กลุ่ม 4

กลุ่มวิทยานิพนธ์

(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

กฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญา กรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย

LAWS AFFECTING CONTRACTUAL RIGHTS OF PARTIES IN CASE OF LOSS OF THE HIRE-PURCHASE PROPERTY

วีรพัฒน์ พลศรี

เจ้าหน้าที่ฝ่ายกฎหมาย กลุ่มบริษัท มินีแบ (ประเทศไทย)

E-mail : weeraphat@windowslive.com

บทคัดย่อ

เช่าซื้อเป็นสัญญาที่นิยมทำกันแพร่หลายในสังคมปัจจุบัน แต่โดยเหตุที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่ใช้บังคับโดยตรงกับสัญญาเช่าซื้อเพียงไม่กี่มาตรา ทำให้ต้องนำหลักกฎหมายอื่นมาปรับใช้กับนิติสัมพันธ์ของสัญญาเช่าซื้อด้วย ผู้เขียนจึงได้ทำการวิจัยจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ. 2542 รวมทั้งหลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ผลการวิจัยพบว่าบทบัญญัติของกฎหมายที่มีการนำมาปรับใช้กับกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายนั้น ยังไม่อาจสร้างความเป็นธรรมให้กับธุรกิจเช่าซื้อในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม เนื่องจากกฎหมายที่มีอยู่ (Existing Law) ดังกล่าว ยังขาดความชัดเจนในการนำมาปรับใช้ ทั้งยังมีปัญหาในเรื่องการบังคับใช้ และการตีความของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายด้วยว่าจะสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงใด โดยพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาไม่เป็นธรรมฯ มิได้มีบทลงโทษผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพแต่อย่างใด หากมีการกำหนดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม สัญญาก็ยังคงมีผลบังคับใช้ได้ แต่หากมีการฟ้องร้องคดีและมีการยกข้อต่อสู้ข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม หรือศาลหยิบยกเรื่องข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมขึ้นมาพิจารณา ก็มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณี อีกทั้งหลักกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันไม่มีบทลงโทษที่เข้มงวดกับผู้ประกอบธุรกิจ เป็นเหตุให้ผู้ประกอบธุรกิจยังคงมีเจตนากำหนดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมต่างๆ ไว้ในสัญญาเช่นเดิม รวมทั้งการนำหลักกฎหมายที่มีอยู่ในเรื่องลาภมิควรได้มาปรับใช้กับความรับผิดของคู่สัญญาในกรณีที่สัญญาเช่าซื้อระงับลง เพราะเหตุทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายโดยที่มิได้เกิดจากความผิดของคู่สัญญาฝ่ายใดนั้นยังขาดความชัดเจน ในส่วนของเงินค่าเช่าซื้อที่มีการชำระกันไปแล้วก่อนสัญญาจะระงับ จะต้องคืนกันหรือไม่ อย่างไร จึงทำให้ไม่อาจสร้างความเป็นธรรมให้แก่นิติสัมพันธ์ของสัญญาเช่าซื้อได้อย่างเหมาะสม

คำสำคัญ : สิทธิคู่สัญญา ทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย

ABSTRACT

Hire purchase is currently a popular model of contract. However since there are only few legal provisions of the Civil and Commercial Code directly applied to the hire purchase, it is necessary to apply other legal provisions to the juristic relations as stated in the hire-purchase agreement. The author has researched several laws relating to these issues, such as the Consumer Protection Act No.2 (B.E.2541), and the Unfair Contract Terms Act (B.E.2540), Royal Decree on Criteria and Method in Determining Business in which the Contract to be Monitored and Type of Contract (B.E.2542), including the principle of the Civil and Commercial law of Thailand. The result of this study found that the provision of the law to be enforced in case of loss of the hire-purchase property is still unable to create fairness on a current hire-purchase business since the enforcement of existing law is still unclear, including the problems of the enforcement and interpretation of both the Consumer Protection Act and the Unfair Contract Terms Act. This is because the Unfair Contract Terms has no punishment provision on the business operators and professionals of the hire purchase. If there is a stipulation of the unfair provision in the contract, the contract is still valid and enforceable. If the case is filed to the Court and the unfair contract term has been raised to the Court or the Court themselves pick up the issue of unfair contract terms to be considered, the matter can be enforced in so far as it can be fair and appropriate as the case may be. In addition, the existing laws has no strict punishment to the business operators, resulting the business operators still has intention to put the unfair provision in the contract, including the unclear application of the legal provision concerning undue enrichment to the liability of the parties in case of the extinction of the hire-purchase agreement due to the loss of the hire-purchase property without the false of the contractual parties in respective of installment payment before the end of the contract. In this regard, the problem is on whether and how the payment shall be refunded. The said factors cause injustice to legal relationship in the hire-purchase transaction as it should be.

KEYWORDS : Contractual rights of the parties, Loss of the hire-purchase property

1. ความนำ

สัญญาเช่าซื้อเป็นเอกเทศสัญญาลักษณะหนึ่งในบรรพ 3 ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยตามมาตรา 572 วรรคแรก สัญญาเช่าซื้อคือสัญญาซึ่งเจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่าและให้คำมั่นว่าจะขายทรัพย์สินนั้น หรือว่าจะให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่า โดยเงื่อนไขที่ผู้เช่าได้ใช้เงินเป็นจำนวนเท่านั้นเท่านี้คราว จากความหมายดังกล่าว อาจสรุปได้ว่าสัญญาเช่าซื้อ หมายถึง สัญญาที่เจ้าของเอาทรัพย์สินออกให้เช่า เพียงแต่มิใช่เป็นการเช่าทรัพย์อย่างธรรมดาเท่านั้น แต่มีคำมั่นของเจ้าของหรือผู้ให้เช่าซื้อว่าจะขายหรือให้ทรัพย์สินนั้นตกเป็นสิทธิแก่ผู้เช่าซื้อ เมื่อผู้เช่าซื้อได้ชำระเงินครบจำนวนตามที่ตกลงกันไว้ในสัญญาแล้ว ปัจจุบันธุรกิจการเช่าซื้อในประเทศไทยมีปัญหาสำคัญอยู่ที่ไม่มีกฎหมายควบคุมโดยเฉพาะ หากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย ยังไม่มีกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างชัดเจนว่า คู่สัญญาฝ่ายใดมีหน้าที่อย่างไร ฝ่ายใดมีสิทธิในการแจ้งความหรือฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อ

ติดตามเอาทรัพย์คืน ในเรื่องความรับผิดของคู่สัญญาก็เช่นเดียวกันไม่มีกฎหมายกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนว่า ผู้ให้เช่าซื้อมีสิทธิที่จะได้รับชำระเงินค่าเช่าซื้อที่เหลือหรือไม่ หรือผู้เช่าซื้อไม่มีหน้าที่ที่จะต้องชำระค่าเช่าซื้อส่วนที่เหลืออีกต่อไป ซึ่งเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นกับธุรกิจการเช่าซื้อของประเทศไทยในปัจจุบัน ทั้งๆ ที่เป็นธุรกิจที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการโดยตรงและต่อมาตรการทางการเงินของประเทศ ซึ่งในทางปฏิบัติเมื่อมีปัญหาที่เกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อเกิดขึ้น ก็ต้องตีความโดยอาศัยกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งบางครั้งก่อให้เกิดความไม่สะดวกและไม่เป็นการเอื้ออำนวยต่อธุรกิจนี้เท่าที่ควร ทั้งนี้ในส่วนของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้น มีบทบัญญัติของกฎหมายลักษณะเช่าซื้อโดยตรงเพียง 3 มาตรา คือ 572 – 574 เท่านั้น นอกจากนี้ก็อาศัยบทบัญญัติแห่งกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องมาปรับใช้ เช่น บทบัญญัติแห่งกฎหมายลักษณะซื้อขาย หรือ ลักษณะเช่าทรัพย์ เป็นต้น ซึ่งผลจากการนำบทบัญญัติแห่งกฎหมายลักษณะเช่าทรัพย์มาใช้บังคับกับสัญญาเช่าซื้อในกรณีที่ทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายไปทั้งหมดก็จะมีผลทำให้สัญญาเช่าซื้อระงับหรือสิ้นสุด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 572 ประกอบมาตรา 567 อย่างไรก็ตาม การที่สัญญาเช่าซื้อระงับหรือสิ้นสุดโดยเหตุที่ทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายไปทั้งหมดนี้ ไม่มีบทบัญญัติของกฎหมายโดยเฉพาะที่กล่าวถึงเรื่องความรับผิดของคู่สัญญา และผู้มีสิทธิติดตามเอาทรัพย์คืน นี้ไว้โดยตรง ดังเช่นกรณีสัญญาเช่าซื้อระงับหรือสิ้นสุดลง เพราะเหตุที่ผู้ให้เช่าซื้อบอกเลิกสัญญาตามมาตรา 574 จากการที่ไม่มีบทบัญญัติแห่งกฎหมายบัญญัติไว้โดยตรงถึงเรื่องความรับผิดของคู่สัญญา และสิทธิติดตามทรัพย์คืนกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย จึงทำให้มีการตีความของนักกฎหมายซึ่งมีความเห็นไม่ตรงกัน โดยบางท่านมีความเห็นว่าต้องใช้บทบัญญัติในเรื่องลาภมิควรได้มาบังคับ แต่บางท่านมีความเห็นว่าจะต้องนำหลักเลิกสัญญาธรรมดามาใช้ ในเรื่องดังกล่าวนี้มีคำพิพากษาศาลฎีกา วินิจฉัยว่าให้นำหลักกฎหมายในเรื่องลาภมิควรได้มาใช้บังคับกรณีที่สัญญาเช่าซื้อระงับอันเนื่องจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย ซึ่งเป็นกรณีที่มิได้มีข้อตกลงกันในระหว่างคู่สัญญาถึงกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย ส่วนในกรณีที่มีข้อตกลงกันระหว่างคู่สัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าซื้อยังคงต้องรับผิดในค่าเช่าซื้อที่เหลือทั้งหมด แม้ว่าทรัพย์ที่เช่าซื้อจะสูญหายไปอันเกิดจากเหตุสุดวิสัย โดยมิใช่เป็นความผิดของผู้เช่าซื้อก็ตาม ในเรื่องนี้มีแนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกาซึ่งวินิจฉัยไว้ว่าข้อตกลงดังกล่าวใช้บังคับได้ โดยถือว่าเป็นเรื่องเบี้ยปรับ แต่แนวคำวินิจฉัยนี้เกิดขึ้นก่อนที่จะมีพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาอันไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ใช้บังคับ เมื่อพระราชบัญญัติดังกล่าวใช้บังคับแล้ว ข้อตกลงดังกล่าว ยังเป็นปัญหาว่าจะยังใช้บังคับได้หรือไม่เพียงใด จากแนวคำวินิจฉัยของศาลฎีกาดังที่ได้กล่าวมาแล้วนั้น ทำให้เห็นว่าสถานะของกฎหมายที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ตามที่ปรากฏอยู่ในคำพิพากษาศาลฎีกาเกี่ยวกับความรับผิดของคู่สัญญา และสิทธิติดตามทรัพย์คืน อันเนื่องจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายนั้นยังขาดความชัดเจน ทั้งมีปัญหาอีกว่า สถานะของกฎหมายที่มีอยู่ดังกล่าวนั้น ได้สร้างความพอใจและช่วยให้เกิดความเป็นธรรมต่อกิจการประเภทนี้ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบันแล้วหรือไม่ ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาในเรื่องนี้เพื่อหาแนวทางแก้ไข อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนากิจการเช่าซื้อเป็นธุรกิจที่แพร่หลายในปัจจุบันต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญเกี่ยวกับความรับผิดของคู่สัญญา และสิทธิติดตามเอาทรัพย์คืนในกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย 2. เพื่อศึกษาแนวคิด ความหมายเกี่ยวกับสภาพของสัญญาเช่าซื้อ 3. เพื่อศึกษา

กฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญา กรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย 4. เพื่อศึกษาวิเคราะห์ กฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญา รวมทั้งสิทธิติดตามเอาคืนในทรัพย์สินภายหลังจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย 5. เพื่อศึกษาและค้นหามาตรการที่เหมาะสมมาใช้แก้ไขกฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญากรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย

3. สมมุติฐานของการวิจัย

สถานะของกฎหมายที่เป็นอยู่ในปัจจุบันที่บัญญัติเกี่ยวกับความรับผิดของคู่สัญญาอันเนื่องมาจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย รวมทั้งสิทธิในการติดตามทรัพย์คืนภายหลังจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย ไม่ว่าจะเป็นความผิดของผู้เช่าซื้อหรือไม่ก็ตาม ยังขาดความชัดเจนและความเหมาะสม ทำให้ไม่สามารถสร้างความเป็นธรรมให้กับนิติสัมพันธ์ประเภทนี้ได้อย่างเหมาะสมกับสภาพสังคมในปัจจุบัน จึงควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ทางกฎหมายในเรื่องดังกล่าวให้เกิดความชัดเจนและความเหมาะสมยิ่งขึ้น

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาเกี่ยวกับความรับผิดของคู่สัญญา และสิทธิติดตามเอาทรัพย์คืนในทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย 2. ทำให้ทราบแนวคิด ความหมายเกี่ยวกับสภาพของสัญญาเช่าซื้อ 3. ทำให้ทราบกฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญา กรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย 4. ทำให้ทราบผลการวิเคราะห์ กฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญา รวมทั้งสิทธิติดตามเอาคืนในทรัพย์สิน ภายหลังจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย 5. สามารถนำข้อสรุปและข้อเสนอแนะมาใช้เป็นแนวทางพิจารณามาตรการที่เหมาะสมมาใช้แก้ไขกฎหมายที่มีผลกระทบต่อสิทธิของคู่สัญญากรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย และการพัฒนากฎหมายและธุรกิจเช่าซื้อของประเทศไทยต่อไป

5. แนวคิดเกี่ยวกับสัญญาเช่าซื้อ

สภาพของสัญญาเช่าซื้อในอดีตมีรากฐานของแนวความคิดตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ของเจตนา ซึ่งเป็นหลักที่อาศัยความเป็นเหตุเป็นผลทางนิติปรัชญาว่าด้วยนิติสัมพันธ์ทางหนี้ว่าอยู่บนรากฐานของเจตนาของบุคคล ในปัจจุบันแนวความคิดได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เนื่องจากหลักกฎหมายเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญาคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองทางเศรษฐกิจสูงกว่า แสวงหาประโยชน์อันไม่เป็นธรรมในการทำสัญญา อันทำให้คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งได้รับความเสียหาย ทำให้หลักเสรีภาพในการทำสัญญาไม่สามารถเป็นไปได้กับสังคมปัจจุบัน ทั้งนี้สัญญาที่เกิดขึ้นระหว่างคู่สัญญาที่มีอำนาจต่อรองไม่เท่าเทียมกันได้ส่งผลกระทบต่อส่วนรวมในสังคมและเศรษฐกิจทำให้สัญญารูปแบบใหม่เกิดขึ้นในรูปแบบของสัญญามาตรฐาน หรือสัญญาสำเร็จรูป

6. บทวิเคราะห์สิทธิคู่สัญญาและปัญหาความรับผิดของคู่สัญญา ภายหลังจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย

1. ประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาที่ส่งผลกระทบต่อธุรกิจเช่าซื้อ ออกโดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 35 ทวิ แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ในปัจจุบันธุรกิจเช่าซื้อในประเทศไทย มีประกาศเรื่องให้ธุรกิจให้เช่าซื้อรถยนต์

รถจักรยานยนต์ และเครื่องใช้ไฟฟ้าเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา กล่าวคือ ข้อสัญญาที่ผู้ประกอบธุรกิจทำกับผู้บริโภคต้องไม่มีข้อสัญญาที่มีลักษณะหรือความหมายที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค เช่น ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับผิดชำระค่าเช่าซื้อให้ครบถ้วนในกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย ถูกทำลาย ถูกยึด ถูกอายัด หรือถูกริบ โดยมิใช่เป็นความผิดของผู้เช่าซื้อ ซึ่งมีเพียง 3 ธุรกิจนี้เท่านั้นที่กฎหมายให้ความคุ้มครอง เมื่อพิจารณาธุรกิจเช่าซื้อประเภทอื่นๆ ผู้ให้เช่าซื้อพยายามที่จะขยายการให้สินเชื่อไปยังสินค้าประเภทอื่นๆ มากขึ้น เช่น เรือ เครื่องบิน เครื่องจักรที่ใช้ในอุตสาหกรรม ฯลฯ เป็นต้น เมื่อไม่มีกฎหมายที่บัญญัติให้ความคุ้มครองต่อธุรกิจเช่าซื้อเหล่านั้นอย่างชัดเจน ส่งผลให้เกิดความไม่เป็นธรรมในธุรกิจเช่าซื้อและทำให้ผู้บริโภคไม่ได้รับความเป็นธรรม ดังนั้นจึงควรกำหนดให้ธุรกิจเช่าซื้อสินค้าอื่นๆ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา เพื่อให้ผู้บริโภคในธุรกิจประเภทเช่าซื้อได้รับความเป็นธรรมอย่างเท่าเทียมกัน

2. สิทธิติดตามคืนทรัพย์สินภายหลังจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย ตามมาตรา 1336 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บัญญัติว่า “ ... เจ้าของทรัพย์สินมีสิทธิใช้สอยและจำหน่ายทรัพย์สินของตนและได้ซึ่งดอกผลแห่งทรัพย์สินนั้น กับทั้งมีสิทธิติดตามและเอาคืนซึ่งทรัพย์สินของตนจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ ...” จากหลักกฎหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่า กฎหมายให้อำนาจแก่เจ้าของทรัพย์สินเท่านั้น ที่มีสิทธิในการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใดกับทรัพย์สินของตน เมื่อพิจารณาจากสิทธิของผู้เช่าซื้อที่มีต่อทรัพย์สินที่เช่าซื้อแล้ว ผู้เช่าซื้อมีสิทธิที่จะยึดถือครอบครองทรัพย์สิน มีสิทธิในการใช้สอยทรัพย์สิน และมีอำนาจที่จะยึดถือครอบครองทรัพย์สินได้ตามความต้องการ ตลอดจนมีหน้าที่ดูแลรักษาทรัพย์สินให้อยู่ในสภาพเรียบร้อยและใช้การได้ดี โดยไม่เป็นการทำลายภาวะแห่งทรัพย์สิน สิทธิดังกล่าวเหล่านี้เป็นสิทธิเช่นเดียวกับเจ้าของทรัพย์สิน แต่ในปัจจุบันไม่มีกฎหมายบัญญัติให้ผู้เช่าซื้อมีสิทธิติดตามเอาคืนทรัพย์สินดังกล่าวจากบุคคลผู้ไม่มีสิทธิจะยึดถือไว้ได้ เมื่อมีผู้มาทำละเมิดต่อทรัพย์สินที่เช่าซื้อในขณะที่ผู้เช่าซื้อครอบครองทรัพย์สินดังกล่าวอยู่ ผู้เช่าซื้อก็ไม่มีสิทธิที่จะติดตามเอาคืน หรือฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายได้ ทำให้ผู้เช่าซื้อได้รับความเสียหายและเกิดความไม่เป็นธรรมขึ้นต่อธุรกิจเช่าซื้อของประเทศไทยในปัจจุบัน ดังนั้นจึงควรมีกฎหมายกำหนดให้ผู้เช่าซื้อมีสิทธิติดตามเอาคืนทรัพย์สินและเรียกร้องค่าเสียหายในกรณีดังกล่าวได้

3. พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ในปัจจุบันไม่มีบทลงโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อที่กำหนดข้อสัญญาอันเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค หากผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อกำหนดข้อสัญญาดังกล่าว ผลทางกฎหมายถือว่า สัญญาดังกล่าวนั้นไม่มีข้อสัญญาเช่นว่านั้นโดยไม่มีบทลงโทษแก่ผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อแต่อย่างใด ทำให้ในปัจจุบันผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อยังมีเจตนาที่จะกำหนดข้อสัญญาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอยู่ เพราะหากมีกรณีพิพาทเกิดขึ้นกฎหมายกำหนดเพียงให้ถือว่าไม่มีข้อสัญญาเช่นว่านั้น โดยไม่มีการลงโทษต่อผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อดังกล่าวเลย ดังนั้น ควรจะกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่กำหนดข้อสัญญาอันเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภค โดยกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อให้ผู้ประกอบธุรกิจเช่าซื้อตระหนักถึงโทษที่จะได้รับและไม่กำหนดข้อสัญญาที่เป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคอีกต่อไป

4. ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยเช่าซื้อในปัจจุบัน ในกรณีที่สัญญาเช่าซื้อระงับอันเนื่องมาจากทรัพย์สินที่เช่าซื้อสูญหายยังไม่มีความชัดเจนในเรื่องความรับผิดของคู่สัญญา เนื่องด้วยกฎหมายเกี่ยวกับเช่าซื้อมีอยู่เพียง 3 มาตรา คือ มาตรา 572, 573 และ 574 ทำให้ขาดความชัดเจนในการบังคับใช้ จึงต้องมีการใช้กฎหมาย

ใกล้เคียง หรือหลักกฎหมายทั่วไปในเรื่องอื่นๆ มาปรับใช้ และนอกจากนี้ยังมีการใช้กฎหมายในเรื่องอื่นๆ มาควบคุมเรื่องการเช่าซื้อ ทำให้เกิดความไม่แน่นอน ความไม่เท่าเทียมกันในการใช้กฎหมาย และยากแก่การศึกษาทำความเข้าใจของบุคคลทั่วไปในเรื่องเช่าซื้อ ทำให้มีข้อขัดแย้งเนื่องจากการมีความเห็นทางกฎหมายในเรื่องเช่าซื้อที่ต่างกัน หากพิจารณาจากระบบกฎหมายของไทย ที่มีการตราประมวลกฎหมายขึ้นมาเป็นหมวดหมู่ จึงทำให้ศึกษา ค้นคว้าเข้าใจง่ายและเป็นระเบียบ แต่กฎหมายที่เกี่ยวกับเช่าซื้อตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มีเพียง 3 มาตรา ซึ่งไม่สามารถปรับใช้แก้ปัญหาเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่สัญญาอันเกี่ยวกับธุรกิจเช่าซื้อที่มีการพัฒนารูปแบบต่างๆ ในปัจจุบันได้ ดังนั้นการบัญญัติเพิ่มเติมกฎหมายในกรณีสัญญาเช่าซื้อระงับ อันเนื่องมาจากทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหาย โดยการกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยเช่าซื้อซึ่งเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่จะช่วยแก้ปัญหาในธุรกิจเช่าซื้อเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาได้ และน่าจะเป็นสิ่งที่แก้ปัญหาได้ตรงจุดกว่าประกาศคณะกรรมการว่าด้วยสัญญาซึ่งกำหนดให้ธุรกิจเช่าซื้อสินค้าชนิดอื่นๆ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา

5. หลักกฎหมายที่จะนำมาปรับใช้กับความรับผิดของคู่สัญญา ในกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายในปัจจุบันยังขาดความชัดเจนและเหมาะสมดังที่ได้กล่าวไว้แล้ว การนำหลักกฎหมายที่มีอยู่เรื่องลาภมิควรได้มาปรับใช้เป็นอีกแนวทางหนึ่งที่ทำให้เกิดความเป็นธรรมกับคู่สัญญา โดยต้องมีการวางหลักเกณฑ์ที่เป็นกลางเกี่ยวกับเรื่องดังกล่าว เพื่อนำไปใช้ประกอบการวินิจฉัย อันจะทำให้เกิดความชัดเจนว่า เมื่อทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายไปโดยปราศจากความผิดของคู่สัญญาฝ่ายใดซึ่งมีผลทำให้สัญญาเช่าซื้อระงับตามมาตรา 567 แล้วนั้น ผู้ให้เช่าซื้อจะต้องคืนเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดไม่ว่าจะเป็นเงินล่วงหน้าหรือเงินดาวน์และค่าเช่าซื้อในแต่ละงวดที่ได้รับไว้จากผู้เช่าซื้อหรือไม่ หากต้องคืนกันแล้วจะต้องคืนอย่างไร โดยส่วนใดบ้างที่ต้องคืนและส่วนใดบ้างที่ไม่ต้องคืน โดยจะมีการนำเรื่องค่าใช้ทรัพย์มาพิจารณาประกอบ การที่ผู้เช่าซื้อได้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์ที่เช่าซื้อในช่วงระยะเวลาหนึ่งก่อนที่ทรัพย์จะสูญหายไปนั้น ถือได้ว่าผู้เช่าซื้อได้รับชำระหนี้บางส่วนตอบแทนตามสัญญาจากผู้ให้เช่าซื้อแล้ว ดังนั้น ค่าเช่าซื้อที่ผู้ให้เช่าซื้อได้รับไว้ จึงมิใช่ลาภมิควรได้ทั้งหมดทีเดียว เพราะบางส่วนนั้นต้องถือว่าเป็นเงินที่ได้รับไว้เพื่อตอบแทนกับการที่ผู้เช่าซื้อได้ใช้ทรัพย์ ทำให้เงินที่รับไว้ในส่วนนี้จึงมิใช่เป็นลาภมิควรได้ ทั้งนี้ในการคำนวณเพื่อหาว่าค่าใช้ทรัพย์จะพึงมีราคาเท่าใดนั้น ก็อาจทำได้โดยการเปรียบเทียบกับราคาในท้องตลาดว่า หากมีการนำทรัพย์ชนิดและประเภทเดียวกันกับทรัพย์ที่เช่าซื้อทุกประการออกให้เช่าในขณะที่มีการทำสัญญาเช่าซื้อแล้ว จะพึงคิดค่าเช่าได้เป็นราคาเท่าใด แล้วจึงนำราคาค่าเช่าดังกล่าวไปคำนวณกับระยะเวลาที่ผู้เช่าซื้อได้ใช้ประโยชน์จากทรัพย์ก่อนที่ทรัพย์จะสูญหาย เพื่อหาราคาค่าใช้ทรัพย์ที่ควรจะเป็น ซึ่งเมื่อหาได้แล้วก็ให้นำค่าใช้ทรัพย์ดังกล่าวไปหักลบออกจากเงินค่าเช่าซื้อทั้งหมดที่ผู้ให้เช่าซื้อได้รับไว้ (เงินมัดจำและเงินค่าเช่าซื้อตามงวด) หากยังมีเงินค่าเช่าซื้อเหลืออยู่อีกเป็นจำนวนเท่าใด ก็ให้คืนแก่ผู้เช่าซื้อไป เพราะถือว่าเงินในส่วนนี้เป็นเงินที่ผู้ให้เช่าซื้อได้มาโดยที่มิได้มีการชำระหนี้ใดๆ ตามสัญญาต่างตอบแทนแก่ผู้เช่าซื้อ จึงเป็นทรัพย์ที่ได้มาโดยปราศจากมูลอันจะอ้างกฎหมายได้ หรือโดยเหตุเป็นทางให้ผู้เช่าซื้อเสียเปรียบอันเป็นลาภมิควรได้ที่ต้องคืนไปเสีย ทั้งนี้หากมีการนำหลักเกณฑ์ดังกล่าวซึ่งเป็นไปตามหลักกฎหมายไปปรับใช้ในระหว่างคู่สัญญาเองหรือในการวินิจฉัยของศาล เมื่อเกิดกรณีดังกล่าวขึ้นแล้วก็น่าที่จะก่อให้เกิดความเป็นธรรมแก่คู่สัญญาได้อย่างเหมาะสม

7. บทสรุป

การเช่าซื้อเป็นวิธีการจำหน่ายสินค้าแบบเงินผ่อนวิธีหนึ่งที่เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน อันเนื่องมาจากความต้องการบริโภคสินค้าของประชาชนที่ไม่มีกำลังพอที่จะชำระค่าสินค้าด้วยเงินสดในครั้งเดียว จึงต้องใช้วิธีการผ่อนชำระเป็นงวดๆ แทนโดยสามารถนำสินค้าไปใช้ก่อนได้ด้วย สำหรับบทบัญญัติของกฎหมายที่มีอยู่ซึ่งใช้บังคับกับสัญญาเช่าซื้อในปัจจุบันนี้ ในส่วนของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มีบทบัญญัติไว้โดยตรงในบรรพ 3 ลักษณะ 5 รวม 3 มาตรา คือมาตรา 572 ถึง มาตรา 574 นอกจากนี้ยังมีการนำเอาบทบัญญัติแห่งกฎหมายของสัญญาประเภทอื่นๆ คือในเรื่องซื้อขาย และเช่าทรัพย์มาใช้โดยอนุโลมด้วย สำหรับในส่วนของกฎหมายอื่นๆ นั้นจะมีกฎหมายต่างๆ ที่สำคัญคือ เช่น พระราชบัญญัติธุรกิจสถาบันการเงิน พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 เป็นต้น ทั้งนี้ ในอนาคตก็มีแนวโน้มอย่างสูงที่จะมีการตราพระราชบัญญัติควบคุมการเช่าซื้อซึ่งเป็นกฎหมายที่สำคัญต่อธุรกิจเช่าซื้อออกมาใช้บังคับอีกด้วย สำหรับในกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายไปในระหว่างสัญญา จะมีผลโดยอนุโลมตามมาตรา 567 และ 568 ในเรื่องเช่าทรัพย์ อย่างไรก็ตามในส่วนของบทบัญญัติที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดของคู่สัญญาเช่าซื้อในกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายไปทั้งหมด ซึ่งมีผลทำให้สัญญาเช่าซื้อระงับไปนั้นไม่มีบัญญัติไว้โดยตรง ซึ่งแต่เดิมในกรณีที่ไม่มีข้อสัญญาในเรื่องนี้กำหนดไว้เป็นอย่างอื่นก็มีแนวความเห็นของนักกฎหมายที่แตกต่างกันไป บางท่านเห็นว่าเมื่อทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายแล้วความรับผิดของคู่สัญญาจะเป็นอย่างไรต่อไปนั้น ก็ให้นำบทบัญญัติในเรื่องลาภมิควรได้มาใช้บังคับ บางท่านเห็นว่า ควรนำบทบัญญัติในเรื่องเลิกสัญญามาใช้บังคับ เป็นต้น ทั้งนี้ต่อมาปรากฏว่าได้มีแนววินิจฉัยตามคำพิพากษาของศาลฎีกาวางบรรทัดฐานว่าในกรณีเช่นนี้ให้นำหลักกฎหมายในเรื่องลาภมิควรได้ มาปรับใช้ ส่วนในกรณีที่สัญญาเช่าซื้อมีข้อสัญญากำหนดความรับผิดของคู่สัญญาในกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายไว้เป็นอย่างอื่น เช่นนี้ก็มีแนวคำพิพากษาของศาลฎีกาวินิจฉัยไว้ว่าข้อตกลงดังกล่าวมีผลใช้บังคับได้ โดยไม่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน และหากตามข้อสัญญาดังกล่าวกำหนดให้ผู้เช่าซื้อเป็นฝ่ายที่ต้องรับผิดในกรณีที่ทรัพย์สูญหาย หรือถูกทำลาย แม้ว่าจะเกิดจากเหตุสุดวิสัยอันปราศจากความผิดของคู่สัญญาฝ่ายใด ตามแนวคำพิพากษาของศาลก็ถือว่าข้อตกลงดังกล่าวเป็นเรื่องเบี้ยปรับซึ่งศาลมีอำนาจลดลงได้หากเห็นว่าสูงเกินไป อย่างไรก็ตามในปัจจุบันนี้หลังจากที่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 แล้ว ก็มีความเห็นของนักกฎหมายว่า ข้อสัญญาที่กำหนดให้ผู้เช่าซื้อต้องรับผิดในความสูญหายของทรัพย์ที่เช่าซื้อดังกล่าวนั้น ถือว่าเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมตามมาตรา 4 (2) แห่งพระราชบัญญัติดังกล่าว ซึ่งศาลมีอำนาจใช้ดุลพินิจปรับลดสภาพบังคับลงได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและสมควรแก่กรณี นอกจากนี้ก็ยังมีประกาศของคณะกรรมการว่าด้วยสัญญา ซึ่งออกโดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้กำหนดให้ธุรกิจเช่าซื้อรถยนต์ รถจักรยานยนต์และเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา โดยกำหนดไว้ว่าในการทำสัญญาเช่าซื้อสินค้าประเภทดังกล่าวนั้นห้ามมิให้ใช้ข้อสัญญาที่มีข้อความระบุให้ผู้เช่าซื้อต้องเป็นผู้รับผิดในความสูญหายหรือเสียหายของทรัพย์ที่เช่าซื้อแม้ว่าจะมิได้มีสาเหตุมาจากความผิดของผู้เช่าซื้อก็ตาม ซึ่งผลของการฝ่าฝืนโดยยังคงมีข้อความดังกล่าวเช่นว่านั้นเอง อันจะเห็นได้ว่ามีสภาพบังคับที่รุนแรงกว่าสภาพบังคับตามพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 ตามที่ได้ศึกษาบทบัญญัติของกฎหมายที่มีการนำมาปรับใช้กับกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายจะเห็นว่ากฎหมายที่มีอยู่นั้นยังไม่อาจสร้างความเป็นธรรมให้กับธุรกิจเช่าซื้อในสภาพที่เป็นอยู่ในปัจจุบันได้อย่างเหมาะสม

เนื่องจากกฎหมายที่มีอยู่ (Existing Law) ดังกล่าว ยังขาดความชัดเจนในการนำมาปรับใช้ ทั้งยังมีปัญหาในเรื่องการบังคับใช้ และการตีความของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภคฯ และพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมที่เกี่ยวข้องกับกรณีทรัพย์ที่เช่าซื้อสูญหายด้วยว่าจะสามารถนำไปใช้ในทางปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพได้เพียงใด

8. ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดให้ธุรกิจเช่าซื้อทุกประเภทเป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญา เนื่องจากผู้ให้เช่าซื้อในปัจจุบันพยายามที่จะขยายการให้สินเชื่อไปยังสินค้าประเภทอื่นๆ เช่น เรือ เครื่องบิน เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องจักรที่ใช้ในอุตสาหกรรม เครื่องประดับ ฯลฯ อาจทำให้เกิดปัญหาที่ต้องมีประกาศคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคว่าด้วยสัญญาซึ่งกำหนดให้ธุรกิจเช่าซื้อสินค้าชนิดอื่นๆ เป็นธุรกิจที่ควบคุมสัญญาออกมาอีกหลายฉบับ หากมีการกำหนดสินค้าแต่ละชนิด อันจะทำให้เกิดความสับสน วุ่นวายได้ 2. เพื่อให้ผู้เช่าซื้อมีสิทธิฟ้องเรียกค่าเสียหายและมีสิทธิติดตามเอาคืนทรัพย์สิน ควรกำหนดให้สัญญาเช่าซื้อทุกสัญญามีข้อความระบุว่า “ผู้ให้เช่าซื้อยินยอมให้ผู้เช่าซื้อมีสิทธิฟ้องไล่เบี้ยค่าเสียหาย และค่าใช้จ่ายในนามของผู้เช่าซื้อได้” 3. ควรกำหนดโทษสำหรับผู้ประกอบธุรกิจที่กำหนดข้อสัญญาอันเป็นการเอาเปรียบผู้บริโภคไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 4. ควรแก้ไขเพิ่มเติมในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยเช่าซื้อในกรณีสัญญาเช่าซื้อระงับ อันเนื่องมาจากทรัพย์สินที่เช่าซื้อสูญหาย โดยเพิ่มเติมในมาตรา 574 วรรคสามว่า “ในกรณีสัญญาเช่าซื้อระงับอันเนื่องมาจากทรัพย์สินที่เช่าซื้อสูญหาย ถ้าการชำระหนี้ตกเป็นพ้นวิสัยเพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่ง อันจะโทษฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดก็ไม่ได้ไซร้ ท่านว่าลูกหนี้หามีสิทธิจะรับชำระหนี้ตอบแทนไม่ ถ้าการชำระหนี้ตกเป็นพ้นวิสัยเพราะเหตุอย่างใดอย่างหนึ่งอันจะโทษเจ้าหนี้ได้ ลูกหนี้ก็หาเสียสิทธิที่จะรับชำระหนี้ตอบแทนไม่” 5. กำหนดหลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานกลางเพื่อใช้บังคับกับกรณีนำหลักกฎหมายเรื่องลาภมิควรได้มาใช้บังคับ

9. รายการอ้างอิง

กมล สนธิเกษตริน, 2533. **The Civil and Commercial Code Books 1-6.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: นิติบรรณาการ.

จรัญ ภักดีธนากุล, 2540. **สรุปสาระสำคัญพระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.** กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.

ดาราพร ถิระวัฒน์, 2542. **กฎหมายสัญญา สถานะใหม่ของสัญญาปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม.** กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัยนา เกิดวิชัย, 2543. **ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ประมวลกฎหมายอาญา.** พระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการกำหนดธุรกิจที่ควบคุมสัญญาและลักษณะของสัญญา พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 แก้ไขเพิ่มเติมโดย พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

รองพล เจริญพันธ์, 2521. การคุ้มครองผู้บริโภคในการเช่าซื้อสินค้าตามหลักการของกฎหมายอังกฤษและออสเตรเลีย, **นิติศาสตร์** 10 : 23.

