์ทโฟน ตัวอย่างเทคโนโลยีเหล่านี้ช่วยอำนวยความสะดวกให้แก่ชาวมุขยเงินเดือนเป็นอย่างดี ไม่ว่าจะเป็นการเข้าถึงข้อมูลที่รวดเร็ว และการแก้งานได้ทันกำหนดส่ง อีกทั้งยังส่งผลให้รูปแบบการทำงานของชาวมุขยเงินเดือนบางกลุ่มเปลี่ยนแปลงไป จากเดิมที่ต้องทำงานที่ออฟฟิศก็สามารถทำงานจากที่ไหนก็ได้ไม่จำเป็นต้องเข้าออฟฟิศทุกวัน Work from Home ไม่ใช่เรื่องแปลกใหม่เลยในยุคนี้เลย หลายๆ องค์กรทั้งในไทยและต่างประเทศเริ่มใช้นโยบายนี้ในการทำงานมาหลายปีแล้ว อย่างไรก็ตาม สิ่งที่ไม่สามารถคาดเดาได้และได้เปลี่ยนวิธีการทำงานของเราได้เริ่มต้นขึ้นเมื่อมีการแพร่ระบาดของ COVID-19 หลายองค์กรไม่ว่าจะเป็นทั้งภาครัฐและเอกชนมีนโยบายให้พนักงานของตนสามารถทำงานจากที่บ้าน ซึ่งสอดคล้องกับประกาศของทางรัฐเพื่อลดการติดเชื้อและการแพร่กระจายของโรค COVID-19 จากชาวมุขยเงินเดือนที่เวลาทำงานต้องเข้าออฟฟิศทุกวันต้องเปลี่ยนไปทำงานจากที่บ้านทุกวันแทน แต่สำหรับชาวมุขยเงินเดือนที่องค์กรมีนโยบายทำงานจากที่บ้านได้ก่อนหน้านี้อาจจะไม่ต้องปรับตัวอะไรมากมาย แค่เปลี่ยนจากทำงานที่บ้านไม่กี่วัน เป็นทำงานจากที่บ้านทุกวันก็เพียงเท่านั้น เช่นนี้ ดูเหมือนจะลำบากเฉพาะกับคนกลุ่มแรก ส่วนกลุ่มที่สองสบายกว่า แต่ความจริงอาจไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไป เพราะเมื่อต้องทำงานจากที่บ้านเป็นระยะเวลานาน ทุกวัน และต้องกักตัว (Self-isolation) ไปด้วย อาจก่อให้เกิดผลกระทบทางลบต่อตัวเราได้ นั่นคือ ความขัดแย้งในบทบาทระหว่างการงานและชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว (Work-life / family conflict) จากแนวคิด Role of Boundary ที่พนักงานโดยปกติแล้วจะแยกบทบาทของตนออกเป็น 2 บทบาท คือ บทบาทในงานและบทบาทของชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว ซึ่งพนักงานจะพยายามที่จะรักษาสมดุลทั้ง 2 บทบาทนี้ไม่ว่าจะเป็นในเชิงของกายภาพหรือจิตใจ หากทั้ง 2 บทบาทนี้สมดุล ก็จะทำให้การรับรู้ที่เราได้ยินบ่อย ๆ มาก คือ “Work-Life balance”

นั่นเอง แต่หากทั้ง 2 บทบาทนี้ไม่สมดุล พนักงานก็จะรับรู้ว่าการขัดแย้งกันของ 2 บทบาท คือ “Work-Life conflict” โดยความขัดแย้งสามารถเกิดได้ 2 ลักษณะคือ 1) บทบาทในงานไปขัดแย้งบทบาทชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัว 2) บทบาทชีวิตส่วนตัวหรือครอบครัวไปขัดแย้งกับหน้าที่การงาน

บทสรุป

วิกฤตโควิด-19 เป็นเรื่องใกล้ตัว สังคมต้องเตรียมพร้อมและรับมือกับสถานการณ์ขณะที่หลายหน่วยงาน องค์กรต่างปรับความคิด พฤติกรรม และวิถีการทำงานที่มีความยืดหยุ่นมากขึ้น จากเดิมคนทำงานมักให้ความสำคัญกับ Work-Life Balance สร้างสมดุลระหว่างชีวิตงานและชีวิตส่วนตัวเป็นสำคัญ แต่ปัจจุบันที่เราทุกคนต่าง Work from Home มีสัดส่วนเวลาของการทำงานและชีวิตส่วนตัวเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน สลับสับเปลี่ยนกันไปตลอดทั้งวัน เกิด Work-Life Integration ที่ชีวิตการทำงานหลอมรวมกับชีวิตส่วนตัวเป็นหนึ่งเดียว จนเราต้องสร้างวินัยในการทำงาน ท่ามกลางอิสระและความยืดหยุ่นที่เพิ่มขึ้นจาก Work from Home สะท้อนในมุมมองผู้ประกอบการว่า ช่วงนี้หลายองค์กรต้องปรับตัว หันหน้าพึ่งเทคโนโลยีดิจิทัลนำมาใช้ในการทำงานมากขึ้น ส่งผลให้เรื่อง Digital Transformations ถูกขับเคลื่อนได้เร็วขึ้น การนำเทคโนโลยีหรือนวัตกรรมใหม่มาปรับใช้ ส่งผลให้การทำงานภายในองค์กรแบบเดิมๆ เปลี่ยนไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เนื่องจากองค์กรต้องการทักษะการทำงานใหม่ๆ ที่เปลี่ยนไปจากเดิม ในองค์กรจึงจำเป็นต้องบริหารจัดการบุคลากรในเรื่องของการพัฒนาและปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานใหม่ให้บุคลากรพร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เทคโนโลยีจะเป็นตัวช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

จากที่ได้ศึกษามามีความคิดเห็นว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นกำลังสำคัญที่จะขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินต่อไปได้ในสภาวะการณ์ของ Covid-19 นี้ การทำงานในวิถีชีวิตแบบใหม่ จะมุ่งเน้นด้านสุขอนามัยมากขึ้น เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับพนักงาน และมีการปรับเปลี่ยนให้เทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทมากขึ้น สร้างความสะดวกสบายให้กับพนักงานและบางองค์กรต้องทำงานแบบ Work From Home สิ่งสำคัญคือการมีส่วนร่วมและปฏิสัมพันธ์กับผู้คน ดิจิทัลอาจเข้ามากลืนกิน เราต้องมีความยืดหยุ่น เพราะเทคโนโลยีไม่เคยหยุดพัฒนา เราต้องปรับเปลี่ยนการทำงานและการใช้ชีวิต เพื่อสอดรับกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นให้ได้

เอกสารอ้างอิง

กนกพร บุตรงาม. (ม.ป.ป.). *ความสมดุลในชีวิตและรูปแบบการทำงานที่บ้านที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานในสภาวะการแพร่เชื้อไวรัสโคโรนา-19*ของบุคลากรบริษัทรับเหมาก่อสร้างแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat18 /6314060104.pdf>

งานโรคติดต่ออุบัติใหม่ กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ. (2564). *สถานการณ์โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019*

-
- (COVID-19) มาตรการสาธารณสุข และปัญหาอุปสรรคการป้องกันควบคุมโรคในผู้เดินทาง. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://ddc.moph.go.th/uploads/files/2017420210820025238.pdf>
- ณัฐพงศ์ ดิษยบุตรและอรัญญา พรไชยยะ. (2564). *สรุปสาระสำคัญจากการบรรยายเรื่องการบริหารจัดการเมืองในสภาวะการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 มีนาคม 2566, เข้าถึงได้จาก <https://imd.nmu.ac.th/summary-questions-about-city-management-and-covid-19-th/>
- ทองศักดิ์ แสงสว่างวัฒนะ, นิชนันท์ ศิริไสยาสน์และโชติ บติรัฐ. (2543). "New Normal" วิถีชีวิตใหม่และการปรับตัวของคนไทยหลังโควิด-19 : การงาน การเรียน และธุรกิจ. *วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 4 (3), 374.
- ไทยโพสต์. (2564). *พิษโควิดเปลี่ยนโลกการทำงาน*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.thaipost.net/main/detail/115841>
- ธรรมนิติ. (2565). *ปรับตัวอย่างไร? ให้ชีวิตและธุรกิจอยู่รอดในยุค New Normal*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.dharmniti.co.th/new-normal>
- พระครูวิธานประติษฐ์, พระมหาจักรพันธ์ นวะแก้วและวีระ จุฑาคุป, (2022). การบริหารจัดการองค์กรในยุค New Normal. *วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์*, 7(1), 299-302.
- ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ. (2563). *มาตรการ การควบคุมการระบาดของรัฐบาล*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://learningcovid.ku.ac.th/course>
- ยง ภู่วรรณ และยีน ภู่วรรณ. (2563). *ผลกระทบทางด้านเศรษฐกิจ การค้า การทำงาน*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://learningcovid.ku.ac.th/course>
- รชต สนิท. (2021). *ทบทวนเรื่อง WFH กันอีกที มีข้อดีอย่างไร ทำไมควร Work From Home ต่อแม้โควิดจบ*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://brandinside.asia/work-from-home-benefits>
- สหรัฐ วงศ์ชมภู. (2543). *ผลกระทบของ COVID-19 และ Work from Home กับมนุษย์เงินเดือน*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.psy.chula.ac.th/th/feature-articles/work-life-conflict-covid19>
- สำนักงานความร่วมมือพัฒนาเศรษฐกิจกับประเทศเพื่อนบ้าน (องค์การมหาชน). (2559). *แผนการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของสพพ. ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก [https://www.neda.or.th/2018/th/download/แผนบริหารทรัพยากรบุคคล%20ประจำปี%202559%20\(2\).pdf](https://www.neda.or.th/2018/th/download/แผนบริหารทรัพยากรบุคคล%20ประจำปี%202559%20(2).pdf)
- สำนักงานสภานโยบายการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมแห่งชาติ(สอวช.). (2564). *แนวโน้มของ*

อาชีพต่างๆ ทั่วโลก จะได้รับผลกระทบอย่างน้อยแค่ไหนหลังจบ COVID-19 อะไรบ้างที่ควรปรับตัว และอะไรบ้างที่มาแรง. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://www.nxpo.or.th/th/8094>

Business & Technology. (2564). 7 ประโยชน์ของการนำเทคโนโลยี AI มาใช้ในภาคธุรกิจ. [ออนไลน์]

สืบค้นเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://aigencorp.com/7-ai-benefits-for-business>

Jan. (2563). หลัง Covid-19 เทรนด์ผู้บริโภคไทยเปลี่ยนพฤติกรรมถาวร เปิด '4 แนวทาง'ธุรกิจพลิกวิกฤติ

เป็นโอกาส. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก

<https://www.brandbuffet.in.th/2020/04/nielsen-changing-consumer-behavior-incovid19>

PPTV Online. (2564). สิ้นสุดยุคออฟฟิศ เมื่อโควิดเปลี่ยนชีวิตการทำงาน. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 11

กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <https://www.pptvhd36.com/news>

การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

Application of Geographic Information System in Collecting Taxes from

Local Administrative Organizations

Received: 05/05/2566

Revised: 29/12/2566

Accepted: 30/12/2566

ญาณิศา พรพรม², วงศ์พรรณ บุญนวล², อมรเทพ คล้ายเครือ³,
รุ่งเพชร ตันเจริญ⁴, หนึ่งฤทัย ศรีสุกใส⁵ และรสสุคนธ์ ประดิษฐ์⁶
Yanisa Pornprom¹, Wongphan Bunnual²,
Amorntep Klaykrua³, Rungpetch Tancharoen⁴,
Nuengruethai Srisuksai⁵ and Rotsukhon Pradit⁶

บทคัดย่อ

จากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ทำให้เกิดการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานราชการตามพระราชบัญญัติ แผนและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ในการจัดเก็บภาษี ซึ่งการจัดเก็บภาษีอากรเป็นรายได้หลักของเงินงบประมาณ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการนำไปพัฒนาพื้นที่ ผู้เขียนบทความจึงมีความต้องการที่จะสื่อถึงการเปลี่ยนแปลงของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการนำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาใช้ในการจัดเก็บภาษี ส่งผลทำให้การจัดเก็บรายได้ ติดตามเร่งรัดภาษี มีประสิทธิภาพเพิ่มมากยิ่งขึ้น ผลของการเปลี่ยนแปลงนั้นไปในทางที่ดี การจัดเก็บภาษีใช้เวลาในการดำเนินการน้อยลงและจัดเก็บได้มากขึ้น

คำสำคัญ: การกระจายอำนาจ, การจัดเก็บภาษี, ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ABSTRACT

According to the Constitution of the Kingdom of Thailand, B.E. 2540, it is stipulated that power must be decentralized to local administrative organizations. Local administrative organizations have been transferred their missions from government agencies according to the Determining Plans and Procedures for Decentralization of Powers to Local Administrative Organizations Act, B.E. 2542 (1999), for collecting taxes. The collection of taxes is the main

¹⁻⁴ นักศึกษาหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹⁻⁴ Students in the Public Administration Program, Faculty of Social Sciences and Local Development, Pibulsongkram Rajabhat University

⁵⁻⁶ อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

⁵⁻⁶ Lecturer for the Public Administration program Pibulsongkram Rajabhat University

*E-mail: wongphan.p@psru.ac.th, เบอร์โทรศัพท์: 0942969293

source of income for the budget. It is extremely important for local development. In this regard, the authors aimed to convey the changes in the administration of local administrative governments in adopting geographic information systems for tax collection. As a result, revenue collection, tracking, and expediting taxes will be more efficient. The results of the change were positive. Tax collection takes less time to process and more to collect.