สำเรียง เมฆเกรียงไกร, 2526. **กฎหมายว่าด้วยเช่าซื้อ.** กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

การประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ : ศึกษากรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัย

PRODUCT LIABILITY INSURANCE: THE STUDY IN CASE OF DEFECTIVE PRODUCT

วณิชดา สาระศรี

นักศึกษา หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: wanichadas@hotmail.com

บทคัดย่อ

สินค้าและผลิตภัณฑ์ต่างๆที่มีวางจำหน่ายอยู่ทั่วไปนั้นล้วนแต่ให้ประโยชน์ใช้สอยที่แตกต่างกันไปต่อผู้บริโภค แต่เมื่อใดก็ตามที่สินค้าหรือผลิตภัณฑ์นั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและก่อให้เกิดความเสียหายต่อผู้ใช้หรือบุคคลทั่วไปแล้ว บุคคลนั้นย่อมต้องการที่จะได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นอันเป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่จะต้องรับผิดเพื่อบรรเทาความเสียหาย แต่ปัจจุบันหากผู้ที่ได้รับความเสียหายต้องการเรียกร้องให้ได้รับค่าเสียหายจำต้องไปดำเนินคดีฟ้องร้องผู้ประกอบการซึ่งมีระยะเวลาและขั้นตอนที่ยาวนานและมีภาระค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี เนื่องจากในปัจจุบันประชาชนเข้าใจและรับรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น ดังนั้นเมื่อตนได้รับบาดเจ็บหรือมีความเสียหายอันเกิดจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์จึงมีโอกาสที่จะมีการฟ้องร้องค่าเสียหายจากผู้ประกอบการเพิ่มมากยิ่งขึ้นเช่นกัน เมื่อเป็นเช่นนี้เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายในเวลาอันรวดเร็วและได้รับการชดใช้ตามจำนวนความเสียหายที่เกิดขึ้นจริงและในขณะเดียวกันก็เป็นการช่วยลดความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องของผู้ประกอบการ มาตรการที่สามารถนำมาใช้เพื่อบรรเทาความเสียหายและช่วยลดความเสี่ยงของผู้ประกอบการ คือการนำเอาระบบประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์มาใช้เพื่อเป็นมาตรการเสริมกับกฎหมายปัจจุบันที่ให้ความคุ้มครองแก่ผู้เสียหายในการได้รับการชดใช้เยียวยา กล่าวคือ พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

การนำเอาระบบประกันภัยเพื่อคุ้มครองความเสียหายต่อบุคคลที่สาม มาปรับใช้เพื่อเยียวยาหรือชดใช้ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจะส่งผลดีต่อฝ่ายผู้ผลิตและผู้บริโภค ในส่วนของผู้บริโภคก็จะสามารถได้รับการชดใช้ความเสียหายในเบื้องต้นได้ทันท่วงทีโดยไม่ต้องรอผลจากการดำเนินคดี ซึ่งบางครั้งอาจต้องใช้ระยะเวลายาวนาน ในส่วนของผู้ประกอบการเองก็สามารถกระจายต้นทุนในส่วนนี้ไปยังราคาสินค้าและบริการเพื่อให้ผู้บริโภคช่วยแบกรับภาระ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาถึงการให้มีกฎหมายประกันความรับผิดในผลิตภัณฑ์กรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัย โดยทำการศึกษาวิเคราะห์ถึงหลักกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยตามที่มีบัญญัติอยู่ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าสามารถนำมาปรับใช้กับกรณีนี้ได้มากน้อยเพียงใด เพื่อให้ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัยได้รับการชดใช้เยียวยาหรือบรรเทาผลร้ายอันเนื่องมาจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของผู้ประกอบการที่มีจำหน่ายอยู่ทั่วไปโดยการกำหนดให้นำการประกันภัยภาคบังคับมาใช้กับกรณีนี้ ตลอดจนหา

มาตรการในการแก้ไขปรับปรุงและส่งเสริมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมายและสถานการณ์ปัจจุบัน

คำสำคัญ : การประกันภัยความรับผิด สินค้าที่ไม่ปลอดภัย

ABSTRACT

Various goods and products commonly distributed in the market generally bring about utility to the consumer in different manner. Whenever those goods and products are unsafe and cause damage to users or people, such users or people normally need indemnity therefore and entrepreneur must be liable so as to alleviate bad effect from the damage. To claim for indemnity, damaged person generally has to litigate in a way of taking legal action against entrepreneur and spend long time as well as largamente of money as expenses of litigation.

In case of injury or damage caused by unsafe goods and products, as far as people increasingly understand and aware of their own rights, they will have more opportunity to take legal action and claim for damages against and towards entrepreneur. In order that damaged person is enabled to obtain indemnity quickly and in the amount equivalent to actual cost of damage and to reduce risk of legal action against entrepreneur, the product liability insurance system is applicable as an auxiliary measure to Product Liability Act B.E.2551 aiming to provide protection and indemnity to damaged person.

The third party protection of this insurance system is applicable to engender remedy and indemnity arising out of possible damage and to benefit both entrepreneur and consumer. The consumer is enabled to gain fundamental indemnity abruptly without awaiting for court decision which probably lasts long.
The entrepreneur may also allocate, no more or loss, cost of insurance to the price of goods and services as a burden-sharing.

This research aims to study the law on product liability and to analyze how many of the principles of law on insurance stipulated in Civil and Commercial Code can be applicable to the damaged person caused by unsafe products is entitled to obtain indemnity or alleviation of bad effects arising out of goods and products commonly distributed in the market under the application of compulsory insurance and to explore effective measure and efficiency of Product Liability Act B.E.2551 in compliance with the current law and circumstances.

KEYWORDS: Liability insurance, Defective product

1. รายละเอียดทั่วไป

ปัจจุบันพัฒนาการทางการผลิตสินค้าเปลี่ยนแปลงไปมาก ขั้นตอนการผลิตที่มีการใช้เทคโนโลยีอันทันสมัย ประกอบกับการค้าการตลาดที่มีการเปิดเสรีและมีเครือข่ายการจัดจำหน่ายที่ซับซ้อน สิ่งเหล่านี้ทำให้ผู้บริโภคมีโอกาสที่จะได้รับความอันตรายจากความเสียหายที่เกิดจากจากการใช้สินค้านั้นๆอยู่บ่อยครั้ง โดยเกิดจากผู้ประกอบการมีการผลิตและจำหน่ายสินค้าที่มีความบกพร่อง และความบกพร่องนั้นนั้นเกิดจากความผิดพลาดในกระบวนการผลิต การใช้วัตถุดิบที่ไม่ได้คุณภาพ หรือแม้กระทั่งความผิดพลาดที่เกิดจากการออกแบบผลิตภัณฑ์ โดยความเสียหายจากการใช้สินค้าบางอย่างอาจจะสามารถพิสูจน์ได้ยาก หรือกว่าจะปรากฏความเสียหายจากสินค้าบางอย่างอาจใช้ระยะเวลาที่นาน ซึ่งปัจจุบันประเทศไทยได้มีการตราพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เพื่อเป็นการรองรับในสิทธิของผู้บริโภคว่าจะได้รับความปลอดภัยจากสินค้า และผู้ประกอบการจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้น ซึ่งจากเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าวนั้นมีความมุ่งหมายที่จะให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย แต่โดยลำพังมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวเพียงอย่างเดียวนั้นไม่อาจที่จะให้ความคุ้มครองผู้บริโภคโดยบรรลุวัตถุประสงค์ได้ หากจะต้องใช้มาตรการอื่นประกอบกันด้วย กล่าวคือ การนำวิธีการประกันภัยมาใช้กับกรณี

ความเสียหายที่เกิดต่อผู้บริโภค ล้วนแต่เป็นความเสี่ยงภัยที่ผู้ประกอบการจะต้องรับภาระในการชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้ได้รับความเสียหายทั้งสิ้น ซึ่งโดยความจริงผู้ประกอบการสามารถโอนความเสี่ยงภัยของตนไปยังบริษัทประกันภัยได้โดยการทำประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Insurance) ซึ่งการประกันภัยดังกล่าวให้ความคุ้มครองความรับผิดตามกฎหมายของผู้เอาประกันภัยในความเสียหาย หรือความบาดเจ็บที่เกิดขึ้นต่อผู้บริโภค โดยบริษัทประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหาย

แม้ว่าในประเทศไทยจะไม่ค่อยปรากฏว่ามีเหตุการณ์ฟ้องร้องให้ผู้ผลิตหรือผู้ขายต้องรับผิดเนื่องจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์ การประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ก็ยังคงมีความสำคัญในระบบเศรษฐกิจไทยไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการประกันภัยประเภทอื่น เนื่องจากประเทศไทยมีสัดส่วนการค้าขายระหว่างประเทศที่ค่อนข้างสูง การส่งสินค้าไปในประเทศต่างๆ มักจะกำหนดเงื่อนไขในสัญญาซื้อขายสินค้าเพื่อส่งออกสินค้าเหล่านั้นไปขายในประเทศต่างๆ แต่สำหรับผู้ประกอบการในประเทศไทยเองนั้นแทบจะไม่ปรากฏการทำประกันภัยชนิดนี้เลย ซึ่งผู้ประกอบการจะเห็นความสำคัญของการประกันภัยก็ต่อเมื่อเกิดการสูญเสียหรือความเสียหายขึ้นแล้ว สาเหตุก็เนื่องมากจากการที่จะต้องมีการทำประกันภัยความรับผิดแล้วจะทำให้ผู้ประกอบการมีต้นทุนในการประกอบการเพิ่มมากขึ้นจากการที่ต้องจ่ายเบี้ยประกันแก่บริษัทผู้รับประกันภัย ปัญหาที่ตามมาก็คือทำให้ราคาของสินค้านั้นต้องสูงขึ้นด้วย จึงทำให้ระบบการประกันภัยนี้ยังไม่ได้รับการให้ความสำคัญมากเท่าที่ควร อย่างไรก็ตามการประกันภัยนับว่าเป็นกลไกหนึ่งในการแก้ไขปัญหาด้านความรับผิดในผลิตภัณฑ์ ซึ่งจะเป็นหลักประกันให้กับผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายและได้รับการชดใช้เยียวยาในเบื้องต้นทันท่วงทีต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาประวัติ แนวความคิด และพัฒนาการที่เกี่ยวข้องกับวิธีการประกันภัยความรับผิด การลดความเสี่ยงโดยการประกันภัยในความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของต่างประเทศและประเทศไทย

2. เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของต่างประเทศและประเทศไทย

3. เพื่อศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคของการนำระบบการประกันภัยภาคบังคับมาใช้ในการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์

4. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะในการนำระบบประกันภัยที่เหมาะสมมาปรับใช้ในระบบประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ในประเทศต่อไป

3. สมมติฐาน

ปัจจุบันประเทศไทยได้บังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เพื่อให้ผู้ประกอบการจะต้องรับผิดต่อผู้บริโภคหรือผู้เสียหายในกรณีที่สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของตนได้ก่อให้เกิดความเสียหายแต่โดยลำพังมาตรการทางกฎหมายดังกล่าวเพียงอย่างเดียวนั้นคงไม่เพียงพอที่จะให้การคุ้มครอง และในขณะเดียวกันก็ยังไม่เป็นการช่วยลดภาระความเสี่ยงของผู้ประกอบการที่อาจถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย ดังนั้นเพื่อให้กฎหมายมีประสิทธิภาพในการบังคับใช้จึงเห็นว่าควรนำวิธีการประกันภัยมาใช้ประกอบด้วย เพื่อเป็นหลักประกันหลักประกันว่าผู้บริโภคจะได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นในเวลาอันรวดเร็วและใกล้เคียงกับความเสียหายที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์แก่สังคมโดยรวมมากที่สุด

4. ขอบเขตการศึกษาวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีขอบเขตของการศึกษาวิจัยในเรื่องมาตรการหรือแนวทางการใช้ระบบการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของต่างประเทศและประเทศไทยที่บัญญัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะประกันภัย และพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 ที่มีอยู่ในปัจจุบันที่จะนำมาใช้กับการบังคับใช้ในเรื่องการชดใช้ค่าเสียหายแก่ผู้บริโภคผู้ได้รับความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัย

5. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

วิธีการศึกษาเป็นการวิจัยแบบเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลที่ศึกษาซึ่งประกอบไปด้วยตำรากฎหมาย หนังสือ วิทยานิพนธ์ คำพิพากษาศาลฎีกา รายงานการวิจัย เอกสารการสัมมนา บทความที่ปรากฏในวารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และเว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์ประกอบกัน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงประวัติความเป็นมา รวมทั้งแนวคิดของการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ และทราบถึงความรับผิดของผู้ประกอบการว่ามีความรับผิดต่อผู้บริโภคอย่างไร

2. เพื่อให้ทราบถึงหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ของต่างประเทศและประเทศไทย

3. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์

4. เพื่อให้ทราบถึงแนวทางการแก้ไขและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมเกี่ยวกับการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ในประเทศไทย

7. ผลการวิจัย

มาตรการที่จะนำมาเสริมเพื่อช่วยให้บุคคลเหล่านั้นได้รับการชดใช้ค่าเสียหายอย่างรวดเร็ว และใกล้เคียงความเสียหายที่แท้จริง คือ การนำระบบการประกันภัยความรับผิดเข้ามาใช้เป็นเครื่องมือในการให้ความคุ้มครองผู้เสียหาย โดยการประกันภัยความรับผิดจะเป็นการโอนความรับผิดหรือโอนความเสี่ยงภัยไปให้ยังบุคคลอีกคนหนึ่ง เพื่อช่วยบรรเทาภาระความรับผิดชอบในความสูญเสียที่อาจเกิดขึ้นไปยังบุคคลอื่นเฉลี่ยมากน้อยตามแต่จะได้ตกลงกัน อย่างไรก็ตามการประกันภัยอาจไม่สามารถชดใช้ค่าเสียหายได้ทุกกรณี แต่ก็ต้องยอมรับว่าการประกันภัยความรับผิดจะเป็นมาตรการเสริมที่จะช่วยให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภคผู้เสียหายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในต่างประเทศได้มีข้อกำหนดให้ผู้ประกอบการจะต้องจัดทำประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้บริโภค ผู้เสียหายว่าจะได้รับการชดใช้เยียวยาในทันทีที่ได้รับความเสียหาย ดังนั้นเพื่อให้บุคคลผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัยได้รับการชดใช้ค่าเสียหายอย่างรวดเร็ว และเป็นการกระตุ้นส่งเสริมให้ผู้ประกอบการเห็นความสำคัญของการประกันภัยความรับผิดจึงสมควรที่จะศึกษาและวิจัยถึงการนำระบบการประกันภัยภาคบังคับมาใช้ในการประกันภัยความรับผิดจากผลิตภัณฑ์ในกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคเพื่อกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะของการประกันภัยให้สอดคล้องกับกฎหมาย สังคม เศรษฐกิจในประเทศ เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดให้แก่สังคมโดยรวมมากที่สุด ซึ่งจากการที่ได้ทำการศึกษาแล้วจึงพบว่ามีปัญหาต่างๆ ดังนี้

1. ปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบการประกันภัยภาคสมัครใจตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาใช้บังคับซึ่งในส่วนของการประกันภัยจะสามารถนำกฎหมายในส่วนของการประกันวินาศภัยและการประกันภัยค้ำจุนมาใช้ได้เพียงบางส่วน ซึ่งอาจมีบทบัญญัติที่ยังไม่ครอบคลุมถึงการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ และเนื่องจากประกันภัยลักษณะนี้ไม่เป็นการบังคับให้จัดให้มีการประกันภัยสำหรับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ของตนหากก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เลือกที่จะไม่ทำประกันภัยเพราะเห็นว่าจะเป็นการเพิ่มภาระต้นทุน แม้ว่าต้นทุนในส่วนนี้ผู้ประกอบการจะสามารถผลักภาระไปยังผู้บริโภคโดยคิดคำนวณรวมไปในราคาสินค้าได้ก็ตาม เมื่อปัญหาเกิดขึ้นว่าผู้ประกอบการน้อยรายที่จัดทำประกันภัยทำให้ผลที่ตามมาก็คือการจ่ายเบี้ยประกันภัยของผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัย เพราะเมื่อมีจำนวนผู้ร่วมเสี่ยงภัยน้อยแล้วจำนวนเบี้ยประกันภัยที่จะต้องจ่ายจะมีจำนวนที่สูงซึ่งเป็นไปตามหลักของการเฉลี่ยความเสี่ยงภัย

2. ปัญหาเกี่ยวกับการนำการประกันภัยภาคบังคับมาใช้ในกรณีความเสียหายจากสินค้าและผลิตภัณฑ์ซึ่งปัจจุบันประกันภัยในประเภทความรับผิดอันเกิดจากผลิตภัณฑ์มีบริษัทประกันภัยหลายแห่งที่มีให้บริการแต่เนื่องจากยังเป็นการประกันภัยภาคสมัครใจจึงทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ยังไม่ให้ความสำคัญและประโยชน์ของการทำประกันภัย ซึ่งจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าแล้วพบว่าในบางประเทศได้มีการนำระบบประกันภัยภาคบังคับมาใช้ควบคู่กับการให้ความคุ้มครองตามกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ หรือกำหนดไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวกับสินค้าบางประเภทเป็นการเฉพาะ เช่นประเทศออสเตรียได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability Act) ว่าผู้ประกอบการจะต้องจัดหาหรือทำประกันภัยความรับผิดใน

ผลิตภัณฑ์เพื่อคุ้มครองตนเองและเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้เสียหายที่ได้รับความเสียหายจากสินค้าให้ได้รับการชดใช้เยียวยาโดยเร็ว หรือในประเทศเยอรมนีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของผู้ประกอบการที่จะต้องจัดทำประกันภัยความรับผิดสำหรับสินค้าประเภทเวชภัณฑ์ยารักษาโรคก่อนที่จะนำมาจำหน่ายในท้องตลาด โดยได้บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติยา (Drugs Act)

หากประเทศไทยนำระบบการประกันภัยภาคบังคับมาใช้เพื่อให้ผู้เสียหายได้รับการชดใช้ความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยนำวิธีการดังกล่าวไปบัญญัติไว้ในกฎหมายหลักที่จะให้ความคุ้มครอง เช่น พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแล้ว เห็นว่าจะเป็นการยุ่งยากและเป็นการบังคับที่กว้างจนเกินไป และกรณีว่าเมื่อมีหากมีการนำระบบประกันภัยภาคบังคับมาใช้บังคับแล้ว เกิดปัญหาว่าผู้ใดบ้างจะเป็นผู้ต้องจัดทำประกันภัย เพราะกฎหมายปัจจุบันได้ระบุให้ผู้ประกอบการต้องรับผิดร่วมกันหากมีความเสียหายเกิดขึ้น และหากกำหนดให้ผู้ประกอบการต้องทำประกันภัยความรับผิด ซึ่งผู้ประกอบการนั้นมีความหมายรวมถึงผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่ายด้วย ซึ่งจะเป็นการทำประกันภัยที่ซ้ำซ้อนกันหลายฝ่ายระหว่างผู้ประกอบการในสินค้าชนิดเดียวกัน

3. ปัญหาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เมื่อผู้ประกอบการต้องถูกฟ้องร้องดำเนินคดีแล้ว จะเกิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีต่างๆ ซึ่งผู้เอาประกันภัยน่าจะได้รับความคุ้มครองจากกรมธรรม์ประกันภัยเนื่องจากเมื่อผู้เอาประกันภัยทำประกันแล้วย่อมต้องการได้รับความคุ้มครองทางการเงินหากมีความเสียหายเกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้เสียหายหรือแม้กระทั่งค่าใช้จ่ายต่างๆที่ใช้ในการดำเนินคดี แต่บทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยในปัจจุบันนั้นไม่ได้กำหนดถึงค่าใช้จ่ายในส่วนนี้ว่าจะได้รับการคุ้มครองหรือไม่แต่อย่างใด

4. ปัญหาค่าใช้จ่ายในการใช้สิทธิเรียกร้อง บทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยเรื่องประกันภัยระบุถึงค่าสินไหมทดแทนที่ผู้เสียหายจะได้รับว่าจะต้องเป็นจำนวนความเสียหายตามความเป็นจริงและที่สามารถตีราคาเป็นจำนวนเงินได้ แต่ปรากฏว่าในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ได้บัญญัติให้ผู้เสียหายสามารถได้รับค่าเสียหายในกรณีความเสียหายทางจิตใจและค่าเสียหายเชิงลงโทษนอกเหนือจากค่าเสียหายตามความเป็นจริงที่เกิดขึ้น ซึ่งหลักกฎหมายประกันภัยยังไม่ครอบคลุมถึงค่าเสียหายในกรณีดังกล่าวซึ่งให้ความคุ้มครองเพิ่มเติมขึ้นมา

5. ปัญหาการจ่ายเบี้ยประกันภัย เมื่อมีการนำการประกันภัยมาใช้กับกรณีแล้วจะมีปัญหาในส่วนของการจ่ายเบี้ยประกันภัยนั้นซึ่งผู้ประกอบการซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่จะต้องส่งเบี้ยประกันภัยภาระจึงตกเป็นของผู้ประกอบการ จึงควรมีการให้ความช่วยเหลือจากภาครัฐ โดยการลดอัตราเบี้ยประกันภัย หรือโดยการให้การสนับสนุนเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเบี้ยประกันภัย ซึ่งแนวทางนี้ต้องพิจารณาว่าผู้ประกอบการในลักษณะใดสมควรที่จะได้รับการช่วยเหลือ ซึ่งหากพิจารณาจากผู้ประกอบการภายในประเทศไทยแล้ว ก็เห็นว่าผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้ประกอบการขนาดเล็กน่าจะได้รับความช่วยเหลือในด้านการจ่ายเบี้ยประกันภัยเพราะเป็นผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการรับภาระค่าเบี้ยประกันภัยน้อย โดยการให้ความช่วยเหลืออาจจะทำด้วยวิธีการจัดตั้งเป็นกองทุนเพื่อให้ความช่วยเหลือโดยการจัดตั้งองค์กรใดๆขึ้นมาเพื่อคอยควบคุมและดูแลและจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานภาครัฐ

6. ปัญหาเกี่ยวกับการนำหลักประกันกองทุนประกันความเสียหายมาปรับใช้ในกรณีความเสียหายจากผลิตภัณฑ์ ปัญหาของการจัดตั้งกองทุนประกันความเสียหายนั้นจะต้องเป็นการจัดตั้งโดยภาครัฐเป็นผู้ริเริ่มและควบคุมดูแล แต่การตั้งกองทุนนั้นรัฐจะต้องจัดสรรงบประมาณบางส่วนเพื่อมาใช้ในกิจการนี้ จึงอาจทำให้ต้องนำรายได้บางส่วนที่จะนำไปใช้ในการพัฒนาประเทศลดน้อยลง

8. ข้อเสนอแนะ

เมื่อพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 บัญญัติขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับการเยียวยาความเสียหายแล้ว การมีมาตรการทางกฎหมายเพื่อมารองรับกับกรณีนี้จึงเห็นว่าการนำระบบการประกันภัยมาใช้ ซึ่งระบบการประกันภัยที่เหมาะสมที่สุดก็คือ ระบบการประกันภัยภาคบังคับโดยบัญญัติหรือกำหนดไว้ในกฎระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับสินค้าแต่ละประเภทไปที่เห็นว่าเป็นอันตรายหรือไม่ปลอดภัย เช่น กฎระเบียบว่าด้วยยา หรืออาหาร ให้ผู้ประกอบการธุรกิจดังกล่าวต้องจัดทำประกันภัยความรับผิดตามกฎหมาย เพื่อคุ้มครองบุคคลที่ได้รับความเสียหาย และเพื่อแก้ปัญหาความล่าช้าในการดำเนินคดีเพื่อเรียกร้องสิทธิในการได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย และในกรณีที่เกิดปัญหาว่าควรจะให้ผู้ใดบ้างเป็นผู้จัดทำประกันภัยในกรณีนี้ผู้วิจัยเห็นว่าควรกำหนดให้ผู้ประกอบการโดยมุ่งเน้นที่ผู้ผลิตและผู้นำเข้าสินค้าที่เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล หรือที่จดจะเบียนจัดตั้งในประเทศไทยเป็นสำคัญ ส่วนผู้ประกอบการที่เป็นผู้จำหน่ายรายย่อย ซึ่งมีอำนาจทางการตลาดและความสามารถในการแบกรับภาระในส่วนนี้ได้น้อยเนื่องจากเป็นเพียงผู้ค้าปลีก ผู้วิจัยจึงเห็นว่าผู้จำหน่ายรายย่อยน่าจะได้รับการยกเว้นไม่อยู่ในหลักเกณฑ์ข้อบังคับของการทำประกันภัย เพราะหากกำหนดให้ผู้จำหน่ายต้องทำประกันภัยความรับผิดแล้วจะเป็นการสร้างภาระที่มากจนเกินไปและจะเป็นการทำประกันภัยที่ซ้ำซ้อนกัน ซึ่งหากผู้ผลิต ผู้นำเข้าได้จัดทำประกันภัยแล้วเมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นแก่บุคคลใด บุคคลผู้ได้รับความเสียหายนั้นก็จะได้รับความคุ้มครองตามสัญญาประกันภัยที่ผู้ผลิต ผู้นำเข้าได้จัดทำไว้แล้ว ส่วนสินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นผู้ผลิต หรือผู้นำเข้าสินค้าก็จะต้องไปดำเนินไล่เบี้ยหรือพิสูจน์ว่าสินค้านั้นไม่ปลอดภัยเพราะเหตุจากผู้ผลิต ผู้นำเข้าเอง หรือเป็นเพราะผู้ที่จำหน่ายสินค้ารายย่อยนั้นเป็นผู้ที่ทำให้สินค้านั้นไม่ปลอดภัยขึ้นมาในภายหลัง

ส่วนปัญหาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และปัญหาค่าใช้จ่ายในการใช้สิทธิเรียกร้อง ควรมีการเพิ่มเติมบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 887 โดยให้บริษัทผู้รับประกันภัยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีสำหรับผู้เอาประกันภัยด้วย เพราะการประกันภัยค้ำจุนหรือการประกันภัยความรับผิดถือเป็นสัญญาที่มีความมุ่งหมายในการจัดให้มีการช่วยเหลือทางการเงินและเป็นการให้บริการอย่างแท้จริงแก่ผู้เอาประกันภัย นอกจากนี้ควรมีการแก้ไขบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 869 โดยวางหลักความเสียหายความเสียหายทางจิตใจสามารถเอาประกันภัยได้ และเพิ่มเติมบทบัญญัติในมาตรา 877 โดยระบุความเสียหายดังกล่าวด้วย หรือเพิ่มเติมเงื่อนไขดังกล่าวในกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ด้วย ซึ่งจะต้องมีการวางรูปแบบกรมธรรม์ประกันภัยประเภทนี้ให้เป็นมาตรฐานเพื่อให้บริษัทที่รับประกันภัยจะได้นำไปใช้เพื่อให้การคุ้มครองเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

เมื่อมีการนำประกันภัยภาคบังคับมาใช้กับการประกันภัยความรับผิดในผลิตภัณฑ์ในกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัยแล้วภาครัฐควรมีการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประกอบการ โดยการลดอัตราเบี้ยประกันภัย หรือโดยการ

ให้การสนับสนุนเพื่อช่วยแบ่งเบาภาระการจ่ายเบี้ยประกันภัย ซึ่งแนวทางนี้ต้องพิจารณาว่าผู้ประกอบการในลักษณะใดสมควรที่จะได้รับการช่วยเหลือ ซึ่งหากพิจารณาจากผู้ประกอบการภายในประเทศไทยแล้ว ก็เห็นว่าผู้ประกอบการรายย่อย หรือผู้ประกอบการขนาดเล็กน่าจะได้รับความช่วยเหลือในด้านการจ่ายเบี้ยประกันภัย เพราะเป็นผู้ประกอบการที่มีความสามารถในการรับภาระค่าเบี้ยประกันภัยน้อย โดยการให้ความช่วยเหลืออาจจะทำด้วยวิธีการจัดตั้งเป็นกองทุนเพื่อให้ความช่วยเหลือโดยการจัดตั้งองค์กรใดๆขึ้นมาเพื่อคอยควบคุมและดูแลและจะต้องอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของหน่วยงานภาครัฐ และเพื่อไม่เป็นการเพิ่มภาระให้กับภาครัฐจึงเห็นว่าควรจัดให้มีการรวมตัวกันระหว่างผู้ประกอบการธุรกิจในสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ประเภทหรือชนิดเดียวกันโดยให้อยู่ในความดูแลของรัฐ และให้มีมาตรการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการทำประกันความรับผิดในผลิตภัณฑ์ สำหรับประกันความเสี่ยงของผู้ประกอบการที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เสียหาย เพื่อเป็นการชดใช้เยียวยาความเสียหายที่เกิดแก่ผู้เสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ในกรณีสินค้าที่ไม่ปลอดภัย และในขณะเดียวกันก็เป็นการลดภาระแก่ผู้ประกอบการที่อาจถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย

การประกันภัยนั้นจึงเป็นมาตรการสำคัญทางเศรษฐกิจและสังคมที่บุคคลเป็นส่วนตัวหรือเป็นคณะบุคคลใช้ป้องกันหรือบรรเทาการสูญเสียทางเศรษฐกิจ อันสืบเนื่องมาจากการเสียชีวิตหรือการสูญเสียทรัพย์สินอันเกิดขึ้นได้จากภัยที่เกิดขึ้น ซึ่งการทำประกันภัยนอกจากจะมีประโยชน์ต่อธุรกิจประกันภัยภายในประเทศแล้ว ยังส่งผลดีต่อธุรกิจการผลิตและจำหน่ายสินค้าภายในประเทศและต่างประเทศ โดยเมื่อผู้ประกอบการใดได้จัดทำประกันภัยความรับผิดแล้ว ผู้บริโภคก็จะสามารถเชื่อมั่นได้ว่าหากเกิดความเสียหายใดๆจากสินค้าแล้วจะได้รับการคุ้มครองและได้รับการชดใช้เยียวยาทันทีที่ได้รับความเสียหาย และเชื่อมั่นในสินค้านั้นส่งผลให้เกิดการเพิ่มกำลังในการซื้อสินค้ามากขึ้นอันเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการเอง อีกทั้งยังส่งผลโดยรวมต่อเศรษฐกิจของประเทศอีกด้วย

9. รายการอ้างอิง

มนต์ชัย ธาดาอำนวยชัย, 2545. **กฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์: รูปแบบที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพลิน อังควัฒนกุล, 2548. “การประกันภัยความรับผิดอันเนื่องมาจากผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยและร่างพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.....” **วารสารประกันภัย** 119**,** กรกฎาคม-กันยายน : 17-28.

กรมธุรกิจพลังงาน,2549. “ประกาศกรมธุรกิจพลังงาน เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการในการจัดให้มีการประกันภัยความเสียหายแก่ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากภัย อันเกิดจากการประกอบกิจการควบคุมประเภท 3 พ.ศ. 2549.” [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2551 จาก http://elaw.doeb.go.th/doeb/web/#

Christian Campbell, 2007. **International Product Liability.** England: York hill Law Publishing.

Duncan Fairgrieve, 2005. **Product Liability in Comparative Perspective.** New York: Cambridge University Press.

การประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์ ศึกษาเฉพาะกรณีของศัลยแพทย์เสริมความงาม

SURGEON PROFESSIONAL LIABILITY INSURANCE : CASE STUDY ON PLASTIC SURGERY

มชิมา ราชกิจ

นิติกร สำนักกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

E-mail: machimarac@moj.go.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามศึกษาเฉพาะกรณีของศัลยแพทย์เสริมความงาม” โดยได้ศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามกับต่างประเทศมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาวิจัยถึงความสำคัญของปัญหาอันเกี่ยวกับการกระทำเวชปฏิบัติของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามแล้วเกิดความผิดพลาดทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย ซึ่งเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการนำไปฟ้องเป็นคดี เพื่อให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามต้องชดใช้ค่าเสียหายเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้ตกเป็นภาระกับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามการศึกษาได้วิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ และหามาตรการทางกฎหมายในการแก้ไขปัญหาให้มีประสิทธิภาพเพียงพอกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ตลอดจนมาตรการทางกฎหมาย ที่เหมาะสมมาใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาในอนาคต

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ได้ศึกษาวิจัยวิเคราะห์จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 2 ว่าด้วยละเมิด บรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยการประกันภัย พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติควบคุมผู้ประกอบโรคศิลปะ พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525 ข้อบังคับแพทย์สภาว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพ พ.ศ. 2526 จากการศึกษาวิจัยพบว่า

เนื่องจากในปัจจุบันผู้ใช้บริการเข้าใจถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น ดังนั้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายอันเกิดจากผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม โอกาสที่จะมีการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามย่อมมีความเป็นไปได้อย่างมากและเมื่อผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ได้ทำการผ่าตัดศัลยกรรมเสริมความงามให้กับผู้ใช้บริการแล้วเกิดความผิดพลาดทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหาย

ในต่างประเทศพบว่า บุคคลผู้ได้รับความเสียหายจากผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามมีการฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามเป็นจำนวนมาก ในปัจจุบันและในอนาคตต่อจาก

นี้ไป ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในประเทศไทยเป็นวิชาชีพหนึ่งที่มีโอกาสถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายเพิ่มจำนวนมากขึ้น

จากการศึกษาวิจัยทางนิติศาสตร์พบว่า ปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามเมื่อเกิดปัญหาผู้ใช้บริการนำไปฟ้องร้องในคดีละเมิด ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อันเนื่องมาจากความประมาทเลินเล่อ หรือความผิดพลาดไม่ได้ใช้ความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามโจทก์ผู้ได้รับความเสียหายย่อมมีภาระ การพิสูจน์ในเหตุดังกล่าวตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 84 ซึ่งเป็นความยากลำบากในการพิสูจน์ ประกอบกับในปัจจุบันยังมิได้มีบทบัญญัติของกฎหมายหรือมีข้อบังคับใดที่เป็นการกำหนดมาตรฐานการประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม แม้โจทก์ผู้ได้รับความเสียหายจะดำเนินการฟ้องเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามตามขั้นตอนความเสียหายแล้วโจทก์ก็ยังมิได้รับค่าเสียหายตามสมควร

ดังนั้น เพื่อช่วยลดภาระความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามและเพื่อช่วย ให้ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายจากการทำละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม มาตรการหนึ่งซึ่งสามารถนำมาลดความเสี่ยงจากการถูกฟ้องร้องของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามและบรรเทาความเสียหายแก่ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายคือการนำเอาระบบประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามมาเป็นมาตรการ เพื่อใช้กับผู้ประกอบวิชาศัลยแพทย์เสริมความงามโดยให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามทำประกันภัย

โดยให้มีมาตรการทางกฎหมายบังคับให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามทำประกันภัยแต่ให้อยู่ในรูปแบบสมาคมเป็นสวัสดิการโดยให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจ่ายเบี้ยประกันให้แก่สมาคม สมาคมนำเบี้ยประกันที่ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามให้ ไปจัดตั้งเป็นกองทุนช่วยเหลือผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามการทำระบบนี้มีผลดีกับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามโดยไม่ต้องจ่ายเบี้ยประกันแพงเท่ากับจ่ายให้กับบริษัทประกันภัย โดยให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามต้องจ่ายเบี้ยประกันเข้ากองทุน เพื่อนำเงินดังกล่าวไปจ่ายให้กับผู้ใช้บริการที่ได้รับ ความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระให้กับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม เพราะกองทุนดังกล่าวจะอยู่ในรูปแบบสวัสดิการดังนั้นเบี้ยประกันภัยที่จ่ายจะถูกจ่ายให้กับบริษัทประกัน ซึ่งการประกันภัยในรูปแบบนี้จะมีความเหมาะสมมากกับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในประเทศไทย

คำสำคัญ : การประกันภัยความรับผิด วิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

ABSTRACT

This thesis has studied about “Plastic surgeons liability insurance” by comparing with the plastic surgeon insurance law of foreign country. The purpose of this thesis is to study the important problem relating to the plastic surgeon practices that make the patients injured. As a consequence, the injured patients bring a case to claim an amount of damages against the plastic surgeons which make a lot of burden to them. For this

reason, this thesis aims to analyze the problem so as to find the legal measure for solving it effectively in the present time and to take the appropriate legal measure to cope with the future problem.

This thesis examines from the civil code book 2 regarding torts, book 3 title 20 in respect of insurance, the civil procedure code, the criminal code, Act on Liability for Wrongful Act of Officials, B.E. 2539, Insurance Against Loss Act, B.E. 2535, Medical profession act B.E. 2525, Regulation of medical council concerning professional ethic B.E. 2526 and Act on controlling practitioner of the art of healing. From the studying, it is found as follows,

At the present, the patients realize about their right, so it is often possible to have litigation for claiming compensation when the patient got injured by the malpractice of the plastic surgeons.

In other countries, the patients who got damaged filed much more lawsuit to claim damages against the plastic surgeon. From now on, there is the probability that a number of the plastic surgeons are increasingly prosecuted to pay damages in Thailand.