Keywords: Decentralization, Taxation, Geographic information system, Local government

บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 กล่าวถึงการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบหรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างเพียงพอ

อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจด้านการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีมาตั้งแต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีรายได้เป็นสัดส่วนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 และร้อยละ 35 ของรายได้รัฐบาลในปี พ.ศ.2544 และพ.ศ.2549 ตามลำดับ ซึ่งเปรียบเสมือนการก้าวเดินไปข้างหน้าของการคลังท้องถิ่นในประเทศไทย แต่ทั้งนี้ยังพบว่ารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประมาณครึ่งหนึ่งมีที่มาจากเงินอุดหนุนจากรัฐบาล สะท้อนให้เห็นว่าขีดความสามารถในการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดเก็บรายได้จากภาษีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดเก็บเอง เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่นั้นอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากปัญหาในการบริหารการจัดเก็บ เช่น การมีข้อยกเว้นในการจัดเก็บภาษีมากเกินไป การประเมินภาษีมีความยุ่งยาก (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2557)

อย่างไรก็ตามความพยายามในการเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยการนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้โดยเริ่มต้นในปีพ.ศ.2551 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้พัฒนาโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและการจัดเก็บรายได้ (New Ltax หรือ Ltax 2000) ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับ

ที่ดิน โรงเรือน และป้าย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานมากขึ้น โดยใช้ชื่อว่าโปรแกรมแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สิน และได้จดทะเบียนลิขสิทธิ์เป็นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น นอกจากนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นก็ได้มีการปรับปรุงโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองท้องถิ่นนำไปใช้ในการพัฒนาระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและระบบการจัดเก็บรายได้ โดยระบบการทำงานของโปรแกรมดังกล่าวองค์กรปกครองท้องถิ่นสามารถบันทึกฐานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินต่างๆ เช่น ที่ดิน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบกิจการค้าของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองและสามารถประมวลผลข้อมูลต่างๆ ได้ เช่น การคำนวณภาษีแต่ละประเภท การพิมพ์แบบรายงานตามระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, มปป.)

การนำเอาระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มาประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บภาษี เป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น สามารถช่วยให้การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสะดวก รวดเร็ว และสามารถจัดเก็บภาษีได้มากขึ้น เนื่องจากโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ทำให้ทราบขอบเขตการปกครองของหน่วยงานท้องถิ่น และทราบทรัพย์สินที่อยู่ภายในขอบเขตการปกครองของหน่วยงาน ทำให้ทราบที่ตั้งของทรัพย์สินและสามารถประเมินการเสียภาษีได้อย่างถูกต้องและแม่นยำขึ้น อีกทั้งยังสามารถทราบทรัพย์สินที่ชำระภาษีแล้วและยังไม่ได้ชำระภาษีอีกด้วย บทความนี้เป็นบทความวิชาการโดยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาไว้ดังนี้ 1) เพื่อศึกษาวิวัฒนาการการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย และ 2) เพื่อศึกษาการนำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) มาใช้ในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

วิวัฒนาการการจัดเก็บภาษีของประเทศไทย

ประเทศไทยได้เริ่มมีการจัดเก็บภาษีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย ซึ่งยุคนั้นเป็นการรวมอำนาจไว้ที่รัฐบาล มีการจัดเก็บภาษีในรูปแบบของสิ่งของ เนื่องจากเงินตรายังไม่สมบูรณ์ ต่อมาในสมัยอยุธยาได้แบ่งการบริหารการปกครองที่เรียกว่า จตุสดมภ์ โดยส่วนคลัง มีหน้าที่จัดเก็บส่วยอากร และในสมัยกรุงธนบุรี ได้มีการจัดเก็บภาษีโดยการประมูลจากเอกชน ในช่วงรัชกาลที่ 4 เป็นต้นมา ได้มีการทำหนังสือสัญญาทางพระราชไมตรี เก็บภาษีขาเข้าเพียง ร้อยละ 3 จัดตั้งหอรัษฎากรพิพัฒน์ เพื่อเป็นสำนักงานกลางในการจัดเก็บรายได้ของแผ่นดิน และได้มีการยกเลิกการประมูลรับเหมาผูกขาดเก็บภาษีจากเอกชน ยกกรมสรรพากรนอก และ กรมสรรพากรใน รวมเข้าด้วยกัน เรียกว่า กรมสรรพากร มีการกำหนดรูปแบบการคำนวณภาษีให้ทันสมัยขึ้น รวบรวมกฎหมายจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ จนถึงช่วง พ.ศ. 2535 รัฐบาลได้เริ่มนำเอาระบบภาษีมูลค่าเพิ่มมาใช้ในการจัดเก็บภาษี เกิดความซ้ำซ้อน ไม่เป็นธรรม จึงได้มีการแก้ไขอัตราการจัดเก็บภาษี ยกเลิกภาษีที่ไม่เหมาะสม เพิ่มภาษีประเภทใหม่ แก้ไขเพิ่มเติมให้รัดกุมและทันสมัย โดยที่กฎหมายภาษีอากร และภาษีอากรอยู่ในความรับผิดชอบของกรมสรรพากร (กรมสรรพากร, 2563)

ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานราชการ ตาม พระราชบัญญัติแผนและการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 รัฐบาลได้ กระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ดำเนินการจัดเก็บภาษีเอง เพื่อเป็นรายได้ในการนำไปพัฒนา ท้องถิ่น และท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดเก็บได้เท่าใดก็ถือเป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น โดยไม่ ต้องนำส่งรายได้ให้แก่รัฐบาล ซึ่งภาษีที่ท้องถิ่นสามารถดำเนินการจัดเก็บเอง เพื่อเป็นรายได้ขององค์กร ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และใบอนุญาตต่างๆ แต่หลังจากการปฏิรูปการจัดเก็บภาษี กฎหมาย ข้อบัญญัติ เครื่องมือ และองค์กรในการจัดเก็บภาษี ยังคงมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บภาษี ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากรที่ปรับเปลี่ยน โยกย้าย ปัญหาด้านปริมาณงานที่มากเกินไป ข้อมูลไม่เชื่อมโยง และ อาจตรวจสอบไม่ทั่วถึง ปัญหาด้านการจัดการ งบประมาณ ปัญหาด้านเศรษฐกิจ และปัญหาด้านเทคโนโลยี (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546)

ในปี พ.ศ.2535 ได้เริ่มศึกษาการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลทะเบียนทรัพย์สินกับการ จัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการค้า เพื่อเป็นฐานข้อมูลในการจัดเก็บภาษีให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งลักษณะของโปรแกรมทำงานบนระบบปฏิบัติการ DOS ต่อมาในปี พ.ศ.2539 สำนักพัฒนาเมือง กรมการปกครอง ได้รับการสนับสนุนเงินจาก UNDP ให้ไป ดำเนินการศึกษาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) กับการพัฒนาท้องถิ่นโดยสำนักงานสิ่งแวดล้อมไทยเป็นที่ ปรีกษาและมีเทศบาลนครราชสีมาและเทศบาลตำบลบ้านโป่งเป็นเทศบาลตัวอย่างทดลอง ต่อมาสำนักงาน สิ่งแวดล้อมไทยได้จัดทำโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและการจัดเก็บรายได้ (New LTax หรือ LTax 2000) ซึ่งลักษณะของโปรแกรมทำงานบนระบบปฏิบัติการ Windows ให้กรมการปกครอง เพื่อให้ เทศบาลนำไปใช้ในการปฏิบัติงานแต่การนำโปรแกรมฯ ไปใช้เทศบาลจะต้องมีการซื้อลิขสิทธิ์ เนื่องจากการ เขียนโปรแกรมบนฐานข้อมูล SQL ซึ่งในภาพรวมจะทำให้สิ้นเปลืองงบประมาณมาก จึงไม่ได้สนับสนุนให้ เทศบาลนำไปใช้

ในปี พ.ศ.2551 กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้เล็งเห็นความสำคัญในการนำระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (IT) มาใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้พัฒนาโปรแกรมแผนที่ภาษีและ ทะเบียนทรัพย์สินและการจัดเก็บรายได้ (New Ltax หรือ Ltax 2000) ให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบ สารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน โรงเรือน และป้าย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการบริหารงานมากขึ้น โดยใช้ชื่อว่าโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และได้จดทะเบียนลิขสิทธิ์ เป็นของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานโดย ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ นอกจากนี้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นก็ได้มีการปรับปรุงโปรแกรมแผนที่ภาษี และทะเบียนทรัพย์สินให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำไปใช้ในการ พัฒนาระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและระบบการจัดเก็บรายได้ โดยระบบการทำงานของ โปรแกรมดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบันทึกฐานข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินต่างๆ เช่น ที่ดิน โรงเรือน

และสิ่งปลูกสร้าง ป้าย และการประกอบกิจการค้าของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตการปกครองและสามารถประมวลผลข้อมูลต่างๆ ได้ เช่น การคำนวณภาษีแต่ละประเภท การพิมพ์แบบรายงานตามระบบงานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2559)

การนำระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS) มาใช้ในการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ Geographic Information System : GIS คือ กระบวนการทำงานเกี่ยวกับข้อมูลในเชิงพื้นที่ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ที่ใช้กำหนดข้อมูลและสารสนเทศ ที่มีความสัมพันธ์กับตำแหน่งในเชิงพื้นที่ เช่น ที่อยู่ บ้านเลขที่ สัมพันธ์กับตำแหน่งในแผนที่ ตำแหน่ง เส้นรุ้ง เส้นแวง ข้อมูลและแผนที่ใน GIS เป็นระบบข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในรูปของตารางข้อมูล และฐานข้อมูลที่มีส่วนสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงพื้นที่ (Spatial Data) ซึ่งรูปแบบทั้งหลายจะสามารถนำมาวิเคราะห์ด้วย GIS และความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงพื้นที่และทำให้สื่อความหมายในเรื่องการเปลี่ยนแปลงที่สัมพันธ์กับเวลาได้ เช่น การแพร่ขยายของโรคระบาด การเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน การบุกรุกทำลาย การเปลี่ยนแปลงของการใช้พื้นที่ ฯลฯ ข้อมูลเหล่านี้ เมื่อปรากฏบนแผนที่ทำให้สามารถแปลและสื่อความหมาย ใช้งานได้ง่าย GIS เป็นระบบข้อมูลข่าวสารที่เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์ แต่สามารถเชื่อมโยงกับสภาพภูมิศาสตร์อื่นๆ สภาพท้องที่ สภาพการทำงานของระบบสัมพันธ์กับสัดส่วนระยะทางและพื้นที่จริงบนแผนที่ (วรเดช จันทรศร และสมบัติ อยู่เมือง, 2545 หน้า 17)



ภาพที่ 1 ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ (GIS)

ที่มา : http://www.fio.co.th/gisfio/Data_Manual/01Introduction_to_GIS.pdf

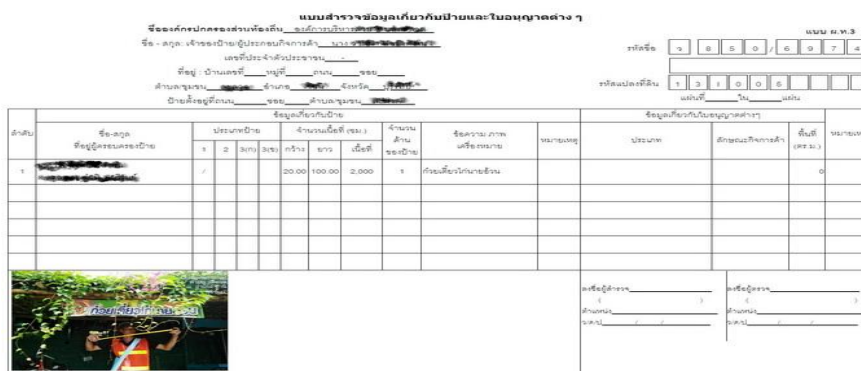
การประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ หรือ GIS เพื่อการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศมีใช้กันอย่างแพร่หลาย ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและการวางแผน ซึ่งการบริหารงานภาครัฐนั้น หลีกเลียงไม่ได้ที่จะต้องข้องเกี่ยวกับประชาชนและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งล้วนแล้วแต่ต้องการข้อมูลในเชิงพื้นที่ในการสนับสนุนการตัดสินใจ เพราะ GIS เป็นระบบสารสนเทศของข้อมูลในเชิงพื้นที่ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลอันซับซ้อนของพื้นที่ ที่ต้องทำการตัดสินใจวางแผนหรือแก้ปัญหา เพิ่มความรับรู้ข้อมูลในพื้นที่ที่ทำการศึกษาและมีการจัดการข้อมูลอย่างเป็นระบบ การประยุกต์ใช้ GIS สำหรับการบริหารราชการส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย เช่น การพัฒนาเศรษฐกิจ การคมนาคม ขนส่ง การสาธารณสุข การจัดการในสถานะฉุกเฉินและภัยพิบัติ การวางแผนการใช้

ประโยชน์ที่ดินและการจัดเก็บภาษีในการบริหารจัดการข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลในเชิงพื้นที่ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน การตัดสินใจและการวางแผน โดย GIS ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศชนิดหนึ่ง ที่มีการใช้เทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์มาช่วยในการนำเข้า จัดเก็บ และประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบในรูปแบบดิจิทัล จะช่วยให้ผู้ใช้สามารถทำการบริหารจัดการข้อมูลจำนวนมากได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลและทำการประมวลผลได้ในเวลาอันรวดเร็ว

การนำเข้าข้อมูล GIS เข้าสู่โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

เป็นขั้นตอนที่ทำต่อจากการทำแผนที่แม่บท ในกรณีที่หน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ยังไม่มีโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ขั้นตอนนี้จะกระทำหลังจากการสำรวจข้อมูลภาคสนาม แต่กรณีที่มีโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินอยู่แล้ว ควรนำเข้าข้อมูล GIS เข้าสู่โปรแกรมก่อน เพราะจะก่อให้เกิดความสะดวกในการออกเก็บข้อมูลภาคสนาม โดยจะทำให้ทราบว่าคุณสมบัติอะไรบ้างที่สมควรจะจัดเก็บก่อนหลังซึ่งจะดีกว่าการออกสำรวจภาคสนามก่อนแล้วจึงนำข้อมูลมาเข้าสู่โปรแกรมภายหลัง ซึ่งอาจจะทำให้เกิดความผิดพลาดได้ง่าย

การนำเข้าข้อมูล GIS เข้าสู่โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินจะเป็นการนำเข้าข้อมูล GIS ทั้งหมดเข้าสู่โปรแกรม ซึ่งต้องอาศัยความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้างของโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ในส่วนข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) และโครงสร้างชื่อตารางข้อมูล Shape file ในการนำเข้าข้อมูล GIS ซึ่งผู้ปฏิบัติงานควรทำการศึกษาและทำความเข้าใจรายละเอียดต่างๆ ก่อนดำเนินการนำเข้าข้อมูล GIS ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลเชิงพื้นที่ ได้แก่ แปลงที่ดิน โรงเรือน สิ่งปลูกสร้าง ข้อมูลป้าย และข้อมูลเชิงคุณลักษณะ เช่น สารบบที่ดิน เข้าสู่โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน เมื่อนำข้อมูลแผนที่ GIS เข้าสู่โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินเรียบร้อยแล้ว จะมีความสำคัญต่อการวางแผนการออกสำรวจภาคสนาม โดยจะทำให้ทราบวิธีการออกสำรวจและนำเข้าข้อมูลที่ได้จากการสำรวจภาคสนามตามลำดับก่อนและหลัง ซึ่งจะก่อให้เกิดการประหยัดในด้านการวางแผนด้านเวลาและทุนในการออกสำรวจภาคสนามได้เป็นอย่างดี อาลัย จันทร์พานิชย์, 2555 หน้า 125)



แบบสำรวจข้อมูลเกี่ยวกับแปลงและโฉนดที่ดินต่าง ๆ

ชื่อ - สกุล: นาย..... ตำแหน่ง:.....