As per research, it found that there is no liability insurance of plastic surgeon in Thailand. Thus, when the patients file a lawsuit on ground of tort with negligent or reckless of the plastic surgeon practices, the patients (the plaintiffs) have a burden of proof under the civil procedure code, section 84. That may be difficult in proving the plastic surgeon's fault. Also, no act or regulation sets the standard of the plastic surgeon practice. Whereupon, the plaintiffs filed a lawsuit to claim damages against the plastic surgeons under the legal process, still, they may not get fair compensation.

Therefore, to minimize the risk from being sued and help the injured patients get alleviated. One of the measures to mitigate the risk of the plastic surgeons is to use the liability insurance system.

To set the legal measure by mandating the plastic surgeons make insurance in form of the welfare association, the plastic surgeons are responsible for paying the premium to the association. After that, the association spends this premium establishing the fund for helping the plastic surgeons. This system has a benefit to the plastic surgeons because they do not have to pay the premium as much as they have to pay to the insurance company, due to the fact that this association is characterized in the welfare form. This association which received the premium by the plastic surgeons, have a duty to recover the damages to the patients who got injured instead of the plastic surgeons. This technique is to relieve of their obligation to compensate the injured patients.That is why; this kind of the insurance is suitable for the plastic surgeons in Thailand.

KEYWORDS: Liability insurance, Plastic surgeons

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมนุษย์ให้ความสำคัญกับเรื่องความสวยความงามกับร่างกายของตนเองมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง แต่ส่วนใหญ่ผู้หญิงมักจะให้ความสำคัญในเรื่องรูปร่างหน้าตาตนเอง

มากกว่าผู้ชาย จึงทำให้ผู้หญิงส่วนใหญ่หันไปพึ่งพาผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม เพื่อให้ทำศัลยกรรมเสริมความงามรูปร่าง หน้าตา ของตนเองกันมากขึ้น จะเห็นได้จากในปัจจุบันนี้ การทำศัลยกรรมเสริมความงามเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมอย่างมาก ทั้งศิลปินดารา นักร้อง และคนทั่วไป ต่างกันไปพึ่งพาผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ไม่ว่าจะเป็นผ่าตัดเสริมหน้าอก เสริมจมูก กรีดตา ทำคางเพื่อให้สวยสมใจขึ้น ซึ่งผล ที่ตามมาหลายครั้งไม่เป็นอย่างที่คาดหวัง บางรายถึงขั้นฟ้องร้องเป็นคดีความกับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามที่ผ่าตัดทำศัลยกรรมเสริมความงาม เช่น การที่ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามดูดไขมันแล้วผู้ใช้บริการได้รับอันตรายถึงชีวิต การฉีดซิลิโคนบนใบหน้าแล้วเกิดการผิดรูปที่ใบหน้า การทำศัลยกรรมเสริมจมูก แล้วเกิดข้อผิดพลาดทำให้จมูกมีรอยบุ๋มลักษณะคล้ายจมูกแหว่ง หรือดูดไขมันแล้วเสียชีวิต

จากตัวอย่างหลายตัวอย่างที่กล่าวมาเป็นผลเนื่องมาจากการที่ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามได้ทำศัลยกรรมเสริมความงามแล้วเกิดการผิดพลาดทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายทั้งทางร่างกายและจิตใจ ผู้ใช้บริการมีการฟ้องร้องให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามรับผิดชอบและชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมากขึ้นเนื่องจากผู้ใช้บริการเข้าใจถึงสิทธิของตนเองจากการที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการกระทำของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามมากกว่าที่ผ่านมา

เนื่องจากในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายคุ้มครองความเสี่ยงของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในเรื่องภาระการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้แก่ผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการกระทำของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามไว้โดยเฉพาะ จะมีก็เพียงแต่กฎหมายที่ให้ความคุ้มครองเพียงอย่างเดียว คือ บทบัญญัติประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดแต่ก็เป็นการบัญญัติไว้อย่างกว้างๆ ซึ่งในการพิสูจน์ความผิดในทางละเมิดนี้ ตามหลักกฎหมายแล้วโจทก์หรือผู้เสียหายจะต้องเป็นผู้พิสูจน์ในศาลให้เห็นว่าผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างไร ยากต่อการพิสูจน์ ซึ่งนอกจากในเรื่องภาระการพิสูจน์แล้ว ประเด็นในเรื่องของจำนวนเงินค่าเสียหายหรือค่าสินไหมทดแทนเพื่อการชดใช้เยียวยาบรรเทาผลร้ายจากปัญหาการกระทำของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามก็เช่นกัน เพราะผลเสียที่ได้รับนั้นเกิดขึ้นกับชีวิตและร่างกาย ซึ่งยากที่จะตีราคาออกมาเป็นตัวเงินได้

ทั้งนี้ เนื่องจากการให้บริการด้านศัลยกรรมเสริมความงามได้ขยายตัวของระบบบริหารเชิงธุรกิจและอิทธิพลในส่วนของการประชาสัมพันธ์ทำให้มีความนิยมในการทำศัลยกรรมเสริมความงามเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้ศัลยแพทย์ในส่วนของทางภาครัฐมีไม่เพียงพอและผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามนิยมจะหารายได้โดยการทำงานในโรงพยาบาลเอกชนมากขึ้น หรือมีการเปิดคลินิกเป็นของตนเอง ฝ่ายผู้ใช้บริการเองก็คาดหวังไว้สูง เมื่อผลที่เกิดขึ้นไม่เป็นตามที่คาดหวังของผู้ใช้บริการ โอกาสที่จะถูกฟ้องให้ต้องรับผิดก็มีมากด้วยเช่นกัน ดังนั้น จึงสมควรที่จะศึกษาถึงการกำหนดให้มีกฎหมายประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม โดยวิเคราะห์ปัญหาและกำหนดแนวทางหามาตรการให้มีประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ภายใต้ระบบกองทุนหรือมีมาตรการทางกฎหมายประกันภัยความเสี่ยงของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ทั้งนี้ เพื่อให้ธุรกิจบริการด้านศัลยกรรมเสริมความงามสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บริการที่มาพึ่งพาผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามเพื่อทำศัลยกรรมเสริมความงาม รูปร่างหน้าตาของตนเองและที่สำคัญเพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระในความเสี่ยงที่จะต้อง

ชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำโดยกำหนดให้มีการประกันภัยภายใต้ระบบกองทุนประกันภัย หรือเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและเป็นธรรมให้ความคุ้มครองต่อผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ตลอดจนผู้ใช้บริการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่สังคมให้มากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1 เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา แนวคิดของการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

2 เพื่อศึกษาถึงความรับผิดตามกฎหมายของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามที่กระทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายจากการทำศัลยกรรมเสริมความงาม

3 เพื่อศึกษาถึงการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามรวมถึงหลักกฎหมายการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามทั้งของไทยและต่างประเทศ

4 เพื่อศึกษาปัญหาและ อุปสรรคของการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

5 เพื่อศึกษาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับกฎหมายการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

3. ขอบเขตการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มุ่งเน้นศึกษาถึงการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม เนื่องจากการที่ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามทำการศัลยกรรมเสริมความงามให้กับผู้ใช้บริการแล้วเกิดความผิดพลาด ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับความเสียหายแล้วเกิดเป็นคดีความ ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากทำให้ตกเป็นภาระของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามเป็นอย่างมาก โดยการศึกษาวิจัยนี้จะวิเคราะห์จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 ว่าด้วยละเมิดและบรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยประกันภัย พระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539 ประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่ง ประมวลกฎหมายอาญา พระราชบัญญัติวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2525 ข้อบังคับแพทย์สภาว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ. 2526 โดยจะศึกษาเปรียบเทียบกับกฎหมายต่างประเทศ

4. วิธีดำเนินการวิธีวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการวิจัยเอกสาร(Documentary Research) ทั้งข้อมูลภายในประเทศและข้อมูลจากต่างประเทศ รวบรวมค้นคว้าจากตัวบทกฎหมายหนังสือ วารสาร บทความ วิทยานิพนธ์ ข้อมูลที่ได้จากเครือข่ายอินเตอร์เน็ตหรือเว็บไซต์ (website)ที่เกี่ยวข้องของไทยและต่างประเทศ ตัวบทกฎหมายทั้งของไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้อง

5. ผลการศึกษา

1. ปัญหาเกี่ยวกับการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

ปัจจุบันมีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์ เสริมความงามอยู่หลายลักษณะ เช่น ความรับผิดทางแพ่ง ความรับผิดทางอาญา ความรับผิดทางวิชาชีพ ดังที่กล่าวมาในบทต้นๆ แล้ว แต่กฎหมายดังกล่าวก็ไม่เป็นประโยชน์เพียงพอกับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายและไม่เพียงพอแก่การเยียวยาความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการ เนื่องจากไม่ได้รับการชดใช้ค่าเสียหายในระยะเวลาอันสมควร และไม่เป็นการลดภาระความเสี่ยงของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจากการถูกฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย

2. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้กฎหมายละเมิด

ในการใช้กฎหมายละเมิดมีประเด็นสำคัญของปัญหาเรื่องภาระการพิสูจน์ในกรณีการกระทำผิดของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม คือ บทบัญญัติในเรื่องละเมิดทั่วไปที่มีอยู่ในมาตรา 420 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยความรับผิดของบุคคลในการกระทำของตนเองอย่างกว้างขวางครอบคลุมการกระทำผิดเป็นการทั่วไป แต่ก็ไม่อาจเยียวยาให้แก่บุคคลที่ได้รับความเสียหายให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ เนื่องจากมีขอบข่ายที่กว้าง จึงทำให้ยากแก่การนำสืบเพื่อพิสูจน์ถึงความรับผิดและการชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้ใช้บริการอีกทั้งยังไม่มีบทบัญญัติความรับผิดเด็ดขาด โจทก์หรือผู้เสียหายจึงมีหน้าที่ที่ต้องนำสืบหรือภาระการพิสูจน์ที่จะต้องนำสืบ เพื่อให้ศาลเห็นหรือเชื่อว่าจำเลยได้กระทำด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และโจทก์ได้รับความเสียหายจากการกระทำดังกล่าว ทั้งนี้เป็นไปตามหลักการพิสูจน์ทั่วไปตามมาตรา 84 แห่งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งที่เรียกว่า “ผู้ใดกล่าวอ้าง ผู้นั้นนำสืบ” (วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์ : 61-67)

3. ปัญหาเกี่ยวกับเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัย

เนื่องจากประเทศไทยยังไม่เคยมีการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามและบริษัทประกันภัยต่าง ๆ ในประเทศไทยก็ยังไม่เคยรับประกันภัยผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามแต่อย่างใด เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจึงไม่เคยมีการกำหนดไว้ว่าควรมีลักษณะอย่างไร

4. ปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบประกันภัยความรับผิดมาใช้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

สำหรับในประเทศไทยไม่มีบทบัญญัติกฎหมายว่าด้วยการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามเป็นการเฉพาะ

6. บทสรุป

ในปัจจุบันมนุษย์ให้ความสำคัญกับเรื่องความสวยความงามกับร่างกายของตนเองมากขึ้นกว่าในอดีตที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นผู้ชายหรือผู้หญิง แต่ส่วนใหญ่ผู้หญิงมักจะให้ความสำคัญในเรื่องของรูปร่างหน้าตาตนเองมากกว่าผู้ชาย จึงทำให้ผู้หญิงส่วนใหญ่หันไปพึ่งพา ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม เพื่อให้ทำศัลยกรรมเสริมความงามรูปร่างหน้าตาของตนเองกันมากขึ้น จะเห็นได้จากในปัจจุบันนี้ การทำศัลยกรรม

เสริมความงามถือเป็นธุรกิจที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมาก ทั้งศิลปิน ดารา นักร้อง และคนทั่วไป ต่างกันไปพึ่งพา ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ไม่ว่าจะเป็นผ่าตัดเสริมหน้าอก เสริมจมูก กรีดตา ทำคาง ตัดกราม เพื่อให้ตนเองสวยสมใจขึ้นผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจึงต้องเป็นผู้ที่มีความชำนาญเฉพาะด้านศัลยกรรมเสริมความงามโดยเฉพาะ และเป็นผู้ที่ต้องใช้ความระมัดระวังในการประกอบวิชาชีพเป็นอย่างมาก เพราะการผ่าตัดศัลยกรรมเสริมความงามในแต่ละครั้งให้กับผู้ใช้บริการเป็นการกระทำต่อร่างกายมนุษย์ ซึ่งหากมีการผิดพลาดเกิดขึ้นผลเสียที่ตามมาอย่างมากมายจนในบางครั้งศัลยแพทย์เสริมความงามไม่สามารถชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ใช้บริการได้มากเท่ากับความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ใช้บริการและหากเกิดความผิดพลาดซึ่งทำให้เป็นผลเสียแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการก็ชอบที่จะฟ้องร้องดำเนินคดีเพื่อเรียกค่าเสียหายจากผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม ต้องตกอยู่ในภาวะที่เสี่ยงทุกครั้งที่ทำการผ่าตัดศัลยกรรมเสริมความงาม หรือในทางการแพทย์เรียกว่าการทำเวชปฏิบัติ ซึ่งการฟ้องร้องให้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นนั้น เป็นการดำเนินคดีในทางแพ่งในความผิดฐานละเมิด ซึ่งจะต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทน แต่การฟ้องร้องในทางแพ่งผู้เสียหายเป็นโจทก์ย่อมมีภาระการพิสูจน์ หากพิจารณาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งมาตรา 84 ซึ่งมีความยุ่งยากและเป็นภาระของผู้ใช้บริการที่จะต้องนำสืบให้ศาลเห็นถึงความประมาทเลินเล่อของศัลยแพทย์เสริมความงามดังที่กล่าวมาในบทข้างต้น

จากเหตุผลดังกล่าว มาตรการที่จะนำมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม คือ การนำประกันภัยความรับผิดวิชาชีพโดยเฉพาะมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในประเทศไทยเหมือนอย่างในต่างประเทศ ซึ่งจะทำให้ทั้งสองฝ่ายไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดีแต่อย่างใด และผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามก็มิต้องรับภาระในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เพราะกองทุนประกันจะเป็นผู้ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการทำศัลยกรรมเสริมความงามของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม อันก็จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายเป็นอย่างยิ่ง

7. ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดให้มีการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

หากมีการนำการประกันภัยความรับผิดวิชาชีพโดยเฉพาะมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในประเทศไทยเหมือนอย่างเช่นในต่างประเทศก็จะมิต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องมาพิสูจน์ และผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามก็มิต้องมีภาระในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพราะสมาคมหรือกองทุนประกันภัย จะเป็นผู้ชดใช้ค่าสินไหมแทนให้กับผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการทำศัลยกรรมเสริมความงามของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

2. ควรกำหนดให้มีการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามแทนการใช้กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยลักษณะละเมิด

ในเรื่องภาระการพิสูจน์ของโจทก์ที่จะต้องพิสูจน์ให้ศาลเห็นว่าจำเลยกระทำความผิดอะไรกับโจทก์บ้างนั้นจะเห็นได้ว่าทำให้เป็นการเสียเวลาและเป็นการยุ่งยากมากทำให้เป็นภาระกับโจทก์เป็นอย่างมากหากมีการนำการประกันภัยความรับผิดวิชาชีพโดยเฉพาะมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในประเทศอย่างเช่นในต่างประเทศก็จะไม่ต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายที่จะต้องมาพิสูจน์ ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริม

ความงาม ก็ไม่ต้องมีภาระในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เพราะสมาคมหรือกองทุนประกันจะเป็นผู้ชดใช้ค่าเสียหายให้กับผู้ใช้บริการที่ได้รับความเสียหายจากการทำศัลยกรรมเสริมความงามของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามซึ่งจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง

3. กำหนดเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามที่เป็นธรรม

เนื่องจากประเทศไทยยังไม่เคยมีการประกันภัยความรับผิดผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามแต่อย่างใด เงื่อนไขกรมธรรม์ประกันภัยวิชาชีพของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม จึงไม่เคยมีการกำหนดไว้ว่าควรมีลักษณะอย่างไรหากนำเอาแบบอย่างเงื่อนไขกรมธรรม์ของต่างประเทศอย่าง เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาในข้อที่เหมาะสมกับประเทศไทยมาเป็นแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการชดใช้ค่าเสียหายจากกองทุนต่าง ๆ เช่น ประเทศอังกฤษ ฟินแลนด์มาเป็นแนวทาง เพื่อนำมาปรับใช้กับการประกันภัยความรับผิดของผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามได้ก็จะเหมาะสมและเป็นประโยชน์อย่างยิ่งสำหรับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจะต้องเป็นเงื่อนไขที่เป็นธรรม แก่ผู้เอาประกันภัยหรือบุคคลภายนอกซึ่งได้รับความเสียหาย

4. ควรกำหนดการนำระบบประกันภัยความรับผิดมาใช้กับผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงาม

คนไทยไม่นิยมที่จะทำประกันภัยเพราะเนื่องจากไม่มั่นใจในบริษัทประกันภัยและเป็นการเสียเงินโดยเปล่าประโยชน์ในการจ่ายเบี้ยประกันหากไม่มีเหตุใด ๆ เกิดขึ้น จึงเห็นควรนำระบบประกันภัยภาคบังคับ (Compulsory Insurance) มาเป็นแนวทางในการทำประกันภัยความรับผิดในวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามในประเทศไทยเพราะในต่างประเทศบังคับให้แพทย์ทุกสาขาและผู้ประกอบวิชาชีพด้านสุขภาพ ซึ่งรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามทำประกันภัยอย่างเช่นในต่างประเทศกำหนดให้โรงพยาบาลต้องทำประกันให้แก่แพทย์ทุกสาขา และกำหนดเงื่อนไขให้แพทย์ทุกสาขาซึ่งรวมถึงผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามแต่ให้อยู่ในรูปของระบบสมาคมมีกองทุนช่วยเหลือแบบเป็นสวัสดิการ เพราะจะทำให้ผู้ประกอบวิชาชีพศัลยแพทย์เสริมความงามจ่ายค่าเบี้ยประกันน้อยกว่าการจ่ายค่าเบี้ยประกันให้กับบริษัทประกันภัยเหมือนอย่างในต่างประเทศมาใช้บังคับ

รายการอ้างอิง

เดือนสาวใหญ่-วัยสะออนเสริมส่วนอิ๋มระวังอันตราย, 2550. [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 12 เมษายน 2550 จาก www.clinicrak.com/news_surgery01.html.

วิฑูรย์ อึ้งประพันธ์. “ความประมาทเลินเล่อในเวชปฏิบัติ.” **วารสารรพีรำลึก.** 1 : 61 – 67.

การแปรรูปรัฐวิสาหกิจและผลกระทบของการเก็บภาษีสรรพสามิตในธุรกิจโทรคมนาคม ศึกษากรณี การเก็บภาษีสรรพสามิตในส่วนแบ่งรายได้ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

CORPORATIZATION OF STATE ENTERPRISE AND IMPACT ON EXCISE TAX COLLECTION IN TELECOMMUNICATION BUSINESS : CASE STUDY ON EXCISE TAX COLLECTION ON SHARING INCOME OF TOT CORPORATION PLC.

เพ็ญนภา ชูพงษ์

กรรมการผู้จัดการ บริษัท สมาร์ทโกล 35 จำกัด

E-mail : smart_goal @ yahoo.com

บทคัดย่อ

บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจสังกัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร มีวัตถุประสงค์ดำเนินการในกิจการโทรศัพท์และโทรคมนาคมเพื่อประโยชน์แห่งรัฐและประชาชนอันเป็นกิจการสาธารณูปโภคตามพระราชบัญญัติองค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย พ. ศ. 2497 ซึ่งแต่เดิมได้รับสิทธิในการยกเว้นจากการเสียภาษีอากรตามประมวลรัษฎากร มาตรา 19 แต่เมื่อได้แปรรูปมาเป็น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ. ศ. 2542 สิทธิประโยชน์และข้อยกเว้นต่างๆ คงมีผลใช้บังคับต่อไป โดยบริษัทมีฐานะอย่างเดียวกับรัฐวิสาหกิจ ตามมาตรา 26

ต่อมาได้มีการแปรรูปจากกิจการของรัฐมาเป็นบริษัทจำกัดในภาคเอกชนตามแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคมเพื่อเปิดการแข่งขันเสรีให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์ของรัฐธรรมแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 การแปรรูปเป็นบริษัทเอกชนดังกล่าว ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาของสัญญาสัมปทานโทรคมนาคมหรือสัญญาร่วมการงานและการลงทุนในกิจการโทรคมนาคมกับผู้ประกอบการเอกชน อีกทั้ง จะต้องเสียสิทธิต่างๆ ที่ก่อนแปรรูปนั้นได้รับยกเว้นจากรัฐบาลหลายประการ รวมตลอดทั้งมีการแปลงสัญญาสัมปทานมาเป็นรูปของภาษีสรรพสามิตทำให้เกิดผลกระทบกับรายได้ของบริษัท ถึงแม้จะแปรรูปมาแล้วก็ตามแต่ก็ยังเป็นของรัฐอยู่ เพราะรัฐบาลถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์ รายได้ค่าสัมปทานที่จะต้องได้รับเป็นรายเดือนลดหรือหายไปเพราะต้องจ่ายแทนบริษัทฯผู้รับสัมปทาน

จากการวิเคราะห์การแปลงสัญญาสัมปทานมาเป็นภาษีสรรพสามิต ส่งผลกระทบต่อส่วนแบ่งรายได้ของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นของรัฐ รวมตลอดทั้งเป็นการกีดกันการประกอบกิจการโทรคมนาคมของผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้ามาแข่งขัน ซึ่งตามเงื่อนไขในสัญญาสัมปทานผู้ได้รับสัมปทานมีหน้าที่ชำระค่าสัมปทานโดยจะต้องแบ่งส่วนแบ่งรายได้ให้แก่รัฐ ตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาสัมปทาน แต่เมื่อมีการออกกำหนดภาษีสรรพสามิตแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ. ศ . 2527 ในกิจการโทรคมนาคม โดยมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ. ศ . 2546 ให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็น

ผู้ให้สัมปทานชำระภาษีสรรพสามิตแทนผู้รับสัมปทาน ซึ่งไม่มีหลักกฎหมายที่บัญญัติ ผู้ให้สัมปทานต้องชำระภาษีแทนผู้รับสัมปทาน จึงทำให้รายได้ที่จะต้องได้รับตามสัญญาสัมปทานลดลง ทั้งยังเป็นการลดฐานะของบริษัทของรัฐที่ดำเนินการบริการสาธารณะให้เสมอหรือต่ำกว่าบริษัทที่เข้ามาร่วมกิจการ หรือผู้ประกอบการรายใหม่ เพราะการแปรรูปเป็นบริษัทดังกล่าวต้องถูกแปรสภาพจากผู้กำกับดูแลกิจการโทรคมนาคมมาเป็นผู้ประกอบการเช่นเดียวกับผู้ประกอบการรายอื่น แต่สัญญาสัมปทานที่มีอยู่เดิมก็คงต้องดำเนินต่อไป จนกว่าจะสิ้นสุดอายุของสัญญาสัมปทาน

คำสำคัญ : การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ ภาษีสรรพสามิต

ABSTRACT

TOT Public Company Limited (TOT) is the Formerly state enterprise under the Ministry of Transport and Communication (MOTC),known as the Telephone Organization of Thailand. The objectives of TOT are to operate telephone and telecommunication services in the public interest. According to the act of the telephon organization of Thailand B.E. 2497, TOT is eligible for income tax excmption under the Revenue Code Section19. However , when TOT was corporatised into a public company under The Statc Enterprise Corporatisation Act B.E. 2542 (1999) , the rights and exception under the Act have been continued. It is still a state enterprise in accordance with the Act Section 26.

According to the Telecommunicstion Master Plan, the transformation TOT into a TOT Company Limited was undertaken to encourage fair competition, to conform to an intention of the Constitution of The Kingdom of Thailand B.E.2540. Due to the corporatization of TOT, the concession agreements have consequences for private concessionaires. They lose their exception ritghts existence before the transformation. In addition,the concession agreement conversion,in part of replacing revenue-sharing payments from private operators with an excise tax, affects to TOT 's revenue. Although TOT is corporatized into public company, It is still a state-owned enterprise because all its shares are owned by the Ninistry of Finance. The concession fees of TOT decrease because it has to pay for private operators.

When analyzing the replacing concession fees with an excise tax, this affects to the revenue sharing of TOT. It also impedes the newcomers in the telecommunication market . According to terms and conditions of concession fees in form of revcnue sharing for the concession period. However, when there were Royal proclamation Amending Excise Tax Tariff Act (No. 4) B.E.2546, and royal proclamation Amending Excise Tax Act, B.E. 2527, B.E. 2546, resulting from the consecutive cabinet resolution in B.E. 2546. These resolutions approved the regulation in the matter of collection of excise tax on telecommunication service. Under this regulation, TOT had to pay excise tax for concessionaires, no law principle regulated in this case. This resulted in a decrease in TOT's concession fees. This downgrades the company, a state enterprise that grants concession to private operators or newcomers, because TOT, a telecommunication regulator, is transformed

into private operator, such as other private operators. However, the original concession agreement still continues until the end of a concession period.

KEYWORD : Privatization excise tax

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากเดิมบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) แปรรูปจากองค์กรของภาครัฐไปสู่การเป็นบริษัทจำกัดในภาคเอกชนโดยพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ. ศ. 2542 ได้ก่อให้เกิดผลกระทบตามมาของสัญญาสัมปทานโทรคมนาคมหรือสัญญาร่วมการงานและการลงทุนในบริการโทรคมนาคมกับผู้ประกอบการเอกชน เพราะสัญญาได้กำหนดให้มีการแบ่งส่วนแบ่งรายได้ตลอดอายุของสัญญา เพื่อแลกเปลี่ยนกับสิทธิพิเศษต่าง ๆ ที่ผู้ประกอบการได้รับจากรัฐ เช่น สิทธิในการประกอบการก่อน สิทธิผูกขาดในการประกอบการในช่วงหนึ่ง สิทธิในการได้รับคลื่นความถี่และเลขหมายโทรคมนาคมโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ แต่ด้วยการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทางธุรกิจโทรคมนาคมที่กำหนดให้มีการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม จึงมีการเปิดโอกาสให้ภาคเอกชนสามารถเข้ามาขอใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคม กำหนดให้มีการเชื่อมโยงโครงข่ายโทรคมนาคมได้ แต่สถานะของสัญญาสัมปทานเดิมยังคงผูกพันอยู่ไม่เปลี่ยนแปลงจนกว่าจะสิ้นอายุสัญญา

มติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 21 มกราคม พ. ศ. 2546 ได้มีการดำเนินการให้เกิดการแปลงสัญญาสัมปทานที่ยังไม่สิ้นอายุสัญญาไปเป็นภาษีสรรพสามิต ทำให้ส่งผลกระทบต่อบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในด้านนโยบายและการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมในการเปลี่ยนส่วนแบ่งรายได้อันเกิดจากภาษีสรรพสามิตกิจการโทรคมนาคม อีกทั้ง เป็นการกีดกันผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้ามาแข่งขันอย่างเสรีและเป็นธรรมตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เพราะผู้ประกอบการรายใหม่ต้องชำระภาษีสรรพสามิตทั้ง ๆ ที่ ยังไม่เคยได้สิทธิประโยชน์ใดๆ ในระบบสัมปทานก่อนหน้านี้ หากเทียบกับผู้รับสัมปทานรายเดิมที่เคยได้รับสิทธิประโยชน์ก่อนหน้านั้น

ดังนั้น การหาทางออกบนหลักการและสมมติฐานพื้นฐานของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ในเรื่องผลประโยชน์ของชาติ หมายถึงผลประโยชน์สาธารณะก่อนอื่นใด โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อต้องการให้ยกเลิกพระราชกำหนดภาษีสรรพสามิตแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ. ศ . 2527 ในกิจการโทรคมนาคม ที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติไปเมื่อวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ. ศ. 2546 โดยเป็นการทำลายหลักการขั้นตอนในการดำเนินการและบริหารสัญญาสัมปทานตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการให้เอกชนเข้าร่วมงานหรือดำเนินการในกิจการของรัฐ พ. ศ. 2535 ในขณะที่สัญญาสัมปทานยังอยู่

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.เพื่อศึกษาความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาการแข่งขันไม่เป็นธรรมในธุรกิจโทรคมนาคม กรณีบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อันเกิดจากการแปลงสัญญาสัมปทานเป็นภาษีสรรพสามิต

2.เพื่อศึกษาวิเคราะห์เนื้อหาและเงื่อนไขในสัญญาสัมปทาน

3.เพื่อศึกษาค้นหาหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปสู่ความเป็นธรรมที่ใช้กับการแปลงสัญญาสัมปทาน

3.สมมติฐานของการวิจัย

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปลงสัญญาสัมปทานมาเป็นภาษีสรรพสามิต โดยเฉพาะสาเหตุที่ต้องแปลงสัญญาสัมปทาน เนื้อหาเงื่อนไขในสัญญาสัมปทาน ที่ทำให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมในตลาดโทรคมนาคม

4.ขอบเขตของการวิจัย

เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ถึงสาเหตุและเหตุผลของการแปลงสัญญาสัมปทาน โดยพิจารณาจากโครงสร้างกิจการโทรคมนาคมตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบัน ซึ่งเป็นยุคแห่งการแข่งขันเสรี ตลอดจนวิเคราะห์ปัญหาข้อโต้แย้งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่สัญญาสัมปทาน รวมถึงผลกระทบต่อรายได้ที่เป็นค่าตอบแทนของรัฐ ซึ่งมุ่งเน้นศึกษาสัญญาสัมปทานกิจการโทรศัพท์พื้นฐาน รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาหลักเกณฑ์และขั้นตอนของกฎหมายที่ใช้ในการแปลงสัญญาสัมปทาน

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ใช้วิธีศึกษาวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ หนังสือตำราวิทยานิพนธ์ รายงานวิจัย

6. ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพราะมีเหตุจูงใจเพื่อชี้ถึงประเด็นที่มาของปัญหาการแปรสัญญาสัมปทานเป็นภาษีสรรพสามิตที่ทำให้เกิดผลกระทบของการแปลงส่วนแบ่งรายได้ภาษีสรรพสามิต ซึ่งทำให้เกิดปัญหากับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จนส่งผลไปถึงข้อพิพาทที่เกิดขึ้นกับภาคเอกชน ที่เข้ามามีส่วนร่วมลงทุนในลักษณะสัญญาร่วมการงานและการลงทุน สัญญาสัมปทานโทรคมนาคม คือ สัญญาที่รัฐได้ให้สิทธิพิเศษแก่เอกชนเข้ามาประกอบธุรกิจโทรคมนาคมต่าง ๆ คู่สัญญาจะต้องไม่มีการได้เปรียบเสียเปรียบซึ่งกันและกัน ต้องเอื้อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประเทศชาติและต่อประชาชน และต้องคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงการแข่งขันให้มีผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นเพื่อลดการผูกขาด แต่ที่ผ่านมากลุ่มทุนโทรคมนาคมในประเทศไทยพยายามผลักดันให้มีการแก้ไขสัญญาในทิศทางที่ตนจะได้ประโยชน์มหาศาลมาโดยตลอด โดยเฉพาะการเรียกร้องที่จะไม่จ่ายค่าสัมปทาน จนเมื่อพุทธศักราช 2549 ผู้รับสัมปทานทุกรายมิได้ชำระค่าสัมปทานอย่างต่อเนื่อง ทั้งๆ ที่สัญญาส่วนใหญ่ยังมีอายุต่อไปเกินกว่า 10 ปี

การที่คณะรัฐมนตรีมีมติอนุมัติพระราชกำหนดภาษีสรรพสามิตกิจการโทรคมนาคม ในวันที่ 28 มกราคม พ. ศ. 2546 ให้จัดเก็บภาษีสรรพสามิตในโทรศัพท์พื้นฐานในอัตราร้อยละ 2 โทรศัพท์เคลื่อนที่ในอัตราร้อยละ 10 ให้เอกชนหักภาษีที่เสียจากส่วนแบ่งรายได้ที่ต้องส่งให้รัฐวิสาหกิจ และวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พ. ศ. 2546 คณะรัฐมนตรีมีมติให้รัฐวิสาหกิจต้องเสียภาษีแทนเอกชน ยิ่งไปกว่านั้น บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ผู้เป็นเจ้าของสัมปทานก็ต้องเสียภาษีสรรพสามิตเช่นกันกับบริษัทเอกชนผู้รับสัมปทาน

นั่นคือที่มาของการแปรสัญญาสัมปทานด้วยการนำภาษีสรรพสามิตโทรคมนาคมมาใช้ โดยอ้างถึงความจำเป็นว่า ภาษีเป็นสิ่งที่ต้องจัดเก็บจากผู้ประกอบการทุกรายในอัตราเดียวกัน ไม่ว่าผู้ประกอบการรายใหม่จะ

เคยได้สิทธิพิเศษเหมือนรายเดิมหรือไม่ก็ตาม

ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องจะเห็นได้ว่า กรอบและทิศทางของการแปลงสัญญาดังกล่าวแล้ว ย่อมส่งผลกระทบในด้านนโยบายและการแข่งขันในตลาดโทรคมนาคมด้วยกัน 2 ประการ

ประการแรก คือ ด้านกฎหมายเพราะการเปลี่ยนส่วนแบ่งรายได้เป็นภาษีสรรพสามิตนั้น เป็นการเปลี่ยนข้อกำหนดตามสัญญา ซึ่งมีผลผูกพันทางกฎหมายไปแล้ว

ประการที่สอง การเปลี่ยนส่วนแบ่งรายได้เป็นภาษีสรรพสามิต ส่งผลกระทบกับผู้ประกอบการรายใหม่ที่จะเข้ามาขอรับใบอนุญาต จากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทช.) ต้องจ่ายภาษีในอัตราเดียวกันทั้ง ๆ ที่รายใหม่ไม่เคยได้รับสิทธิพิเศษใดๆ เลย ขณะที่ผู้รับสัมปทานรายเดิมได้รับสิทธิการดำเนินธุรกิจอยู่ก่อนหน้ามีฐานลูกค้าอยู่แล้ว จึงปิดโอกาสที่ผู้ประกอบการรายใหม่ไม่สามารถแข่งขัน

นอกจากนี้ ในทางปฏิบัติ การจัดเก็บภาษีสรรพสามิตมุ่งที่จะดำเนินการกับสินค้าฟุ่มเฟือย เช่น บุหรี่ เหล้า รถยนต์นำเข้า และสถานบริการบันเทิง เพราะรัฐไม่ต้องการส่งเสริมสินค้าและบริการประเภทดังกล่าว แต่ธุรกิจโทรคมนาคมเป็นบริการที่จำเป็นสำหรับประชาชน และการพัฒนาประเทศ เมื่อมีการแปลงสัญญาสัมปทานเป็นภาษีสรรพสามิตเกิดขึ้นได้บั่นทอนสถานะภาพทางบัญชีของบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และเกิดความไม่เป็นธรรมในการแข่งขัน อีกทั้ง อาจเป็นการเอื้อประโยชน์ให้กับบริษัทเอกชนคู่สัญญา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อบริษัทเอกชนมีอำนาจเหนือตลาดอย่างสมบูรณ์ เพราะขาดการแข่งขันที่ควรจะเป็นทั้งด้านราคาและคุณภาพ ผู้รับภาระค่าบริการเพิ่มขึ้นก็คือ ประชาชน

ทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ได้สร้างความเสียหายกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นรัฐวิสาหกิจ เพราะมติคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 21 มกราคม พ. ศ. 2546 ออกพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพิกัดอัตราภาษีสรรพสามิต พ.ศ. 2527 (ฉบับที่ 4) 2546 และพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติภาษีสรรพสามิต พ. ศ. 2527 ซึ่งเป็นการไปเปลี่ยนโครงสร้างทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจเดิมในสัญญาสัมปทาน โดยอ้างเรื่อง การค้าเสรีเพื่อให้เกิดความเท่าเทียมกัน ทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) นั้นตกอยู่ในฐานะเสียเปรียบ เพราะแต่เดิมค่าสัมปทานที่บริษัทผู้รับสัมปทานต้องชำระเต็มจำนวน คือ ร้อยละ 25 เมื่อออกพระราชกำหนดจัดเก็บภาษีสรรพสามิตค่าสัมปทานส่วนหนึ่งถูกแปลงเป็นภาษีสรรพสามิตร้อยละ 10 เปอร์เซ็นต์ อีก 1 เปอร์เซ็นต์ ถูกแปลงเป็นภาษีบำรุงท้องถิ่นเสร็จแล้วนำส่งกรมสรรพสามิต และส่งกระทรวงการคลัง ส่วนอีก 14 เปอร์เซ็นต์ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ต้องนำส่ง 11 เปอร์เซ็นต์เช่นเดียวกันกับบริษัทผู้รับสัมปทาน เท่ากับได้รับเงินเข้าสู่องค์กรจริงๆ เพียง 3 เปอร์เซ็นต์เท่านั้น