ที่ตั้ง: บ้านเลขที่..... ซอย.....

ตำบล..... อำเภอ..... จังหวัด.....

ลำดับ	ชื่อ-สกุล ผู้ถือโฉนดที่ดิน	ประเภทโฉนด	จำนวนเนื้อที่ (ตร.ม.)	จำนวน โฉนดที่ดิน	ชื่อความหมาย หรือประเภท	หมายเหตุ	ประเภท	ลักษณะที่ปรากฏ	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมายเหตุ
1	20.00	100.00	2.000	1		0

ภาพถ่ายสำรวจ

ภาพที่ 2 ตัวอย่างแบบสำรวจภาษีป้าย (สำรวจภาคสนาม)
 ที่มา : <https://sakonkhonguide.com/business/1351.html>

แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน คือเครื่องมือที่ถูกพัฒนาขึ้นมาเพื่อใช้เพิ่มประสิทธิภาพในรับชำระภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีเป้าหมายที่ข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินภายในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับภาษี ที่จัดเก็บและผู้มีกรรมสิทธิ์ในทรัพย์สินนั้นๆ ที่มีหน้าที่ชำระภาษี โดยจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และครบถ้วน โดยกระทรวงมหาดไทยได้สั่งการให้เทศบาลทั่วประเทศจัดทำทะเบียนทรัพย์สินขึ้นในปี พ.ศ.2520 เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือจัดเก็บรายได้ ติดตาม เร่งรัดภาษี แต่แนวทางปฏิบัติยังไม่มีกำหนดแน่ชัด ต่อมาได้มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินมาใช้ปรับปรุงประสิทธิภาพทางการคลัง ในแผนแม่บทกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 3 (พ.ศ.2525-2529) จึงได้มีการศึกษาและพัฒนาจนถึงปัจจุบัน ประกอบด้วย

1) หลักของแปลงที่ดิน ข้อมูลเชิงพื้นที่ที่แสดงรูปร่างและตำแหน่งที่ตั้งของทรัพย์สิน รวมถึงข้อมูลทางกายภาพที่แสดงถึงตำแหน่งที่ตั้งของทรัพย์สินภายในเขตปกครอง โดยมีการจัดแบ่งพื้นที่ภายในเขตปกครองออกเป็นเขต(Zone) และเขตย่อย(Block) เพื่อให้สะดวกในการจัดเก็บเอกสารและค้นหา จากสมมุติฐานว่าสรรพสิ่งทั้งหลายที่ตั้งอยู่บนพื้นดินหากสามารถรู้ขอบเขตของแผ่นดิน ย่อมจะสามารถยกสรรพสิ่งทั้งหลายนั้นตั้งอยู่ตำแหน่งใด มีอะไรบ้าง ทรัพย์สินนั้นนำไปใช้ประโยชน์อย่างไร ใครเป็นผู้ครอบครองทรัพย์สิน และทรัพย์สินได้มาเมื่อใด

2) หลักของเจ้าของทรัพย์สิน ข้อมูลรายละเอียดเกี่ยวกับทรัพย์สินของผู้มีกรรมสิทธิ์แต่ละราย โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ จากกฎที่กำหนดให้เจ้าทรัพย์สินเป็นผู้เสียภาษี ได้แก่ พระราชบัญญัติภาษีโรงเรือนและที่ดิน พ.ศ.2475 มาตรา 40 พระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 มาตรา 7 และมาตรา 24 พระราชบัญญัติภาษีป้าย พ.ศ.2510 มาตรา 7 มาตรา 12 และมาตรา 18 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 เจ้าของกิจการจะต้องยื่นคำร้องขอใบอนุญาตทะเบียนทรัพย์สิน (ผ.ท.4) จะเป็นเอกสารทะเบียนแสดงข้อมูลทรัพย์สินทั้งหมดแทนตัวเจ้าของทรัพย์สิน 1 คน ซึ่งในทะเบียนข้อมูล ชื่อ ชื่อสกุล ที่อยู่ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก หรือเลขผู้เสียภาษีนิติบุคคลของเจ้าของทรัพย์สินและผู้ครอบครอง ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดินทุกแปลง ข้อมูลโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างทุกหลัง ข้อมูลการใช้ประโยชน์ในที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ผู้ครอบครองหรือผู้เช่า ข้อมูลป้าย การประกอบการค้าและพื้นที่การใช้ประโยชน์ที่ได้จากการสำรวจข้อมูลภาษี เพื่อประโยชน์ในการประเมินและจัดเก็บภาษี รวมทั้งค่าธรรมเนียมใบอนุญาตตามกฎหมายการสาธารณสุข โดยมีรหัสประจำแปลงที่ดิน (Lot) เป็นตัวเชื่อม

ผลการประยุกต์ใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินในการจัดเก็บภาษี

โปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (LTAX GIS) โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX 3000) ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (LTAX GIS) และโปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTA X 3000) รวมกับบริหารงานด้านการเงินและบัญชีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ (E-

LAAS) โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX 3000) ช่วยให้ระบบการจัดเก็บภาษีและเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถที่จะดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ได้ โดยไม่ต้องพึ่งพาเงินอุดหนุนหรือเงินอื่นที่รัฐบาลกลางจัดสรรให้ หรือพึ่งพาให้น้อยลง อันจะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารกิจการของตนเองมากขึ้น ช่วยให้ท้องถิ่นสามารถพึ่งพาตนเองได้มากขึ้น ช่วยลดปัญหาที่สะสมจากอดีตในการสืบค้นข้อมูลของเจ้าของทรัพย์สินให้เป็นปัจจุบัน ช่วยให้การบริหารงานคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพเปลี่ยนไปจากเดิมยิ่งขึ้น โดยจะเห็นว่ากระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินงาน โดยเฉพาะระบบการจัดเก็บรายได้ การนำส่งเงินและระบบการรายงานข้อมูล มีความถูกต้อง แม่นยำ ไม่เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานเหมือนการปฏิบัติงานด้วยระบบมือ (Manual) โดยสรุปผลการเปรียบเทียบได้ดังนี้ (thalingchan, n.d.)

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบการปฏิบัติงานด้วยระบบมือ (Manual) และ การปฏิบัติงาน ด้วยระบบ (LTAX 3000)

รายการ	ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้วยระบบมือ (Manual)	ระยะเวลาการปฏิบัติงานด้วยระบบ (LTAX 3000)
1. การยื่นแบบการชำระภาษีบำรุงท้องที่	ภายใน 3 วัน	ภายในสิ้นวันทำการ
2. การประเมินภาษีบำรุงท้องที่	ไม่น้อยกว่า 30 นาที	ภายใน 1 นาที
3. การรับชำระภาษีบำรุงท้องที่	ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	ภายใน 5 นาที
4. การยื่นแบบการชำระภาษีป้าย	ไม่น้อยกว่า 2 ชั่วโมง	ภายใน 10 นาที
5. การประเมินภาษีป้าย ภายใน	ไม่น้อยกว่า 10 วัน	วันถัดไปของสิ้นเดือน
6. การรับชำระภาษีป้าย	ไม่น้อยกว่า 1 เดือน	ภายในวันถัดไปของสิ้นปีงบประมาณ
7. การยื่นแบบการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ไม่น้อยกว่า 10 นาที	ภายใน 1 นาที
8. การประเมินภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ไม่น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	ภายใน 5 นาที
9. การรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน	ไม่น้อยกว่า 30 นาที	ภายใน 3 นาที
10. การสืบค้นแบบรายการต่าง ๆ		
11. การตรวจสอบผู้มายื่นแบบชำระภาษี		
12. การตรวจสอบการแจ้งประเมินภาษีฯ		
13. การตรวจสอบข้อมูลการรับชำระภาษี		
14. รายงานการสรุปการจัดเก็บภาษี		
15. รายละเอียดผู้ชำระภาษี		

ประสิทธิภาพการใช้แผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน จากกรณีศึกษาของชาติ งามจันทร์ (2561) ประชากรกลุ่มเป้าหมาย บุคลากรกองคลังองค์การบริหารส่วนตำบลพะวงต ผลการสำรวจหน่วยงานและผู้ที่อยู่ในเกณฑ์เสียภาษีท้องถิ่น มีผู้เสียภาษีเพิ่มขึ้น 209 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.35 ของผู้เสียภาษีปี 2560 ผลการจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีโรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างต่างๆจำนวน 1,971 หลัง มีทะเบียน

ทรัพย์สินของผู้ถือกรรมสิทธิ์และใช้ประโยชน์ในที่ดินแต่ละรายจำนวน 1,112 ราย โดยกองช่างได้จัดทำแผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินแล้วเสร็จในเดือนสิงหาคม พ.ศ.2561 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการใช้แผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประสิทธิภาพในการจัดการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.95 ประสิทธิภาพ ในการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน เพิ่มขึ้นร้อยละ 17.24 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีป้ายเพิ่มขึ้นร้อยละ 125 ประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ค่าธรรมเนียมและใบอนุญาต เพิ่มขึ้นร้อยละ 146.15 (ชาติ งามจันทร์, 2561)

การศึกษาการใช้งานระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่ม จังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลางจากการศึกษาของอัญชลี การปลุก และวีระกุล ชายผา (2563) พบว่าด้านความเข้าใจในเนื้อหาและวัตถุประสงค์ของการใช้ระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เมื่อเกิดข้อขัดข้องอันเกิดจากผู้เสียภาษีไม่ให้ความร่วมมือในขั้นตอนการ ชำระภาษี เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถอธิบายวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและ ทะเบียนทรัพย์สินได้ ด้านความพร้อมของทรัพยากรในการดำเนินการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียน ทรัพย์สิน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับระบบแผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน มีความสอดคล้องและมีประสิทธิภาพในการนำไปจัดเก็บภาษีทั้ง 3 ประเภทตาม ความเป็นจริง มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ด้านความร่วมมือระหว่างผู้กำหนดนโยบายและผู้นำ นโยบายไปปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก นโยบายและแนวทางปฏิบัติงานในการจัดทำแผนที่ ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 มีผลกระทบต่อการทำงานในระดับมากที่สุด ด้านการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินและการจัดเก็บรายได้อยู่ใน ระดับปานกลาง สำหรับประเด็นที่หน่วยงานเล็งเห็นความสำคัญของการจัดเก็บรายได้โดยมีการติดตามและ เร่งรัดไม่ให้มีภาษีค้างชำระ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก (อัญชลี การปลุก และวีระกุล ชายผา, 2563)

บทสรุป

ประเทศไทยได้เริ่มมีการจัดเก็บภาษีมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย มีการปฏิรูปการจัดเก็บภาษีมาจนถึงยุคปัจจุบัน โดยรัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดเก็บภาษีเองได้ แต่การจัดเก็บภาษี ก็ยังไม่มีประสิทธิภาพมากพอที่จะทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีเพิ่มมากขึ้น เพื่อนำรายได้จากการจัดเก็บภาษีไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างเต็มที่ เพราะยังมีปัญหาในเรื่องของอุปกรณ์ เทคโนโลยีที่อำนวยความสะดวกในการจัดเก็บภาษี บุคลากรยังขาดความเข้าใจในเรื่องของการปฏิบัติงาน และ ปริมาณงานของระบบภาษีทำให้การตรวจสอบอาจไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ สามารถ ตรวจสอบพื้นที่จัดเก็บภาษีได้อย่างทั่วถึง ดังนั้นการนำเอาระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์มา ประยุกต์ใช้ในการจัดเก็บภาษีเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีที่ช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถ

จัดเก็บภาษีได้มากขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีในการบริหารจัดการข้อมูล โดยเฉพาะข้อมูลในเชิงพื้นที่ซึ่งจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน จะช่วยให้บริหารจัดการข้อมูลจำนวนมหาศาลได้ด้วยความสะดวก รวดเร็ว สามารถค้นหาข้อมูลและทำการประมวลผลได้ในเวลาอันรวดเร็ว

เอกสารอ้างอิง

- ชาติ งามจันทร์. (2561). *การเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบล พะงาด อำเภอขามสะแกแสง จังหวัดนครราชสีมา*. งานวิจัยหลักสูตรปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก <http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/bitstream/123456789/8002/2/Fulltext.pdf2566>,
- ไททัศน์ มาลา, วิไลลักษณ์ เรืองสม และวลัยพร ชิมศรี. (2559). *การเสริมสร้างประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อความเป็นเลิศในด้านการจัดเก็บรายได้*. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- นครินทร์ เมฆไตรรัตน์. (2547). *ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. นนทบุรี: สถาบันพระปกเกล้า แผนกที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินโดยใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (LTAX GIS) โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX 3000). (ม.ป.ป. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2566, เข้าถึงได้จาก https://www.thalingchan.go.th/datacenter/doc_download/a_071116_112501.pdf.
- วรเดช จันทรศร และสมบัติ อยู่เมือง. (2545). *ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในการบริหารภาครัฐ*. สมาคมนักวิจัยมหาวิทยาลัยไทย, กรุงเทพมหานคร.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2557). *การคลังท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สกล ลิ้นทัย. (2563). *ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างเพื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันพระปกเกล้า.
- ส่วนนโยบายการคลังและพัฒนารายได้ สำนักบริหารการคลังท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (มปป.). *คู่มือการใช้โปรแกรมแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน (LTAX 3000)*. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- อัญชลี การปลูกและวีระกุล ชายผา. (2563). *การใช้งานระบบแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลุ่มจังหวัดภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนกลาง*. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อาลัย จันทรพาณิชย์. (2556). *ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อจัดทำแผนที่ภาษี*. มหาสารคาม: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ปัญหาการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ 24 ชั่วโมง