รัฐบาลในขณะนั้นจึงถูกสาธารณชนและนักวิชาการต่อต้านอย่างรุนแรง และมองว่า เป็นการคอรัปชั่นเชิงนโยบายที่กลับกลายเป็นผลประโยชน์ทับซ้อน เพราะโดยหลักการแล้ว การที่จะออกพระราชกำหนดตามบทบัญญัติของกฎหมายนั้น จะต้องใช้เฉพาะกรณีที่เร่งด่วนฉุกเฉินเท่านั้น เช่น เพื่อประโยชน์ในอันที่จะรักษาความปลอดภัยของประเทศ ความปลอดภัยสาธารณะ ความมั่นคงในทางเศรษฐกิจของประเทศ หรือ ป้องปัดภัยพิบัติสาธารณะ ที่สำคัญ การออกกฎหมายที่เป็นมติคณะรัฐมนตรีในครั้งนั้น รัฐบาลได้ใช้วิธีออกพ่วงการกำหนดจัดเก็บภาษีสรรพสามิตกิจการโทรคมนาคมโดยออกพ่วงกับภาษีกิจการบันเทิง อาบอบนวด แข่งม้า ซึ่งกิจการเหล่านี้ไม่มีความจำเป็นต่อการครองชีพของประชาชน

ตลอดเวลาที่ผ่านมาในสังคมไทยตั้งแต่เริ่มมีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นมาโดยตลอดนั่นคือ การทุจริตคอรัปชั่น ทั้งนี้ เนื่องจากอำนาจในการปกครองประเทศมักตกอยู่ในมือกลุ่มผู้มีอำนาจเพียงไม่กี่กลุ่มที่มีผลประโยชน์ซึ่งกันและกัน ปัญหาการทุจริตคอรัปชั่นได้ส่งผลกระทบด้านลบต่อประเทศชาติทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ผลร้ายอย่างชัดเจนคือ การตัดโอกาสที่จะนำเงินเข้ารัฐ ซึ่งสามารถเป็นเงินงบประมาณไปลงทุนและใช้จ่ายเพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม อีกทั้ง บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ที่รัฐโดยกระทรวงการคลังยังคงถือหุ้น 100 เปอร์เซ็นต์นั้น ถือเป็นองค์กรที่เป็นพันธกิจของรัฐเกี่ยวข้องกับความมั่นคงของชาติและความผาสุกของประชาชน เป็นพันธกิจที่ต้องรับผิดชอบประชาชนในเรื่องการให้บริการสาธารณูปโภคพื้นฐานต่อประชาชนผู้เสียภาษี เพราะรัฐมีหน้าที่ในการให้บริการราคาถูก หรือขาดทุน ซึ่งถือเป็นการคืนภาษีให้กับประชาชน รัฐวิสาหกิจของทุกประเทศเกิดขึ้นมาเพื่อบริการและอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยเฉพาะกิจการสาธารณูปโภคพื้นฐาน อันเนื่องจากเป็นการลงทุนสูง เอกชนทำได้ยาก หรือทำแล้วก็ต้องคิดราคาค่าบริการแพงเพื่อเอาทุนกลับคืนมา และการที่รัฐนำเงินภาษีอากรของประชาชนมาลงทุน จึงเป็นการชอบธรรมอย่างยิ่งที่จะต้องคิดค่าบริการประชาชนในราคาถูก แม้ว่าจะขาดทุนก็ตาม เพราะเงินที่ขาดทุนก็มาจากภาษีของประชาชน เงินลงทุนก็มาจากภาษีอากรของประชาชน รัฐ หรือ รัฐวิสาหกิจเป็นเพียงผู้ทำหน้าที่จัดการ หรือเป็นตัวการ

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมของผลกระทบที่มีผลของสัญญาสัมปทานแล้วต้องคำนึงถึงการให้บริการสาธารณะที่ต้องดำเนินการด้วยความโปร่งใสและชอบธรรม โดยเฉพาะผลต่อการประกอบกิจการในเรื่องของผลประโยชน์ในด้านต้นทุนและกำไรของส่วนแบ่งรายได้กับกิจการโทรคมนาคมธุรกิจบริการที่นับมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะการบริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของประชาชนส่วนรวมเป็นหลัก เพราะหัวใจสำคัญของ สัมปทานบริการสาธารณะจะวางอยู่บนแนวความคิดของการจัดการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่ของผู้รับสัมปทาน ขณะเดียวกัน ก็ต้องดำเนินการบริการสาธารณะที่ดี นั่นคือวัตถุประสงค์ของสัมปทาน

จากสาเหตุที่มาของปัญหาดังกล่าวนี้จึงเกิดผลกระทบกับบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ในเรื่องการแปลงสัญญาสัมปทานเป็นภาษีสรรพมิต จนทำให้บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถูกลดสถานะของความเป็นรัฐวิสาหกิจที่มีศักดิ์ศรีในด้านของการให้สัมปทานที่เหนือกว่าบริษัทธรรมดามาเสียภาษีสรรพสามิตในทำนองเดียวกับผู้รับสัมปทาน จนทำให้กระทบกับส่วนแบ่งรายได้ของการแปลงสัญญาสัมปทาน

แม้ว่า เมื่อวันที่ 18 มกราคม พุทธศักราช 2550 จะมีการยกเลิกมติคณะรัฐมนตรีของวันที่ 28 มกราคม และวันที่ 11 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2546 ในรัฐบาลสมัยของพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ นายกรัฐมนตรีในประเด็นการจัดเก็บภาษีสรรพสามิตที่ให้คู่สัญญาภาคเอกชนนำค่าภาษีสรรพสามิตไปหักออกจากส่วนแบ่งรายได้ที่คู่สัญญาภาคเอกชนต้องนำส่งให้คู่สัญญาภาครัฐ และให้กำหนดอัตราภาษีสรรพสามิตที่จัดเก็บจากบริการโทรคมนาคมในอัตราร้อยละ 0 แล้วก็ตาม แต่ก็ยังไม่มีการแก้ไขปัญหานี้อย่างเบ็ดเสร็จถาวรด้วยการยกเลิกพระราชกำหนดแก้ไขเพิ่มเติมพระราชบัญญัติพิกัดอัตราภาษีสรรสามิต พ. ศ . 2546 เพื่อให้บริการโทรคมนาคมเป็นกิจการที่ไม่เสียภาษีสรรพสามิตเช่นเดิม เนื่องจาก การบริการโทรคมนาคมมิใช่เป็นสิ่งไม่จำเป็นต่อการครองชีพเหมือนอย่างเช่น สุรา หรือ อาบอบนวด หากแต่เป็นสิ่งที่ขาดมิได้ในการยังชีพในยุคสังคมสารสนเทศและโทรคมนาคมยังเป็นสิ่งที่ไม่มีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมเหมือนอย่างเช่น ยานยนต์หรือน้ำมันเชื้อเพลิง หากแต่

กลับเป็นสิ่งที่ช่วยในการลดผลกระทบสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากการเดินทางสัญจร และยังมีมาตรการอื่นที่เหมาะสมกว่าในการหารายได้เข้ารัฐแทนการเก็บภาษีสรรพสามิตกิจการโทรคมนาคม

จากกรณีภาษีสรรพสามิตกิจการโทรคมนาคมได้ให้บทเรียนที่สำคัญกับทุกภาคส่วนในสังคมไทย ถึงการใช้อำนาจทางกฎหมายที่ขาดการคำนึงถึงประโยชน์ที่ภาครัฐควรจะได้รับอย่างเป็นธรรม เพราะบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ถือเป็นองค์กรขนาดใหญ่และเป็นกิจการของรัฐที่ก่อตั้งมาเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พุทธศักราช 2497 และได้ถูกแปลงสภาพเมื่อวันที่ 31 กรกฎาคม พุทธศักราช 2545 นับว่าเป็นกิจการสื่อสารโทรคมนาคมที่อยู่คู่ประเทศไทยและประชาชนคนไทยมาเป็นระยะเวลานาน สมควรที่จะต้องปกป้องผลประโยชน์ เพื่อยืนหยัดดำเนินการตามพันธกิจต่อไป เพราะถ้าหากในอนาคต มีการการทุจริตคอรัปชั่นเชิงนโยบายและปัญหาความขัดแย้งในผลประโยชน์ทับซ้อนของประโยชน์ส่วนตนและประโยชน์สาธารณะได้ เพราะในปัจจุบันนี้ การทุจริตคอรัปชั่นมีวิธีหลากหลายและสลับซับซ้อน จึงควรสร้างบรรทัดฐานให้ดำเนินการด้วยความโปร่งใส ถูกต้อง ตามขั้นตอนของกฎหมาย โดยยึดมั่นประโยชน์ของชาติเป็นหลักและป้องกันการแสวงหาผลประโยชน์ของกลุ่มบุคคลใด

ขณะที่ ประเด็นการแปลงเป็นภาษีสรรพสามิตถูกสังคมวิพากษ์ว่า มุ่งหากำไรบนความทุกข์ยากของประชานโดยใช้สิทธิความเป็นของรัฐ ก็จะทำให้หลักการบริการสาธารณูปโภคพื้นฐานของชาติหมดความหมายลง แม้ว่า บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จะมีการขับเคลื่อนกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินธุรกิจด้านโทรคมนาคมเพื่อยกระดับการให้บริการ มีประสิทธิภาพและได้รับประโยชน์อันพึงมีพึงได้ โดยการสะสางปัญหาและวางรากฐานระบบงานให้แข็งแกร่งบนหลักนิติธรรมเพียงใดก็ตาม แต่ในความเป็นจริงที่ยังมีภาษีกิจการโทรคมนาคมที่ยังคงมีมติคณะรัฐมนตรีให้ยกเว้นการเก็บเป็น 0 เปอร์เซ็นต์ เพราะยังไม่มีการยกเลิกการเก็บภาษีดังกล่าว จึงยังเป็นเรื่องที่ไม่น่าไว้วางใจ เพราะอาจจะถูกนำกลับมาใช้เพื่อดำเนินการไปสู่ผลประโยชน์ของกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในอนาคตก็ได้

7. รายการอ้างอิง

กิตติพงศ์ อุรพีพัฒนพงศ์, 2539. “รูปแบบกฎหมายกับการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.” **วารสารสภาทนายความ** : 49-50.

กระทรวงการคลัง, 2543. “สาระน่ารู้การแปรรูปรัฐวิสาหกิจ.” **วารสารกระทรวงการคลัง** : 19-20.

พิพัฒน์ ไทยอารี, 2531. **หลักการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ**. มปท.

มานิตย์ จุมปา,2550. **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. มปท.

ฝ่ายจัดการแปรสภาพ องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทยกรุงเทพมหานคร, 2541**. องค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย สู่ บริษัทจำกัด (เอกชน) และบริษัทมหาชนจำกัด** : มปท.

สมเกียรติ ตั้งกิจวานิชย์, 2545. **ผลกระทบของการแปลงค่าสัมปทานเป็นภาษีสรรพสามิต**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ.

“----------”และธารา รัตนนฤมิตศร, 2545 **. สภาพตลาดโทรคมนาคมในต่างประเทศ และประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ.

“----------”, 2545. **ความเป็นมาของสัญญาร่วมการงาน**. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศ.

สภาการหนังสือพิมพ์แห่งชาติและสภาทนายความ, 2549. **"**การทำธุรกรรมซื้อขายหุ้นและหลักทรัพย์กรณีของบริษัท ชิน คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ที่มีการแปลความขัดกับหลักการจัดเก็บภาษีที่ชอบด้วยกฎหมายและเป็นการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายความมั่นคงของชาติ." สมุดปกขาว.

สุรพล นิติไกรพจน์, 2542. **ปัญหาทางกฎหมายในการแปรรูปรัฐวิสาหกิจของไทย**. มปท.

เสงี่ยม บุญจันทร์,2544. **ปัญหาในทางกฎหมายที่มีผลกระทบต่อสถานะของพนักงานองค์การโทรศัพท์แห่ง ประเทศไทยเมื่อมีการแปรรูปเป็นบริษัทจำกัดในภาคเอกชน : ศึกษาตามพระราชบัญญัติทุนรัฐวิสาหกิจ พ.ศ. 2542.** วิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

John Nellis and Sunita Kikeri, 1989."Public Enterprise Refom : Privatization and the World Bank." in Privatization, ed. Robert E. Christiansen. Los Angeles : Washington,D.C.

Mary Shirley, 1988. **The Experience with Privatization, Finance & Development**. Birmingham : N.Y.

M.Peter Mc Pherson,1987. " The Promise of Privatization." in Privatization and Development,ed .Stave H.Hanke. Califormia:ICS.

Pierre Guislain,1987**. Divestiture of State Enterprises : An Overview of The Legal Framework**. Boston : MIT.

William A.W. Neilson, December 21,1995. Professor of Law Faculty and Director of Centre for Asia-Pacific Initiatives, University of Victoria, Canada. Interview.

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

Development of a Management Model of the Tutorial Schools in the Upper Northern Provinces

ปองพล ปัญญาวิสุทธิกุล

นักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา สาขาอาชีวศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

E-mail address:r34_t88@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน และสร้างรูปแบบการเรียนรู้จัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนจำนวน 5 แห่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ผู้จัดการโรงเรียนกวดวิชาภาคเหนือตอนบนโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงจำนวน 5 คน ผู้ปกครองของนักเรียนโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 15 คน และนักเรียนที่มาเรียนกวดวิชา โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลคือ แบบสัมภาษณ์และแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการวิเคราะห์เนื้อหาและบรรยายเชิงพรรณ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือ ตอนบน พบว่าผู้จัดการโรงเรียนกวดวิชามีปัญหาด้านการจัดการโรงเรียนกวดวิชาในเรื่องการใช้สื่อการสอนที่ขาดประสิทธิภาพในการใช้งานอย่างถูกต้อง

2. สภาพความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ของ ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าพึงพอใจต่อการจัดการโรงเรียนกวดวิชาในเกือบทุกด้านยกเว้นปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการเรียนพิเศษที่เพิ่มมากขึ้น ส่วนนักเรียนพบว่ามีความพึงพอใจในด้านบุคลากรคือ อาจารย์ผู้สอนมีชื่อเสียงและน่าเชื่อถือ และด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียน คือมีสถิติของผู้เรียนที่สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้เป็นจำนวน

3. การสร้างรูปแบบการจัดการเรียนรู้โรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน ได้รูปแบบการสอน 2 รูปแบบคือรูปแบบการสอนผ่านสื่อวีดีทัศน์โดยอาจารย์ที่มีชื่อเสียงที่เป็นที่ยอมรับและคอมพิวเตอร์เป็นการเรียนรายบุคคลเป็นรูปแบบที่มีการบันทึกการสอนแก่ผู้เรียนจำนวนมากโดยอาจารย์ที่มีชื่อเสียงและเป็นที่ยอมรับ

คำสำคัญ: การพัฒนารูปแบบ บริหารจัดการ โรงเรียนกวดวิชา

ABSTRACT

The objectives of this research were to study problems and satisfaction in administrative management of tutorial schools in the Upper Northern provinces, and to create a model of learning management for 5 tutorial schools in the Upper Northern provinces. Samples of this study were consisted of 5 directors of the tutorial schools selected by purposive sampling and 15 parents and 327 students of the tutorial schools, selected by accidental sampling.

The research tools were interview form and questionnaires. The data obtained were then grouped into two; qualitative and quantitative. The qualitative data were analyzed by content analysis and descriptive method. The quantitative were analyzed by using frequency, percentage, means, and standard deviations.

The research results were as followed:

1. The problems of administrative management of the tutorial school in the Upper Northern provinces were the lack of efficient media and the proper way of using.

2. The satisfaction toward administrative management of the tutorial schools in the Upper Northern provinces in parents opinions: the parents were satisfied with most aspects of the schools excepted the increasing rate of school expenses. In students opinions; most students were satisfied with well-known and reliable teachers of the school, the image of the school and the great number of students admitted in universities.

3. The creation of learning management model of the tutorial schools were in two forms i.e. in groups and individual. In groups, learning was through videos of famous and reliable teacher's teaching. The individual learning was through Computer Assisted Instruction.

KEYWORDS: Modal Development, Administration Management, Tutorial School

1. บทนำ : ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การศึกษาเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญเป็นอย่างมากที่สุดอย่างหนึ่ง เพื่อพัฒนาบุคคลให้เป็นผู้มีความรู้ความสามารถในการดำรงชีวิต ตลอดจนสามารถนำเอาความรู้เพื่อใช้ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ การศึกษาจึงมีความสำคัญในฐานะที่เป็นการศึกษาสำหรับบุคคลทุกคนเพื่อให้มีโอกาสในการเข้ารับการศึกษาได้อย่างทั่วถึงเพียงพอต่อการดำรงชีวิต ตามที่ สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ ได้ให้ความหมายของการศึกษาขั้นพื้นฐานว่า การศึกษาขั้นพื้นฐานจัดเป็นหลักสูตรที่มุ่งพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นคนดี มีปัญญา มีความสุข และมีความเป็นไทย มีศักยภาพในการศึกษาต่อและประกอบอาชีพ มีหลักการเพื่อความเป็นเอกภาพของชาติ มุ่งเน้นความเป็นไทยคู่กับสากล เป็นการศึกษาเพื่อปวงชนโดยสังคมมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา ส่งเสริมผู้เรียนให้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตลอดชีวิต (กระทรวงศึกษาธิการ,2544)

พ่อแม่ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานซึ่งอยู่ในช่วงวัยเรียนตามระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานจึงให้ความสนใจและพยายามสนับสนุนให้บุตรหลานของตนได้เข้ารับการศึกษาจนถึงระดับสูงที่สุดและสามารถเข้าเรียนในสถาบัน

ระดับอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียงเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ ตลอดจนเป็นพื้นฐานในการเลือกอาชีพที่มีความมั่นคงในอนาคตได้ ประกอบกับปัจจุบันการจัดการเรียนการสอนในโรงเรียนที่สังกัดของรัฐและเอกชนต่างพยายามผลักดันให้นักเรียนสามารถสอบเข้าสถาบันอุดมศึกษามากขึ้นเพื่อสะท้อนคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนแห่งนั้นได้อย่างดี จึงทำให้นักเรียนมีความตื่นตัวและเอาใจใส่ต่อการศึกษามากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียนขนาดใหญ่ที่มีนักเรียนจำนวนมากและมีชื่อเสียง นักเรียนจะมีความกระตือรือร้น ใฝ่รู้ใฝ่เรียนและผู้ปกครองเองก็มีส่วนสนับสนุนให้บุตรหลานของตนหาโอกาสเพิ่มเติมความรู้จากแหล่งต่างๆ มากขึ้น (สุพจน์ ภิญโญภัสสร,2545 หน้า 1)

ค่านิยมในการเรียนพิเศษได้รับความสนใจมากขึ้นปัจจุบัน โดยเฉพาะนักเรียนที่ต้องการสอบคัดเลือกเข้าต่อในสถาบันอุดมศึกษาที่มีชื่อเสียง รวมถึงนักเรียนที่พัฒนาผลการเรียนของตนให้ดีขึ้น นอกจากนี้อีกส่วนหนึ่งยังเกิดจากความต้องการของผู้ปกครองในการสนับสนุนการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ของบุตรหลานอีกด้วย (เสาวลักษณ์ มาวงศ์,2544 หน้า 2) จากค่านิยมดังกล่าวจึงทำให้เกิดอาชีพหนึ่งที่เรียกว่า “อาชีพการสอนพิเศษ” จนพัฒนามาสู่โรงเรียนกวดวิชาโดยมีครูเป็นผู้ประกอบอาชีพการสอนในโรงเรียนกวดวิชามากขึ้นตามลำดับ ซึ่งนับได้ว่าเป็นอาชีพที่น่าสนใจและมีบทบาทสำคัญในการศึกษาปัจจุบันมากขึ้นในระบบการศึกษาไทย โดยอาจกล่าวได้ว่า ผู้เรียนแทบทุกคนและทุกระดับที่ต้องการเข้าเรียนในมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องเรียนกวดวิชาไม่มากก็น้อยเช่นกัน อาชีพการสอนพิเศษหรือโรงเรียนกวดวิชาในขณะนี้ได้มีการแข่งขันที่กระจายไปทั่วประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากความต้องการในการเรียนพิเศษที่มากขึ้น ทำให้เกิดอาชีพการสอนพิเศษและโรงเรียนกวดวิชาทั้งที่จดทะเบียนขออนุญาตอย่างถูกต้องและที่ยังไม่ได้ขออนุญาตก็นับว่ามีอีกจำนวนมาก ซึ่งทำให้เกิดการแข่งขันกันอย่างสูงทั้งทางด้านคุณภาพและบริการที่เกิดขึ้น และมีแนวโน้มการขยายธุรกิจมากขึ้นเรื่อยๆ รวมทั้งครูผู้สอนจากโรงเรียนต่างๆ ทั้งของรัฐและเอกชนรวมทั้งบุคคลทั่วไปได้ทำการเปิดสอนพิเศษหรือกวดวิชาอย่างกว้างขวางเพื่อเป็นอาชีพเสริมมากขึ้น ดังนั้น จึงนับเป็นจุดสนใจในการศึกษาถึงสภาพปัญหาและความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชา จังหวัดภาคเหนือตอนบนโดยพิจารณาจากปัจจัยด้านต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนารูปแบบที่เหมาะสม ประกอบกับผู้วิจัยมีความเกี่ยวข้องกับธุรกิจด้านโรงเรียนกวดวิชาโดยตรงซึ่งสามารถนำข้อมูลที่ได้มาเป็นแนวทางให้เกิดประโยชน์ตลอดจนผู้สนใจทั่วไปที่ต้องการประกอบอาชีพโรงเรียนกวดวิชาอย่างมีคุณภาพ

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน
3. เพื่อสร้างรูปแบบการจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

3. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่าง

1.1 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างนักเรียนที่มาโรงเรียนโรงเรียนกวดวิชาในการวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีเปิดตารางของ เฮนเดล ความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 327 คน จากกลุ่มประชากรประมาณ 2,243 คน และกลุ่มตัวอย่างที่เก็บได้ใช้วิธีการแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็น (Nonprobility Sampling) โดยเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยแยกเก็บตัวอย่างเป็นโรงเรียนกวดวิชาในภาคเหนือตอนบนที่ทำการสอนมากกว่า 5 ปีขึ้นไป และมีจำนวนนักเรียนมากกว่า 250 คนขึ้นไป ซึ่งมีจำนวนโรงเรียน 5 โรงเรียน (เกียรติสุดา ศรีสุข,2549 หน้า 94)

1.2 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้ปกครองโดยใช้วิธีการเกณฑ์สัดส่วนร้อยละ 15 ของจำนวนผู้ปกครองทั้งหมดจำนวนประมาณ 100 คน โดยเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 15 คน

1.3 การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้ประกอบการหรือผู้จัดการโรงเรียนกวดวิชา ในจังหวัดภาคเหนือตอนบนที่เปิดสอนเกินเวลา 5 ปีและมีจำนวนนักเรียนมากกว่า 250 คนขึ้นไป โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling)ได้จำนวนโรงเรียน 5 โรงเรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

2.1 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนโดยใช้สัมภาษณ์สำหรับผู้ประกอบอาชีพโรงเรียนกวดวิชาหรือผู้จัดการประจำสาขา

2.2 แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนโดยใช้สัมภาษณ์สำหรับผู้ปกครองนักเรียน

2.3 แบบสอบถามสภาพการเรียนและความความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนโดยใช้สอบถามสำหรับนักเรียน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ประกอบอาชีพโรงเรียนกวดวิชาหรือผู้จัดการประจำสาขาในด้านสภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและสังเคราะห์สรุปรูปแบบการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

3.2 ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ปกครองนักเรียนในด้านความพึงพอใจ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพและสรุปแนวทางความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

3.3 ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามนักเรียน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการนำเสนอโดยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

4. ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของผู้บริหาร

จากรวบรวมข้อมูลโดยผ่านกระบวนการวิเคราะห์ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับสภาพปัญหาการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน 6 ด้าน คือ

1.1 ด้านเนื้อหาหลักสูตรโรงเรียนกวดวิชา

พบว่า การจัดรายวิชาสำหรับการสอนของโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนถูกกำหนดรูปแบบและระเบียบการปฏิบัติจากสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นจึงไม่สามารถทำการเปลี่ยนแปลงได้มาก แต่ขณะเดียวกันทางโรงเรียนกวดวิชาได้มีการนำข้อเสนอและการแสดงความคิดเห็นจาก นักเรียน ผู้ปกครอง ไปปรึกษากับทางสำนักงานใหญ่เพื่อปรับปรุงและพัฒนาการจัดรายวิชาของโรงเรียนกวดวิชาในอนาคตต่อไป

1.2 ด้านอัตราค่าเรียน

พบว่า การกำหนดอัตราค่าเรียนของโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนจะถูกกำหนดอัตราค่าเรียนมาจากสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ เช่น ด้านจำนวนวันในการเรียน จำนวนชั่วโมงในการเรียนแต่ละครั้ง และความยากง่ายแต่ละรายวิชา แล้วจึงนำมาคำนวณอัตราค่าเรียนกวดวิชาโดยรวมทั้งหมด ซึ่งเมื่อประมาณการแล้วจะเริ่มต้นตั้งแต่ชั่วโมงละ 25 - 100 บาท

1.3 ด้านการเปิดโรงเรียนกวดวิชา

พบว่า การเปิดโรงเรียนกวดวิชาในแต่ละสาขาจะคำนึงถึงปัจจัยในด้านจำนวนนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย โดยพิจารณาจากจำนวนนักเรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายในจังหวัดที่จะไปเปิดสาขาใหม่ว่ามีจำนวนมากหรือน้อยเท่าไร นอกจากนี้ยังพิจารณาจากปัจจัยด้านสถานที่ซึ่งต้องใกล้แหล่งชุมชนหรือใกล้เคียงแหล่งโรงเรียนกวดวิชาอื่นๆ และรายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาเช่าอาคารสถานที่ว่ามีความเหมาะสมอย่างไรบ้าง เป็นต้น

1.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดสำหรับโรงเรียนกวดวิชา

พบว่า การส่งเสริมทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาทุกแห่งได้มีวิธีการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันไปซึ่งมากบ้างน้อยบ้างแล้วแต่นโยบายการส่งเสริมทางการตลาดของผู้บริหาร สำหรับรูปแบบที่นิยมเป็นส่วนมากในการส่งเสริมทางการตลาดจะเป็นลักษณะเช่น หนังสือประกอบการเรียน เอกสารความรู้ต่างๆ นอกจากนี้โรงเรียนกวดวิชาบางแห่งมีการส่งเสริมทางการตลาดในรูปแบบให้ส่วนลดในกรณีเรียนต่อเนื่องครั้งต่อไปหรือในกรณีที่เลือกเรียนหลายวิชา เป็นต้น

1.5 ด้านปัญหาในการจัดการโรงเรียนกวดวิชา

พบว่า มีปัญหาในการใช้สื่อประกอบการเรียนการสอนประเภทสื่อวีดีทัศน์ (VDO, VCD, DVD) โดยบางครั้งเกิดปัญหาในการจัดส่งสื่อวีดีทัศน์จากสำนักงานใหญ่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร ที่มีความล่าช้าไม่ทันความต้องการในการใช้ และส่งผลต่อปัญหาการจัดรอบในการเรียนการสอน

1.6 ด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาในมุมมองผู้ประกอบการ

พบว่า โรงเรียนกวดวิชาควรมีภาพลักษณ์ที่มีความเป็นเลิศทางด้านวิชาการ เพื่อสร้างความเชื่อถือแก่นักเรียนที่ต้องการความรู้จากโรงเรียนกวดวิชา ทั้งนี้ภาพลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชาจะส่งผลต่อนักเรียนที่ต้องการสอบเพื่อเพิ่มเกรดของตนเอง นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ในการสอบคัดเลือกเพื่อเข้าศึกษาต่อในระดับอุดมศึกษาจากสถาบันต่างๆ ต่อไปในอนาคตอีกด้วย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของผู้ปกครองและนักเรียน

2.1 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของผู้ปกครอง

จากรวบรวมข้อมูลผ่านกระบวนการวิเคราะห์ได้ข้อค้นพบจากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน 6 ด้าน คือ

2.1.1 ความเหมาะสมจำนวนเนื้อหาหลักสูตรกับจำนวนชั่วโมงเรียน

พบว่า ผู้ปกครองส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับจำนวนชั่วโมงเรียนที่มีมากเกินไป โดยเฉพาะในช่วงวันจันทร์-วันศุกร์ ที่โรงเรียนจัดให้นักเรียนเรียนหลังเลิกเรียนตั้งแต่เวลา 17.00 – 20.30 น. จึงทำให้เลิกเรียนค่ำจนเกินไปและนักเรียนมีเวลาพักผ่อนที่น้อยลงซึ่งอาจส่งผลต่อสุขภาพได้

2.1.2 ค่าใช้จ่ายในการเรียนกับการเรียนแบบปกติ (เรียนในโรงเรียน)

พบว่า ผู้ปกครองทั้งหมดมีปัญหาเรื่องค่าใช้จ่ายในการเรียนพิเศษที่เพิ่มมากขึ้นมากกว่าการเรียนปกติในโรงเรียน ทั้งนี้เนื่องจากนักเรียนจะต้องมีค่าใช้จ่ายระหว่างในการเรียนกวดวิชา เช่น ค่าอาหารกลางวัน อาหารว่างและเครื่องดื่ม อุปกรณ์การเรียนที่จำเป็นต่างๆ ดังนั้นผู้ปกครองจึงต้องจัดเตรียมค่าใช้จ่ายส่วนนี้ให้กับนักเรียนเพิ่มทุกครั้งที่มีการเรียน

2.1.3 การพิจารณาสถานที่ในการเรียนพิเศษ

พบว่า เกณฑ์ที่ผู้ปกครองใช้ในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาพิจาณาได้จาก 1) ทำเลที่ตั้งที่มีความสะดวกในการเดินทางและใกล้แหล่งชุมชน 2) การจัดสภาพห้องเรียนที่สะอาดไม่คับแคบจนเกินไป 3) การจัดสื่ออุปกรณ์การเรียนที่ทันสมัย 4) การจัดสถานที่หรือบริเวณสำหรับจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม นอกจากนี้ 5) สถานที่เรียนต้องมีที่จอดรถเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้ง 6) การจัดบริการที่มีบุคลากร (รปภ.) รักษาความปลอดภัยด้วย

2.1.4 ความจำเป็นในการส่งเสริมทางการตลาดสำหรับโรงเรียนกวดวิชา

พบว่า การส่งเสริมทางการตลาดของโรงเรียนกวดวิชาไม่มีผลต่อการเลือกโรงเรียนกวดวิชา ปัจจัยในการเลือกโรงเรียนกวดวิชาส่วนใหญ่มาจากผู้สอนที่มีชื่อเสียง มีเทคนิคการสอนที่ดีและมีคุณภาพ

2.1.5 อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ในโรงเรียนกวดวิชา

พบว่า อาจารย์ผู้สอนมีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการตัดสินใจเลือกเรียนโดยพิจารณาจากผู้สอนที่มีชื่อเสียง มีเทคนิคการสอนที่ดีและมีวุฒิการศึกษาที่น่าเชื่อถือ ในส่วนของเจ้าหน้าที่อื่นๆ ไม่มีผลต่อการตัดสินใจการเลือกเรียนโรงเรียนกวดวิชาแต่อย่างใด

2.1.6 ลักษณะของโรงเรียนกวดวิชาที่ดี

พบว่า โรงเรียนกวดวิชาที่ดีควรมีลักษณะดังนี้ 1) มีการแนะแนวทางการเรียนต่อในแต่ละสาขาของสถาบันต่างๆ 2) มีการวางแผนเพื่อช่วยเหลือนักเรียนที่มีปัญหาต่อระบบการเรียน 3) นักเรียนสามารถประสานงานกับอาจารย์ผู้สอนได้อย่างสะดวกเมื่อมีปัญหา 4) โรงเรียนกวดวิชามีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาหลักสูตรอยู่เสมอ และ 5) โรงเรียนกวดวิชามีระบบที่มีการติดตามและประเมินผลการเรียนของนักเรียนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ตลอดจนมีการติดตามผลการสอบเข้าของนักเรียนด้วย

2.2 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนของนักเรียน

จากรวบรวมข้อมูลผ่านกระบวนการวิเคราะห์ได้ข้อค้นพบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน 6 ด้าน ตามตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน N = 327

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	ระดับความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
1. ด้านหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน	มากที่สุด	4.0	0.5
2. ด้านค่าธรรมเนียมในการสอน	มาก	3.7	0.8
3. สถานที่	มากที่สุด	3.9	0.7
4. ด้านการส่งเสริมทางการตลาด	มาก	3.7	0.7
5. ด้านบุคลากร	มากที่สุด	4.3	0.6
6. ด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชา	มากที่สุด	4.3	0.6
รวม	มากที่สุด	3.9	0.6

จากตารางที่ 1 แสดงความพึงพอใจในการบริหารจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน พบว่า นักเรียนมีความพึงพอใจโดยรวมทุกข้อในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย = 3.9 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสามารถแบ่งได้เป็น 2 ระดับคือ ระดับพึงพอใจมากที่สุดและระดับพึงพอใจมาก

โดยความพึงพอใจระดับมากที่สุด จำแนกรายข้อพบ 2 รายการ คือ ด้านบุคลากรและด้านภาพลักษณ์ของโรงเรียนกวดวิชา มีค่าเฉลี่ย = 4.3

ส่วนระดับความพึงพอใจในระดับมาก จำแนกรายข้อพบ 2 รายการ คือ ด้านค่าธรรมเนียมในการสอนและด้านการส่งเสริมทางการตลาด มีค่าเฉลี่ย = 3.7

ตอนที่ 3 การสร้างรูปแบบการจัดการโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

จากการรวบข้อมูลสภาพปัญหาและความพึงพอใจของผู้บริหารโรงเรียนกวดวิชา ผู้ปกครองและนักเรียน พบว่า รูปแบบโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบนมีลักษณะเป็นรูปแบบการจัดการเรียนการสอนผ่านสื่อการสอน ซึ่งเป็นรูปแบบที่นิยมใช้สูงสุดในรอบ 10 ปีที่ผ่านมา กล่าวคือ อาจารย์ผู้สอน (มักจะเป็นอาจารย์ที่มีชื่อเสียง) ทำการบันทึกการสอนของตนเองโดยการสอนจริงลงในสื่อประเภทต่างๆ เช่น VDO, VCD, DVD, Harddrive แล้วจึงจัดสอนเป็นรอบเรียน (คอร์สเรียน) โดยใช้สื่อประเภทต่างๆ ช่วยในการถ่ายทอดความรู้แก่นักเรียนได้เป็นจำนวนมาก จากลักษณะดังกล่าวนี้สามารถสังเคราะห์รูปแบบย่อยได้ 2 รูปแบบ ตามลักษณะการเรียนรู้ของนักเรียนดังนี้

1. รูปแบบห้องเรียน (Class room)

นักเรียนนั่งเรียนร่วมกันในห้องเรียนตามที่นักเรียนเลือกที่นั่งของตนเอง แล้วทางโรงเรียนกวดวิชาจึงเปิดสื่อบันทึกการสอนของอาจารย์ให้เรียน โดยนำเสนอผ่านทางโทรทัศน์ในห้องเรียนที่มีอยู่หลายเครื่อง นักเรียนจะเรียนรู้ผ่านสื่อประกอบกับเอกสารการเรียนต่างๆ เช่น หนังสือ เอกสารความรู้ ฯลฯ ในกรณีที่นักเรียนมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียนนักเรียนสามารถซักถามข้อสงสัยดังกล่าวโดยใช้จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ หรือแนบข้อความผ่าน

เจ้าหน้าที่ที่ดูแลเพื่อนำส่งไปสู่อาจารย์ผู้สอน และอาจารย์ผู้สอนจะช่วยตอบข้อสงสัยผ่านสื่อการสอนในชั่วโมงเรียนถัดไปอย่างสม่ำเสมอ

2. รูปแบบส่วนบุคคล (Private)

นักเรียนจะเรียนผ่านทางเครือข่ายอินเตอร์เน็ต โดยการเลือกวิชาที่ต้องการเรียนแล้วจึงสมัครเรียนพร้อมกับชำระค่าธรรมเนียม จากนั้นทางโรงเรียนกวดวิชาจะให้รหัสผ่านเพื่อใช้ในการเรียนเพื่อให้นักเรียนสามารถเลือกเรียนตามช่วงเวลาที่ต้องการของแต่ละบุคคล ซึ่งโรงเรียนกวดวิชาจะทำการบันทึกภาพและเสียงของอาจารย์ผู้สอนทุกวิชาไว้อย่างเรียบร้อยแล้ว วิธีการเรียนในรูปแบบนี้นักเรียนจะเรียนผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ (1 เครื่องต่อ 1 คน) ในกรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับการเรียน นักเรียนสามารถสอบถามผ่านกระทู้ (เว็บบอร์ด) จากเว็บไซต์ของโรงเรียนกวดวิชา จากนั้นแล้วอาจารย์ผู้สอนจะทำการตอบข้อสงสัยต่างๆ ผ่านกระทู้ (เว็บบอร์ด) จากเว็บไซต์ของโรงเรียนกวดวิชาอีกครั้งหนึ่ง ทั้งนี้สามารถแสดงให้เกิดความเข้าใจมากขึ้นตามภาพประกอบที่ 1

ภาพประกอบที่ 1 รูปแบบโรงเรียนกวดวิชาในจังหวัดภาคเหนือตอนบน

5. รายการอ้างอิง

กรมวิชาการ กระทรวงศึกษาธิการ. 2544. **หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2544.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์องค์การรับส่งสินค้าและพัสดุภัณฑ์.

เกียรติสุดา ศรีสุข. 2549. **ระเบียบวิธีวิจัย.** โรงพิมพ์ครองช่าง.

สุพจน์ ภิญโญภัสส. 2545. **การศึกษาอุปสงค์ของการเรียนกวดวิชาของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น.** การค้นคว้าอิสระ เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เสาวลักษณ์ มาวงศ์. 2544. **การเรียนพิเศษของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 โรงเรียนอนุบาลเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระ ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

AWARENEES,UNDERSTANDING,AND ALTITUDE OF VIEWERS IN BANGKOK TOWARDS TV RATING SYMBOLS

วิทวัช แซ่พุ่น[1]

ดร. วรัชญ์ ครุจิต[2]

[1] นักศึกษา หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : sr77noo@hotmail.com

[2] ผู้อำนวยการหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : warat.ka@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง การรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย คือ 1. เพื่อศึกษา การรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ 2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมของประชาชนกับการรับชมสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ และ 3. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ โดยทำ การวิจัยเฉพาะกลุ่มประชาชนที่ชมสัญลักษณ์ระบุความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณด้วยการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) และ สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่ออธิบายข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวน การทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัย ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้รายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพ มหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์และประเภทรายการที่รับชมเป็นประจำ

2. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ โดยมีการรับรู้ความเข้าใจต่อ **สัญลักษณ์ ด๖+** , **สัญลักษณ์ ท**, **สัญลักษณ์ น๑๓+** และ **สัญลักษณ์ ฉ**

3. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีทัศนคติต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

4. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ และ รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน) และระยะเวลาที่รับชม

ไม่มีความสัมพันธ์ กับ การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

5. ปัจจัยด้าน ช่วงเวลาที่เปิดรับชม รายการที่เปิดรับชมบ่อยที่สุด มีความสัมพันธ์ กับ การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

6. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่อายุ, รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน)และ ระดับการศึกษาสูงสุด ช่วงเวลาที่เปิดรับชม รายการที่เปิดรับชมบ่อยที่สุด และระยะเวลาที่รับชม มีความสัมพันธ์ กับ ความเข้าใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

7. ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ, รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน)และ ระดับการศึกษาสูงสุด ช่วงเวลาที่เปิดรับชม รายการที่เปิดรับชมบ่อยที่สุด และระยะเวลาที่รับชม มีความสัมพันธ์ กับ ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

คำสำคัญ : การรับรู้ ความเข้าใจ ทัศนคติ สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

ABSTRACT

Acknowledgement, the understanding and the attitude of bangkokians towards TV ratings (1) to study the acknowledgement, the understanding and the attitude of bangkokians towards TV Ratings_2. to study the consumer behavior and the tv show rating_3. to study factors with affects the acknowledgement, the understanding and the attitude of bangkokians towards TV ratings_The study was conducted within sample groups which view tv show ratings within the bangkok metropolitan Area. quantitative research was used for the study. Raw Data of 400 participants was collected by using questionnaires. Descriptive Analysis and Inferential statistic was applied to analyze and explain the results of the raw data. The results was describe as percentage, average, standard deviation, t-test, variability, chi square, and descriptive as follows:_1. most of the sample group acknowledge tv show ratings and the tv program which they watch frequently. 2. the sample group acknowledge and understand tv show ratings symbol dor 6+, symbol thor, symbol nor 13+, and symbol chor_3. most of the sample group have neutral attitudes towards tv show ratings. 4. demography Factors, which are sex, age, personal income per month, and duration of tv viewing is not related acknowledgement of tv show ratings in the bangkok metropolitan area.5. time of tv viewing and most frequent watched tv show factors is related to acknowledgement of tv show ratings in the bangkok metropolitan Area._6. demography factors, which are age, personal income per month, highest level of education, time of tv viewing, most frequent watched tv show and duration of tv viewing is related to the understanding of tv show ratings in the bangkok metropolitan area._7. demography factors, which are age, personal income per month, highest level of education, time of tv viewing, most frequent watched tv show and duration of tv viewing is related to attitudes towards tv show ratings in the bangkok metropolitan area.

KEYWORDS: Acknowledgement, Understanding, Attitudes, TV show ratings.

1. บทนำ

ปัจจุบันมีการแข่งขันการทำรายการโทรทัศน์กันรุนแรงมากขึ้น ทั้งในด้านการทำละครโทรทัศน์และรายการเกมส์โชว์ที่มีการแข่งขันกันสูงมีละครบางเรื่องบางตอนที่ไม่เหมาะสมกับเด็กและเยาวชนมีการแสดงคำหยาบคายและความรุนแรง มีภาษาหรือสถานการณ์ที่เชิญชวนทางเพศ ในละครบางเรื่องมีภาพที่ไม่เหมาะสมแก่เด็กและเยาวชนเช่น การตบตี การทะเลาะวิวาท การข่มขืน ผลที่ตามมาก็คือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ กองงานคณะกรรมการกิจการวิทยุกระจายเสียงวิทยุโทรทัศน์แห่งชาติ (กทช.) กรมประชาสัมพันธ์ และสถานีวิทยุโทรทัศน์ทั้ง 6 สถานีคือช่อง 3, 5, 7, 9,11 และ ITV จึงร่วมกันจัดรูปแบบให้มีการระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์กับกลุ่มผู้ชม เมื่อ 1ธันวาคม 2549 โดยเป็นแนวคิดร่วมกันเพื่อเป็นการพัฒนาสื่อวิทยุโทรทัศน์เพื่อส่งเสริมประโยชน์สาธารณะ โดยการดำเนินการในก้าวแรก เป็นการแสดงสัญลักษณ์เพื่อให้คำแนะนำกับผู้ชมว่า รายการที่นำเสนอผ่านทางสื่อวิทยุโทรทัศน์รายการนั้นๆมีความเหมาะสมกับผู้ชมในช่วงอายุใดและคำแนะนำดังกล่าวเป็นการส่งเสริมและพัฒนาระบบการกำกับดูแลตนเอง ของสถานีวิทยุโทรทัศน์ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมโดยสมัครใจของสถานีวิทยุโทรทัศน์ทั้งทางด้านการกำหนดแนวทางและดำเนินการร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรมและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2549 และที่ผ่านมาสถานีโทรทัศน์ทั้ง 6 สถานีได้ดำเนินการแสดงสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของสื่อโทรทัศน์กับกลุ่มผู้ชมรายการโทรทัศน์ โดยมีการแสดงสัญลักษณ์เพื่อให้คำแนะนำกับผู้ชมรายการโทรทัศน์ ดังนี้ **สัญลักษณ์ ป๓+, สัญลักษณ์ ด๖+, สัญลักษณ์ ท, สัญลักษณ์ น๑๓+ , สัญลักษณ์ น๑๘+ , สัญลักษณ์ ฉ**

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น ทำให้เห็นได้ถึงความสำคัญของสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสม ซึ่งสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมจะสำเร็จได้นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับการรับรู้ของผู้ชมรายการโทรทัศน์ด้วย ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำวิจัยเรื่องการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

2. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One-shot Study) เพื่อศึกษาการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยคำถามปลายปิด (Close Ended Questions) และปลายเปิด (Open Ended Questions) เป็นเครื่องมือการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรสำหรับการวิจัยนี้ คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้งหมด 50 เขต โดยแบ่งกลุ่มเขตต่างๆออกเป็น 6 กลุ่มตามการแบ่งของสำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร ข้อมูล ณ วันที่ 8 สิงหาคม 2551 ดังนี้ 1) กลุ่มรัตนโกสินทร์ จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตดุสิต เขตพญาไท เขตราชเทวี เขตปทุมวัน เขตพระนคร เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตสัมพันธวงศ์ เขตบางรัก 2) กลุ่มบูรพา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดอนเมือง เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตบางเขน เขตจตุจักร เขตลาดพร้าว เขตบึงกุ่ม เขตบางกะปิ เขตวังทองหลาง 3) กลุ่มศรนครินทร์ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตสะพานสูง เขตมีนบุรี เขตคลองสามวา เขตหนองจอก เขตลาดกระบัง เขตประเวศ เขตสวนหลวง เขตคันนายาว 4) กลุ่มเจ้าพระยา จำนวน 9 เขต ได้แก่ เขตดินแดง เขตห้วยขวาง เขตวัฒนา

เขตคลองเตย เขตบางนา เขตพระโขนง เขตสาทร เขตบางคอแหลม เขตยานนาวา 5) กลุ่มกรุงธนใต้ จำนวน 8 เขต ได้แก่ เขตบางขุนเทียน เขตบางบอน เขตจอมทอง เขตราษฎร์บูรณะ เขตทุ่งครุ เขตธนบุรี เขตคลองสาน เขตบางแค 6) กลุ่มกรุงธนเหนือ จำนวน 7 เขต ได้แก่เขตบางพลัด เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางกอกใหญ่ เขตภาษีเจริญ เขตหนองแขม เขตทวีวัฒนา โดยเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ **ส่วนที่ 1** ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์โดยมีลักษณะแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ **ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับการเปิดรับและพฤติกรรมการชมรายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์และประเภทรายการที่ท่านรับชมเป็นประจำโดยมีลักษณะแบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ **ส่วนที่ 3** เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ จำนวน 6 ข้อ **ส่วนที่ 4** เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ จำนวน 4 ข้อ **ส่วนที่ 5** เป็นลักษณะคำถามแบบปลายเปิด ซึ่งเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนที่ได้รับชมสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ผลการวิจัย

3.1 จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน แบ่งเป็นเพศชายร้อยละ 49.5 และเพศหญิง ร้อยละ 50.5 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21-35 ปี มีรายได้ส่วนตัวต่อเดือนในช่วง 10,001-30,000 บาท มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

3.2 จากผลการวิจัย เกี่ยวกับลักษณะการเปิดรับและพฤติกรรมการชมรายการโทรทัศน์ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครและประเภทรายการที่ท่านรับชมเป็นประจำ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างทราบว่ามีการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ (เรตติ้ง) ร้อยละ 96.5 กลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ 1-3 ชั่วโมงต่อวัน ร้อยละ 57.8 ด้านการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการโทรทัศน์1-3 ชั่วโมงต่อวัน เป็นร้อยละ 57.8 รองลงมาคือเปิดรับชมรายการโทร ทัศน์ 4-6 ชั่วโมงต่อวัน เป็นร้อยละ 27.3 ด้านการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสม โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชมรายการบันเทิง เช่น เกมส์โชว์ วาไรตี้โชว์ รายการเพลงเป็นร้อยละ 42.8 รองลงมาคือชมรายการข่าว และ สารคดี เป็นร้อยละ 25.8 ด้านประเภทรายการโทรทัศน์ที่มีการรับชมบ่อยที่สุดไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อ ส่วนด้านประเภทรายการโทรทัศน์ที่มีการรับชมบ่อยที่สุดมีความสัมพันธ์กับความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับชมรายการโทรทัศน์ช่วงค่ำ (19.01 – 22.00 น.)เป็นร้อยละ 67.8 รองลงมาคือรับชมรายการโทรทัศน์ช่วงดึกถึงเช้า (22.01 – 6.00 น.)เป็นร้อยละ 15.0 ด้านช่วงระยะเวลาที่รับชมรายการโทรทัศน์บ่อยที่สุดไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนด้านช่วงระยะเวลาที่รับชมรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.3 จากผลการวิจัย การรับรู้ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเห็น สัญลักษณ์ ป๓+ ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 56.2 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบว่า สัญลักษณ์ ป๓+ หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มใดเป็นร้อยละ 61.2 รองลงมาคือ กลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า สัญลักษณ์ ป๓+ หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มอายุ 3 – 5 ปี เป็นร้อยละ 20.0 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบและเข้าใจความหมายของ สัญลักษณ์ ป๓+ ผิดเป็นร้อยละ 80.0 และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใจความหมายของ สัญลักษณ์ ป๓+ เป็นร้อยละ 20.0 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเห็น สัญลักษณ์ ด๖+ ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 50.2 รองลงมาคือไม่เคยเห็น สัญลักษณ์ ด๖+ ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 49.8 กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบว่า สัญลักษณ์ ด๖+ หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มใดเป็นร้อยละ 49.5 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า สัญลักษณ์ ด๖+ หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มอายุ 6 – 12 ปี เป็นร้อยละ 39.8 และกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ทราบและเข้าใจความหมายของ สัญลักษณ์ ด๖+ผิดเป็นร้อยละ 60.2 และกลุ่มตัวอย่างที่เข้าใจความหมายของ สัญลักษณ์ ด๖+เป็นร้อยละ 39.8 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเห็น สัญลักษณ์ ท ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 95.8 กลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า สัญลักษณ์ ท หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมทุกกลุ่มเป็นร้อยละ 91.3 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า สัญลักษณ์ ท หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มเด็กทุกวัยตั้งแต่อนุบาลถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 เป็นร้อยละ 5.0 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเห็น สัญลักษณ์ น๑๓+ ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 94.2 กลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า สัญลักษณ์ น๑๓+ หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมอายุ 13 ปีขึ้นไป หากอายุน้อยกว่านี้กลุ่มตัวอย่างควรได้รับคำแนะนำเป็นร้อยละ 94.5 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเห็น สัญลักษณ์ น๑๘+ ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 94.5 กลุ่มตัวอย่างที่ทราบว่า สัญลักษณ์ น๑๘+ หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมอายุ 18 ปีขึ้นไป หากอายุน้อยกว่านี้กลุ่มตัวอย่างควรได้รับคำแนะนำมากที่สุด เป็นร้อยละ 91.8 กลุ่มตัวอย่างที่เคยเห็น สัญลักษณ์ ฉ ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์เป็นร้อยละ 75.8 กลุ่มตัวอย่างที่ที่ทราบว่า สัญลักษณ์ ฉ หมายถึงรายการที่มีลักษณะมีเนื้อหาสำหรับผู้ใหญ่โดยเฉพาะไม่เหมาะสมกับเยาวชนเช่นเรื่องเพศหรือความรุนแรงเป็นร้อยละ 72.3

กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อสัญลักษณ์ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 302.83 คน คิดเป็นร้อยละ 75.72 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 273.00 คน คิดเป็นร้อยละ 68.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อ สัญลักษณ์ ท คิดเป็นร้อยละ 95.8 มีตวามเข้าใจต่อ สัญลักษณ์ ท เป็นร้อยละ 91.3 รองลงมากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อ สัญลักษณ์ น๑๘+ เป็นร้อยละ 94.5 มีตวามเข้าใจต่อ สัญลักษณ์ น๑๘+ เป็นร้อยละ 91.8 และอันดับสามกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อ สัญลักษณ์ น๑๓+ เป็นร้อยละ 94.2 มีตวามเข้าใจต่อ สัญลักษณ์ น๑๓+ เป็นร้อยละ 94.5

3.4 จากผลการวิจัย ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.14) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการจัดให้มีการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.56) รองลงมา คือการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันจัดแบ่งประเภทได้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.25)

3.5 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จากผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากให้สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์เข้าใจง่ายกว่านี้และมีทำให้มีความหมายชัดเจนมากขึ้น รองลงมากลุ่มตัวอย่างอยากให้สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์มีการบังคับใช้ที่เข้มงวดมากขึ้น และอันดับที่สาม กลุ่มตัวอย่างอยากให้สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์มีการปรับเปลี่ยนให้น่าสนใจมากขึ้น

3.6 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ, อายุ และ รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน) และระยะเวลาที่รับชม ไม่มีความสัมพันธ์ กับ การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

ปัจจัยด้าน ช่วงเวลาที่เปิดรับชม รายการที่เปิดรับชมบ่อยที่สุด มีความสัมพันธ์ กับ การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ ได้แก่อายุ, รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน)และ ระดับการศึกษาสูงสุด ช่วงเวลาที่เปิดรับชม รายการที่เปิดรับชมบ่อยที่สุด และระยะเวลาที่รับชม มีความสัมพันธ์ กับ ความเข้าใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ, รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน)และ ระดับการศึกษาสูงสุด ช่วงเวลาที่เปิดรับชม รายการที่เปิดรับชมบ่อยที่สุด และระยะเวลาที่รับชม มีความสัมพันธ์ กับ ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

4. ผลการวิจัย และอภิปรายผลการวิจัย

4.1 จากผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับชมรายการโทรทัศน์มีการรับรู้ ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทราบว่ามีการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ทำให้เห็นได้ว่า ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการให้ความสนใจกับข่าวสารเกี่ยวกับการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยเห็น **สัญลักษณ์ ป๓+** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า **สัญลักษณ์ ป๓+** เป็นสัญลักษณ์ที่ใช้กับรายการโทรทัศน์อยู่ค่อนข้างน้อยเห็นได้จากรายการที่ใช้ **สัญลักษณ์ ป๓+** ในช่วงตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2552 ถึง วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2552 มีรายการที่ใช้สัญลักษณ์นี้เพียง 12 รายการต่อสัปดาห์เท่านั้น คิดเป็น 6% ของรายการทั้งหมดของสัปดาห์ (www.tv5.co.th, 2009) ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่คุ้นเคยกับสัญลักษณ์นี้ นอกจากนั้นเวลาที่ออกอากาศยังเป็นเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการโทรทัศน์น้อย นั้นคือช่วงเวลา 6.00-1.00 น ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่ทราบและเข้าใจความหมายของ **สัญลักษณ์ ป๓+** ผิดมีมากที่สุด ส่วนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเห็น **สัญลักษณ์ ด๖+** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ แต่กลุ่มตัวอย่างกลับไม่ทราบและเข้าใจความหมายของ **สัญลักษณ์ ด๖+** ผิดมีมากที่สุด ทำให้เห็นว่า **สัญลักษณ์ ด๖+** เป็นสัญลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คุ้นเคย ซึ่งอาจเป็นเพราะรายการเหล่านี้เป็นรายการที่อยู่ในช่วงเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการโทรทัศน์ แต่กลุ่มตัวอย่างกลับไม่ทราบว่า **สัญลักษณ์ ด๖+** หมายถึงอะไร ซึ่งอาจเป็นผลจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง หรือสัญลักษณ์มีลักษณะที่ไม่ชัดเจน จนทำให้กลุ่มตัวอย่างขาดความเข้าใจในสัญลักษณ์นี้

กลุ่มตัวอย่างเคยเห็น **สัญลักษณ์ ท** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ และทราบว่า **สัญลักษณ์ ท** หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมทุกกลุ่มมีจำนวนมากที่สุด แสดงให้เห็นว่า **สัญลักษณ์ ท** เป็นสัญลักษณ์ที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คุ้นเคยมากที่สุด เพราะเป็นสัญลักษณ์ที่รายการโทรทัศน์ใช้มากที่สุด ทำให้ กลุ่มตัวอย่างเข้าใจความหมายของสัญลักษณ์นี้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเห็น **สัญลักษณ์ น๑๓+** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์และทราบว่า **สัญลักษณ์ น๑๓+** หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมอายุ 13 ปีขึ้นไป หากอายุน้อยกว่านี้กลุ่มตัวอย่างควรได้รับคำแนะนำ ทำให้เห็นว่า **สัญลักษณ์ น๑๓+** ก็เป็นอีกสัญลักษณ์หนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คุ้นเคย อาจเพราะเป็นสัญลักษณ์ที่รายการโทรทัศน์ใช้มากและอยู่ในช่วงเวลา (19:00-22:00 น.) เป็นช่วงที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการ ทำให้ กลุ่มตัวอย่างเข้าใจความหมายของสัญลักษณ์นี้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเห็น **สัญลักษณ์ น๑๘+** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์และทราบว่า **สัญลักษณ์ น๑๘+** หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมอายุ 18 ปีขึ้นไป หากอายุน้อยกว่านี้กลุ่มตัวอย่างควรได้รับคำแนะนำ ทำให้เห็นว่า **สัญลักษณ์ น๑๘+** ก็เป็นอีกสัญลักษณ์หนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คุ้นเคย อาจเพราะเป็นสัญลักษณ์ที่รายการโทรทัศน์ใช้มากและอยู่ในช่วงเวลา(19:00-22:00 น.)เป็นเวลาที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เปิดรับชมรายการ ทำให้ กลุ่มตัวอย่างเข้าใจความหมายของสัญลักษณ์นี้เป็นอย่างดี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเห็น **สัญลักษณ์ ฉ** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ และทราบว่า **สัญลักษณ์ ฉ** หมายถึงรายการที่มีลักษณะมีเนื้อหาสำหรับผู้ใหญ่โดยเฉพาะไม่เหมาะสมกับเยาวชนเช่นเรื่องเพศหรือความรุนแรงมากที่สุด ทำให้เห็นว่า **สัญลักษณ์ ฉ** ก็เป็นอีกสัญลักษณ์หนึ่งที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่คุ้นเคย อาจเพราะเป็นสัญลักษณ์ที่มีลักษณะของสัญลักษณ์ที่เข้าใจได้ง่าย ทำให้กลุ่มตัวอย่างสามารถเข้าใจความหมายของสัญลักษณ์ได้ ทั้งที่ **สัญลักษณ์ ฉ** เป็นสัญลักษณ์ที่รายการโทรทัศน์ใช้กันน้อย

กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อสัญลักษณ์ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 302.83 คน คิดเป็นร้อยละ 75.72 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์รวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 273.00 คน คิดเป็นร้อยละ 68.28 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อ **สัญลักษณ์ ท** เป็นร้อยละ 95.8 มีความเข้าใจต่อ **สัญลักษณ์ ท** เป็นร้อยละ 91.3 รองลงมากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ต่อ **สัญลักษณ์ น๑๘+** เป็นร้อยละ 94.5 มีความเข้าใจต่อ **สัญลักษณ์ น๑๘+** เป็นร้อยละ 91.8 และถึงแม้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ต่อ **สัญลักษณ์ ท** จำนวนมากที่สุด แต่กลุ่มตัวอย่างกลับมีความเข้าใจต่อ **สัญลักษณ์ ท** ไม่ได้มีจำนวนมากที่สุดตามการรับรู้ แสดงว่าความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับจำนวนการรับรู้ของสัญลักษณ์นั้นๆ หากแต่ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ อาจเกิดขึ้นจากปัจจัยอื่นๆแทน เช่น รูปแบบลักษณะของสัญลักษณ์ที่เข้าใจง่ายตีความหมายได้ชัดเจน เป็นต้น

4.2 จากผลการวิจัยพบว่า ประชากรมีพฤติกรรมการรับชมสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์เป็น ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ 1-3 ชั่วโมงต่อวัน โดยการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเปิดรับชมรายการบันเทิง เช่น เกมส์โชว์ วาไรตี้โชว์ รายการเพลงมากที่สุด ซึ่งอาจเป็นเพราะว่า รายการบันเทิง เป็นรายการเพื่อความบันเทิงโดยมีเนื้อหาสาระที่เบาสมอง ทำให้ผู้ชมรู้สึกผ่อนคลาย ในเรื่องงาน เรื่องเศรฐกิจ ทำให้รายการบันเทิงเหล่านี้เป็นที่นิยมอยู่ในระดับมาก โดยด้านประเภทรายการโทรทัศน์ที่มีการรับชมบ่อยที่สุดมี

ความสัมพันธ์กับการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับ ตรีรัตน์ นิลรัตน์ (2536:55) ที่กล่าวว่า จากการเปิดรับชมละครโทรทัศน์กับการรับรู้ถึงประโยชน์การนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล" ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาชอบดูละครที่มีเนื้อหาตลก สนุกสนาน โดยร่วมกับสมาชิกในครอบครัวมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างรับชมรายการโทรทัศน์ในช่วงค่ำ เวลา 19.01 – 22.00 น. เนื่องจากเป็นเวลาหลังจากทำงานแล้ว และเป็นเวลาที่ใช้สำหรับผ่อนคลายต่างๆ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการจัดให้มีการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างรู้สึกเห็นด้วยกับประโยชน์ของการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ที่ว่าการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการให้คำแนะนำสำหรับผู้ชม กลุ่มตัวอย่างยังเห็นว่าการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ในปัจจุบันจัดแบ่งประเภทได้มีความเหมาะสมอยู่ในระดับปานกลาง และ การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์จะส่งผลดีต่อเยาวชนอยู่ในระดับปานกลาง กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติอยู่ในระดับปานกลางหรือเฉยๆ กับการจัดแบ่งประเภทตามความเหมาะสมของรายการ และการส่งผลดีต่อเยาวชน ส่วนผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยากให้สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์เข้าใจง่ายกว่านี้และมีทำให้มีความหมายชัดเจนมากขึ้น แสดงให้เห็นว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมีความสับสนกับสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ทำให้กลุ่มตัวอย่างต้องการให้สัญลักษณ์มีความหมายชัดเจนมากขึ้น

4.3 จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีผลต่อการรับรู้ ความเข้าใจและทัศนคติของประชาชนที่ได้รับชมรายการโทรทัศน์ต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ดังนี้ ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ของประชาชนในเขตรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ แสดงให้เห็นว่า สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์มีลักษณะที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างทุกเพศ ทุกวัยมีการรับรู้ที่เหมือนกัน ไม่ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมี เพศ อายุ รายได้และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ทั้งหมดไม่มีความสัมพันธ์ กับ ความเข้าใจของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ มีลักษณะที่ทำให้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ในด้านเพศ อายุ รายได้ส่วนบุคคล (ต่อเดือน) ระดับการศึกษาสูงสุดไม่มีความเข้าใจในสัญลักษณ์ที่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ มีลักษณะที่เข้าใจได้ง่ายและสื่อได้ทุกเพศทุกวัยทำให้ปัจจัยทางประชากรศาสตร์มีความเข้าใจในสัญลักษณ์ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยทางประชากรศาสตร์ส่วนใหญ่ ทั้ง อายุ รายได้ ระดับการศึกษาสูงสุด มีความ สัมพันธ์ กับ ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ส่วนด้านการเปิดรับชมรายการโทรทัศน์ รายการที่ชมบ่อยที่สุดและช่วงระยะเวลาที่ชมบ่อยที่สุดมีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพ มหานครต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์

5. ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยการรับรู้ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยเห็น **สัญลักษณ์ ด๖+** ก่อนเข้ารายการโทรทัศน์ แต่กลุ่มตัวอย่างกับไม่ทราบว่า **สัญลักษณ์ ด๖+** หมายถึงรายการที่เหมาะสำหรับผู้ชมกลุ่มใด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการสอบถามความคิดเห็นก่อนว่าประชาชนมีการรับรู้ความเข้าใจต่อสัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์อย่างไรบ้าง เพื่อนำผลที่ได้มาปรับใช้ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนมาที่สุดส่วนทัศนคติรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับปานกลางต่อการจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงควรมีการชี้แจงรายละเอียดมาตรฐานในการจัดระดับที่ชัดเจน เพื่อให้การจัดระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์มีความชัดเจนมากที่สุด

6. รายการอ้างอิง

ตรีรัตน์ นิลรัตน์, 2537. **ศึกษาการเปิดรับชมละครโทรทัศน์กับการรับรู้ถึงประโยชน์การนำไปใช้เพื่อพัฒนาตนเองของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล.** วิทยานิพนธ์มหาบัญฑิต คณะนิเทศศาสตร์, มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

สำนักข่าวสถานีวิทยุโทรทัศน์กองทัพบก ช่อง 5, 2552. **สัญลักษณ์ระบุระดับความเหมาะสมของรายการโทรทัศน์.** จาก http://www.tv5.co.th

การรับรู้ และทัศนคติ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

PERCEPTION AND ATTITUDE OF INTERNET USERS IN BANGKOK AREA ON COMPUTER CRIME ACT B.E. 2550

ณัฐพงศ์ ยอดดี

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: bird_ecom@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงการรับรู้ และทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บข้อมูลประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multistage Sampling) กล่าวคือ ขั้นแรกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีจับสลากเพื่อให้ได้เขตที่เป็นตัวแทนมาจำนวน 10 เขต จากจำนวนเขตการปกครองทั้งสิ้น 50 เขต ในกรุงเทพมหานคร จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบการกำหนดจำนวนตัวอย่าง (Quota Sampling) โดยกำหนดให้แต่ละเขตที่เป็นตัวแทนทั้งหมด 10 เขต มีจำนวนตัวอย่างเขตละ 40 คน เมื่อเราได้จำนวนตัวอย่างตามที่กำหนดแล้ว ขั้นตอนสุดท้ายคือใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยเลือกเฉพาะผู้ที่ใช้บริการอินเทอร์เน็ตที่อาศัยอยู่ในแต่ละเขตที่เป็นตัวแทนจำนวนเขตละ 40 คน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ และใช้ T-test, One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่าง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

คำสำคัญ: พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต

ABSTRACT

This research is the survey research with the objective to study the perception and attitude of internet users in Bangkok Area on Computer Crime Act B.E. 2550 by using questionnaire. In collecting the data, the sample population used here are 400 internet users in Bangkok by using multistage Sampling. That is to say, the

first stage which the Simple Random Sampling are used by using ballot method in order to receive the 10 representative areas from the total amount of 50 administration areas in Bangkok. After that the sampling by specifying the Quota Sampling are used by specifying the 10 representative area with the sample for 40 people each when we have received the sample amount as specified. The last step is to use the Purposive Sampling by selecting only the Internet Service User living in each area that is the representative of the number for 40 for areas.

The statistics used in analyzing the data are divided into 2 parts which are Descriptive Statistics by using Percentage, Means and the Standard Deviation, Inferential Statistics, Chi-square and the Spearman rank correlation coefficient in order to test the relation and to use T-test, One-way ANOVA in order to test the difference by specifying the statistical significance at 0.05.

KEYWORDS: Computer Crime Act B.E. 2550, Internet user

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สืบเนื่องจากการที่เทคโนโลยีอินเตอร์เน็ตได้พัฒนาก้าวหน้าอย่างไม่หยุดยั้ง ข้อมูลที่มีอยู่ในรูปแบบต่างๆ ทั่วโลกได้ถูกนำมาเผยแพร่บนเว็บไซต์ทำให้ทุกคนในโลกนี้สามารถเข้าถึงข้อมูลต่าง ได้อย่างรวดเร็วและไร้พรหมแดน ประเทศไทยก็เป็นประเทศหนึ่งที่อินเทอร์เน็ต เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตหลายๆด้าน และมีจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมากขึ้นทุกปี ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นพร้อมๆ กับการเพิ่มขึ้นของจำนวนผู้ใช้อินเทอร์เน็ตก็คือ การกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ผ่านสื่ออินเทอร์เน็ต นั้นเอง เช่น ไวรัส สื่อลามกอนาจาร การหมิ่นประมาท การพนัน การเจาะระบบ การฉ้อโกง เป็นต้น

เมื่อการกระทำความผิดเหล่านี้ทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น และสร้างความเดือนร้อนต่อ เศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ รัฐบาลจึงต้องหาทางแก้ไขปัญหาเหล่านี้ และทางออกก็คือ การร่างกฎหมายขึ้นมาใหม่ และออกบังคับใช้ ซึ่งก็คือ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 เพื่อหวังว่าจะช่วยลดปัญหาการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ให้น้อยลงและสร้างความเกรงกลัวให้แก่ผู้กระทำผิด แต่ผลลัพธ์ก็คืออัตราการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์เพิ่มมากขึ้น และเกิดข้อวิพากษ์วิจารณ์ในตัวกฎหมายฉบับนี้มากมาย เช่น 1.) กฎหมายนี้เป็นแค่เพียงเครื่องมือของภาครัฐในการเอาผิดเท่านั้นแต่ประชาชนไม่ได้รับรู้ในตัวกฎหมายฉบับนี้เลย 2.) กฎหมายนี้อาจจะไปปิดกันเสรีภาพในการรับรู้ของประชน เพราะโลกอินเทอร์เน็ตเป็นโลกที่เปิดกว้างและมีเสรีในการแสดงความคิดเห็น ถ้าต้องลดบทบาทตรงนี้ลงไป อาจทำให้ประชาชนได้รับรู้ข่าวสารข้อเท็จจริงน้อยลง 3.) ทำให้ภาครัฐมีอำนาจมากเกินไปและอาจจะเป็นการละเมิดสิทธิ์ส่วนบุคคลของประชาชน

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นสาเหตุให้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ และทัศนคติ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ทั้งนี้เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงมุมมองและความรู้ของประชาชนที่มีต่อพระราชบัญญัตินี้ เพราะพระราชบัญญัติ ก็ถือเป็น

กฎหมายอย่างหนึ่ง ที่กำหนดกฎเกณฑ์ซึ่งมีเนื้อหาเป็นการทั่วไป ไม่มุ่งเฉพาะเจาะจงต่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือใช้บังคับแก่กรณีใดกรณีหนึ่ง แต่เป็นของส่วนรวม ประชาชนทุกคนเป็นส่วนหนึ่งของสังคมที่จะต้องปฏิบัติตาม และยังเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้พระราชบัญญัตินี้ประสบความสำเร็จได้ หากได้รับความร่วมมือร่วมใจกันเป็นแรงผลักดันให้ทุกๆ ฝ่ายในการสอดส่องดูแลให้ปัญหาที่สืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าของเทคโนโลยีหมดไปจากสังคมได้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ และทัศนคติ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

2. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างลักษณะทางประชากร กับการรับรู้และทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากร กับการรับรู้และทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

3. สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 แตกต่างกัน

2. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 แตกต่างกัน

3. ลักษณะทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีการเปิดรับสื่อแตกต่างกัน

4. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

5. ลักษณะทางประชากรมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

6. การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

7. การเปิดรับสื่อมีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

8. การรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Conceptual Model)

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) **ตัวแปรตาม** (Dependent Variable)

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Reseach) ในการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ และทัศนคติ จึงใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 – 30 มิถุนายน 2552 ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามชนิดคำถามปลายปิด (Close-Ended Question) ที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเองเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ใช้อินเทอร์เน็ต และความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ต จำนวน 7 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเพื่อประเมินการเปิดรับข่าวสารจากสื่อประเภทต่างๆ จำนวน 20 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามวัดการรับรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 จำนวน 13 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามวัดทัศนคติที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 จำนวน 10 ข้อ

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่วิจัย สามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้ผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) การหาค่าดัชนี IOC นี้ ผู้วิจัยใช้วิธีของโรวิเนลลิ และแฮมบิลตัน

หลังจากสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pilot Test) เพื่อแสดงความเชื่อถือได้ (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อ แต่ละตอนในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ คำถามที่ใช้เหมาะสมหรือไม่ ยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ จากนั้นนำมาทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยใช้วิธีการดังนี้

ในส่วนของคำถาม ตอนที่ 3 การรับรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ที่มีการให้คะแนนแต่ละข้อแบบ ตอบถูกได้ 1 ตอบผิดได้ 0 ผู้วิจัยหาค่าความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรของ Kuder Richardson โดยใช้สูตร KR20 และในส่วนของคำถาม ตอนที่ 2 การเปิดรับสื่อ และตอนที่ 4 ทัศนคติที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ที่มีการใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) ผู้วิจัยจะใช้วิธีการวิธีหาความเชื่อมั่นสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach

6. อภิปรายผล

การรับรู้ และทัศนคติ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.0 อายุระหว่าง 26 - 35 ปี ร้อยละ 45.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 59.5 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน ร้อยละ 37.8 มีรายได้ระหว่าง 10,001 - 20,000 ร้อยละ 27.2 มีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต 7-10 ปี ร้อยละ 40.2 และมีความถี่ในการใช้อินเทอร์เน็ตมากกว่า 20 ชั่วโมง/สัปดาห์ ร้อยละ 63.2

ด้านการเปิดรับสื่อ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้มีการเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อ อินเทอร์เน็ต และโทรทัศน์ อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 78.2 และร้อยละ 57.2 และสื่อที่กลุ่มตัวอย่างคิดว่าจะทำให้มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ได้ดียิ่งขึ้นคือสื่ออินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 51.0

ด้านการรับรู้ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือมีการรับรู้อยู่ในระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 33.75 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยสุดคือ กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้อยู่ในระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 12.75

ด้านทัศนคติ กลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีทัศนคติเป็นกลางต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 คิดเป็นร้อยละ 60.75 รองลงมาคือมีทัศนคติระดับสูงต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 คิดเป็นร้อยละ 38.25 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยสุด คือกลุ่มตัวอย่างที่มีทัศนคติระดับต่ำต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 คิดเป็นร้อยละ 1.0

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Independent Sample T-test) และความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (One-way ANOVA) พบว่าลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตที่แตกต่างกันมีผลทำให้การรับรู้ต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 แตกต่างกัน ส่วนในด้านทัศนคติพบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันจะมีผลทำให้มีทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิด เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 แตกต่างกัน และในด้านการเปิดรับสื่อ ไม่มีตัวแปรใดในลักษณะทางประชากร ที่มีผลทำให้การเปิดรับสื่อแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ สเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient หรือ Spearman's rho) และไคสแควร์ (Chi-square) พบว่าลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ เพศ และประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ต มีความสัมพันธ์ กับการรับรู้เรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านทัศนคติพบว่า ระดับการศึกษา และรายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และในด้านการเปิดรับสื่อยังพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้และทัศนคติต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้พบว่ากลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตมีการรับรู้ และทัศนคติ ต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมานาน และมีระดับการศึกษาสูง ย่อมมีการรับรู้ และทัศนคติที่สูงตาม ดังนั้นการที่ภาครัฐและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องการที่จะเผยแพร่และสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน ควรเริ่มจากกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ใช้อินเทอร์เน็ตรายใหม่ ที่ยังมีประสบการณ์การใช้อินเทอร์เน็ตไม่มาก หรือยังไม่เคยเลย โดยเริ่มจากกลุ่มที่มีระดับการศึกษาน้อยเช่น ระดับประถม หรือเริ่มตั้งแต่วัยเยาว์ เพื่อเป็นการปลูกฝังจริยธรรมการใช้ไอทีตั้งแต่เริ่มต้นจากจิตสำนึกวัยเยาว์ในโรงเรียน ว่าสิ่งที่ไหนควรทำ หรือไม่ควรทำ โดยการประยุกต์เข้ากับระบบการศึกษาเพื่อให้เหมาะสมกับเด็ก เช่น ทำเป็นรูปการ์ตูน เรื่องราวที่คล้ายกับให้ความรู้ทางอ้อม อยู่ที่รูปแบบและวิธีการนำเสนอ ซึ่งจะเป็นการสร้างจิตสำนึกให้ผู้ใช้เกิดความตระหนักถึงการใช้งานและใช้อย่างมีคุณค่าต่อไป

ถึงแม้ว่ากลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีประสบการณ์ในการใช้อินเทอร์เน็ตมานาน และมีระดับการศึกษาสูงจะเป็นกลุ่มที่มีการรับรู้ และทัศนคติอยู่ในระดับสูงก็ตาม แต่ในภาพรวมก็คืออยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่ายังมีกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตบางกลุ่มที่ยังไม่มีการรับรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 หรือมีการรับรู้ในระดับต่ำ ดังนั้นการที่จะเผยแพร่และสร้างความรู้ความจึงอาจทำได้ง่ายกว่าเนื่องด้วยคุณวุฒิ และวัยวุฒิ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าตัวพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ซึ่งมีเนื้อหาเป็นภาษาในทางกฎหมาย และศัพท์เฉพาะทาง อาจทำให้เข้าใจได้

ยาก ถ้าไม่ใช่ผู้ที่มีความรู้หรือเกี่ยวข้องเฉพาะทาง การที่จะเผยแพร่และสร้างความรู้ ควรมีการใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย พร้อมยกตัวอย่างประกอบ แต่ยังคงไว้ซึ่งตัวบทกฎหมาย

สำหรับสื่อที่จะใช้ในการเผยแพร่นั้น จากการศึกษาในครั้งนี้ สื่ออินเทอร์เน็ตเป็นสื่อที่กลุ่มตัวอย่างใช้มากที่สุดและมีความคิดเห็นว่าจะเป็นสื่อที่จะช่วยให้เข้าใจและรับรู้ในตัวพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ได้ดียิ่งขึ้น เพราะในปัจจุบันนี้สื่ออินเทอร์เน็ต ได้มีการพัฒนาเป็นสื่อใหม่ ที่เรียกว่า New Media ซึ่งเกิดจากการใช้เทคโนโลยีจากสื่อหลาย ๆ ประเภทมารวมกัน เนื่องจากรูปแบบการดำเนินชีวิตของคนที่ใช้ชีวิตอยู่นอกบ้านมากขึ้น ทำให้สื่อมีการพัฒนาช่องทางและรูปแบบเพื่อให้เข้าถึงผู้บริโภคมากที่สุด “สื่อนอกบ้าน” จึงเกิดขึ้นในทุกพื้นที่ทุกตารางนิ้ว ที่สามารถจับกลุ่มเป้าหมายมากที่สุด นอกจากนี้ New Media หรือดิจิตอลมีเดีย ก็เติบโตขึ้นเป็นทางเลือกใหม่ในยามที่สื่อเก่าอย่างโทรทัศน์ วิทยุ และสิ่งพิมพ์ มีข้อจำกัดจากอำนาจรัฐ ทำให้ทั้งผู้ชม ผู้ผลิต และนักโฆษณาหันไปหา “สื่อใหม่” อย่างทีวีดาวเทียมและเว็บไซต์ อย่างที่ไม่เคยเป็นมาก่อน นับเป็นการเปลี่ยนแปลงที่สั่นสะเทือนสภาพเศรษฐกิจและสังคมอย่างเห็นได้ชัด

ดังนั้นทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จะต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ประกอบการเว็บไซต์ให้ช่วยเผยแพร่และสร้างการรับรู้เกี่ยวกับตัวพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 แก่ผู้ใช้อินเทอร์เน็ต โดยให้หน้าโฮมเพจของทุกเว็บมีคอนเทนต์ ที่แสดงถึงเนื้อหาสาระเกี่ยวกับตัวพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550 ในจุดใดจุดหนึ่งของหน้าเว็บ เพื่อให้ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตได้ตระหนักในการใช้งานที่ถูกต้องและมีคุณค่า

8. รายการอ้างอิง

กรองกาญจน์ ชนะเสรีชัย, 2543. **การรับรู้ และ ทัศนคติของกลุ่มรักต่างเพศและกลุ่มรักร่วมเพศที่มีต่อโฆษณารักร่วมเพศในสื่อสิ่งพิมพ์และพฤติกรรมรักร่วมเพศสังคมไทย**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กาญจนา แก้วเทพ, 2541. **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

เชาวลิต นาสา, 2548. **การรับรู้ข่าวสาร ความรู้ และทัศนคติที่มีต่อพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ.2545: ศึกษาเฉพาะกรณีสมาชิกสภาเทศบาลและผู้บริหารท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครปฐม**. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.