Problems with Police Operations 24 Hours a Day

วีระพล อนุพันธ์¹, พิชญา เหลืองรัตนเจริญ²

และปรัชญาไชย แชมช้อย³

Weeraphon Anuphan¹, Pitchaya Luangratanacharoen²

and Pruchyachai Chamchoi³

Received: 10/11/2566

Revised: 22/12/2566

Accepted: 29/12/2566

บทคัดย่อ

อาชีพตำรวจนั้นมาตั้งแต่ยุคสมัยกรุงศรีอยุธยา ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ และจับกุมป้องปรามผู้กระทำความผิด โดยอำนาจหน้าที่ดังกล่าวปฏิบัติสืบเนื่องกันมาหรือถือตามประเพณีการปฏิบัติจนถึงปัจจุบัน ซึ่งถูกถ่ายโอนอำนาจจากกระทรวงมหาดไทยไปขึ้นตรงต่อนายกรัฐมนตรี และเปลี่ยนชื่อเป็น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่ ปีพ.ศ.2541 ซึ่งในภาพรวมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ จะเป็นหน่วยที่ต้องปฏิบัติงาน บำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้กับประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง แต่ปัจจุบันสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ได้แบ่งโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 11 , พระราชกฤษฎีกา แบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และ กฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 โดยมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงและแก้ไขเพิ่มเติมอยู่ตลอด เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยมีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้โดยเฉพาะของข้าราชการตำรวจแต่ละส่วนราชการและตามตำแหน่งต่างๆ เพื่อให้ปฏิบัติงานได้ง่าย ไม่ซ้ำซ้อนกันภายในองค์กร และตามมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 ก็ยังกำหนด วัน เวลาทำงาน วันหยุดราชการตามประเพณี วันหยุดราชการประจำปี และการลาหยุดราชการของข้าราชการตำรวจ ให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ซึ่งก็เหมือนกับข้าราชการอื่นทั่วไป จึงไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นตำรวจตลอดเวลาอย่างที่เคยได้ยินกันมาตั้งแต่อดีต

คำสำคัญ: ตำรวจ, การทำงาน, การแบ่งส่วนราชการ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

¹Master's degree student, Master of Laws Program in laws, Faculty of Social Sciences and Local Development

Pibulsongkram Rajabhat University

^{2,3}อาจารย์สาขานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์และการพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

^{2,3}Professor, Faculty of Social Sciences and Local Development Pibulsongkram Rajabhat University

*E-mail : weeraphon129@gmail.com, เบอร์โทรศัพท์ 086-2123104

ABSTRACT

Police careers have existed since the Ayutthaya period. which has the power and duty to maintain order in the country and arrest and deter offenders The aforementioned powers and duties have been performed continually or in accordance with the traditions of practice until now. Which was transferred from the Ministry of Interior to go directly to the Prime Minister and changed its name to The Royal Thai Police since 1998, in which the overall image of the Royal Thai Police is a unit that has to work to treat suffering, nourish happiness for the people all the time. 24 hours, but currently the Royal Thai Police has divided the structure and powers according to the National Police Act B.E. 2522, Section 11, Royal Decree The division of government agencies, the Royal Thai Police, 2009 and the Ministerial Regulations to divide government agencies into the Royal Thai Police or other government agencies in the Royal Thai Police, 2009, with constant improvements, changes and additions. for the efficiency of police officers' performance with the specific powers and duties of the police each government department and by various positions for easy operation Not duplicate within the organization and according to section 9 of the National Police Act B.E. annual public holiday and public service leave of police officers to be in accordance with the regulations of the Council of Ministers which is like other civil servants Therefore, it is not necessary to be a policeman all the time as we have heard in the past.

Keyword: Police, Working, Division of Government

บทนำ

“ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ แต่งตั้งหรือสั่งให้ปฏิบัติหน้าที่ราชการตำรวจโดยได้รับเงินเดือนจากสวนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานอื่นของรัฐด้วย โดยตำรวจมีหน้าที่ตรวจตรารักษาความสงบ จับกุม และปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย รวมถึงบังคับใช้กฎหมาย เพื่อป้องกันการก่ออาชญากรรมและการกระทำความผิดในทางอาญาโดยมีอำนาจหน้าที่โดยชอบตามกฎหมาย

โดยข้าราชการตำรวจราชในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ นั้น จะมีชื่อเรียกเหมือนกันทั้งหมดและบัญญัติอำนาจหน้าที่โดยรวมไว้อย่างกว้างขวาง แต่เมื่อในหน่วยงานมีสังกัดหน่วยงานที่จะต้องแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเพื่อที่จะไม่ทำงานซ้ำซ้อนกัน สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงได้มีการแบ่งส่วนราชการไว้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และกฎกระทรวง

วัตถุประสงค์ในการศึกษาเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ 24 ชั่วโมง ทำให้ทราบถึงปัญหาของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจในแต่ละประเภท ว่ามีขอบเขต และอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย เฉพาะในขณะปฏิบัติหน้าที่ หรือในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่จะต้องมีหน้าที่ในการระงับเหตุหรือจับกุมผู้กระทำความผิดหรือไม่ หรือหากมีเหตุเกิดขึ้นต่อหน้าตนในกรณีที่ไม่ได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่จะมีความผิดฐานละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หรือไม่

หน้าที่และความรับผิดชอบโดยรวมของอาชีพตำรวจ

ตำรวจเป็นข้าราชการประจำประเภทหนึ่ง มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบกว้างขวางมาก จนยากที่จะสรุปได้ว่างานอันสมบูรณ์ของกรมตำรวจนั้น ควรสิ้นสุดหรือยุติลงที่ขั้นตอนหรือกระบวนการใด เพราะงานตำรวจนั้น ไม่มีกำหนดเวลาการปฏิบัติหน้าที่ที่แน่นอนเหมือนข้าราชการประเภทอื่นๆ (ยกเว้นตำรวจบางประเภทที่มีกำหนดเวลาการปฏิบัติหน้าที่เหมือนข้าราชการทั่ว ๆ ไป) ทั้งนี้ เนื่องจากปัญหาเรื่องความปลอดภัยในชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน หรือปัญหาอาชญากรรมอื่นๆ ที่ทำลายผลประโยชน์ของส่วนรวม มิได้มีปฏิทินกำหนดกาลเวลาไว้ล่วงหน้าว่าจะเกิดขึ้นกับใคร ที่ไหน เมื่อไร อย่างไร และนอกจากนี้ในบางครั้ง บางเรื่องที่ประชาชนมีปัญหาในทางส่วนตัว ซึ่งปัญหาเหล่านี้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของหน่วยงานใดที่รับผิดชอบโดยตรง หรือมีหน่วยงานรับผิดชอบโดยตรง แต่ประชาชนไปขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานนั้น ๆ ได้ไม่สะดวกเท่าที่ควร ประชาชนก็มักมาพึ่งพาหรือไปขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจเสมอ การปฏิบัติหน้าที่ประจำวันของตำรวจนั้นเรามักพบกันเสมอว่า ตำรวจต้องรับรู้หรือสัมผัสกับความเดือดร้อนของประชาชนในหลายรูปแบบ ซึ่งบางเรื่องย่อมมิใช่หน้าที่ โดยตรงของตำรวจแต่อย่างใด แต่ตำรวจก็จำเป็นต้องเข้าไปเกี่ยวข้องหรือดำเนินการตามควรแก่กรณี เพราะหาก ละเว้นหรือปฏิเสธการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว ย่อมเป็นสิ่งที่ขัดต่อความรู้สึกขั้นพื้นฐานของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งอย่างน้อยก็ต้องถูกวิจารณ์ว่าไม่ประพฤติตนเป็นข้าราชการที่ติดตามนโยบายของรัฐบาลที่วางไว้ และหากตำรวจไม่ยอมรับหรือปฏิเสธความช่วยเหลือมากเพียงใด ก็ย่อมส่งผลสะท้อนต่อภาพพจน์หรือภาพลักษณ์ของสถาบันตำรวจในทางเสื่อมเสียและเสื่อมศรัทธามากเพียงนั้น

ตำรวจเป็นข้าราชการ ที่มีหน้าที่แตกต่างจากข้าราชการอื่นโดยกฎหมายได้มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ไว้พอสรุปได้ดังนี้

1) หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจไทยทั่วไป (กริช ปัจฉิมสวัสดิ์ 2518: 13) หน้าที่และความรับผิดชอบของตำรวจในสังคมนั้นมีขอบเขตกว้างขวางจนมีผู้กล่าวว่า ตำรวจไทยมีหน้าที่มากมายครอบคลุมไปทั่วแทบทุกสิ่งทุกอย่างในสังคม อย่างไรก็ตามเป็นที่ทราบกันทั่วไปว่า หน้าที่หลักของตำรวจ ก็คือ หน้าที่บังคับใช้กฎหมายและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งทำให้ตำรวจมีภารกิจต่อเนื่องมากมาย ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ การสอบสวนคดีอาญา การตรวจท้องที่ การควบคุมการจราจร เป็นต้น จะเห็นได้ว่าเป็นการกระทำเพื่อดำรงไว้ซึ่งความสงบสุขหรือก่อให้เกิดความสงบสุขในสังคม จึงทำให้ตำรวจมีหน้าที่ที่จะต้องไปเกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ทั้งหลายต่าง ๆ ที่จะนำไปสู่ความวุ่นวายใน

สังคมได้ นอกจากนี้แล้วตำรวจยังมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไป เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมง ครั้นเมื่อประชาชนมีปัญหาจะมาหาหรือกับตำรวจ หรือเป็นคนกลางในการชี้แนะหรือตัดสินปัญหา เป็นไปในลักษณะที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

อย่างไรก็ดีหน้าที่ความรับผิดชอบของตำรวจที่มีอยู่ในปัจจุบันนี้ เป็นหน้าที่ที่ได้ปฏิบัติต่อเนื่องกันจากอดีตเรื่อยมา ซึ่งเรียกว่า การปฏิบัติหน้าที่แบบจารีตนิยมของตำรวจ คือ หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง (Law enforcement and order maintaining)

2) อำนาจและหน้าที่ของตำรวจที่บัญญัติไว้ใน พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 มาตรา 6 (ใหม่) เป็นบทบาทหน้าที่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในภาพรวมที่จะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัตินี้

มาตรา ๖ สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชา ของนายกรัฐมนตรี และมีหน้าที่และอำนาจ ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ

(2) ดูแล ควบคุม และกำกับการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจซึ่งปฏิบัติการ ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและกฎหมายอื่น

(3) ป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา

(4) รักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชน และความมั่นคงของราชอาณาจักร

(5) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นหน้าที่และอำนาจของข้าราชการตำรวจหรือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

(6) ช่วยเหลือการพัฒนาประเทศตามที่นายกรัฐมนตรีมอบหมาย

(7) ปฏิบัติการอื่นใดเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้การปฏิบัติการตามหน้าที่และอำนาจ ตาม (1) (2) (3)

(4) หรือ (5) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3) หน้าที่ตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ซึ่งกฎหมายฉบับนี้ได้บัญญัติถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจอยู่หลายประการ คือ อำนาจสืบสวนได้ทั่วราชอาณาจักร อำนาจสอบสวนคดีอาญาได้ภายในเขตของตน อำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดอาญาทั้งในกรณีมีหมายจับและไม่มีหมายจับ ตลอดถึงอำนาจในการค้น และการควบคุมผู้ถูกจับกุม โดยหน้าที่ดังกล่าวทำให้เห็นถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจที่เกี่ยวกับการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่สังคมอย่างเด่นชัด

ความแปลกในอาชีพตำรวจมีอยู่มาก แม้แต่การพักผ่อนนอกเวลางานก็ยังไม่ค่อยจะเหมือนฝ่ายใด ความรับผิดชอบของตำรวจมีอยู่ตลอดไป นับแต่เริ่มรับราชการ จนกว่าจะพ้นภาระหน้าที่ เพราะหน้าที่และอำนาจซึ่งบัญญัติไว้ในกฎหมาย จึงได้พักผ่อน หรืออาจจะต้องทำหน้าที่ติดต่อกันตลอดไป ขณะที่ทุกคนกำลังพักผ่อน ตำรวจต้องเพิ่มการรักษาความปลอดภัยทุกหน้าที่ ถึงแม้ตำรวจบางคนออกจากเวรยามหรือจากงาน

ประจำที่ต้องปฏิบัติ ตำรวจควรได้พักผ่อนแต่บางคนอาจไม่ได้พัก เพราะมีงานธุรการประจำวัน งานบริการต่างๆและงานบางอย่างที่เกี่ยวกับกระบวนการยุติธรรม เช่น การสอบสวน รวบรวมพยานหลักฐาน การส่งสำนวนสั่งฟ้องหรือสั่งไม่ฟ้องการเป็นพยาน ในคดีอาญาชั้นศาล หรือต้องปฏิบัติตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ซึ่งต้องกระทำในเวลาราชการและนอกเวลาราชการ บางเรื่องต้องเร่งรัดให้ทันตามกำหนดเวลา เช่น การฝากขัง เป็นต้น ซึ่งระยะเวลาการทำงานดังกล่าวอาจมีระยะเวลาไม่แน่นอนอาจต่อเนื่องกันวันเดียวหรือหลายวัน เป็นการทำงานที่ไม่เป็นเวลาทำงานเหมือนข้าราชการอื่น (สำนักงานตำรวจแห่งชาติ, 2561)