ณรงค์ สมพงษ์, 2543. **สื่อมวลชนเพื่องานส่งเสริม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด, 2543. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยสาส์น.

ประคอง กรรณสูตร, 2542. **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ผู้จัดการออนไลน์, 2551. **ประเมิน พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์แค่เครื่องมือของรัฐ**. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 22 กรกฎาคม 2551 จาก http://www.manager.co.th/CyberBIZ/ViewNews.aspx?NewsID=9510000085990

พรเพชร วิชิตชลชัย, 2550. **คำอธิบายพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550**. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 6 มีนาคม 2552 จาก http://www.mict.go.th/ewtadmin/ewt/mict_web /download/law/38_.pdf

พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550, 2550. ในราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 124 ตอนที่ 27 ก.

พัชนี เชยจรรยา, เมตตา วิวัฒนานุกูล และถิรนันท์ อนวัชศิริวงศ์, 2534. **แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์**. กรุงเทพฯ: คณะนิเทศศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพชรา บุดสีทา, 2549. **การวิจัยธุรกิจ**. กำแพงเพชร: คณะวิทยาการจัดการ, มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

เนคเทคพีเดีย, 2550. **ร่างพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์**. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 27 มกราคม 2552 จาก http://wiki.nectec.or.th/nectecpedia/index.php

วัลลภา เพ็ชร์ใสประเสริฐ, 2547. **การรับรู้ ทัศนคติ แนวโน้มพฤติกรรมการเข้าร่วมในโครงการฝากบ้านกับตำรวจ ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิชิต อู่อ้น, 2550. **การวิจัยและการสืบค้นข้อมูลทางธุรกิจ**. กรุงเทพฯ: พรินท์แอทมี.

ศิญานิลท์ ศักดิ์คุลยธรรม, 2551. **ความรู้ การประเมินผลกระทบและแนวโน้มพฤติกรรมของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเกี่ยวกับพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.2550**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ สาขาวารสารสนเทศ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551. **บังคับใช้กฎหมายจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์**. มองเศรษฐกิจฉบับที่ 2259. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 21 สิงหาคม 2551 จาก http://www.kasikornresearch.com/portal/site/KResearch/ rsh_d/?id=16204&cid=7

สาวตรี สุขศรี, 2549. **ประวัติศาสตร์ อาชญากรรมคอมพิวเตอร์**. [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 27 มกราคม 2552 จาก http://biolawcom.de/blog/453

Allport ,Gardon W., 1976. “Attitude” in C.Murchison ed. **Handbook of Social Psychology**: Clark University Press, Mass.

Mcquire, W.J., 1969. **The Nature of Attitudes and Attitude change**. M.A: Addison Wesley.

Schiffman, Leon G. and Kanuk Leslie Lazar, 1991. **Consumer Behavior**. 4th ed. New Jersey: Englewood Cliffs.

Yamane Taro, 1993. **Statistic – An Introductory Analysis**. 5th ed. Tokyo: Harper and Row Prblishere.

Zimbardo, P., E.B. Ebbesen, and C. Maslach, 1977. **Influencing Attitudes and Changing Behavior**. Massachusetts: Addison-Wesley.

การลดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว : กรณีศึกษา บริษัท พี.เอส.เอ. อินเตอร์-คูลลิ่ง จำกัด

DECREASING LOSSES IN WELDING AND LEAK CHECK PROCESS: CASE STUDY P.S.A. INTER-COOLING CO.,LTD.

อรวรรณ วาดเขียน

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการจัดการอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : plespu@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดความสูญเสียในการผลิตคอยล์ ที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว ของบริษัท พี.เอส.เอ. อินเตอร์-คูลลิ่ง จำกัด จากการศึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิตและการเก็บข้อมูลความสูญเสียเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไข พบว่าปัญหาความสูญเสียที่พบมากที่สุดในกระบวนการผลิต คือ คอยล์รั่ว มีสาเหตุมาจากวิธีการทำงาน และความผิดพลาดของพนักงาน ตลอดจนการไม่สามารถใช้ทรัพยากรการผลิตของโรงงาน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ได้ทำการแก้ไขโดยการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาแยกตามทรัพยากรการผลิต และกำจัดสาเหตุของความสูญเสียเหล่านั้น และใช้ค่าร้อยละของความสูญเสียเทียบกับจำนวนคอยล์ที่ผลิตเพื่อประเมินค่าความสูญเสีย ภายหลังจากการปรับปรุงดำเนินงานตามขั้นตอนการวิจัย โดยเปรียบเทียบข้อมูลผลการดำเนินงานระหว่างก่อนและหลังการแก้ไขปรับปรุง พบว่าจำนวนความสูญเสียจากคอยล์รั่วโดยรวมก่อนการแก้ไขปรับปรุง คิดเป็นร้อยละ 3.60 ของจำนวนผลผลิตทั้งหมด ภายหลังจากที่ได้ดำเนินการแก้ไขปรับปรุง จำนวนความสูญเสียจากคอยล์รั่วเทียบกับจำนวนผลผลิตทั้งหมดลดลงเหลือร้อยละ 1.03 ผลที่ได้รับจากการปรับปรุง คือ บริษัทสามารถลดความสูญเสียที่เกิดจากคอยล์รั่วลงได้ร้อยละ 2.57

คำสำคัญ : ความสูญเสีย การลดความสูญเสีย การควบคุมคุณภาพ เครื่องมือคุณภาพ

ABSTRACT

The objective of this research is to decrease losses of coil product in welding and leak check process of P.S.A. Inter-Cooling Co. Ltd. Based on the problems occurred in the production process and loss data, it was found that the maximum loss was a leak coil. The causes of losses are work method and human errors as well as the inefficient utilization of the company's pressing resources such as manpower, raw materials, machine and equipment. This problem was solved by analyzing the causes of loss elimination. The loss index or percent of loss is used to identify the loss evaluation. After following the implementation of the work improvement procedures outlined in this research, the improvement was done by comparison of before and after

improvement. It was found that the total loss of leak coil before improvement were 3.60 percent of all production and after improvement found that total the loss of leak coil were 1.03 percent of all production. As a result, this improvement can be lower losses by 2.57 percent of leak coil problems.

KEYWORDS: Losses, Decreasing losses, Quality control, Quality tools

1. บทนำ

ในสภาวะเศรษฐกิจถดถอย การแข่งขันในอุตสาหกรรมผลิตคอยล์มีแนวโน้มที่รุนแรงขึ้น ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกับภาวะการแข่งขันของอุตสาหกรรมเครื่องปรับอากาศ นอกจากนี้การที่มีการนำคอยล์จากผู้ผลิตในต่างประเทศเข้ามาจำหน่ายในประเทศเพิ่มมากขึ้นยิ่งมีส่วนทำให้ภาวะการแข่งขันทวีความรุนแรงขึ้น ประกอบกับความเสี่ยงจากการปรับตัวสูงขึ้นของราคาวัตถุดิบ อันเนื่องมาจากต้นทุนของวัตถุดิบหลัก ได้แก่ ทองแดง อลูมิเนียม และแผ่นสังกะสีที่มีราคาสูง โดยเฉพาะทองแดงซึ่งเป็นวัตถุดิบหลักที่สำคัญที่สุดในการผลิต ซึ่งปัจจุบันยังมีปริมาณไม่เพียงพอกับความต้องการใช้ที่มีอยู่เป็นจำนวนมาก ทำให้จำเป็นต้องพึ่งพาการนำเข้าจากต่างประเทศ และราคาค่อนข้างผันผวนตามการเปลี่ยนแปลงของความต้องการใช้ในตลาดโลก โดยมีราคาอ้างอิงจาก London Metal Exchange (LME) หากเกิดผลิตภัณฑ์ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดขึ้น ก็จะทำให้เกิดความสูญเสียแก่ผู้ประกอบการผลิตเป็นอย่างมาก

จากการเก็บข้อมูลเบื้องต้นของโรงงานที่เป็นกรณีศึกษา ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 จากการผลิตคอยล์ทั้งหมด 10,949 ตัว พบความสูญเสียทั้งหมด 602 ตัว หรือร้อยละ 5.50 ของปริมาณการผลิตทั้งหมด โดยพบความสูญเสียจากฝ่ายเชื่อมและทดสอบรอยรั่วมากที่สุด จำนวน 478 ตัว หรือคิดเป็นร้อยละ 79.40 ของจำนวนความสูญเสียทั้งหมด ดังนั้นกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่วจึงมีความสำคัญที่สุดที่จะนำมาพิจารณาเพื่อหาทางแก้ไขและป้องกันความสูญเสียที่จะเกิดขึ้นต่อไป เนื่องจากมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และส่งผลกระทบต่อโรงงานที่เป็นกรณีศึกษาอย่างมาก ดังนั้นการลดปริมาณความสูญเสียให้อยู่ในระดับที่ต่ำจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อคุณภาพสินค้า ต่อความพึงพอใจของลูกค้า และศักยภาพในการแข่งขันของบริษัท

จากสภาพปัญหาที่พบในโรงงานตัวอย่างเป็นเหตุจูงใจให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเพื่อทำการหาสาเหตุ และปัจจัยที่ทำให้เกิดความสูญเสียในกระบวนการผลิต เพื่อหาวิธีการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการผลิต เพื่อให้ผลิตสินค้าที่ได้มาตรฐานตรงตามความต้องการของลูกค้า และสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรมีมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ต้องอาศัยพนักงานระดับปฏิบัติการผู้ซึ่งทำการผลิตโดยตรงและสามารถมองเห็นความสูญเสียได้มากที่สุด รวมถึงอาศัยความร่วมมือจากทุกฝ่ายและทุกหน่วยงาน เพื่อให้การลดความสูญเสียในครั้งนี้ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดีตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว
2. เพื่อหาแนวทางในการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว
3. เพื่อนำแนวทางที่ได้มาแก้ไขปัญหาและลดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว

3. ขอบเขตของการวิจัย

1. ในการวิจัยครั้งนี้ได้อาศัยเครื่องมือคุณภาพ โดยนำแนวคิดของเครื่องมือคุณภาพ ได้แก่ แผนผังพาเรโต และแผนผังแสดงเหตุและผล มาประยุกต์ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ค้นหาปัญหา หาสาเหตุของปัญหา และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความสูญเสียที่เกิดขึ้น

2. ทำการศึกษาเฉพาะพนักงานในบริษัท พี.เอส.เอ. อินเตอร์-คูลลิ่ง จำกัด จำนวน 25 คน และศึกษาเฉพาะคอยล์ร้อนหรือคอยล์คอนเดนเซอร์เท่านั้น เนื่องจากเป็นผลิตภัณฑ์หลักของบริษัท และพบจำนวนความสูญเสียที่ต้องหาทางแก้ไขและป้องกันเป็นจำนวนมาก

3. ใช้ระยะเวลาในการดำเนินงานเพื่อลดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว ตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2551 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2551

4. ทำการศึกษาและทำการวิจัยเฉพาะการลดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่วของฝ่ายเชื่อมและทดสอบรอยรั่ว ในบริษัท พี.เอส.เอ. อินเตอร์-คูลลิ่ง จำกัด เท่านั้น

4. ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่นำมาใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาในการลดความสูญเสีย มีดังต่อไปนี้

1. ความสูญเสียในการผลิต

ความสูญเสีย (โกศล ดีศีลธรรม, 2548) คือ สิ่งที่เสียไปกับขั้นตอนการดำเนินงานโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ ขึ้นมา แต่กลับทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง สินค้ามีคุณภาพต่ำ แต่ต้นทุนสูง แบ่งออกเป็นความสูญเสียจากการว่างงานหรือการรอคอย และความสูญเสียที่เกิดจากงานที่ไม่ได้สร้างมูลค่าเพิ่ม

ความสูญเสียในกระบวนการผลิต (นากาโยชิ นากาชิมา, 2544) คือ ค่าใช้จ่ายที่เสียไปในกระบวนการผลิตโดยไม่ได้มีส่วนสนับสนุนกระบวนการผลิตแต่อย่างใด มีสาเหตุมาจาก ทรัพยากรการผลิต อันประกอบด้วยคนงาน เครื่องจักรและอุปกรณ์ วัตถุดิบ วิธีการทำงาน และวิธีการตรวจสอบ

2. การควบคุมคุณภาพ

การควบคุมคุณภาพ (ประชา กลิ่นเกลา, 2543) หมายถึง กิจกรรมและกลวิธีการปฏิบัติเพื่อสนองตอบความต้องการด้านคุณภาพภายในธุรกิจ โดยการตรวจสอบ การวัด และการทดสอบที่มุ่งจะควบคุมวัตถุดิบ กระบวนการ และการกำจัดสาเหตุของความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการทั้งหมด เพื่อควบคุมมิให้ของเสียมีมากเกินกว่าที่กำหนด และในปัจจุบันการควบคุมคุณภาพมุ่งเน้นที่ของเสียต้องเป็นศูนย์

คุณภาพจะเกี่ยวข้องกับเรื่องต่างๆ รวมถึงขั้นตอนในการผลิตด้วย (พงศ์ หรดาล, 2547, หน้า 147) คุณภาพจึงมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากบริษัทจะมีชื่อเสียงได้จากการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพดีออกจำหน่าย และภาระรับผิดชอบในตัวผลิตภัณฑ์ที่เป็นข้อผูกมัดทางกฎหมาย ซึ่งผู้ขายจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้บุคคลที่ได้รับอันตรายจากผลิตภัณฑ์หรือการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่ไม่ปลอดภัย จึงต้องตระหนักถึงหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผลิตภัณฑ์ ตั้งแต่การออกแบบจนถึงการผลิตออกจำหน่ายให้ได้ตามมาตรฐาน รวมถึงการประยุกต์ใช้ในระดับโลก เนื่องจากปัจจุบันมีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพเป็นหลัก และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้นมาตรฐานการผลิตและคุณภาพผลิตภัณฑ์จะต้องเป็นไปตามมาตรฐานสากลด้วย

ในกระบวนการผลิตสินค้าใดๆ กระบวนการผลิตมักจะเกิดความผันแปรอยู่เสมอ ส่งผลให้ผลิตภัณฑ์เสียที่ยอมรับไม่ได้ต้องถูกปฏิเสธไป จึงจำเป็นที่จะต้องมีการควบคุมคุณภาพสินค้าด้วยการควบคุมความผันแปรจากการจัดการและแรงงาที่เกิดขึ้นจากคน ควบคุมเครื่องจักรไม่ให้เกิดการสึกหรอ และควบคุมวัตถุดิบให้มีคุณภาพตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ในการผลิต (อดิศักดิ์ พงษ์พูลผลศักดิ์, 2545)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมคุณภาพ

แผนผังพาเรโต (ฮิโตชิ คุเมะ, 2535) เป็นแผนผังที่ใช้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างสาเหตุของความบกพร่องกับปริมาณความสูญเสียที่เกิดขึ้น เมื่อต้องการกำหนดสาเหตุที่สำคัญของปัญหาเพื่อแยกออกมาจากสาเหตุอื่นๆ เมื่อต้องการยืนยันผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการแก้ปัญหา โดยเปรียบเทียบก่อนทำกับหลังทำ และเมื่อต้องการค้นหาปัญหาและหาคำตอบในการแก้ไขปัญหา

แผนผังแสดงเหตุและผล คือ แผนผังแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผลกับสาเหตุที่เกี่ยวข้อง ใช้เมื่อต้องการค้นหาสาเหตุแห่งปัญหา เมื่อต้องการทำการศึกษา ทำความเข้าใจกับกระบวนการอื่น และเมื่อต้องการระดมสมอง โดยในการแก้ปัญหาจากแผนผังแสดงเหตุและผลต้องตัดสาเหตุที่ไม่จำเป็นออก โดยจัดลำดับความเร่งด่วนและความสำคัญของปัญหา ถ้ายืนยันสาเหตุนั้นไม่ได้ ต้องกลับไปเก็บข้อมูลอีกครั้ง คิดและกำหนดวิธีการแก้ไข กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และติดตามผลการแก้ไขในรูปแบบที่เป็นตัวเลขสามารถวัดได้

4. การลดความสูญเสียเพื่อการเพิ่มผลผลิต

แนวทางในการลดความสูญเสีย สามารถทำได้โดยการค้นหาจุดบกพร่องของขั้นตอนการดำเนินงาน โดยวางแผนการใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่าที่สุด การลดงานระหว่างทำให้เกิดการตกค้างน้อยที่สุด หมั่นควบคุมตรวจสอบขั้นตอนการทำงานและคุณภาพงานอยู่เสมอเพื่อลดปริมาณของเสีย กำหนดนโยบายการทำงานที่แน่ชัดเป็นมาตรฐานเดียวกัน และติดตามผลการดำเนินงาน ถ้าเป็นที่น่าพอใจก็ควรปฏิบัติต่อไป และแก้ไขจุดที่ไม่ได้ผล โดยต้องอาศัยเทคนิคพื้นฐาน ได้แก่ กิจกรรมเพื่อความปลอดภัย กิจกรรม 5ส วงจร PDCA กิจกรรมข้อเสนอแนะ กิจกรรมกลุ่มย่อย เป็นต้น และเทคนิคขั้นสูง ได้แก่ การบริหารคุณภาพโดยรวม การบำรุงรักษาทวีผลแบบทุกคนมีส่วนร่วม การผลิตแบบทันเวลาพอดี เป็นต้น

5. ระเบียบวิธีวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงทดลอง (Experimental Research) โดยอาศัยการควบคุมคุณภาพ การศึกษาการทำงานและนำแนวคิดของเครื่องมือคุณภาพมาประยุกต์ใช้

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ พนักงานในบริษัท พี.เอส.เอ.อินเตอร์-คูลลิ่ง จำกัด จำนวน 25 คน แบ่งเป็น 2 แผนก คือ แผนกควบคุมคุณภาพ จำนวน 8 คน และแผนกผลิต จำนวน 17 คน โดยแผนกควบคุมคุณภาพ ได้แก่ ผู้จัดการแผนกควบคุมคุณภาพ จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายตรวจรับสินค้าเข้า จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายตรวจสอบสินค้าออก จำนวน 1 คน พนักงานฝ่ายตรวจรับสินค้าเข้า จำนวน 1 คน พนักงานฝ่ายตรวจสอบสินค้าออก จำนวน 2 คน พนักงานฝ่ายเก็บรักษาสินค้า จำนวน 2 คน และแผนกผลิต ได้แก่ ผู้จัดการแผนกผลิต จำนวน 1 คน หัวหน้าฝ่ายเชื่อมและทดสอบรอยรั่ว จำนวน 1 คน พนักงานฝ่ายเชื่อมและทดสอบรอยรั่ว จำนวน 15 คน

3. ขั้นตอนในการดำเนินงานวิจัย ในการศึกษาได้แบ่งขั้นตอนการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

ภาพประกอบ 1 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบ่งออกเป็นแบบฟอร์มสำหรับการเก็บข้อมูลความสูญเสียในกระบวนการผลิตของแผนกผลิตและแผนกควบคุมคุณภาพ และเครื่องมือคุณภาพ โดยนำแนวคิดของเครื่องมือคุณภาพ ได้แก่ แผนผังพาเรโต และแผนผังแสดงเหตุและผลมาประยุกต์ใช้สำหรับเป็นแนวทางการวิเคราะห์ค้นหาปัญหา หาสาเหตุของปัญหา และหาแนวทางการแก้ไขปัญหาความสูญเสียที่เกิดขึ้น

5. การรวบรวมข้อมูล โดยการสำรวจสภาพปัญหาปัจจุบันที่เกิดขึ้น เริ่มจากการศึกษาข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับโรงงาน ศึกษากระบวนการผลิตในอุตสาหกรรมการผลิตคอยล์ โดยศึกษากระบวนการผลิตในขั้นตอนแรกจนกระทั่งกระบวนการสุดท้ายจนสำเร็จออกมาเป็นคอยล์ จากนั้นจึงศึกษากระบวนการที่พบความสูญเสียมากที่สุด และนำข้อมูลหรือทฤษฎีในการควบคุมคุณภาพ รวมไปถึงเทคนิคต่างๆ ที่สำคัญ ได้แก่ แผนผังพาเรโต แผนผังแสดงเหตุและผลมาใช้วิเคราะห์ถึงปัญหาที่พบเพื่อทำการดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงอย่างเป็นขั้นตอนเพื่อให้สอดคล้องกับข้อมูลความสูญเสียที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือกดำเนินการแก้ไขฝ่ายเชื่อมและทดสอบรอยรั่ว เนื่องจากพบจำนวนความสูญเสียที่ต้องหาทางแก้ไขและป้องกันเป็นจำนวนมาก โดยจากการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 3 มีนาคม ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2551 ในการผลิตคอยล์ทั้งหมดจำนวน 10,949 ตัว พบความสูญเสียที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว คิดเป็นร้อยละ 4.37 ของปริมาณการผลิตทั้งหมด และเมื่อวิเคราะห์ด้วยแผนผังพาเรโต พบว่าความสูญเสียที่มีความรุนแรงมากที่สุด คือ ปัญหาคอยล์รั่ว คิดเป็นร้อยละ 3.60 ของปริมาณการผลิตทั้งหมด

และคิดเป็นร้อยละ 82.64 ของความสูญเสียที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว และมีลักษณะความสูญเสียที่แตกต่างกันออกไป ได้แก่ รั่วตรงข้องอ รั่วกลางคอยล์ รั่วตรงรอยเชื่อมต่อ รั่วตรง Flare Nut และรั่วใต้เพลท ซึ่งทั้งหมดนี้นับได้ว่าเป็นความสูญเสียที่เกิดจากคอยล์รั่วทั้งหมด เพียงแต่นำมาจำแนกตามลักษณะของความสูญเสียเพื่อความสะดวกและความชัดเจนในการเก็บข้อมูลดังภาพประกอบ 2

ภาพประกอบ 2 แผนผังพาเรโตแสดงข้อมูลความสูญเสียจากคอยล์รั่วก่อนการแก้ไขปัญหา

หลังจากทราบข้อมูลความสูญเสียแล้วจึงทำการจัดประชุมระดมสมองระหว่างฝ่ายและแผนกที่เกี่ยวข้อง โดยนำแผนผังแสดงเหตุและผลมาประยุกต์ใช้ดังภาพประกอบ 3

ภาพประกอบ 3 แผนผังแสดงเหตุและผล แสดงสาเหตุของความสูญเสียจากคอยล์รั่ว

เมื่อทราบปัญหาและสาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียแล้ว ผู้วิจัยได้ร่วมมือกับผู้รับผิดชอบของบริษัท พิจารณาหาแนวทางแก้ไขที่สอดคล้องกับสาเหตุ สรุปแนวทางแก้ไขปัญหาและกำหนดมอบหมายหน้าที่ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งจัดทำวิธีการปฏิบัติงาน รวมถึงกำหนดมาตรฐานต่างๆ ในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นให้มีปริมาณลดลง และนำวิธีการแก้ปัญหาไปปฏิบัติงานจริงในโรงงานที่เป็นกรณีศึกษา

6. ผลการวิจัย

หลังจากที่ได้ดำเนินการนำแนวทางการแก้ไขปัญหาไปปฏิบัติจริงโดยการปรับปรุงกระบวนการผลิตโดยการจัดทำแบบฟอร์มบันทึกแยกปัญหาในแต่ละเดือน จัดทำแบบฟอร์มการตรวจสอบคุณภาพในกระบวนการสุดท้าย จัดทำแผนคุณภาพเพื่อควบคุมคุณภาพในกระบวนการผลิต ทำการสอบเทียบเครื่องมือวัดและกำหนดรายการรหัสเครื่องมือวัด สอนขั้นตอนวิธีการปฏิบัติงานแก่พนักงานโดยละเอียดและมีการวัดความสามารถและความเข้าใจและประเมินผลพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ และจัดทำวิธีปฏิบัติงานที่จำเป็นเพื่อแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในพื้นที่ปฏิบัติงานและจัดทำวิธีการปฏิบัติงาน และกำหนดมาตรฐานต่างๆ ในการปฏิบัติงานแล้วนั้น จึงได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้งในวันที่ 2 สิงหาคม ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2551 แสดงดังผังพาเรโตในภาพประกอบ 4

ภาพประกอบ 4 แผนผังพาเรโตแสดงข้อมูลความสูญเสียจากคอยล์รั่วหลังการแก้ไขปัญหา

หลังจากทำการปรับปรุงกระบวนการผลิตและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแล้ว ความสูญเสียที่เกิดจากคอยล์รั่วมีปริมาณลดลงเมื่อเทียบกับก่อนการแก้ไขปัญหา โดยความสูญเสียที่เกิดจากการรั่วตรงข้องอ มีปริมาณลดลงร้อยละ 1.20 รั่วกลางคอยล์ มีปริมาณลดลงร้อยละ 0.64 รั่วตรงรอยเชื่อมต่อ มีปริมาณลดลงร้อยละ 0.28 รั่วตรง Flare Nut มีปริมาณลดลงร้อยละ 0.28 และรั่วใต้เพลท มีปริมาณลดลงร้อยละ 0.17 เมื่อเทียบกับปริมาณการผลิตทั้งหมด และสามารถลดความสูญเสียที่เกิดจากคอยล์รั่วทั้งหมดลงได้ร้อยละ 2.57

7. สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เพื่อลดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่วครั้งนี้ พบว่า ผลการวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ข้อที่ได้ตั้งไว้ ดังนี้

1. ความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่วที่เกิดขึ้นมีสาเหตุมาจากความผิดพลาดในวิธีการทำงาน ความผิดพลาดของพนักงาน ตลอดจนการไม่สามารถใช้ทรัพยากรการผลิตของโรงงานให้เกิดประโยชน์สูงสุด เนื่องจากโรงงานขาดการเก็บรวบรวมข้อมูลที่จำเป็น ขาดการจำแนกและวิเคราะห์สาเหตุของความสูญเสียที่เกิดขึ้น ขาดผู้รับผิดชอบด้านคุณภาพที่ชัดเจน และขาดการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ที่ตั้งไว้ว่าเพื่อวิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว

2. ในการแก้ไขปัญหาความสูญเสียที่เกิดจากกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว ได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยการปรับปรุงกระบวนการผลิตดังที่ระบุใบผลการวิจัย และจัดทำวิธีปฏิบัติงานที่จำเป็นเพื่อแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนในพื้นที่ปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 ที่ตั้งไว้ว่าเพื่อหาแนวทางในการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว

3. หลังจากที่ได้นำแนวทางการแก้ไขปัญหาไปปฏิบัติจริงและทำการเก็บรวบรวมข้อมูลอีกครั้ง พบว่า ความสูญเสียที่เกิดจากคอยล์รั่วลดลง และผลที่ได้รับทางตรง คือ สามารถลดจำนวนการเกิดความสูญเสียจากปัญหาคอยล์รั่วลงได้เฉลี่ยเดือนละ 74 ตัว ส่วนผลที่ได้รับทางอ้อม คือ สามารถลดค่าเฉลี่ยรวมของการเกิดความสูญเสียลงได้ รวมถึงพนักงานในฝ่ายและแผนกที่เกี่ยวข้องได้ประสานงานร่วมมือกันทำงาน และได้เรียนรู้การทำงานและแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 ที่ตั้งไว้ว่าเพื่อนำแนวทางที่ได้มาแก้ไขปัญหาและลดความสูญเสียในกระบวนการเชื่อมคอยล์และทดสอบรอยรั่ว

8. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยในที่นี้จะแบ่งเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้ และข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปที่ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติม ดังนี้

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1. ควรมีการจัดทำโปรแกรมในการบันทึกข้อมูลความสูญเสีย เพื่อให้สามารถบันทึกผลได้สะดวกรวดเร็วและมีความถูกต้อง

2. เมื่อพบความสูญเสียควรมีการตอบสนองการแก้ปัญหาที่รวดเร็ว และแก้ปัญหาในทันทีขณะที่การผลิตยังอยู่ในสภาพเดิม จะช่วยให้สามารถลดปัญหาที่จะเกิดซ้ำได้

3. ควรมีการให้ข้อมูลข่าวสารกับพนักงานทุกคนที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการผลิต เพื่อเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทุกคนร่วมมือในการทำงานเพื่อลดความสูญเสียและพัฒนาประสิทธิภาพในกระบวนการทำงาน

4. ในการจัดทำมาตรฐานปฏิบัติงานต่างๆ ขึ้นมาใหม่ ควรแนะนำทั่วทั้งองค์กรและฝึกอบรมพนักงานในหน่วยงานต่างๆ ให้ทราบถึงวิธีการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเมื่อมีการปรับปรุงวิธีการทำงานต่างๆ มาตรฐานที่อยู่ในรูปเอกสารต้องได้รับการแก้ไขด้วย เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรนำเครื่องมือควบคุมคุณภาพชนิดอื่นๆ ที่ยังไม่ได้นำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้มาประยุกต์ใช้กับโรงงาน และนำแนวทางการแก้ไขปัญหาต่างๆ จากงานวิจัยในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางเพื่อประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ที่สุด

2. ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเครื่องจักรและอุปกรณ์ โดยนำวิธีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันมาประยุกต์ใช้ เนื่องจากเครื่องจักรและอุปกรณ์ของโรงงานส่วนใหญ่ผ่านการใช้งานมาหลายปี และขาดการบำรุงรักษาที่ถูกวิธี

9. รายการอ้างอิง

โกศล ดีศีลธรรม, 2548. “Productivity & Operations: ปัจจัยจำแนกความสูญเปล่าตามแนวคิดลีน.” **อินดัสเทรียลเทคโนโลยีรีวิว**. 140: 135-140.

ฐิติพร สังข์สัมฤทธิ์, 2544. การลดความสูญเสียในกระบวนการพิมพ์หนังสือ. วิทยานิพนธ์วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิศวกรรมอุตสาหการ, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นากาโยชิ นากาชิมา, 2544. **กิจกรรมZD (Zero Defect) : การลดของเสียในกระบวนการผลิตให้เป็นศูนย์**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ประชา กลิ่นเกลา, 2543. **การควบคุมคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม.

พงศ์ หรดาล, 2547. **การบริหารการผลิตและการปฏิบัติการ**. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

อดิศักดิ์ พงษ์พูลพลศักดิ์, 2535. **การควบคุมคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : สหมิตรออฟเซท.

ฮิโตชิ คุเมะ และวีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2535. **วิธีทางสถิติเพื่อการพัฒนาคุณภาพ**. กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

BEHAVIORAL INTENTION TO USE MOBILE BANKING

พิรัฐพงศ์ เทพหัสดิน ณ อยุธยา

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: piratapong@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อทดสอบความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUEMOVE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร คัดเลือกจากกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น แบ่งออกเป็นชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามเครือข่ายการใช้บริการ และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในลูกค้าของแต่ละเครือข่าย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่ส่งผลต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ รวมทั้งสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อการใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในการดำเนินธุรกรรมด้านการเงินการธนาคาร โดยสร้างตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาภายใต้พื้นฐานของตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

คำสำคัญ : ความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่, ธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ABSTRACT

This research is a survey research with objectives to test the behavioral intention to use mobile banking of customers using mobile phone service in Bangkok Metropolitan area who own mobile phone and use financial services via mobile banking, to research on the relationship of factors affecting the usage of financial services via mobile banking, and to inquire on the opinions of Bank's service users in Bangkok Metropolitan

area who use mobile phone toward the usage of mobile banking for financial and banking transactions. This study was customers using mobile phone service of the Advance Info Service (Public) Company Limited (AIS), the Total Access Communication (Public) Company Limited (DTAC), and the True Corporation (Public) Company Limited (TRUEMOVE) that registered within Bangkok. The sample are selected on probability basis by stratified random sampling under the network of service use and purposive sampling for 400 customers of each network by using questionnaire in collecting data. The study uses factor of compatibility with lifestyle and factor of subjective norm and factor of security and privacy and the technology acceptance model (TAM) and theory of reasoned action (TRA) and theory of planned behavior (TPB) as the framework to analyze the behavior intention of consumers.

Statistics used in analyzing data was divided into 2 parts including descriptive statistics by using percentage and means, and inferential statistics by comparing means and testing means by T-test and analyzing variance by One-way ANOVA by stipulating statistical significance at 0.05 level and testing relationship of variables by Pearson Correlation.

KEYWORDS: Behavior intention to use mobile banking, Mobile banking

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ธนาคารพาณิชย์ให้ความสำคัญเรื่องการเจริญเติบโตของรายได้และผลกำไร โดยมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้ดีขึ้น รวมทั้งการแข่งขันที่เข้มข้น ทั้งจากคู่แข่งที่เป็นธนาคารไทยแท้ด้วยกันและธนาคารที่มีผู้ถือหุ้นต่างชาติเข้ามาถือหุ้น โดยเฉพาะปัจจุบันธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำหรับธุรกิจสถาบันการเงิน (Financial Service Institution: FSI) มีความตื่นตัวในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สร้างศักยภาพในการแข่งขัน ประกอบกับวิวัฒนาการของเทคโนโลยีเครือข่ายสื่อสารไร้สายที่มีประสิทธิภาพและมีความสามารถสูง ก็จะช่วยผลักดันให้แนวโน้มการทำธุรกรรมทางการเงินมีแนวโน้มสูงด้วยเช่นกัน แนวทางพัฒนาของสถาบันการเงินโดยเฉพาะธนาคารพาณิชย์ส่วนใหญ่จะเน้นการลงทุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานหลัก เริ่มเห็นได้ชัดในช่วงปี พ.ศ.2528 โดยมีการนำระบบงานคอมพิวเตอร์มาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านเงินฝาก ด้านสินเชื่อ และบัญชีแทนการบันทึกจัดเก็บข้อมูลลงกระดาษในลักษณะพิมพ์ดีด จากนั้นการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในธุรกิจธนาคารพาณิชย์ก็มีการพัฒนามาต่อเนื่องมาตลอด (ธนาคารแห่งประเทศไทย,2550)

โทรศัพท์มือถือมีผลต่อชีวิตของคนนับพันล้านคนทั่วโลกรวมทั้งคนยากจน การเปลี่ยนแปลงพัฒนาเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือ เปิดโอกาสและอนุญาตให้คนสามพันล้านคนที่ไม่มีบัญชีธนาคารสามารถเข้าถึงบริการทางการเงินได้ (Christen, Rosenberg, and Jayadeva, 2004) ในการเข้าถึงบริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์มือถือได้นั้น เป็นประวัติการณ์ทางการเงินรูปแบบใหม่และโอกาสทางการเงิน ในการพัฒนาและเข้าถึงนั้นได้รับการกำหนดว่าเป็นเครื่องมือที่สำคัญสำหรับการดำเนินการทางการเงินและธุรกรรมทางการเงินในอนาคตอันใกล้

ภาคเอกชนมีการตอบสนองโอกาสที่ดีนี้ โดยมีพัฒนาบริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Phone Financial Services) ไม่ว่าจะเป็นธนาคารพาณิชย์ (Banks) ผู้ให้บริการเครือข่ายเคลื่อนที่ (Mobile Phone Operators) และอื่นๆที่ไม่ใช่ธนาคารสถาบัน (Non – Banking) ได้พัฒนาธุรกรรมทางการเงินการบริการที่มีอยู่ในอุตสาหกรรมทางการเงินเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา โดยให้บริการทางการเงินในประเทศและต่างประเทศในรูปแบบ บริการโอนเงิน (Money transfers), เงินฝาก (Deposits) และ ถอนเงิน (Withdrawals), เรียกเก็บเงินและการชำระเงินขายปลีก (Bill and retail payments), เงินเดือน (Payroll services), บริการชำระเงินกู้ (Loan disbursement) และซื้อขายหลักทรัพย์ (Stock exchange trading), การเติบโตของบริการเหล่านี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบของธุรกิจ ความต้องการของลูกค้า และสภาวะทางธุรกิจในการแข่งขันบริการทางการเงิน (World Bank,2007)

การพัฒนาการบริการธนาคารพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ และคุณภาพบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ (Mauro C. Hernandez and Afonso Mazzon,2007) แสดงถึงว่า ปัจจัยด้านผู้บริโภค เช่น การยอมรับของผู้บริโภค (Customer Acceptance) เจตคติของผู้บริโภค (Attitudes) คือสิ่งสำคัญในการวัดความสำเร็จของธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งการวิจัยเกี่ยวกับการสร้างโมเดลที่รวมปัจจัยต่างๆ ที่มีต่อการตัดสินใจในการให้บริการระบบ B2C ของผู้ใช้บริการยังมีน้อยมาก ดังนั้น การวิจัยนี้จึงถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำการทดสอบปัจจัยแรงจูงใจต่างๆ ที่มีผลต่อผู้บริโภคในการใช้บริการ จากแนวคิดของการวิจัยทางจิตวิทยา (Psychological Literature) แนวคิดจากการวิจัยด้านการตลาด (Market Literature) และแนวคิดด้านระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS Literature) งานวิจัยนี้ได้กำหนดปัจจัยต่างๆ ดังกล่าว เพื่อนำมาสร้างเป็นตัวแบบที่แสดงถึง ปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้บริโภคมีความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยระบุถึงน้ำหนักความสำคัญของแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความตั้งใจการในการใช้บริการธุรกรรมทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการยอมรับเทคโนโลยีบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่
3. เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมการยอมรับบริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

3. กรอบแนวความคิดในการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ ได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง แล้วสามารถสร้างตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาภายใต้พื้นฐานของตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ทฤษฎีการกระทำเชิงเหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ซึ่งสามารถแสดงภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

<u>สมมติฐานที่ 1</u> (H_1) ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันจะมีทัศนคติในการยอมรับบริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่ 2</u> (H_2) องค์ประกอบด้านรูปแบบการใช้ชีวิตของผู้บริโภค จะมีผลกระทบต่อการยอมรับบริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมติฐานที่ 3</u> (H_3) องค์ประกอบด้านการคล้อยตามสิ่งอ้างอิง จะมีผลกระทบต่อการยอมรับบริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมติฐานที่ 4</u> (H_4) ความปลอดภัยและความเป็นส่วนบุคคล จะมีผลกระทบต่อการยอมรับบริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมติฐานที่ 5</u> (H_5) การยอมรับบริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ศึกษาพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการธนาคารอิเล็กทรอนิกส์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile Banking) โดยสร้างตัวแปรเพื่อเป็นกรอบในการศึกษาภายใต้พื้นฐานของตัวแบบการยอมรับเทคโนโลยี (Technology Acceptance Model: TAM) ทฤษฎีการกระทำเชิง

เหตุผล (Theory of Reasoned Action: TRA) และทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior: TPB) และปัจจัยด้านรูปแบบการใช้ชีวิต ปัจจัยด้านการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ปัจจัยด้านความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัว ที่ส่งผลต่อการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และทดสอบเครื่องมือในการศึกษาวิจัย การเก็บรวบรวมข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล(Questionnaire) จากผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUEMOVE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งออกเป็นชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามเครือข่ายการใช้บริการ และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในลูกค้าของแต่ละเครือข่าย จำนวน 400 คน โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพื่อความเหมาะสม และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในลูกค้าของแต่ละเครือข่าย แบ่งเป็น AIS 184 ราย DTAC 124 ราย และ TRUEMOVE 92 ราย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ (Percentage)ใช้สำหรับอธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) เพื่อที่จะอธิบายให้ทราบถึงภาพรวมกว้างๆ ของข้อมูลทั้งชุดเป็นการหาตัวแทนของกลุ่ม ค่าการทดสอบ T-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ค่าการทดสอบ F-test ใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป และค่าที่ใช้ในการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

6. ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ได้กรอบแนวคิดเบื้องต้นเกี่ยวกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล การยอมรับเทคโนโลยี ปัจจัยการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ความปลอดภัย/ความเป็นส่วนบุคคล และรูปแบบการใช้ชีวิต ซึ่งได้จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (Ajzen lcek and Martin Fishbein, 1980 Mari Suoranta, 2003,Sylvie Laforet and Xiaoyan Li ,2005) ในการศึกษาพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านบุคคล โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน แบ่งออกเป็นเพศชาย จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และเป็นเพศหญิง จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.7 โดยที่เพศหญิงมีความเห็นเกี่ยวกับทัศนคติในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับ 4.17 สูงกว่าเพศชายที่มีทัศนคติในระดับ 4.07 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเพศไม่มีผลต่อทัศนคติในการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ส่วนอายุไม่เกิน 25 ปี มีจำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 36.7 อายุ 25-30 ปี มีจำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อายุระหว่าง 31 – 35 ปี มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อายุระหว่าง 36 – 40 ปี มีจำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 ในส่วนอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่แตกต่างกันมีการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

มีการยอมรับบริการ และมีทัศนคติต่อการใช้บริการธนาคารพาณิชย์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีโดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทางด้านประโยชน์จากการใช้บริการ และทางด้านความง่ายจากการใช้บริการ ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจใช้บริการธนาคารผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกระทำต่อพฤติกรรม ซึ่งผู้บริโภคจะเน้น เลือกรับ หรือ ปฏิเสธการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้

ปัจจัยรูปแบบการใช้ชีวิต โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทางด้านประโยชน์จากการใช้บริการ และทางด้านความง่ายจากการใช้บริการ ในระดับมาก มีความทันสมัยทันต่อเวลาในการใช้ชีวิตประจำวันที่ต้องเร่งรีบ

การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทางด้านประโยชน์จากการใช้บริการ และทางด้านความง่ายจากการใช้บริการ ในระดับกลาง โดยส่วนให้ความสำคัญและสนใจอย่างยิ่งเมื่อคนในครอบครัวหรือเพื่อนแนะนำเกี่ยวกับบริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ความปลอดภัย/ความเป็นส่วนตัว โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ทางด้านประโยชน์จากการใช้บริการ และทางด้านความง่ายจากการใช้บริการ ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการยังมีความกังวลในเรื่องความถูกต้อง และความปลอดภัยของข้อมูลรวมทั้งข้อผิดพลาดที่อาจเกิดจากการให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

7. ข้อเสนอแนะ

การเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างรุนแรง จึงทำให้จำเป็นที่จะต้องหามาตรการหรือวิธีการเพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ การสร้างช่องทางการบริการใหม่ๆ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่นำมาใช้กับธุรกิจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น สะดวกขึ้น หรือช่วยให้เจาะตลาดได้ดีขึ้น เช่น ช่องทางการบริการผ่านอินเตอร์เน็ต (Internet) หรือ พาณิชย์อิเล็กเทรอนิกส์ (Electronic commerce) และการบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile commerce) เป็นต้น ดังนั้นการสร้างความเชื่อมั่นในระบบบริการ ความสะดวกในการใช้บริการ จะช่วยให้กิจการรักษาฐานลูกค้าและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ได้ รวมถึงเป็นการลดต้นทุนการบริการของธนาคารพาณิชย์ ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณากลยุทธ์ เพื่อเพิ่มความเชื่อมั่นในช่องทางการบริการ

การนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์ หรือเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งต่อไป โดยผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาผลกระทบที่อาจเกิดจากระบบสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจทั่วๆ ไป นำไปปรับปรุง พัฒนา และเพิ่มประสิทธิภาพ

การให้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ควรศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้บริการให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในทุกภาค เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ใช้บริการที่ครบถ้วน ซึ่งจะนำไปสู่การออกแบบระบบบริการและการบริหารจัดการที่เหมาะสม

8. รายการอ้างอิง

นภดล ศรีสรรค์, 2551. **ความตั้งใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษิตานนท์, ศุภกร เสรีรัตน์. และองอาจ ปทะวานิช, 2541. **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. ธีระฟิล์ม และกรุงเทพฯ: ไซเท็กซ์.

อภิญญา, สุวรรณี, 2548. **M-Commerce: ช่องทางสำหรับธุรกรรมยุคใหม่.** TIM 690: Seminar in Technology and Innovation Management. คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อนุชิต ศิริกิจ, นพมาศ สุวชาติ, 2548. "การยอมรับของผู้บริโภคต่อการบริการพาณิชย์บนเครือข่ายไร้สาย". **วารสารวิทยาการจัดการ,** ปีที่ 4, 1 (มกราคม – มิถุนายน 2548):48-53.

อรรัตน์ วรรณโกมุท, 2545. **พฤติกรรมและความพึงพอใจในการใช้บริการธนาคารทางเทคโนโลยี กรณีศึกษา: ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Ajzen, I., 1991. "The Theory of Planned Behavior." **Organizational Behavior and Human Decision Processes.** 50, 2: 179-211.

Ajzen, lcek and Martin Fishbein, 1980. **Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior.** NJ: Prentice-Hall Inc.

Chatain, Coss, Borowik, Zerzan, 2008. "Integrity in Mobile Phone Financial Services." **World Bank Working Paper** no. 146.

Damir Dobrini, Stjepan Dvorski and Neven Bosilj, 2008. "An Investigation of Marketing via Mobile Devices - Attitudes of Croatian Marketing Experts." **University of Zagreb, JIOS.** 32, 1:45-51.

David Porteous, 2006. **"The Enabling Environment for Mobile Banking in AFRICA**." Bankable Frontier Associates. from www.bankblefrontier.com

Gillian Sullivan Mort, 2005. "Marketing m-services: Establishing a usage benefit typology related to mobile user characteristics." **Database Marketing & Customer Strategy Management**.12, 4:327-338.

Hannudin Amin, 2007. "An analysis of mobile credit card usage intentions." **Information Management & Computer Security.**15, 4: 260-269.

Kotler, P, 2000. **Marketing Management**. 10th. ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International.

Kotler, Philip, 1997. **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9th, ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.

Mari Suoranta, 2003. **"Adoption of Mobile Banking in Finland."** Business and Economics' of Jyväskylä of University.

Mauro C. Hernandez,Afonso Mazzon,2007. "Adoption of internet banking: proposition and implementation of an integrated methodology approach." **International journal of bank marketing**. 25, 2.

Minna Mattila, 2003. "Mobile banking and consumer behavior: New insights into the diffusion pattern." **Journal of Financial Services Marketing**.8, 4: 354-366.

Nadim Jahangir, Noorjahan Begum, 2007. "Effect of perceived usefulness, ease of use, security and privacy on customer attitude and adaptation in on the context of e-banking." **Journal of management research**. 7, 3: 147-157.

Patrick Y.K.Chau, Vincent S.K.Lai, 2003. "An empirical investigation of the determinants of user acceptance of internet banking." **Journal of organizational computing and electronic commerce**.13, 2:49-63.

Sylvie Laforet and Xiaoyan Li, 2005. "Consumer' attitudes towards online and mobile banking in China." **International Journal of Bank Marketing**.23, 5: 362-380.

Tariq Bhatti, PhD, 2007. **"Exploring Factors Influencing the Adoption of Mobile Commerce**." **Journal of Internet Banking and Commerce**.12, 3:1-13.

Tsuen-ho Hsu, Yi-sheng Wang, Su-chan Wen, 2006. **"**Using the decomposed theory of planned behaviour to analyze consumer behavioral intention towards mobile text message coupons**." Journal of Targeting, Measurement and Analysis for Marketing, London: Jul 2006.** 14, 4: 309-324.

ความผูกพันต่อองค์การและผลที่ตามมาของความผูกพัน : กรณีศึกษาพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดลพบุรี

ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ITSOUTCOMES: A CASE STUDY OF FOOD PROCESSING PLANT EMPLOYEES IN LOP BURI PROVINCE

ปัทมา อ่อนคำ [1]

จิราพร ระโหฐาน [2]

[1] นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: p_pooknaja@hotmail.com

[2] อาจารย์ที่ปรึกษา รองคณบดี บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี

E-mail: jiraporn.ra.easte.spu.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ 2) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และ 4) ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ ของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่ง ในจังหวัดลพบุรี จำนวน 250 คน ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1) พนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง 2) พนักงานที่มี เพศ ระยะเวลาที่ทำงานในองค์การ และตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีระดับความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน และ 4) ความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์การ ผลที่ตามมาของความผูกพัน

ABSTRACT

The purpose of this study were to determine 1) the level of organization commitment, 2) factors affecting organization commitment 3) the correlation of organizational commitment with job characteristics, work experience and 4) the correlation of organizational commitment the outcomes its. The questionnaires used for collecting data from 250 sampling of food processing plant employees in Lop Buri province. The study findings

were as follows : The level of organization commitments were at moderate level. Sex, Tenure and position were not affected to organization commitment in statistical significance at the level of 0.05. Job characteristics, work experience and the outcomes of organizational commitment were positive related to the organizational commitment.

KEYWORDS: Organizational commitment**,** The outcomes of organizational commitment

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

บุคคลจะปฏิบัติงานอยู่ในองค์การต่อไปได้ แต่ละคนย่อมมีเหตุผลที่แตกต่างกันออกไปเหตุผลหนึ่งคือเป็นเรื่องของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational commitment) ดังที่ อัลเลน และ เมเยอร์(Allen & Meyer, 1990. 1-18) ได้เสนอรูปแบบความผูกพันกับองค์การ ประกอบไปด้วย 3 ลักษณะ คือ 1.ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) คือ ความผูกพันที่เกิดจากอารมณ์ของพนักงาน ซึ่งต้องการเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การและมีส่วนร่วมในองค์การ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้ คือการแสดงออกถึงปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกในองค์การ 2.ความผูกพันอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) ความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากการตระหนักถึงต้นทุนที่เกี่ยวข้องกับองค์การ การอยู่ในองค์การ เกิดจากได้รับประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้ คือการแสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ในองค์การ 3.ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative commitment) คือความรู้สึกผูกพันที่เกิดจากหน้าที่ ความรับผิดชอบ ข้อผูกมัด หรือความเป็นหนี้บุญคุณ ที่ต้องทำให้อยู่ในองค์การต่อไป พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้ คือการแสดงออกถึงความคิดที่ว่าเขาควรจะอยู่ในองค์การ การอยู่ในองค์การเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องหมาะสมในสังคม จากแนวความคิดทั้ง 3 ด้าน จะส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ดังนั้น องค์การต้องเข้าใจในธรรมชาติของความผูกพันของพนักงานที่อยู่ในองค์การ

ความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์การ จึงเป็นตัวชี้วัดที่ดีในด้านประสิทธิผลขององค์การเนื่องจากสมาชิกที่มีความผูกพันต่อองค์การในระดับสูง จะมีความต้องการที่จะยังคงอยู่กับองค์การต่อไป เพื่อทำงานที่ตนเองได้มอบหมายที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย ในทางตรงข้ามถ้าบุคลากรรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแลไม่ดีพอหรือรู้สึกไม่มีคุณค่าต่อองค์การ จะเกิดความเบื่อหน่ายต่องาน ทำงานอย่างไม่มีความกระตือรือร้น และจะลาออกจากองค์การไปในที่สุด แต่ถ้าบุคลากรไม่มีความผูกพันในองค์การแต่ยังคงทำงานอยู่กับองค์การต่อไป ผลเสียจะเกิดกับองค์การในระยะยาว และระยะสั้น (Mowday, Porte & Dubin, 1974)

เมื่อบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์การจะเต็มใจอุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจในการมาทำงานมีความสม่ำเสมอในการทำงาน การลางานขาดงานจะต่ำ ไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากงาน รวมถึงมีความพึงพอใจที่จะ มีส่วนร่วมในการทำงาน และมีความพยายามที่จะทำงานที่ได้รับผิดชอบให้สำเร็จจนสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์การ ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลที่ไม่มีความผูกพันต่อองค์การ จะแสดงพฤติกรรมรู้สึกเบื่อหน่ายในการทำงาน โดยไม่มีความกระตือรือร้น และลาออกจากองค์การในที่สุด แต่ถ้าหากพนักงานไม่มีความผูกพันต่อองค์การแต่ไม่ลาออกผลเสียที่เกิดขึ้นกับองค์การจะมีทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

โรงงานแปรรูปอาหารแห่งนี้ ได้ให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพของพนักงานทุกคนภายในองค์การโดยตระหนักว่าบุคคลากรคือพลังสำคัญขององค์การ โดยมุ่งส่งเสริมและพัฒนาความรู้ ความสามารถและการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกระดับ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานรวมทั้งโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ผู้บริหารจึงให้ความสนใจที่ต้องการจะหาแนวทางที่จะช่วยให้พนักงานในองค์การสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทุ่มเทการทำงาน เพื่อความสำเร็จของพนักงานและขององค์การรวมถึงอยู่กับองค์การจนเกษียณ

เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานการจัดการทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การและผลที่ตามมาของความผูกพันของพนักงาน เพื่อที่องค์การจะได้ทราบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับใด ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลความผูกพันต่อองค์การหรือไม่ ปัจจัยด้านใดบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพัน เพื่อจะได้หาวิธีเพิ่มความผูกพันต่อองค์การของพนักงานให้มากขึ้น ทำงานให้กับองค์การด้วยใจรักไม่คิดที่จะลาออกไปทำงานที่อื่น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ ของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันองค์การของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี

3. สมมุติฐานในการวิจัย

สมมุติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์การแตกต่างกัน

สมมุติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมุติฐานที่ 3 ประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

สมมุติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลที่ตามของความผูกพัน

4. ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์การและผลที่ตามมาของความผูกพันของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารแห่งหนึ่งในจังหวัดลพบุรี ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลอยู่ในช่วงเดือนตุลาคมพ.ศ. 2551 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2552

5.ทฤษฎีที่รองรับหรือกรอบความคิดทางทฤษฎี

ตัวแปรปัจจัยด้านลักษณะงานแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) ความมีอิสระในการทำงาน 2) ความหลากหลายของงาน 3) ความมีเอกลักษณ์ของงาน 4) งานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และ 5) ผลป้อนกลับของงาน ตัวแปร

ประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน 4 ด้านคือ 1) ความสำคัญต่อองค์การ 2) ความเป็นที่พึ่งได้ขององค์การ 3) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ 4) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน โดยศึกษาจากแนวคิดของ สเตียร์ (Steers, 1977. 45-47) และนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับองค์การที่ทำการวิจัย

ความผูกพันต่อองค์การใช้แนวคิดของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen & Meyer, 1990: 1-18) ได้แก่ 1) ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) 2) ความผูกพันอยากอยู่ต่อ (Continuance commitment) และ 3) ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม (Normative commitment) และผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การใช้แนวคิดของ เสตียร์ และ พล็อตเตอร์ (Steers & Porter 1979: 303) โดยเลือกและนำมาพัฒนาปรับปรุงให้สอดคล้องกับองค์การที่ทำการวิจัย ได้แก่ 1) ความสม่ำเสมอในการทำงาน 2) การมีส่วนร่วมในการทำงาน และ 3) ความพยายามในการทำงาน

6. กรอบแนวคิด

7. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานโรงงานแปรรูปอาหารในจังหวัดลพบุรี จำนวน 250 คนโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้สูตรคำนวณกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 658 คน

8. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ลักษณะ แบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับโดยผู้ตอบสามารถเลือกแสดงความคิดเห็นจาก เห็นด้วยมากที่สุด ถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด ในช่วงคำตอบ 1 2 3 4 5 ซึ่งแบบสอบถามได้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านลักษณะงานและปัจจัยด้านประสบการณ์ที่ได้จากการทำงาน ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับผลที่ตามของความผูกพันองค์การ และ ส่วนที่ 5 เป็นข้อเสนอแนะ

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะห์เพื่ออธิบายคุณลักษณะของปัจจัยด้านลักษณะงานปัจจัยด้านสภาพประสบการณ์ในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การและผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ แต่ละด้านโดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบสมมติฐานในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้ค่าความเชื่อมั่นที่ระดับร้อยละ 95 (α = .05) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แบ่งเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาความแตกต่างระหว่างตัวแปรต่อไปนี้โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพศ ระยะเวลาที่ทำงานในบริษัทกับความผูกพันต่อองค์การ ตำแหน่งในปัจจุบันของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การ การวิเคราะห์รูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านลักษณะงาน ประสบการณ์ในทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ และความผูกพันต่อองค์การกับผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

10. อภิปรายผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 250 คน เพศหญิง ร้อยละ 61.60 เพศชาย ร้อยละ 38.40 ระยะเวลาที่ทำงานในองค์การส่วนใหญ่ไม่ถึง 1 ปี เป็นร้อยละ 35.20 ตำแหน่งงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานปฏิบัติการรายวัน คิดเป็นร้อยละ 69.20

ผลการวัดระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารโดยรวมอยู่ในระดับ "ปานกลาง" โดยมีค่าเฉลี่ย 3.37 โดย ความผูกพันด้วยใจรัก อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 รองลงมา ความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางสังคม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 และความผูกพันอยากอยู่ต่อ อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.15 น้อยที่สุด จากผลการศึกษาพบว่าความผูกพันด้วยใจรักอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 สอดคล้องกับการศึกษาของ Allen & Meyer, (1990. 1-18) ความผูกพันด้วยใจรัก (Affective commitment) เป็นความผูกพันพนักงานมีต่อองค์การ เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกผูกพัน มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียว รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การมีความต้องการเกี่ยวข้องเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การพวกเขาปรารถนาที่จะอยู่ในองค์การ **และผลการวัดระดับ ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การข**องพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารโดยรวมอยู่ในระดับ "สูง"โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 โดยด้านความพยายามในการทำงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 รองลงมา ด้านความสม่ำเสมอในการทำงานอยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 และด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน อยู่ในระดับสูงโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ ผลการศึกษาครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า พนักงานในองค์การแห่งนี้ยังมีความรักความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การสามารถส่งผลที่ตามมาในแง่ที่เป็นประโยชน์กับองค์การ คือพนักงานจะมาทำงานตรงเวลา ทุ่มเทความพยายามในการทำงาน เต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพื่อความสำเร็จขององค์การ

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ภาพรวมพนักงานมีเพศต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (t = 0.50 และค่า p = 0.61) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัย นวรัตน์ ศรสุริยา (2548)ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรม

การทำงานของบุคลากรของบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท ทีโอเอ- แซนเกียวอินดัสตรี้ จำกัด และบริษัทไทยดีเอนทีเพนท์ จำกัด ที่พบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความผูกพันต่อองค์การโดยรวมไม่แตกต่างกันกัน พนักงานที่มีระยะเวลาทำงานแตกต่างกันระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวม (F = 1.752 และค่า p = 0.124) และพนักงานที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ระดับความผูกพันต่อองค์การภาพรวมสถิติ (F = 1.277 และค่า p = 0.256) ความผูกพันต่อองค์การในภาพรวมไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วิไลวรรณ สารีกุล (2549) ศึกษาเรื่องความผูกพันในองค์การ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (โรงงานหัวหมาก) พบว่า พนักงานที่มีระยะเวลาที่ทำงานแตกต่างกันและมีตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่าง จากผลการวิจัยครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า ไม่ว่าพนักงานจะทำงานอยู่ในตำแหน่งใด มีความผูกพันต่อองค์การไม่แตกต่างกัน แสดงว่าพนักงานที่ปฏิบัติงานที่องค์การแห่งนี้มีโอกาสได้รับรู้นโยบาย เป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์การรวมถึงการได้รับความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับที่ทุกตำแหน่งงานพอใจ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 พิจารณารายด้านทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ คือผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลาง กับความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด (r = 0.475) รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (r = 0.378) ปัจจัยด้านงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ (r = 0.377) ปัจจัยด้านความหลากหลายของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ (r = 0.335) และปัจจัยด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ (r = 0.308) ตามลำดับ จากผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอันดับแรก คือผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด (r = 0.475) จากผลการวิจัยครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า พนักงานได้ทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาให้ความสนใจที่จะแจ้งข้อมูลย้อนกลับให้กับพนักงานทราบถึงผลงานของพนักงานที่ผ่านมาเพื่อที่จะทำให้พนักงานเกิดแรงบันดาลใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย วีรวรรณ สิงหสุริยะ (2551) ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษาเครือโรงพยาบาลพญาไท ผลการวิจัยพบว่า ผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยด้านความมีอิสระในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานรองลงมา อันดับที่สอง (r = 0.378) จากผลการวิจัยครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า องค์การแห่งนี้ ผู้บังคับบัญชาให้อิสระในการทำงาน กฎระเบียบของบริษัทให้อิสระในการทำงาน พนักงานมีโอกาสได้กำหนดเป้าหมายรวมถึงวิธีการทำงานต่างๆ ตามทิศทางที่พนักงานถนัด และพนักงานสามารถเสนอสิ่งใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับผลวิจัย ภัทริกา ศิริเพชร (2541) ศึกษาเรื่องความผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณี บริษัท ธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการพบว่าความมีอิสระในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ .01 พิจารณารายด้าน ทั้ง 4 ด้านได้แก่ พบว่า ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด (r = 0.645) รองลงมาได้แก่ความรู้สึกองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ (r = 0.635) ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ (r = 0.485) และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานการมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การ (r = 0.467) ตามลำดับ จากผลการศึกษา พบว่า ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การอันดับแรก (r = 0.645) จากผลการศึกษาครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า องค์การแห่งนี้ พนักงานได้ทำงานตรงกับความรู้ความสามารถทำให้ผลงานออกมาดี ผู้บังคับบัญชา มีการยกย่องชมเชยจากผลงานที่พนักงานได้ทำ เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เพื่อนร่วมงานพนักงานมีการรับรู้ได้ว่า การทำงานในองค์การได้รับการตอบสนองจากองค์การด้านบวกการได้รางวัล การได้รับการยอมรับ การที่องค์การสามารถตอบสนองความต้องการด้านนี้ได้จะส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยโสภา ทรัพย์อุดมมาก (2533, หน้า 81) ศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่า ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ความรู้สึกองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับความผูกพันต่อองค์การอันดับที่สอง (r = 0.635) จากผลการศึกษาครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า องค์การแห่งนี้ ห่วงใยดูแลทุกข์ทุกข์สุขของพนักงานทุกคน ความรู้สึกเช่นนี้เป็นความรู้สึกที่พนักงานไว้วางใจ องค์การจะไม่ทอดทิ้งและให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานมีปัญหา รวมถึงให้ความสนใจที่จะปรับปรุงสภาพการทำงานให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน การที่องค์การสามารถสร้างความรู้สึกองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ให้กับพนักงาน ส่งผลให้พนักงานเต็มใจที่จะทำงานต่อไป และมีแนวโน้มที่จะไม่ลาออก ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัย โสภา ทรัพย์อุดมมาก (2533, หน้า 81) ศึกษาเรื่องความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าความรู้สึกองค์การเป็นที่พึ่งพิงได้ขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกับผลที่ตามมาของความผูกพัน พบว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับผลที่ตามมาของความผูกพัน (r = 0.615) พิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้านได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การในด้านความผูกพันด้วยใจรักมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับผลที่ตามมาของความผูกพันภาพรวมสูงสุด (r = 0.612) รองลงมาความผูกพันต่อองค์การในด้านความผูกพันที่เกิดจากมาตรฐานทางมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับผลที่ตามมาของความผูกพันภาพรวม (r = 0.540) ความผูกพันต่อองค์การในด้านความผูกพันอยากอยู่ต่อมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับผลที่ตามมาของความผูกพันภาพรวม (r = 0.456) ตามลำดับ จากผลการศึกษา พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับผลที่ตามมาของความผูกพันสูงที่สุด (r = 0.635) รองลงมาได้แก่ ด้านความพยามยามในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกระดับปานกลางกับผลที่ตามมาของ

ความผูกพัน (r = 0.556) และความสม่ำเสมอในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลที่ตามมาของความผูกพัน (r = 0.307) ตามลำดับ ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันด้วยใจรักมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลที่ตามมาของความผูกพัน ครั้งนี้อาจสรุปได้ว่า เมื่อพนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ พนักงานจะมีความพยามยามทุ่มเท ตั้งใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จ ทั้งงานที่ได้รับผิดชอบโดยตรง หรืองานที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบโดยตรง ทั้งนี้เพื่อความก้าวหน้าของพนักงานและความสำเร็จขององค์การ เป็นความรู้สึกของพนักงานที่รู้สึกผูกพัน ซึ่งสอดคล้อง Meyer & Allen, (1997) ความผูกพันด้วยใจรัก ส่งผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ คำนึงถึงส่วนรวมมาก่อนส่วนตัว พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การด้วยใจรักจะมีความรู้สึกที่ดีต่องานและสิ่งแวดล้อมภายในงานจะให้ความร่วมมือต่อการเสนอแนะสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

11. ข้อเสนอแนะ

ด้านความผูกพันต่อองค์การ ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานโรงงานแปรรูปอาหารโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง องค์การควรมีการทบทวนกระบวนการจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์อื่นๆ ขององค์การว่ามีความเหมาะสมหรือไม่ มีการทบทวนด้านสวัสดิการ จัดระบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefits)

องค์การควรมีการพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) สำหรับพนักงานทุกตำแหน่งงานในองค์การ องค์การควรมีการเตรียมการเรื่องเส้นทางความก้าวหน้า (Career Path)ให้พนักงาน

มีการสร้างความผูกพันต่อองค์การด้วยใจรักให้กับพนักงานในองค์การอย่างทั่วถึงโดยเน้นความสัมพันธ์ในทุกระดับการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงาน องค์การควรมีการให้ความสำคัญปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยเฉพาะตัวแปรความมีเอกลักษณ์ของงาน ที่มีค่าความสัมพันธ์ ซึ่งน้อยที่สุดในกลุ่ม องค์การควรมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงาน ขั้นตอน วิธีการทำงาน การสร้างกระบวนการทำงาน (Processes) ที่ชัดเจน

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน องค์การควรมีการให้ความสำคัญปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานโดยเฉพาะตัวแปรความความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานการมีความสัมพันธ์ที่มีค่าความสัมพันธ์ ซึ่งน้อยที่สุดในกลุ่ม ควรสร้างบรรยากาศในการช่วยเหลือซึ่งกันและกันให้กับพนักงาน และหว่างพนักงานกับองค์การ

ควรมีการจัดระบบการสื่อสารเชื่อมต่อระหว่างพนักงานกับผู้บริหารระดับสูงอย่างเหมาะสม เปิดโอกาสให้พนักงานได้รับทราบความเคลื่อนไหวภายในองค์การ

ผลที่ตามมาของความผูกพันองค์การ องค์การควรมีการให้ความสำคัญผลที่ตามมาของความผูกพันโดยเฉพาะตัวแปรด้านความสม่ำเสมอในการทำงาน ควรจะมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานเพื่อเป็นการรักษาพนักงาน หากสัมพันธภาพไม่ดีจะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การขาดงาน การลาออก การทำงานขาดประสิทธิภาพขาดความทุ่มเทความพยายามในการทำงาน

12. รายการอ้างอิง

ธีระ วีรธรรมสาธิต, 2532. **ความผูกพันต่อองค์การ : ผู้บริหารระดับหัวหน้าแผนก/เทียบเท่าของเครือซีเมนต์ไทย**. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นวรัตน์ ศรสุริยา, 2548. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรของบริษัทร่วมทุนไทย-ญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท ทีโอเอ- แซนเกียวอินดัสตรี้ จำกัด และ บริษัท ไทยดีเอนทีเพนท์ จำกัด.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารองค์การและการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภัทริการ ศิริเพชร, 2541. **ความผูกพันในองค์การ : ศึกษากรณีบริษัทธนากรผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วิไลวรรณ สารีกุล, 2549. **ความผูกพันในองค์การ : กรณีศึกษาพนักงาน บริษัทไทยน้ำทิพย์ จำกัด (โรงงานหัวหมาก).** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตร์มหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วีรวรรณ สิงหสุริยะ, 2551. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพกรณีศึกษาเครือโรงพยาบาลพญาไท.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

โสภา ทรัพย์มากอุดม, 2523. **ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ : ศึกษากรณีไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย**. สารนิพนธ์รัฐศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Allen, N.J. and Meyer,J.P, 1990. " The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization." **Journal of Occupational Psychology**. 63: 1-18.

Meyer, J.P. and Allen,N.J, 1997. **Commitment in the workplace:theory, research and application.** Thousand Oaks, CA: Sage.

Mowday, R. T. , Porter, L. W. , & Dubin, R. 1974. "Unit performance, situational factors, and Employee attitudes in spatially separated work units." **Organizational Behavior and Human Performance.** 12: 231-248.

Steers. R.M, 1977. "Antecedents and Outcomes of organizational commitment**." Administrative Science Quarterly.** 22. : 45-47.

Steers. R.M., and Porter, L.W, 1979. **Motivation and Work Behavior.** 4th ed. New York : McGraw-Hill.