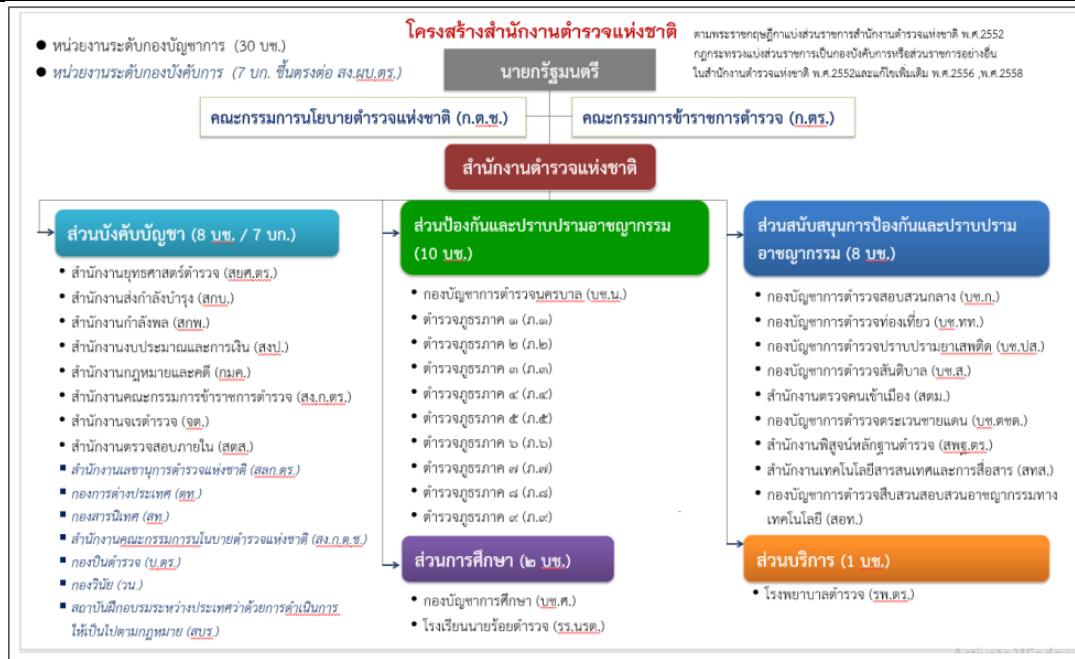
ถึงแม้ การแต่งเครื่องแบบเฉพาะการปฏิบัติหน้าที่ ทำให้ผู้วางเว้นจากหน้าที่ได้รับการพักผ่อนตามสมควร อย่างไรก็ตาม หากพบการกระทำผิดซึ่งหน้าหรือผู้ที่รู้จักตำรวจร้องขอให้จับกุม โดยมีเหตุอันสมควร และแจ้งด้วยว่าได้ร้องทุกข์ไว้ตามระเบียบแล้ว ตำรวจก็ยังมีอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายได้ให้ดำเนินการได้

แต่แม้เจ้าหน้าที่ตำรวจจะมีอำนาจหน้าที่ครอบคลุมมากมาย ตำรวจส่วนใหญ่เป็นตำรวจที่ดีพยายามที่จะทุ่มเทในการทำงานเพื่อบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชน มีใจรักในงานของตำรวจที่ต้องการรับใช้ประชาชนและอำนวยความสะดวกให้แก่สังคม เพื่อให้สังคมอยู่กันอย่างมีความสงบเรียบร้อย เช่น ช่วยเหลือประชาชนรถเสียช่วยติดตามหาช่างมาซ่อมให้ หรือช่วยเปลี่ยนยางอะไหล่เมื่อรถประชาชนยางแตก ช่วยไปส่งประชาชนเมื่อพบอยู่บนท้องถนนหรือช่วยเหลือคาร์ดินทางกลับภูมิลำเนา แต่ก็มีเจ้าหน้าที่ตำรวจบางส่วนที่ใช้อำนาจในทางมิชอบเกินขอบเขตจนไปกระทบต่อสิทธิมนุษยชนของประชาชน เช่น เรียกรับสินบน ไม่ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเดินทางมาขอความช่วยเหลือ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตำรวจทุกคนควรที่จะร่วมกันในการสร้างแนวคิดทัศนคติให้เจ้าหน้าที่ตำรวจคำนึงถึงหลักกฎหมายและหลักสิทธิมนุษยชนในการปฏิบัติหน้าที่มากกว่าสิ่งอื่น และให้การปฏิบัติหน้าที่ให้เข้าสู่กระบวนการหรือระบบยุติธรรมอย่างเป็นขั้นเป็นตอน การปฏิบัติงาน ต่างๆ ก็จะไม่เกิดการผลกระทบต่อสิทธิมนุษยชนของประชาชน และให้รำลึกอยู่เสมอว่าการใช้อำนาจในหน้าที่ควรอยู่ในกฎเกณฑ์ที่กฎหมายกำหนด และไม่ใช้อำนาจเกินขอบเขต (พิเชษฐ์ พิณทอง, 2554, น.33-34)

อาชีพตำรวจแม้จะมีหน้าที่อยู่หลายด้านก็ได้มีการกำหนดและแบ่งส่วนราชการต่างๆเอาไว้แล้ว ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 มาตรา 11 การแบ่งส่วนราชการเป็นกองบัญชาการหรือการจัดตั้งกองบัญชาการให้ตราเป็น พระราชกฤษฎีกา และการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการ หรือส่วนราชการหรือหน่วยงานอย่างอื่น หรือในระดับต่ำลงไป ให้ออกเป็นกฎกระทรวง เช่น

- พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 เป็นการแบ่งส่วนราชการในระดับกองบัญชาการ

- กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการอย่างอื่นในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เป็นการแบ่งส่วนราชการในระดับกองบังคับการ หรือระดับต่ำลงมา



ภาพที่ 1: โครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแผนปฏิบัติราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ที่มา : <https://welfarepolice.com/new/news/read/380>

และในระดับสถานีตำรวจก็ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 ลงวันที่ 27 กันยายน 2555 เอาไว้ด้วย จึงขอยกตัวอย่างโครงสร้างในสถานีตำรวจบางรูปแบบมาเสนอ เช่น

จากกรณีการวิเคราะห์และทบทวนโครงสร้างของตำรวจ

ตำรวจทุกนายในสำนักงานตำรวจแห่งชาตินั้นเป็นข้าราชการตำรวจ ตามมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 เหมือนกัน แต่มีอำนาจและหน้าที่ในการปฏิบัติไม่เหมือนกัน โดยมีความแตกต่างกันไปในแต่ละส่วนราชการ ซึ่งตามการแบ่งส่วนราชการดังกล่าว ก็ได้กำหนดให้ตำรวจทุกส่วนราชการมีอำนาจรักษาความสงบเรียบร้อย หรือมีอำนาจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาและมีอำนาจตามบทกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดอาญาทั้งหมด เช่น กองบัญชาการสื่อสาร โรงเรียนตำรวจ โรงพยาบาลตำรวจ วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ สถาบันนิติเวชวิทยา กองบินตำรวจ ก็จะมีอำนาจในการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยงานเอาไว้โดยเฉพาะ แตกต่างกันไปตามภารกิจ แต่ก็จะมีถ้อยคำที่ท้าวไว้เสมอว่าให้ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

แต่อย่างไรก็ตามการเป็นตำรวจแม้จะมีบทบาทหน้าที่มากมาย ก็ต้องมีเวลาพักผ่อน ซึ่งตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 มาตรา ๙ ก็ได้กำหนดเวลาการทำงานของตำรวจไว้ว่า วัน เวลาทำงาน วันหยุดราชการตามประเพณี วันหยุดราชการประจำปี และการลาหยุดราชการของข้าราชการตำรวจให้เป็นไปตามที่คณะรัฐมนตรีกำหนด ซึ่งก็จะโยนไปยังระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวล

ระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 23 การปฏิบัติราชการ พ.ศ.2557 ซึ่งลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจบางประเภท เช่น งานธุรการ ก็จะเหมือนกับข้าราชการอื่น แต่ตามมาตรา 9 นี้ก็ได้ให้อำนาจคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) กำหนดให้ข้าราชการตำรวจต้องปฏิบัติหน้าที่ตามวัน เวลา ที่แตกต่างจากที่คณะรัฐมนตรีกำหนดก็ได้ในกรณีจำเป็น เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ จึงสามารถกำหนดเวลาการทำงานขึ้นเองได้ เปรียบเทียบการกรขึ้นเวรของ หมอหรือพยาบาล เพราะการปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจนั้นเป็นหน่วยปฏิบัติที่ต้องปฏิบัติ 24 ชั่วโมง จึงต้องมีหน้าที่เวรยามตามตำแหน่งหน้าที่ เพื่อสับเปลี่ยนหมุนเวียนการมาปฏิบัติหน้าที่เพื่อที่จะเตรียมความพร้อมในการให้บริการประชาชน ที่มีปัญหาความเดือดร้อนมาขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ หรือการออกตรวจพื้นที่เช่น พนักงานสอบสวน ตำรวจสายตรวจ ตำรวจจราจร จะมีการจัดตารางเวรเป็นผลัดแล้วแต่กรณี ซึ่งตำรวจเหล่านี้แม้มีอำนาจสืบสวนทั่วราชอาณาจักร แต่เมื่อมีการแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบกันไว้แล้ว ตำรวจซึ่งประจำอยู่สถานีตำรวจแห่งหนึ่งจะไม่ไปทำงานสืบสวนคดีอาญาในอีกท้องที่หนึ่งก็ได้ซึ่งการปฏิบัติจะไม่ข้ามเขตกัน โดยที่จะไม่เป็นความผิดฐานเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ เพราะเป็นเรื่องของการมีอำนาจแต่ไม่มีหน้าที่

แต่ถ้าหากเมื่อตำรวจผู้ที่ปฏิบัติงานตามเวลาราชการ หรือว่างเว้นจากการเข้าเวรหรือจากการปฏิบัติอื่นๆ ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายแล้ว จะยังถือว่าปฏิบัติหน้าที่อยู่หรือไม่

ซึ่งผู้บังคับบัญชาของตำรวจท่านหนึ่งได้กล่าว การเป็นตำรวจ ต้องเป็น 24 ชั่วโมง - Police News Varieties ซึ่งมีข่าวเมื่อ วันที่ 18 ต.ค.2562 พ.ต.อ.กฤษณะ พัฒนเจริญ รอง โฆษก ตร. เปิดเผยกรณีที่มีการเผยแพร่คลิปในสื่อสังคมออนไลน์ เหตุเจ้าหน้าที่ตำรวจทำร้ายประชาชนที่มาสอบถามความคืบหน้าคดี ในพื้นที่ สภ.เมืองอุดรธานี ว่าได้รับรายงานจาก ภ.จว.อุดรธานี จากการตรวจสอบคลิปดังกล่าวพบว่าชายในคลิปเป็นผู้ได้บังคับบัญชาในสังกัดคือ ร.ต.อ.เรืองเดช ศรีนวลจันทร์ รอง สว.(สอบสวน) สภ.เมืองอุดรธานี เบื้องต้นทราบว่า ขณะเกิดเหตุ นั้น ร.ต.อ.เรืองเดชฯ ไม่อยู่ในขณะปฏิบัติหน้าที่ออกเวรแล้วกรณีในคลิป อ้างเป็นตัวแทนผู้เสียหายมาติดตามความคืบหน้าคดี แต่เกิดมีปากเสียงกระทบกระทั่งในเบื้องต้นผู้ที่ถูกกล่าวอ้างว่าถูกทำร้ายยังไม่ได้มาร้องทุกข์ กับพนักงานสอบสวน ขณะนี้ ภ.จว.อุดรธานี ได้มีคำสั่งให้ตรวจสอบข้อเท็จจริง พร้อมทั้งตั้งคณะกรรมการสอบสวนข้อเท็จจริง ตามระเบียบและให้เจ้าหน้าที่ตำรวจคู่กรณีมาประจำที่ ศปก.ภ.จว.อุดรธานี หากการตรวจสอบพบว่ามีความผิดจริง จะมีการเอาผิดทั้งวินัยและถูกดำเนินคดีอาญาตามขั้นตอนของกฎหมายอย่างเด็ดขาดต่อไป โดยในส่วนของคดีรณเด็ยวชนนั้น ได้นัดหมายคู่กรณีให้มาไกล่เกลี่ยกัน ในวันที่ 19 ต.ค. 62 และได้สอบสวนในคดีนี้มาอย่างต่อเนื่อง เป็นธรรม กับทุกฝ่ายมาโดยตลอด ตามขั้นตอนของกฎหมาย

ซึ่งจากกรณีดังกล่าว เจ้าหน้าที่ตำรวจคนดังกล่าวแม้จะไม่อยู่ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่การประพฤติตนของเจ้าหน้าที่ตำรวจคนดังกล่าวจะมีความผิดในทางอาญาหรือทางวินัยหรือไม่ก็ตาม โดยในสายการบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามคำสั่งที่ 1212/2537 ให้ผู้บังคับบัญชามีหน้าที่ในการ กวดขัน กำกับดูแล สอดส่องความประพฤติและพฤติกรรมของข้าราชการตำรวจภายใต้การปกครองบังคับบัญชาอย่างใกล้ชิด

ซึ่งกรณีดังกล่าวนี้หมายถึงการให้ตำรวจประพฤติตนและดำรงไว้ซึ่งวินัยของข้าราชการตำรวจ ทั้งเวลาราชการ และนอกเวลาราชการ (Reporter4, 2563)

และจากผู้เขียนบทความทางนิติศาสตร์ เรื่อง **อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษารณณ์ไม่แต่งเครื่องแบบ** ได้กล่าวว่า

1) อำนาจของตำรวจตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

มาตราสำคัญตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญานั้น มาตรา 2 (16) บัญญัติไว้ว่า “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจ” หมายความว่าเจ้าพนักงานซึ่งกฎหมายให้มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ให้รวมทั้งพศติ เจ้าพนักงานกรมสรรพสามิต กรมศุลกากร กรมเจ้าท่า พนักงานตรวจคนเข้าเมือง และเจ้าพนักงานอื่นๆ ในเมื่อทำการอันเกี่ยวกับการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งตนมีหน้าที่ต้องจับกุมหรือปราบปรามและมาตรา 17 “พนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจมีอำนาจทำการสืบสวนคดีอาญาได้” อย่างไรก็ตามความแตกต่างระหว่างอำนาจของเจ้าพนักงานฝ่ายปกครองกับตำรวจนั้นคือเจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วราชอาณาจักร ส่วนเจ้าพนักงานปกครองนั้นปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่ของตนเองยกตัวอย่างเช่น ศาลฎีกาเคยพิพากษาเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าวไว้ดังนี้คือ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1259/2542

เจ้าพนักงานตำรวจประจำสถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน มีอำนาจและหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ทำการจับกุมปราบปรามผู้กระทำความผิดกฎหมาย มีอำนาจทำการสืบสวนคดีอาญาได้ตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 17 อำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดและสืบสวนคดีอาญาอาญาได้ทั่วราชอาณาจักร ดังนั้น ย่อมมีอำนาจที่จะไปจับกุมจำเลยที่ 1 ซึ่งมีที่อยู่ในเขตท้องที่สถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกรได้ โดยการจับจำเลยที่ 1 เป็นตัวการร่วมกระทำความผิดกับจำเลยที่ 2 ในการกระทำความผิดฐานขายเมทแอมเฟตามีน การที่จำเลยที่ 2 ขายเมทแอมเฟตามีนให้แก่เจ้าหน้าที่ตำรวจอันเป็นความผิดซึ่งหน้าเมื่อจำเลยที่ 2 ถูกจับกุมแล้วได้นำเจ้าหน้าที่ตำรวจไปจับกุมจำเลยที่ 1 เป็นการต่อเนื่องกันทันที ถือได้ว่ากระทำความผิดซึ่งหน้าด้วยเช่นกันเพราะหากล่าช้าจำเลยที่ 1 ก็อาจหลบหนีไปได้ การกระทำความผิดของจำเลยทั้งสองเป็นความผิดต่อเนื่อง และกระทำต่อเนื่องกันทั้งในท้องที่สถานีตำรวจนครบาลบางขุนเทียน และสถานีตำรวจนครบาลวัดพระยาไกร

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 140/2490

ตำรวจมีอำนาจจับกุมผู้กระทำความผิดอาญา ซึ่งตนไปนอกเขตที่ตนประจำการอยู่ได้ และเมื่อเรียกสินบนจากผู้กระทำความผิดนั้นก็ต้องเป็นมาตรฐานเจ้าพนักงานเรียก สินบน (ประชุมใหญ่ครั้งที่ 3/2489)

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 6880/2541

เจ้าพนักงานตำรวจมีอำนาจสืบสวนคดีอาญานอกเขตท้องที่ของตนได้ ดังนั้น เมื่อเจ้าพนักงานตำรวจสืบสวนแล้วพบการกระทำความผิดในลักษณะซึ่งหน้า เจ้าพนักงานตำรวจก็มีสิทธิจับผู้กระทำความผิดซึ่งหน้าได้แม้อยู่นอกเขตท้องที่ของตน

จากกรณีทั้งสามเรื่องดังกล่าวจะเห็นได้ว่าศาลฎีกาวางหลักไว้ว่าในกรณีการสืบสวนจับกุมเจ้าหน้าที่ตำรวจเข้าเวรหรือไม่ แต่งเครื่องแบบหรือไม่ ย่อมมีอำนาจที่จะติดตามสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดได้เสมอ อาจจะได้ชัดเจนจากกรณีการสืบสวนจับกุมของตำรวจชุดสืบสวนนอกเครื่องแบบ แต่การจับกุมนั้นจะต้องปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาอย่างเคร่งครัด และต้องมีตำแหน่งหน้าที่ให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาอีกด้วย

2) ผลของการไม่ปฏิบัติหน้าที่ของตำรวจ

มีเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวนหนึ่ง ทราบอำนาจหน้าที่ของตนเป็นอย่างดี มักจะหลีกเลี่ยงเช่นไม่ยอมแต่งเครื่องแบบเพื่อให้ตนเองพ้นผิด ในกรณีที่มีความผิดอาญาเกิดขึ้นแล้วไม่ดำเนินการจับกุม เนื่องจากเห็นว่าเป็นความเสี่ยงหรือไม่ต้องการอยากรับผิด อย่างไรก็ตามการแต่งเครื่องแบบหรือไม่ มีอาจอ้างเป็นเหตุยกเว้นความรับผิดชอบ หากเป็นความผิดซึ่งหน้าและตนมีหน้าที่โดยตรงในการสืบสวนจับกุมก็ยังคงต้องดำเนินการ ดังตัวอย่างตามข้อเท็จจริงตามคำพิพากษา กล่าวคือ

เจ้าพนักงานตำรวจพบเห็น ส. กับพวกเล่นการพนันชนไก่อันเป็นความผิดอาญา มีหน้าที่ต้องทำการจับกุมผู้กระทำความผิด แต่กลับไม่ทำการจับกุมและเรียกรับเงินจำนวน 1,500 บาท จาก ส. เพื่อจะไม่จับกุมตามหน้าที่ การกระทำเป็นความผิดตาม ป.อาญา มาตรา 149

หรือในกรณีที่เจ้าพนักงานตำรวจ เข้าไปในห้องเล่นการพนันพบผู้เล่นกำลังเล่นพนันเอาทรัพย์สินกันแล้วไม่ทำการจับกุมย่อมก่อให้เกิดความเสียหายแก่ราชการกรมตำรวจจำเลยจึงมีความผิดฐานเป็นเจ้าพนักงานปฏิบัติหน้าที่โดยมิชอบ

ซึ่งผู้เขียนได้สรุปบทความข้างต้นว่า ตำรวจไทยไม่เคยได้ใช้ข้ออ้างดังกล่าว ไม่ว่าจะแต่งเครื่องแบบหรือไม่แต่ง เข้าเวรหรือไม่ได้เข้าเวร แต่กรณีทั้งหมดนั้นเกิดจากการที่ตำรวจมีอำนาจหน้าที่ในการปฏิบัติตามกฎหมายทั้งสิ้น(เทิดสยาม บุญยเสนา, 2558)

บทสรุป

ฉะนั้นแล้วเมื่อมีการแบ่งส่วนราชการ และอำนาจหน้าที่ของตำรวจไว้โดยเฉพาะแต่ส่วนราชการแล้ว ในที่นี้ผู้เขียนจึงขอยกตัวอย่างการกำหนดอำนาจหน้าที่ของตำแหน่งในสถานีตำรวจ ตามคำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่ 537/2555 ลงวันที่ 27 ตุลาคม 2555 ซึ่งแบ่งย่อยลงมาจากส่วนราชการต่างๆ เพื่อที่จะได้ทราบถึงกรอบอำนาจหน้าที่ของตำรวจซึ่งมีหน้าที่โดยทั่วๆ ไป และมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา เช่น

1) งานอำนวยการหรือธุรการ ทำหน้าที่เกี่ยวกับการวางแผน ควบคุม กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลงานที่เกี่ยวกับนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนงานสถานีตำรวจ งานการบริหารบุคลากร การศึกษาการฝึกอบรม งานวิชาการ สวัสดิการ การพัฒนา การบริหารจัดการ งบประมาณ การเงิน การพัสดุ การพลานการและสรรพาวุธ การส่งกำลังบำรุง รวมทั้งลักษณะงานที่เกี่ยวข้องหรือเป็นส่วนประกอบเพื่อส่งเสริมหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานในสถานีตำรวจ

2) งานป้องกันปราบปราม ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานปราบปรามการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและพระราชบัญญัติ ต่าง ๆ ที่มีโทษทางอาญาทุกฉบับ ,งานที่ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา, งานการจัดกำลังร่วมในการถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ,การควบคุมความสงบเรียบร้อย กรณีมีเหตุพิเศษต่างๆ เช่น การจัดงานตามประเพณี การชุมนุมประชุม และอื่น ๆ , ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับงานป้องกันปราบปราม

3) งานจราจรทำหน้าที่เกี่ยวกับงานวางแผนจัดการและควบคุมการจราจร ตลอดจนจัดทำแผนที่จราจรของพื้นที่, งานสอดส่อง ตรวจตรา แนะนำ ให้ประชาชนผู้ใช้รถใช้ถนนปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับเกี่ยวกับการจราจร,ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินีและพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ,ปฏิบัติงานร่วมกับงานป้องกันปราบปราม ตรวจค้นจับกุม ในการควบคุมความสงบเรียบร้อย,งานที่ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา,ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจราจร

4) งานสืบสวน ทำหน้าที่สืบสวนการกระทำความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาและการปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา,สืบสวนหาข่าวและรวบรวมข้อมูล ข้อเท็จจริงหลักฐานรวมทั้งประสานการปฏิบัติกับงานอื่นในสถานีตำรวจหรือหน่วยงานอื่น เพื่อประโยชน์ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน อันได้แก่ การป้องกันเหตุร้าย เหตุรุนแรงการกระทำผิดต่างๆ ทั้งจากแหล่งข่าวทั่วไป,ปฏิบัติหน้าที่ถวายความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์พระราชินี และพระบรมวงศานุวงศ์ ที่เสด็จพระราชดำเนินเข้ามาในพื้นที่ของสถานีตำรวจ

เมื่อพิจารณาจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ไม่มีอำนาจให้มีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา อย่างเช่น งานอำนวยการหรืองานธุรการ ก็คงมีหน้าที่และการปฏิบัติงานตามเวลาราชการตามปกติทั่วไป ตามที่กำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 มาตรา 9 และระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี ลักษณะที่ 23 การปฏิบัติราชการ พ.ศ. 2557 ซึ่งคล้ายกับข้าราชการอื่น

แต่หากเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจที่กฎหมายให้อำนาจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและให้ปฏิบัติตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา หรือปฏิบัติตามกฎหมายอื่นที่เกี่ยวกับความผิดอาญา เช่น งานป้องกันปราบปราม หรืองานสืบสวน แม้จะมีอำนาจในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดได้ทั่วราชอาณาจักร

ซึ่งงานประเภทดังกล่าวนี้สามารถกำหนดเวลาการทำงานขึ้นเองได้ เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ แต่งานดังกล่าวก็ควรมีได้ปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมง เพราะการปฏิบัติหน้าที่นั้นต้องมีคำสั่งในการปฏิบัติและการมอบหมายอย่างชัดเจนจากผู้บังคับบัญชา หากเว้นจากหน้าที่ก็จะได้รับการพักผ่อนเหมือนเช่นข้าราชการอื่น แต่หากเกิดความผิดซึ่งหน้าที่กระทำลงต่อหน้าตนหรือมีผู้มาแจ้งความร้องทุกข์กับตนโดยตรง แม้จะมีได้ปฏิบัติหน้าที่อยู่ก็สามารถที่จะเข้ารับหน้าที่ดังกล่าวได้

จากการศึกษาถึงอำนาจหน้าที่ของตำรวจว่ามีหน้าที่ตลอด 24 ชั่วโมงหรือไม่นั้น จึงสรุปได้ว่าตำรวจคนเดียวไม่น่าจะปฏิบัติหน้าที่ได้ตลอดเวลา และการปฏิบัติหน้าที่ใดๆจะต้องมีกฎหมายให้อำนาจและกำหนดหน้าที่ไว้โดยเฉพาะ

เอกสารอ้างอิง

- เทิดสยาม บุญยเสนา. (2558). อำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ: ศึกษากรณีไม่แต่งเครื่องแบบ. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก <https://thamaaya.wordpress.com/2015/06/03>
- พิเชษฐ์ พิณทอง. (2554). การใช้อำนาจหน้าที่เกินขอบเขตของตำรวจ: ผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน. *วารสารกระบวนยุติธรรม*, 4(1), 33-46.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 (2565,16 ตุลาคม)*, ราชกิจจานุเบกษา (เล่มที่139 ตอนที่ 64ก,น.3 มาตรา 4), *หน้าที่และความรับผิดชอบของกรมตำรวจ บทที่3 กรมตำรวจในพุทธศักราช 2541*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//01890/chapter3.pdf
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 (2565,16 ตุลาคม)*. ราชกิจจานุเบกษา (เล่มที่139 ตอนที่ 64ก,น.3 มาตรา 6). [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//01890/chapter3.pdf
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา (ตามมาตรา 17,18,78-86,87, 91-104) [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก <https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/intro-page>
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561). *พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2565 (2565,16 ตุลาคม)*. ราชกิจจานุเบกษา (เล่มที่139 ตอนที่64ก, น.5-6 มาตรา 11). [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//01890/chapter3.pdf
- สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2552). *พระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2552 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 126 ตอนที่ 65ก หน้า 1*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก <https://dl.parliament.go.th/handle/20.500.13072/26061>

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2557). ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ว่าด้วยประมวลระเบียบการตำรวจไม่เกี่ยวกับคดี
ลักษณะที่ 23 การปฏิบัติราชการ พ.ศ.2557. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2565, เข้าถึงได้จาก
<https://sameadum.metro.police.go.th/wp-content/uploads/2022/01>.

POLICE news varieties. (2552). การเป็นตำรวจต้องเป็น 24ชั่วโมง. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กันยายน
2565, เข้าถึงได้จาก <https://policenewsvarieties.com/การเป็นตำรวจ-ต้องเป็น-24ช/>.

Rethinking the Concept of Digital Citizenship: A Sociological Perspective

Received: 31/11/2566

Revised: 22/12/2566

Accepted: 28/12/2566

Patiphan Pholmat¹

ABSTRACT

This academic article aimed to review the concept of digital citizenship from a sociological perspective. This was the origin of the concept of citizenship in a democratic regime, to ensure that everyone in the state and country had equal access to their rights. Therefore, it was a concept that was not just a description of the status of citizens. Rather, it described the practice of online political participation that included the ability to use digital tools, understanding social issues including creating a mobilization network to fight against social injustice which is a characteristic of active citizens in a digital society. It was also found that the digital divide is a key issue of digital citizenship. Since people who do not had access to the internet and do not have the digital ability that may affect political participation in a democratic society and learning to develop oneself to be a good citizen of their country.

Keywords: Digital Citizenship, Online Political Participation, Sociology

Introduction

Citizenship is a theory that vibrates the underperforming state while helping the marginalized redistribute state resources. Citizenship was developed by sociologists to explain the rights that the state grants to citizens in societies where capitalism begins to exploit the individual (Marshall, 1950), including the unconventional political participation of individuals in the equitable distribution of the state's scarce resources under democratic regimes (Turner, 1990). Citizenship, then, can only be evident when individuals participate in social injustice when the state fails and interferes with individuals' livelihoods (Turner, 1997). Therefore, individuals

¹ Lecturer, Media and Global Innovative Communication Program, Institute of International Studies,
Ramkhamhaeng University
E-mail: patiphan.p@iis.ru.ac.th

participate in the state in a variety of ways, which is referred to as “active citizenship,” such as forming civic society, social movements, activists, and associations (Janoski & Gran, 2002).

As Emejulu and McGreger (2016) noted, since the original, the dynamics of citizenship have developed through digitization, as has depoliticization. This is because norms for acceptable, responsible use of digital media have been highlighted (Ribble & Bailey, 2007). In formal education, every student practices conscientious use of digital media, demonstrates responsible use of information, and has a positive attitude toward learning with digital media. As a result, this statement did not identify those who engage in political activity on the Internet, which is a term used in the public sphere to call out and join groups against the unjust workings of the state, as a concept such as digital citizenship should be. As a result, there is little literature and research explaining political sociology. According to Mossberger, Tolbert, and McNeal (2007), digital citizens are people who use digital media frequently, who use digital media for political information to fulfill their civic duties, and who use digital media at work for economic advantage. Similarly, a study by Choi, Glassman, and Cristol (2017) illustrates the nature of digital citizenship. It is political engagement via the Internet to use activity tools, and the digital generation requires technological skills.

Consequently, I argue that the concept of digital citizenship is not merely a status of a person, or even digital literacy required to be a citizen online, but it explains how individuals act political participation, unconventionally. To be clear, the purpose of this article is to examine digital citizenship in light of the above argument and to illustrate how this concept has changed over time from the perspective of political sociology. It could be valuable for anyone who wants to analyze and argue, especially scholars and policy makers in democratic society.

Historical Definition of Citizenship

Sociologist, Marshall (1950) pioneered the concept of citizenship in his book "Citizenship and Social Class", a concept that cares for all people, prevents the exploitation of capitalist society, and bridges the gap between social classes in England. Citizenship thus refers to a set of rights that the state grants to citizens, namely (1) civil rights, which are the freedom to express one's thoughts, own property, and obtain justice in court. (2) political rights are the exercise of power in elections or participation in politics, and (3) social rights are welfare services that the state should provide to citizens, such as education, public

services, food, housing, etc. However, the acquisition of these rights requires that citizens are obliged to provide services to the state in order to maintain solidarity, e.g., participation in wars, child rearing, working, etc. The acquisition requirement was used to include those who were entitled to society's scarce resources. On the other hand, Mann (1987) believes that citizenship is a strategy used by the ruling capitalist class to control the working class by offering them social rights to ensure their welfare. Therefore, welfare under capitalism promotes tranquility among the working class by offering benefits that reduce the wealth gap and give the working class the appearance of having more power in politics.

Based on these remarks, Turner (1990) argued that citizenship, while a byproduct of the capitalist class system, can promote equality for all. Instead, it is a concept that avoids the clash of class revolution in the context of social and economic changes brought about by citizens' unequal access to resources. Turner (1990) redefines citizenship as "legal, economic, and cultural participation associated with individual access to resources" This can be an indication that individuals belong to this community. Thus, the unequal distribution of resources in society is related to the sense of belonging and solidarity. Moreover, Marshall's (1950) definition of citizenship does not distinguish between active and passive citizenship, which obscures the diversity of interactions between people and states. Considering that it is social issues that motivate citizens' engagement with nation-states (Turner, 2000).

In summary, the term "citizenship" in sociology refers to the practice of individuals actively engaging in politics to ensure that everyone has equal access to resources or rights in society, depending on their status as citizens of their own nation-state. Thus, we use this definition to review digital citizenship in this article.

Sociological Model of Citizenship

Turner (1997) presented a sociological model of citizenship under the title "*Citizenship studies: A general theory*" to draw attention to the social institutions embedded in the rights and duties of individuals or members of the political community. Considering that the political science perspective model only considers political rights that include nations as well as people, as Rousseau's Social Contract shows. Sociologists instead focus on conceptualizing citizenship as a system that protects individuals and communities from the negative effects of capitalism's uncertain markets and unequal distribution of resources.

Thus, sociological citizenship plays a role in controlling access to scarce resources by individuals and groups in society because it requires active political participation, as illustrated in Figure 1

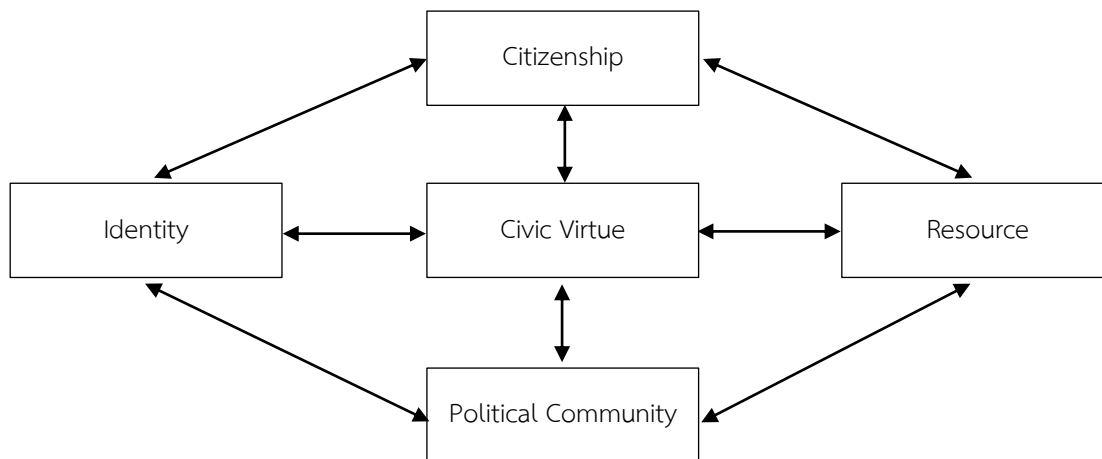


Figure 1 Sociological Model of Citizenship (Turner, 1997)

The model of citizenship in sociology reflects the legal rights and responsibilities that, once made into an institution that can locate an individual's official status, give the individual the right to access society's resources, where "resources" refers to economic resources such as social security, health care, housing, retirement benefits, and tax breaks. Resources also include traditional liberal cultural resources. These could be speaking one's language in public spaces or religious freedom, including access to education, which is consistent with Bourdieu's sociological theory. In addition, citizens have political resources to access social power through the exercise of voting rights and political participation. These three types of resources are called "social rights," which are distinct from human rights, which are a matter of internationalization. However, these rights are granted by individuals who belong to a particular state.

The following part is about "identity", which is more than just the cultural identity of individuals and organizations based on their legal status. However, the term "identity" in the context of identity politics denotes a significant change in contemporary politics. That is, whether the issue of citizenship is a pre-industrial issue of class in the labor market or a postmodern era of cultural identity claims such as sexuality, gay rights, gender equality, and

indigenous rights. In the context of critical pluralism, these concerns are often contested and fought at the level of collective identity. This is because political scientists often question identity in civil society and civic culture when examining access to economic and political resources in society.

Identity politics, then, is another factor that immediately goes hand in hand with the "civic virtue" that is essential to democracy in any community. The virtue of the armed knight is as much a part of the civilizational building process as the status of citizenship, which passes from the royal court to the armed knight. The obligation is to provide for the family and to pursue a job, or there is a level of accountability in private and public affairs. This is consistent with the Roman concept of civic republicanism and possibly with Karl Marx's concept of combating the marginalization of the individual under capitalism.

The final component of the model is the "political community" or nation-state. When a person becomes a citizen, he or she becomes a member of the political community in a particular country and part of the institution of citizenship, acquiring identification or refining civic virtues. Thus, the sociological model of citizenship consists of five components: Institutions of citizenship, resources, identity, civic virtue, and political community. Therefore, it is crucial to thoroughly study digital citizenship in accordance with the above components.

Citizenship as (Un) Conventional Political Participation

Turner (1990), in his "Outline of a Theory of Citizenship, asserts that citizenship should be understood as participation or the movement of individuals under capitalism against injustice. Consequently, citizenship has to do with social belonging and political engagement, both features of modern social citizenship, and equality is a fundamental goal of the theory for understanding the study of citizenship. This includes the formation of social rights as well as the democratic institutional framework. Furthermore, Marxist philosophy uses the core idea of categorizing citizenship to explain a mode of production between classes and capitalism that adversely affects the rights of the lower class. This developed into a political movement focused on the concerns of citizenship with the goal of making rights a political institution. This has been evident since the French Revolution as an expression of the "active citizen" or active political actor, in which people initiated public debates on problems of family, religion, and privacy that led to structural changes to require

the state to decentralize access to resources equitably. In contrast to active citizens, “passive citizens” compare themselves to those who are subject to absolute authority.

According to the “Handbook of Citizenship Studies” (Janoski & Gran, 2002), active citizenship involves participation in political activities and recognition of individuals within one's group. This is especially true for activities that involve conflict between the elite and the grassroots. An engaged citizen may be a member of a political party, a social movement, or other groups and associations that oppose and criticize the political beliefs of the state. This includes the ability to convince others to join the ideology of social change, such as social reformers, grassroots managers, revolutionary activists, etc. These committed citizens may choose to be tough on their opponents because they believe that what they have done is for the good of the people and the country. Participation in political sociology, then, has been synonymous with political participation in noninstitutionalized forms, or what some scholars, according to Dobratz, Walder, and Buzzell (2016), call “unconventional forms” or “contentious politics,” as opposed to conventional political participation, which focuses on citizens' traditional actions in the political system and those with government legitimacy, such as voting, dealing with government officials, pursuing political positions, and so on. In summary, political participation can have a traditional character according to the legislation in political science. However, in sociology, the emphasis is on the expression of citizenship and the defense of one's rights, without waiting until the next election to change the government, and constantly monitoring the performance of the state.

Sociological Perspective on Digital Citizenship

The dynamics of political participation have shifted. Membership or collective activity in the system, such as political parties, labor unions, and so on, is declining, while citizens' individual political participation is increasing both in the environmental and human rights organizations, as well as online social movements such as online claims, fundraising, volunteering, and the rejection of goods for political reasons (boycotting). Digital media is frequently used as a mechanism for participation and expression in a variety of techniques. It empowers citizens to become critical decision-makers. Also, it contributes in the development of self-awareness of one's own political efficacy, mobilization of community groups, and the shift of social and political values (Emejulu & McGregor, 2019).

According to Dalton (2008), these developments suggest a shift from traditional political engagement to citizen-initiated political participation and a focus on policy development. However, some researchers have characterized this as a shift from ideological and grand narratives to social and policy-based political efforts or individualized collective action. Overall, the Internet has influenced citizen political engagement as well as resource mobilization and governance practices. As a result, the practice of citizenship has shifted, and we propose to examine digital citizenship from the perspective of digital sociology as follows.

New Definition with Being Radical Digital Citizen

Three political scientists, Mossberger, Tolbert and McNeal (2008), collaborated on the book “Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation” which considered digital citizenship to be close in meaning to Marshall's (1950) and Turner's (1990) political sociological definitions of citizenship. They defined digital citizenship as the ability to participate politically in online societies. There are strategies to develop education in the United States to support democracy and economic progress. The internet is a valuable resource for society. Participation entails using the Internet as a citizen in a democracy. People who utilize digital media to communicate politically as part of their civic responsibilities are referred to as digital citizens. It can also be used to drive the country's economy. As a result, citizenship is surrounded by political communities and possibilities for everybody. Similarly, to Emejulu and McGregor's (2019) study of the meaning of digital citizenship, it should have a radical aspect. Radical digital citizenship is a profoundly political practice of understanding the implications of technological development and use in our lives. They believe that researchers, activists, practitioners, and artists can and should engage in radical digital citizenship practices. There are the two basic parts of radical digital citizenship: (1) critical media analysis and (2) collective action towards the development of emancipatory media.

Critical Components of Digital Citizenship

Choi, Glassman, and Cristol (2017) conducted a factor analysis of digital citizenship. They used a sample group of 18-to 35-year-olds with different gender, ethnic characteristics, and education attainment. Each has a digital device that they use to

access the Internet and reported frequency of Internet access, use of information sources (political, economic, social, and cultural), and various reasons for using the Internet. The sample group was asked to self-assess using questions about digital citizenship, which were divided into four components as follows; (1) Digital Ethics is the appropriate, safe, and responsible use of the Internet. (2) Information and the Media Literacy is defined as the capacity to use the Internet, evaluate information, communicate with others, and collaborate Internet connectivity is essential for learning the technical abilities required to become a digital citizen. (3) Participation/Engagement refers to the use of the internet to engage in political, economic, social, and cultural issues in local, societal, or national events. However, the digital generation can participate in politics on specific concerns through social media. (4) Critical resistance refers to using the Internet to change the status quo and promote social justice is an example of critical resistance. Which is similar to component 3, but the two components differ based on the performer and the goal of the action. However, criticism should be beneficial, unconventional, non-hierarchy. However, upon evaluating confirmatory components using statistical factor analysis, it was discovered that there are five components of digital citizenship in the digital age, which are as follows; (1) Internet Political Activism refers to political activity primarily through the Internet in order to promote and question the present social system. (2) Technical skills refer to knowledge of the Internet and computers including the abilities to use open-source programs to execute numerous Internet activities. (3) Local/Global Awareness refers to an understanding of local and global issues raising awareness of political and social concerns in local, national, and worldwide societies through the ethical use of websites. (4) Critical Perspective entails challenging and rejecting conventional conceptions – hierarchy in online political activity and Internet use, as well as progressive ideology. (5) Networking Agency refers to the ability to communicate and collaborate with others via the Internet. Consequently, there are five components of digital citizenship: political participation on the Internet; having technical skills in the use of the Internet and computers; Awareness of local and global issues; having a critical point of view and networking of actors.

Digital Divide as a Challenge of Digital Citizenship

In the discipline of sociology, digital citizenship currently refers to online political participation. In principle, all citizens can create and disseminate content on the Internet that is directed at a specific audience and motivated by a political goal (Calenda & Meijer, 2009; Lutz, Hoffmann, & Meckel, 2014). It no longer refers simply to online engagement, but also to unconventional political acts (e.g., protesting) and non-political activities (e.g., volunteering for a social cause) (Theocharis & van Deth, 2018). However, numerous citizens continue to struggle to access and use the internet. It affects their digital skills and political participation in some way. As a result, the Internet has the potential to widen the participation gap between engaged and disengaged persons. Norris (2001) emphasized the "Digital Divide" in her theoretical work and defined those who do not have access to the internet at home as part of a democratic divide that encourages the involvement of historically marginalized groups in the democratic process. However, unequal accessibility to the Internet and disparities in the devices used by social groups will lead to a larger democratic divide if people's online democratic engagement is impacted by the sort of device, they use to access the Internet (Fierro, Aroca, & Navia, 2020).

It validates the beneficial impact of Internet use on political engagement, both online and off, from a perspective of policymaking. Thus, offering universal (high-speed) Internet access ought to continue to be a top goal for policy. Given that social media self-efficacy plays a significant mediating role in online political participation, educational policies should aim to increase equal opportunities for all students by offering more intensive training and support at lower educational levels as well as potentially specialized training opportunities (Hoffmann, & Lutz, 2019). Therefore, it is vital to bridge the digital divide if people are not to voice their thoughts online, which undermines political efficacy. Also, an online engaged citizen and civic education was essentially required to have the access (Pholmat & Promgird, 2022).

Conclusion

From a sociological point of view, the notion of "digital citizenship" refers to online political participation as a practice rather than the status of an individual in social media or cyberspace. Historically, the term "unconventional political action" has been used to

describe actions like internet protests, resource mobilization, and volunteerism that people take when they have an issue with how their nation-state is performing. Since having technical abilities and being aware of local and global issues were necessary for active citizens to accomplish their goals of participating in politics online. Such a major obstacle to being an engaged citizen in a digital society is that some citizens still do not have access to the internet. Thus, the development strategy of democratic nations should include this requirement and be implemented by policy makers. Last but not least, social scientists ought to think about using the concept for assessing and investigating digital citizenship; otherwise, the research results won't adequately represent the phenomenon of online political engagement holistically.

References

- Calenda, D., & Meijer, A. (2009). Young people, the internet, and political participation. *Information, Communication & Society, 12*(6), 879–98.
- Choi, M., Glassman, M., & Cristol, D. (2017). What it means to be a citizen in the internet age: Development of a reliable and valid digital citizenship scale. *Computers & Education, 107*, 100–112.
- Dalton, R. J. (2008). Citizenship norms and the expansion of political participation. *Political Studies, 56*(1), 76-98.
- Dobratz, B., Waldner, L., & Buzzell, T. (2016). *Power, politics, and society: An introduction to political sociology*. New York: Routledge
- Emejulu, A., & McGregor, C. (2019). Towards a radical digital citizenship in digital education, *Critical Studies in Education, 60*(1), 131-147.
- Fierro, P., Aroca, P., & Navia, P. (2020). How people access the internet and the democratic divide: Evidence from the Chilean region of Valparaiso 2017, 2018 and 2019. *Technology in Society, 63*, 101432. doi: 10.1016/j.techsoc.2020.1014 32.
- Hoffmann, C., & Lutz, C. (2019). Digital divides in political participation: The mediating role of social media self-efficacy and privacy concerns. *Policy & Internet, 13*(1), 6-29.
- Janoski, T., & Gran, B. (2002). Political citizenship: Foundations of rights. In E. F., Isin, & B. S. Turner. (eds.). *Handbook of Citizenship Studies*. (pp.13-52). London: SAGE Publications.

- Lutz, C., Hoffmann, C. P., & Meckel, M. (2014). Beyond just politics: A systematic literature review of online participation. *First Monday, 19*(7). doi.org/10.5210/fm.v19i7.5260
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class and other essays*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Mann, M. (1987). Ruling class strategies and citizenship. *Sociology, 21*(3). 339–54.
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., & McNeal, R. S. (2008). *Digital citizenship: The internet, society, and participation*. Massachusetts: MIT Press.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pholmat, P., & Promgird, P. (2022). The norm of digital citizenship and youths under the digital divide. *Journal of Social Communication Innovation, 10*(1), 50-57. (in Thai).
- Ribble, M., & Bailey, G. (2007). *Digital Citizenship in Schools*. Washington DC: ISTE.
- Theocharis, Y., & van Deth, J. W. (2018). *Political participation in a changing world: Conceptual and empirical challenges in the study of citizen engagement*. New York: Routledge.
- Turner, B. S. (1990). Outline of a theory of citizenship. *Sociology, 24*(2). 189–217.
- Turner, B. S. (1997). Citizenship studies: A general theory, *Citizenship Studies, 1*(1), 5-18.
- Turner, B. S. (2000). Liberal citizenship and cosmopolitan virtue In A. Vandenberg. *Citizenship and Democracy in a Global Era*, London: MacMillan.

คู่มือสำหรับผู้เขียนบทความ

หลักเกณฑ์ในการพิจารณาตีพิมพ์บทความ

1. ผลงานที่ส่งมาจะต้องไม่เคยเสนอหรือกำลังเสนอตีพิมพ์ในวารสารวิชาการใดมาก่อน
2. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่อยู่ระหว่างการพิจารณาของวารสารอื่น
3. วารสารฯ รับผิดชอบบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) ที่เกี่ยวข้องกับด้านสังคมศาสตร์
4. ผลงานที่ส่งมาเพื่อตีพิมพ์ต้องไม่ได้ลอกเลียนหรือตัดทอนมาจากผลงานวิจัยของผู้อื่น หรือจากบทความอื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตหรือปราศจากการอ้างอิงที่ถูกต้อง
5. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารฉบับนี้จะต้องผ่านการตรวจสอบความถูกต้องจากกองบรรณาธิการและการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer Review) ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะศาสตร์และได้รับการยอมรับให้ตีพิมพ์บทความอย่างน้อย 3 คน จากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยผู้พิจารณาไม่ทราบผู้แต่ง และผู้แต่งไม่ทราบชื่อผู้พิจารณา (Double-Blind Peer Review)
6. ผู้เขียนต้องจัดเตรียมต้นฉบับตามรูปแบบตามข้อกำหนดในการส่งต้นฉบับอย่างเคร่งครัด
7. ผู้เขียนต้องยินยอมปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กองบรรณาธิการวารสารกำหนดและผู้พิมพ์ต้องยินยอมให้บรรณาธิการแก้ไขความสมบูรณ์ของบทความได้ในขั้นสุดท้ายก่อนเผยแพร่
8. การอนุมัติให้ลงตีพิมพ์ได้หรือไม่นั้น ผลการพิจารณาจากกองบรรณาธิการวารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถือเป็นที่สุด

ข้อกำหนดในการเตรียมต้นฉบับบทความ

การจัดพิมพ์ต้นฉบับ ผลงานที่เสนอพิจารณาตีพิมพ์ควรมีความยาวประมาณ 8-15 หน้ากระดาษ A4 บทความภาษาไทยพิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point บทความภาษาอังกฤษ พิมพ์ด้วย Font THSarabun PSK ขนาดตัวอักษร 16 Point

ส่วนประกอบของบทความ

บทความวิชาการ หัวข้อและเนื้อหาควรชี้ประเด็นที่ต้องการนำเสนอให้ชัดเจนและมีลำดับ เนื้อหาที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน รวมถึงมีการใช้ทฤษฎีวิเคราะห์และเสนอแนะประเด็นอย่างสมบูรณ์ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่าง)

1.1 ชื่อเรื่อง (Title) ความสอดคล้องกับสาระสำคัญของการวิจัย การใช้คำศัพท์ทางวิชาการได้อย่าง

ถูกต้องตามศัพท์ บัญญัติของแต่ละสาขาวิชา (discipline) และความสามารถในการสื่อสารได้อย่างชัดเจนใน
แวดวงวิชาการและวิชาชีพ 1.2

บทคัดย่อ (Abstract) สรุปเนื้อหาของบทความให้ได้ใจความชัดเจน และควรมีทั้งภาษาไทย และ
ภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ให้มีจำนวนคำควรอยู่ระหว่าง 200-300 คำควรเป็นบทคัดย่อที่สั้น
ใช้คำได้กระชับและให้สาระสำคัญตรงประเด็น 1.3 คำ

สำคัญ (Keywords) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นในระบบฐานข้อมูล

1.4 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนแนะนำและปูพื้นเรื่องเพื่อให้ผู้อ่านทราบข้อมูลเบื้องต้นของ
เนื้อหาพร้อมทั้งระบุ ถึงขอบเขตเนื้อหาของบทความ

1.5 หัวข้อเนื้อเรื่อง (Body of Text) เป็นส่วนหลักของเนื้อหาบทความ มีการแบ่งประเด็นออกเป็น
ย่อยๆและมีการจัดเรียงลำดับเป็นหัวข้อตามรายละเอียดของเนื้อหา

1.6 บทสรุป (Conclusion) เป็นการสรุปเนื้อหาในบทความทั้งหมดออกมาอย่างชัดเจน และกระชับ
โดยมีการสรุป ปิดท้ายเนื้อหาที่เราได้นำเสนอว่ามีข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ ผลดี หรือผลเสียเป็นอย่างไร

1.7 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบ APA 6 th edition (American
Psychological Association)

บทความวิจัย ควรมีการนำเสนอผลการวิจัยที่ได้รับอย่างเป็นระบบ โดยควรมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

2.1 ชื่อเรื่อง (Title) ชื่อควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยพิมพ์ชื่อเรื่องเป็นภาษาไทยและ
ตามด้วยชื่อภาษาอังกฤษในบรรทัดต่อมา ความสอดคล้องกับสาระสำคัญของการวิจัย การใช้คำศัพท์ทาง
วิชาการได้อย่างถูกต้องตามศัพท์ บัญญัติของแต่ละสาขาวิชา (discipline) และความสามารถในการสื่อสารได้
อย่างชัดเจนในแวดวงวิชาการและวิชาชีพ

2.2 ชื่อผู้เขียนและหน่วยงานสังกัด ให้ระบุชื่อ-นามสกุลของผู้เขียนทั้งภาษาไทยและ
ภาษาอังกฤษ ไม่ต้องระบุตำแหน่งหรือคำนำหน้าชื่อแต่ให้ระบุงานประจำและหน่วยงานสังกัดที่เชิงอรรถ

2.3 บทคัดย่อ (Abstract) ควรมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยเขียนเป็นภาษาไทยก่อน ความ
ยาวไม่เกิน 15 บรรทัด (การเขียนบทคัดย่อ คือการสรุปสาระสำคัญของเรื่องโดยเฉพาะวัตถุประสงค์ วิธีการ
และผลการวิจัย)

2.4 คำสำคัญ (Keyword) ระบุคำที่เป็นคำสำคัญของเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เป็นคำค้นใน
ระบบฐานข้อมูล

2.5 บทนำ (Introduction) เป็นการอธิบายถึงที่มาและความสำคัญของปัญหา และเหตุผลที่นำไปสู่
การวิจัยมีข้อมูลทางวิชาการสนับสนุนหรือโต้แย้ง รวมถึงแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.6 วัตถุประสงค์ (Research Objectives) ระบุถึงวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการวิจัย

2.7 วิธีการวิจัย (Research Methodology) อธิบายถึงกระบวนการดำเนินการวิจัยอย่างละเอียดและชัดเจน ประกอบด้วยหัวข้อย่อยดังนี้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง พื้นที่ศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

2.8 ผลการวิจัย (Results) เสนอผลการวิจัยที่ตรงประเด็นตามลำดับขั้นของการวิจัย การใช้ตารางหรือแผนภูมิไม่ควรเกิน 5 ตารางหรือแผนภูมิโดยมีการแปลความหมายและวิเคราะห์ผลที่ค้นพบอย่างชัดเจน

2.9 สรุป อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ (Conclusion Discussion and Suggestions) สรุปสาระสำคัญของผลการวิจัย ผสมผสานเปรียบเทียบและตีความผลการวิจัยให้เข้ากับหลักทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเชื่อมโยงผลการวิจัยให้สอดคล้องกับประเด็นปัญหาการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะที่จะนำผลการวิจัยนั้นไปใช้ประโยชน์

2.11 เอกสารอ้างอิง (Reference) เขียนบรรณานุกรมในรูปแบบของ APA (American Psychological Association)

จริยธรรมของการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

บทบาทและหน้าที่ของผู้เขียน (Duties of Authors)

1. ผลงานของผู้เขียนต้องเป็นผลงานใหม่และไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งจากที่ใดมาก่อน
2. ผู้เขียนต้องรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการทำวิจัย ไม่บิดเบือนข้อมูล หรือให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ
3. ผู้เขียนต้องอ้างอิงผลงานของผู้อื่น หากมีการนำข้อความใด ๆ มาใช้ประกอบการเขียนบทความของตนเอง รวมทั้งมีการจัดทำรายการอ้างอิงท้ายบทความให้ครบถ้วน
4. ผู้เขียนต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดไว้ในวารสาร
5. ผู้เขียนที่มีชื่อปรากฏในบทความทุกคนต้องเป็นผู้ที่มีส่วนร่วมในการดำเนินการวิจัยจริง
6. ผู้เขียนต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนในการทำวิจัยนี้ (ถ้ามี)
7. ผู้เขียนต้องไม่นำผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่กับวารสารเศรษฐศาสตร์และกลยุทธ์การจัดการไปตีพิมพ์หรือเผยแพร่กับแหล่งอื่นในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง

บทบาทและหน้าที่ของบรรณาธิการ (Duties of Editors)

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความ ทั้งรูปแบบ ความครบถ้วน และคุณภาพของบทความ ก่อนเริ่มกระบวนการประเมินบทความโดยผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสารที่ตนรับผิดชอบ
2. บรรณาธิการต้องใช้เหตุผลทางวิชาการในการพิจารณาบทความโดยปราศจากอคติที่มีต่อผู้เขียนทั้งในด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา วัฒนธรรม การเมือง และสังกัดของผู้เขียน
3. บรรณาธิการต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้เขียนและผู้ประเมินบทความ ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ ให้แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง
4. บรรณาธิการจะเป็นผู้ตัดสินใจคัดเลือกบทความเข้าสู่กระบวนการตีพิมพ์ โดยพิจารณาจากผลการประเมินของผู้ประเมินบทความ รวมทั้งความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และขอบเขตเนื้อหาของวารสาร
5. บรรณาธิการต้องไม่ตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งจากที่อื่นมาแล้ว
6. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้เขียนบทความ ผู้ประเมินบทความ และทีมผู้บริหาร
7. บรรณาธิการต้องไม่นำบทความหรือวารสารไปใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานวิชาการของตนเอง

8. บรรณาธิการต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่มีความน่าเชื่อถือ โดยหากมีหลักฐานชัดเจนว่ามีการคัดลอกผลงานผู้อื่น บรรณาธิการต้องหยุดกระบวนการประเมิน และทำการติดต่อผู้เขียนเพื่อขอคำชี้แจงตามหลักวิชาการ ประกอบการพิจารณาตอบรับหรือปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้น

บทบาทและหน้าที่ของผู้ประเมินบทความ (Duties of Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความต้องไม่เปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับบทความที่ส่งมาแก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ตลอดระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. ผู้ประเมินบทความต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้เขียน เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้เขียน เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่นที่ทำให้ไม่สามารถประเมินบทความหรือให้ข้อเสนอแนะได้อย่างเป็นอิสระ
3. ผู้ประเมินบทความควรประเมินบทความในสาขาวิชาที่ตนมีความเชี่ยวชาญ โดยพิจารณาจากเนื้อหาในบทความที่จะมีต่อสาขานั้น ๆ คุณภาพของการวิเคราะห์และความเข้มข้นของผลงาน ไม่ควรใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลรองรับมาเป็นเกณฑ์ในการตัดสินบทความวิจัย
4. ผู้ประเมินบทความต้องระบุผลงานวิจัยที่สำคัญและสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมินในกรณีที่ผู้เขียนไม่ได้อ้างถึง เข้าไปในการประเมินบทความด้วย
5. หากผู้ประเมินบทความตรวจสอบพบว่ามีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่นโดยมีหลักฐานชัดเจน ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบ

**วารสารการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม**

ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 ประจำเดือน กรกฎาคม - ธันวาคม 2566

Vol.3 No.2 July - December 2023

**JOURNAL OF
LOCAL MANAGEMENT AND DEVELOPMENT
PIBULSONGKRAM RAJABHAT UNIVERSITY
ISSN (Online): 2773-9384**