ความรับผิดในผลิตภัณฑ์ยา

DRUG PRODUCT LIABILITY

นิสาชล ตรีไพบูลย์

อาจารย์ สาขาวิชากฎหมายธุรกิจ คณะศิลปศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์วาสุกรี

อาจารย์พิเศษ สาขานิติศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

E-mail : nisachon49@hotmail.com

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงมุ่งศึกษาวิจัย ความรับผิดของผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้จำหน่ายยา และการชดใช้เยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคยาที่ไม่มีคุณภาพ และไม่มีความปลอดภัย โดยศึกษาตามพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 รวมทั้งกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยพบว่า ในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญต่อการบริโภคของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยมีการบัญญัติกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ไว้ในกฎหมายต่างๆ ที่คุ้มครองผู้บริโภค และได้มีการบัญญัติกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์ยาไว้เป็นกฎหมายเฉพาะด้วย ส่วนในประเทศไทยการเยียวยาความเสียหายในทางแพ่งยังคงต้องใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยสัญญาและละเมิด ประกอบทั้งพระราชบัญญัติพิเศษอื่นๆ ซึ่งล้วนแต่ไม่มีความเหมาะสมในการชดใช้เยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากผลิตภัณฑ์ยา ซึ่งในทางสัญญานั้นโจทก์ หรือผู้เสียหายจะต้องมีความสัมพันธ์โดยตรงกับจำเลย และการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์นั้นทำได้ยากต้องใช้ผู้เชี่ยวชาญในการพิสูจน์ แม้ว่ากฎหมายว่าด้วยซื้อขายจะบัญญัติให้ผู้ขายรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องก็ตาม การพิสูจน์ความชำรุดบกพร่องของผลิตภัณฑ์ยาย่อมทำได้ยาก ยิ่งความชำรุดบกพร่องที่ผู้ขายจะต้องรับผิดนั้นจะต้องมีอยู่ก่อนหรือขณะทำสัญญา ซึ่งเป็นการยากต่อการพิสูจน์ความชำรุดบกพร่อง ในส่วนของกฎหมายละเมิดนั้นภาระการพิสูจน์ความผิดนั้นโจทก์เป็นผู้ที่ต้องพิสูจน์ความผิดของจำเลยให้ประจักษ์ชัดซึ่งเป็นการยากในการพิสูจน์ในผลิตภัณฑ์ยา การเยียวยาโดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ก็ยังให้ใช้หลักสัญญาและละเมิดอยู่นั่นเอง ส่วนพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 มีเพียงการลงโทษทางอาญาแก่ผู้กระทำผิด แต่มิได้บัญญัติการชดใช้เยียวยาในทางแพ่งให้แก่ผู้เสียหาย

หากพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551นั้น ได้บังคับใช้ก็จะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้บริโภคที่จะได้รับความปลอดภัยในการใช้ผลิตภัณฑ์มากยิ่งขึ้น แม้จะก่อให้เกิดภาระต่อผู้ประกอบการก็ตาม แต่ก็ได้ช่วยให้เกิดความรับผิดชอบในกระบวนการผลิตยา รวมถึงก่อให้เกิดความระมัดระวังในการผลิตมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ : ผลิตภัณฑ์ยา ความรับผิด ความรับผิดโดยเคร่งครัด

ABSTRACT

This thesis aims to study about liability of manufacturer, importer and seller of pharmaceutical products, and compensation to the consumers damaged from consumption of poor quality and unsafe drug according to Product Liability Act B.E.2551 and according to the laws.

The study results foreign countries provide statutes of products liability into various laws relating to consumer protection and into specific laws. This means foreign countries vastly pay attention to consumption of the people. But Thai laws provide civil remedy in statutes of contract, tort and in other special Acts. Those provisions are not appropriate to compensation to the consumers damaged by pharmaceutical products.
In respect of statutes of contract plaintiff or damaged person is required by law to have direct relationship with defendant and proof on defect of drug products is difficult and rely on the expert. In addition the seller is liable for such defects under purchase and sale provisions, proof on defect of drug products is hard in particular defect for which the seller is liable must be existing before or in the time of conclusion of contract. In respect of statutes of tort, as plaintiff has burden on proof to indicate apparently guilt of defendant, such proof to pharmaceutical products is also hard. The remedial means contained in Consumer Protection Act B.E.2522 applies aforementioned principles and statutes of contract and tort. Drugs Act B.E.2510 provides only criminal penalty against the offender, but this law does not provide civil remedy provisions to the damaged person.

Product Liability Act B.E.2551 takes its effects will benefit all consumers in having more guarantee and safety in their use of products. Although the law brings more burdens to entrepreneurs, the law helps to generate more development and caution in manufacturing process of drug products.

KEYWORDS: Drug, Liability, Strict liability

1. ความเป็นมาและสภาพปัญหา

ยาเป็นผลิตภัณฑ์ที่แตกต่างจากผลิตภัณฑ์อื่นเป็นอย่างมาก มีกลไกการผลิต การใช้ การเก็บรักษาและการตลาดที่มีความสลับซับซ้อน ทำให้เกิดปัญหาความยากลำบากในการค้นหายาที่ปลอดภัยซึ่งต้องใช้เทคโนโลยีชั้นสูงในการผลิตและตรวจสอบคุณภาพ ประกอบกับต้องมีผู้ที่มีความรู้โดยเฉพาะในเรื่องยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการผลิตยาที่ไม่สามารถแยกออกจากกันได้ การเข้าใจถึงองค์ประกอบปริมาณของยาที่มีคุณค่าในการรักษากับปริมาณของยาที่ทำให้เกิดอันตรายเป็นสิ่งที่จำเป็น แม้การผลิตยาจะได้มาตรฐานตามความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์ในขณะนั้นก็ตาม ยาก็อาจก่อให้เกิดอันตรายได้เช่นกัน ทั้งนี้เนื่องจากประสิทธิภาพในการรักษาหรืออันตรายที่จะเกิดขึ้นจากยานั้นมีองค์ประกอบหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลาของการใช้ยา การดื้อยาของเชื้อโรคหรือแม้แต่การเปลี่ยนแปลงวิธีการบำบัดรักษา รวมทั้งตัวผู้บริโภคเองด้วย ล้วนแต่เป็นเป็นตัวชี้วัดถึงคุณค่า หรืออันตรายของยานั้น

ดังนั้น เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยในการใช้ยา และป้องกันมิให้ผู้บริโภคยาได้รับยาที่ผิดมาตรฐาน เสื่อมคุณภาพ หรือการใช้ยาที่ผิด แม้การประกอบธุรกิจผลิตนำเข้าและจำหน่ายยาจะต้องปฏิบัติ

และดำเนินการตามกฎหมาย รวมทั้งการสั่งใช้ยาและจ่ายยาจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานของการประกอบวิชาชีพ แต่ปรากฏว่าผู้บริโภคนั้นถูกเอารัดเอาเปรียบจากการกระทำของผู้ผลิต ผู้นำเข้าและผู้จำหน่ายยา เมื่อความเสียหายเกิดขึ้น ผู้บริโภคยาโดยทั่วไปไม่สามารถพิสูจน์สาเหตุแห่งความเสียหายได้ หรือไม่อยู่ในฐานะที่พิสูจน์สาเหตุแห่งความเสียหายได้แน่ชัด เพราะขบวนการผลิตยานั้นมีความซับซ้อน ต้องทำการค้นคว้าทดลองเป็นเวลานานจนเกิดความรู้ความชำนาญเป็นพิเศษ ตั้งแต่ขั้นตอนการผลิตยา บรรจุหีบห่อ การเก็บรักษา และการจ่ายยาต้องอยู่ภายใต้การดำเนินการของผู้เชี่ยวชาญด้านยาโดยเฉพาะ อาจจะกล่าวได้ว่าตัวผู้บริโภคเองต้องอยู่ภายใต้การดำเนินการของผู้เชี่ยวชาญ เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นจึงเป็นความยากลำบากอย่างยิ่งในการพิสูจน์หาสาเหตุของความเสียหายที่เกิดขึ้น

2. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงมุ่งเน้นศึกษา พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อนำมาปรับใช้เพื่อชดใช้เยียวยาความเสียหายให้แก่ผู้บริโภคอย่างมีประสิทธิภาพ

3. สมมติฐาน

ผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากความไม่ปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ยาในปัจจุบันยังไม่รู้สิทธิของตนในการได้รับการชดใช้เยียวยาจากผู้ผลิต ทำให้ผู้ได้รับความเสียหายไม่สามารถเรียกร้องจากผู้ที่ควรรับผิดชอบได้อย่างเป็นธรรม รวมถึงการดำเนินคดีทางแพ่งที่ยังไม่มีความเหมาะสม และแนวทางการชดใช้เยียวยาแก่ผู้บริโภคนั้นยังไม่มีความชัดเจน จึงเห็นควรให้มีการเสนอแนะมาตรการทางกฎหมายที่เหมาะสมในความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากความไม่ปลอดภัยของผลิตภัณฑ์ยาในประเทศไทย

4. ขอบเขตการวิจัย

ความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยาที่ได้นำเสนอในวิทยานิพนธ์เล่มนี้จะมุ่งเฉพาะความรับผิดที่เกิดจากตัวผลิตภัณฑ์เป็นหลัก ซึ่งความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยา อยู่ที่ว่าความรับผิดนั้นเกิดจากความบกพร่องของผลิตภัณฑ์เอง นั่นคือ ความรับผิดที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการจัดหาในระบบยา แต่มิได้หมายความรวมถึงความรับผิดที่เกิดจากความบกพร่องในการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประกอบวิชาชีพหรือการใช้ยาในทางที่ผิด (Drug Abuse) โดยผู้ประกอบวิชาชีพ และตัวผู้บริโภคเอง

5. วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการวิจัยเป็นการวิจัยแบบเอกสาร (Documentary Research) โดยรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ และนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาวิเคราะห์ประกอบกัน ข้อมูลที่นำมาศึกษานั้นประกอบด้วยตำรากฎหมาย หนังสือ บทความ และการสืบค้นทางระบบอินเตอร์เน็ต เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากเอกสารต่างๆ มาใช้วิเคราะห์ร่วมกัน

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อเป็นแนวทางในการเยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภคยาให้มีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

2. เป็นการป้องกันให้มีการผลิตและการบริโภคยาด้วยความปลอดภัย และสร้างความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภค

ปัญหากฎหมายในความรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยาในประเทศไทย

อันตรายอันเกิดจากยาย่อมเกิดความเสียหายอย่างมากต่อผู้บริโภค และเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นมีผู้บริโภคจำนวนน้อยที่ได้รับการชดใช้เยียวยา เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านเวลา โอกาส และทางเศรษฐกิจ ผู้บริโภคส่วนใหญ่ไม่นิยมนำคดีไปฟ้องร้องต่อศาล อย่างไรก็ตามหากมีผู้บริโภคบางรายได้ดำเนินคดีไปสู่ศาล ปรากฏว่าโอกาสที่ผู้บริโภคจะได้รับการชดใช้เยียวยาความเสียหายมีน้อย เนื่องจากอุปสรรคในทางตัวบทกฎหมาย นอกจากนั้นยังรวมถึงหลักความเป็นอิสระเสรีภาพในการทำสัญญา (Freedom of Contract) และการดำเนินการทางการตลาดตรงไปตรงมา สามารถตรวจสอบกันได้ด้วยตาเปล่า จึงทำให้เมื่อเกิดข้อบกพร่องในสินค้าก็ถือว่า ผู้ซื้อนั้นก็ต้องรับภาระในความเสียหาย เนื่องจากผู้ซื้อเป็นผู้เลือกสินค้านั่นเอง หลักนี้เป็นหลักทั่วไปในกฎหมายซื้อขาย เรียกว่าหลักผู้ซื้อต้องระวัง (Caveat Emptor) หรือ (Let the Buyer Beware) หลักนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานที่ว่ามนุษย์ทุกคนมีความรู้ความสามารถเท่าเทียมกันจึงควรเคารพในความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา ดังนั้นมนุษย์จึงมีอิสระที่จะก่อนิติสัมพันธ์อย่างไรก็ได้ แต่ปัจจุบันมิได้เป็นเช่นนั้นระบบการค้าธุรกิจเปลี่ยนแปลงไป มีความเจริญก้าวหน้าอย่างมาก ขั้นตอนการผลิตมีวิวัฒนาการที่ซับซ้อนและมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆมาใช้ ความเข้าใจว่ามนุษย์มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าทั้งหมดย่อมไม่เพียงพอแล้ว

ดังเช่นผลิตภัณฑ์ยาซึ่งเป็นสิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อการดำรงชีพของมนุษย์ เมื่อเกิดความเจ็บป่วยมนุษย์ต้องใช้ยาในการรักษาให้หายจากโรค แต่หากยาที่ใช้ในการบรรเทาความเจ็บป่วย กลับก่อให้เกิดความเสียหายต่อร่างกาย และชีวิตของมนุษย์ เมื่อผู้บริโภคได้รับความเสียหายก็ย่อมที่จะได้รับการชดใช้เยียวยา ในทางกฎหมายให้เกิดความถูกต้องและเป็นธรรมต่อผู้บริโภคมากที่สุด

งานวิจัยฉบับนี้จึงได้เสนอแนวทางเพื่อการบังคับใช้กฎหมาย ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 เพื่อให้การชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยาเป็นไปด้วยสะดวกยิ่งขึ้น ดังต่อไปนี้

1. ความรับผิดอันเกิดจากการผลิต การนำเข้าและการจำหน่ายยา

1.1 ความรับผิดในทางละเมิด

ในกรณีที่ผู้เสียหายจะฟ้องร้องผู้ก่อความเสียหายให้ชดใช้เยียวยาแก่ตนโดยอาศัยความรับผิดเนื่องจากการกระทำละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420 นั้น ผู้เสียหายย่อมกระทำได้ แต่ทั้งนี้ผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ความจงใจ หรือประมาทเลินเล่อของผู้ผลิต ผู้นำเข้าและผู้จำหน่ายยาว่ามี “ความผิด” (Fault) และยังจะต้องพิสูจน์ต่อไปให้ได้ความว่าตนได้รับความเสียหายและความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นเป็นผลมาจากการกระทำของผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายตามหลักความสัมพันธ์ระหว่างเหตุและผล หากผู้เสียหายพิสูจน์ให้ศาลเห็นไม่ได้จะถือว่าผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายยา กระทำละเมิดแก่ตนมิได้ การชดใช้ค่าเสียหายก็จะเกิดขึ้นมิได้เช่นกัน ในกรณีการบริโภคยาการที่ผู้เสียหายจะพิสูจน์ “ความผิด” ของผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่าย

ว่าจงใจหรือประมาทเลินเล่อก่อความเสียหายให้แก่คนและการพิสูจน์ว่าความเสียหายเกิดจากการกระทำของผู้ผลิต ผู้นำเข้าและผู้จำหน่ายยาเป็นภาระหนักยิ่ง ดังนั้นหลักความรับผิดเมื่อมีความผิดทางละเมิด (Fault Theory) นั้นไม่เหมาะสมกับการเยียวยาความเสียหายที่เกิดจากผลิตภัณฑ์ยาเป็นอย่างยิ่ง

1.2 ความรับผิดทางกฎหมายสัญญา

ในกรณีการฟ้องร้องและชดใช้ค่าเสียหายอย่างมีประสิทธิภาพ หากผู้บริโภคจะฟ้องร้องผู้ผลิต ผู้นำเข้าและจำหน่ายยาโดยอาศัยหลักสัญญา ก็พบว่ากฎหมายลักษณะนี้มีข้อจำกัดในด้านความสัมพันธ์ตามสัญญา (Privity of Contract) ระหว่างผู้ก่อให้เกิดความเสียหายกับผู้บริโภคเพราะไม่ได้ขยายความรวมถึงผู้บริโภคยา ตามความเป็นจริงแม้กฎหมายลักษณะสัญญาจะกำหนดให้ผู้ขายจำต้องรับผิดเพื่อชำรุดบกพร่องของสินค้าก็ตาม แต่ก็ไม่เหมาะสมกับการนำเอาความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องมาใช้กับผลิตภัณฑ์ยา เนื่องจากลักษณะของความชำรุดบกพร่องของสินค้าโดยทั่วไปกับผลิตภัณฑ์ยาต่างกันมาก ยิ่งกฎหมายลักษณะสัญญากำหนดให้เป็นสิทธิของผู้ซื้อและผู้ขายสามารถตกลงยกเว้นความรับผิดเพื่อความชำรุดบกพร่องที่ไม่เห็นประจักษ์ได้ด้วยแล้ว ผู้บริโภคเกือบจะไม่มีโอกาสฟ้องร้องเพื่อการชดใช้เยียวยาความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยาได้เลย

2. ปัญหากฎหมายตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 ได้ตราขึ้นเพื่อให้ความคุ้มครองและให้ความปลอดภัยแก่ประชาชนในการใช้ยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองมหาชน เน้นการควบคุมโดยรัฐ หากผู้ใดฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติการใดพระราชบัญญัตินี้ได้กำหนดโทษทางอาญาไว้ แต่พระราชบัญญัติยาพ.ศ.2510 มิได้กำหนดหลักการฟ้องคดีทางแพ่งหลักการชดใช้เยียวยาผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคยาไว้ในพระราชบัญญัตินี้

3. ปัญหากฎหมายตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ได้กำหนดสิทธิของ ผู้ที่ได้รับความเสียหายจากการบริโภคไว้ โดยให้ผู้เสียหายมีสิทธิตามมาตรา 4 ในการที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายจากผู้ประกอบธุรกิจซึ่งอาจร้องทุกข์ต่อคณะกรรมการคุ้มรองผู้บริโภคให้ดำเนินคดีทั้งทางแพ่งและทางอาญาแทนผู้เสียหายตามมาตรา 39 ได้ก็ตาม ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีแทนผู้เสียหายตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ มีอยู่หลายประการด้วยเหตุที่พระราชบัญญัตินี้ได้ประกาศใช้ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการทั่วไป

ดังนั้นผู้บริโภคที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิตามพระราชบัญญัตินี้ ไม่ได้หมายความรวมถึงผู้บริโภคตามความเป็นจริง หากแต่จะต้องเป็นผู้บริโภคที่ซื้อ เช่า เช่าซื้อหรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใดๆ โดยให้ค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นใด ดังนั้นผู้บริโภคยาที่ไม่ได้เป็นผู้บริโภคตามความหมายแห่งพระราชบัญญัตินี้ก็จะไม่ได้รับความคุ้มครองสิทธิ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภคไม่มีกระบวนการพิจารณาคดีพิเศษที่แตกต่างจากคดีแพ่งและคดีอาญาทั่วไป

4. ปัญหากฎหมายตามพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 เป็นกฎหมายไทยฉบับแรกที่ออกแบบมาเพื่อให้ความเป็นธรรมแก่ผู้บริโภคมากกว่ากฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคฉบับอื่น ต่างจากความรับผิดและวิธีพิจารณาคดีตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความแพ่งอย่างมาก ถือเป็นกฎหมายที่มีลักษณะก้าวกระโดดเพื่อตามให้ทันเทคโนโลยีในปัจจุบันที่เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการให้แก่ผู้บริโภค ซึ่งมีกระบวนการสลับซับซ้อน

หลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัตินี้คือ

1. พระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักการพิจารณาคดีขึ้นเป็นพิเศษสำหรับคดีผู้บริโภคโดยมิได้มีการจัดตั้งศาลขึ้นใหม่เพื่อพิจารณาคดีผู้บริโภคโดยเฉพาะ ซึ่งผู้บริโภคจะอยู่ในอำนาจศาลที่พิจารณาคดีแพ่งโดยทั่วไป

2. พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับเฉพาะคดีที่มีข้อพิพาททางแพ่งเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จะนำไปใช้กับคดีอาญาไม่ได้ ถึงแม้ว่าคดีอาญานั้นจะมีข้อพิพาทส่วนแพ่งซึ่งเกี่ยวเนื่องกับการบริโภคสินค้า หรือบริการด้วยก็ตาม

3.การดำเนินคดีผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินี้มิได้มุ่งแต่เฉพาะการแก้ปัญหาข้อพิพาทระหว่างคู่ความเท่านั้น ในกรณีที่ข้อเท็จจริงในคดีเกี่ยวพันไปถึงความปลอดภัยของผู้บริโภครายอื่น พระราชบัญญัตินี้ได้ให้อำนาจศาลที่จะมีคำสั่งเพื่อป้องกันมิให้เกิดอันตรายแก่ผู้บริโภคเหล่านั้น เช่นวิธีการสั่งคุ้มครองชั่วคราวเพื่อคุ้มครองประโยชน์ของผู้บริโภคเป็นต้น

5. ปัญหากฎหมายตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551

แนวทางเพื่อการบังคับใช้กฎหมาย ตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 เพื่อให้การชดใช้ค่าเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยาเป็นไปด้วยสะดวกยิ่งขึ้น เนื่องจากพระราชบัญญัติความรับผิดฯ นี้ ได้นำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัดในทางละเมิด (Strict Liability) ตามทฤษฎีความรับผิดโดยเคร่งครัดนั้นไม่จำต้องอาศัยการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการรับผิด เพียงแต่โจทก์สามารถพิสูจน์ถึงความเสียหายเนื่องมาจากต้นเหตุนั้นๆ ได้ก็เพียงพอแล้ว เนื่องจากความเสียหายอันเกิดจากเหตุการณ์บางอย่างเกิดขึ้นบ่อยหรือเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ผู้เสียหายไม่อาจพิสูจน์ถึงสาเหตุที่เกิดขึ้นได้หรือพิสูจน์ได้ยากเพราะอาจเป็นไปได้ว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอยู่ในความรู้เห็นของจำเลยแต่เพียงผู้เดียวที่เป็นผู้ก่อขึ้น ผู้เสียหายอาจพิสูจน์ได้ว่าเหตุผลได้เกิดขึ้นจริงแต่ไม่อาจพิสูจน์ได้ว่าเหตุผลนั้นเกิดขึ้นอย่างไร อันเป็นการแสดงถึงมูลกรณีหรือที่มาแห่งความประมาทเลินเล่อของจำเลย จึงจำเป็นต้องกำหนดให้มีความรับผิดโดยเคร่งครัด ซึ่งกฎหมายได้สันนิษฐานว่าจะต้องรับผิด (Presumption of Responsibility) ไว้ว่าผู้ใดต้องรับผิดในความเสียหายที่เกิดขึ้น และแม้ความเสียหายที่เกิดขึ้นนั้นจะไม่ได้เกิดจากการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ต้องรับผิดก็ตาม (No Fault Liability) ทั้งนี้เพื่อความจำเป็นที่จะต้องให้ผู้เสียหายได้รับการเยียวยาต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นในชีวิตปัจจุบันนี้ เพราะเป็นเรื่องยากแก่การพิสูจน์ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ และถ้าหากผู้เสียหายจะต้องพิสูจน์ให้ได้ถึงความจงใจหรือประมาทเลินเล่อเกี่ยวกับการผลิตหรือการใช้สินค้าซึ่งมีความสลับซับซ้อนมากคงไม่มีผู้เสียหายคนใดได้รับการชดใช้เยียวยา

ในปัจจุบันในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น ประเทศสหรัฐอเมริกาได้บัญญัติกฎหมาย Product Liability Fairness Act of 1995 ได้ผ่านการพิจารณาจากรัฐสภาในปี ค.ศ.1995 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการใช้กฎหมาย Restatement of Torts Second และแนวคำพิพากษา ที่ไม่ตรงกัน ที่ก่อให้เกิดปัญหาในทางปฏิบัติ

ในส่วนประเทศประชาคมเศรษฐกิจแห่งยุโรป (European Economics Community)ได้พยายามร่างหลักกฎหมายว่าด้วยความรับผิดโดยเคร่งครัดในทางละเมิด (Strict Liability) เพื่อมาปรับใช้กับความเสียหายอันเกิดจากการบริโภคสินค้าและผลิตภัณฑ์ โดยเฉพาะความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งปัจจุบันได้มีกฎหมาย EC Directive 1985 ได้มีการบัญญัติกฎหมายว่าด้วยความรับผิดโดยเคร่งครัดในผลิตภัณฑ์ (Product Liability

Directive1985 (EEC Directive 1985)) ซึ่งประเทศสมาชิกได้นำแนวทางที่จัดทำขึ้นนี้ไปใช้เพิ่มเติมจากหลักกฎหมายของประเทศตน มากกว่าจะรับไปใช้แทนที่จากกฎหมายเดิม ประกอบกับในปี 1992 (General Product Safety Directive 1992) กำหนดเป็นแนวทางให้เกิดการป้องกันความเป็นอันตรายในการบริโภคสินค้า หรือผลิตภัณฑ์ที่เข้ามาจำหน่ายในกลุ่มประเทศสหภาพยุโรป โดยกำหนดความผิดทางอาญาไว้สำหรับผู้ที่ผลิตสินค้าที่ไม่ปลอดภัยออกสู่ตลาดอีกด้วย

ดังนั้นเพื่อให้ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ต้องรับผิดต่อผู้บริโภคจากการผลิตยาที่ไม่มีคุณภาพ และควรต้องมีการชดใช้เยียวยาผู้บริโภคที่เกิดความเสียหายให้ได้รับการชดใช้เยียวยาทางแพ่งด้วย จึงควรนำพระราชบัญญัติความรับผิดความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาบังคับใช้ จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. พระราชบัญญัตินี้ มาตรา4 [1] ได้บัญญัติว่าสินค้าที่ไม่ปลอดภัยหมายถึง สินค้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้นไม่ว่าจะเป็นเพราะเหตุจากความบกพร่องในการผลิต หรือการออกแบบ หรือไม่ได้กำหนดวิธีใช้วิธีเก็บรักษา คำเตือนหรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า รวมทั้งลักษณะการใช้งานและการเก็บรักษาตามปกติธรรมดาของสินค้าอันพึงคาดหมายได้ ดังนั้น ความชำรุดบกพร่องที่เกิดนั้นจึงเริ่มตั้งการผลิตยานั้นๆ

ในส่วนของแพทย์นั้นควรนำหลัก Professional Liability ซึ่งมีความแตกต่างจากหลัก Product Liability ซึ่งหลัก Professional Liability เน้นมาตรฐานการปฏิบัติตามวิชาชีพของผู้กระทำเป็นสำคัญ ซึ่งการรักษาของแพทย์นั้นเป็นการ“บริการวิชาชีพ” แต่Product Liability เป็นความรับผิดในผลิตภัณฑ์ การที่แพทย์สั่งยาแล้วผู้บริโภคเกิดความเสียหายในการบริโภคยา ก็ต้องพิสูจน์ว่าความเสียหายที่เกิดขึ้นเกิดจากตัวยา หรือ ความประมาทเลินเล่อของแพทย์ผู้สั่งใช้ยา

2. การฟ้องคดีตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 10[2] ซึ่งกำหนดให้คณะกรรมคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม และมูลนิธิที่คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรอง ตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นผู้มีอำนาจฟ้องร้องคดี เรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหาย หรือผู้บริโภคได้ มีปัญหาว่ามูลนิธิจะสามารถขอรับรอง และฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้แท้จริงตามบทบัญญัติกฎหมายดังกล่าวหรือไม่ เมื่อพิจารณาตาม พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ตามมาตรา 10 (8) กำหนดอำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจรับรองสมาคมให้ฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภคได้เท่านั้น กฎหมายยังไม่ให้อำนาจคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภครับรองมูลนิธิได้

---

[1] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 นิยาม มาตรา 4 ผู้ประกอบการหมายความว่า

1. ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต
2. ผู้นำเข้า
3. ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้
4. ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความ หรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า

[2] พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 10 บัญญัติว่า “ให้คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สมาคม **และมูลนิธิซึ่งคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคให้การรับรองตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค** มีอำนาจฟ้องคดีเรียกค่าเสียหายแทนผู้เสียหายได้โดยให้นำบทบัญญัติเกี่ยวกับการฟ้องและดำเนินคดีแทนตามกฎหมายดังกล่าวมาใช้บังคับโดยอนุโลม”

ดังนั้นหากยังไม่มีการแก้ไขกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ตามมาตรา 10 (8) ดังกล่าว คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้รับรองมูลนิธิไป และมูลนิธิได้ใช้อำนาจฟ้องร้องคดีแทนผู้บริโภคที่เสียหายจากสินค้าที่ ไม่ปลอดภัย จะมีปัญหาทางกฎหมายว่ามูลนิธิมีอำนาจฟ้องร้องแทนผู้บริโภคหรือไม่ กรณีนี้ผู้วิจัยเห็นว่ามูลนิธิไม่มีอำนาจฟ้องร้องดำเนินคดีแทนผู้บริโภค เพราะคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีกฎหมายกลางที่คอยควบคุม กำกับ และตรวจสอบการใช้อำนาจทางนิติรัฐ ซึ่งเป็นส่วนราชการ คือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งให้อำนาจรับรองเพียงสมาคมเท่านั้น ดังนั้นการรับรองมูลนิธิไปย่อมไม่มีอำนาจและไม่มีผลทางกฎหมาย ส่งผลให้มูลนิธิไม่มีอำนาจฟ้องแทนผู้บริโภคหรือผู้เสียหาย ฉะนั้นกฎหมายความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ที่กำหนดให้มูลนิธิมีอำนาจฟ้องร้องแทนผู้บริโภคได้ ย่อมไม่มีผลนำไปใช้ในทางปฏิบัติ จนกว่าจะได้แก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 10(8) และมาตราที่เกี่ยวข้อง คือมาตรา40[3], มาตรา41[4]

3. การชดใช้ค่าเสียหายเพื่อความรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากผลิตภัณฑ์ยานั้นควรกระจายไปยังระบบประกัน หรือระบบกองทุนรวมเนื่องจากความเสียหายที่เกิดจากยาอาจมีมากมายเกินกำลังของผู้ประกอบธุรกิจยา ผู้สั่งใช้และจ่ายยาในการเยียวยานั้นได้ หรืออย่างน้อยก็ตกเป็นภาระหนักของผู้ประกอบธุรกิจในการที่จะต้องรับผิดดังกล่าวในบางครั้งผู้เสียหายอาจไม่ได้รับชดใช้ค่าเสียหายเต็มที่ ดังเช่น คดียาทาลิโคไมด์[5] ซึ่งเกิดขึ้นในประเทศต่างๆ ในทวีปยุโรป ในประเทศอังกฤษ และในประเทศสหรัฐอเมริกามาแล้ว

4. กรณีความรับผิด ของผู้ผลิตและผู้จัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการเดียวกันหลายราย ที่มีส่วนจำหน่ายสินค้าหรือบริการแล้วก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บริโภค ควรนำหลักส่วนแบ่งความรับผิด (Proportional Liability)[6] เป็นไปตามส่วนแบ่งการตลาด (Market Share) มาเป็นเกณฑ์พิจารณา เว้นแต่ผู้จัดจำหน่ายสินค้า หรือบริการเหล่านั้นจะสามารถพิสูจน์ได้ว่าตนมิได้จัดจำหน่ายในพื้นที่ที่บริโภคใช้สินค้าหรือบริการหรือ มีข้อแก้ตัวอย่างอื่นที่รับฟังได้ชัดเจน ผู้จัดจำหน่ายนั้นก็ไม่ต้องรับผิด แต่อย่างไรก็ตามถือว่าผู้ผลิตสินค้าหรือบริการก็ยังคงต้องรับผิดอยู่ เพราะเป็นต้นกำหนดที่ทำให้เกิดสินค้าหรือบริการเหล่านั้นขึ้น

---

[3] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 มาตรา 40 บัญญัติว่า "สมาคมใดมีวัตถุประสงค์ในการคุ้มครองผู้บริโภคหรือต่อต้านการแข่งขันอันไม่เป็นธรรมทางการค้า และข้อบังคับของสมาคมดังกล่าวในส่วนที่เกี่ยวกับคณะกรรมการ สมาชิก และวิธีการดำเนินการของสมาคมเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดในกฎกระทรวง สมาคม นั้นอาจยื่นคำขอให้คณะกรรมการรับรองเพื่อให้สมาคมนั้นมีสิทธิและอำนาจฟ้องตามมาตรา 41 ได้"

[4] พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 41 บัญญัติว่า "ในการดำเนินคดีที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคให้ **สมาคมที่คณะกรรมการรับรองตามมาตรา 40 มีสิทธิในการฟ้องคดีแพ่งคดีอาญาหรือดำเนินกระบวนพิจารณาใดๆ ในคดีเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคได้** และให้มีอำนาจฟ้องเรียกค่าเสียหายแทนสมาชิกของสมาคมได้ ถ้ามีหนังสือมอบหมายให้เรียกค่าเสียหายแทนจากสมาชิกของสมาคม"

[5] ยาทาลิโคไมด์ (Thalidomide) เป็นยาที่ช่วยต้านการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อ หรืออาการชักกระตุก แต่หลังจากนั้นแพทย์ได้พบว่ายาชนิดนี้ไม่เหมาะสมที่จะใช้กับการรักษาอาการเฉพาะทาง แต่พบว่ายาชนิดนี้จะช่วยลดอาการแพ้ท้องในตอนเช้า แต่ปรากฏผลออกมาว่าเด็กที่เกิดมาจำนวน 20-30 เปอร์เซ็นต์ เกิดมาแล้วมีความผิดปกติของแขนขา และรวมถึงอวัยวะภายในร่างกายของเด็กด้วย

[6] หลักส่วนแบ่งความรับผิด (Proportional Liability) บุคคลทุกคนในกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับสินค้านี้ถือว่าเป็นผู้ประกอบการทั้งสิ้น ซึ่ง ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เมื่อสินค้านั้นได้มีการขายให้แก่ผู้บริโภคแล้ว ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากการกระทำโดยจงใจ หรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม เว้นแต่จะพิสูจน์ตนเองได้ว่าตนเองไม่ต้องรับผิดเพราะเหตุใด

5. ในกรณีเกิดความบกพร่องในการตรวจสอบของหน่วยงานของรัฐไม่ว่าจะเกิดจากความจงใจ หรือประมาทเลินเล่อหรือไม่นั้น รัฐก็ควรต้องเป็นผู้รับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้บริโภคด้วยเช่นกัน ควรบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยพ.ศ.2551 ให้ผู้ต้องรับผิดรวมถึงหน่วยงานผู้ที่มีหน้าที่ในการตรวจสอบด้วย เพราะยานั้นจะต้องผ่านการอนุญาตขององค์การอาหารและยาก่อนที่จะนำมาออกจำหน่ายแก่ผู้บริโภค แต่ก็ยังมีปัญหาด้านความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่ยังไม่สามารถพัฒนาได้ทันต่อความก้าวหน้าของผู้ผลิต

อย่างไรก็ตาม หากปล่อยให้รัฐเป็นผู้เฝ้าระวังติดตามควบคุมอาการอันไม่พึงประสงค์ อันเนื่องจากการใช้ยานั้น ๆ เพียงฝ่ายเดียวแล้วย่อมไม่เป็นการสะดวก และรัฐมิอาจดำเนินการให้มีประสิทธิภาพพอเพียงได้เนื่องจากปริมาณของผลิตภัณฑ์ยาที่ผลิต นำเข้าและจำหน่ายโดยผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายมีเป็นจำนวนมาก ประกอบกับกำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณที่จำกัด ประกอบทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังขาดความเชี่ยวชาญ และคุณภาพ รัฐจึงมิอาจดำเนินการได้ดีเท่าที่ควรหากปราศจากความร่วมมือของผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้จำหน่ายยานั้นๆ เช่นนั้น พระราชบัญญัติความรับผิดในสินค้าที่ไม่ปลอดภัยพ.ศ.๒๕๕๑ จึงมีประโยชน์ต่อผู้บริโภคเป็นอย่างยิ่ง

7. รายการอ้างอิง

กระทรวงสาธารณสุข, 2533. **“เรื่อง ยาที่ต้องแจ้งคำเตือนในการใช้ยาไว้ในฉลาก และที่เอกสารกำกับยา และข้อความของคำเตือน.”** ประกาศกระทรวงสาธารณสุข.

กระทรวงสาธารณสุข, 2520 ,6 มกราคม. **“เรื่อง โรคหรืออาการของโรคที่ห้ามโฆษณายาว่าสามารถบำบัดบรรเทารักษาหรือป้องกัน.”** ประกาศกระทรวงสาธารณสุข.

กิตติศักดิ์ ปรกติ,2531. **“ความรับผิดเพื่อผลิตภัณฑ์: ข้อคิดบางประการในแง่กฎหมายเปรียบเทียบ.”** แปลจาก Rechtsvergleichde Uberlegungen Zur Produckthaftung.วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จิ๊ด เศรษฐบุตร, 2549. **“หลักกฎหมายแพ่งลักษณะละเมิด.”**พิมพ์ครั้งที่5 .กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ชัยวัฒน์ วงศ์วัฒนศานต์, 2543. “**กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค.”** กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

ปิยกุล บุญเพิ่ม, 2524. **“ความรับผิดในการผลิต และการจำหน่ายสินค้า.”** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรีชา สุมาวงศ์, 2544. **“คำบรรยายลักษณะวิชากฎหมายแพ่งพาณิชย์ว่าด้วยซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้.”** กรุงเทพฯ : สำนักอบรมกฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.

ทิพยา ปาณะโกษะ, 2519. **“การควบคุมอาหารและยาเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน.”** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ไพจิตร ปุญญพันธ์, 2533. **“หลักกฎหมายละเมิด คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด เรื่องข้อสันนิษฐานความผิดตามกฎหมาย.”** กรุงเทพฯ : นิติบรรณาการ.

พรหมพัฒณ ธรรมะรัตน์จินดา, 2550. **“ใบสั่งยาอาจฆ่าคุณได้.”** แปลจาก Ray D. Strand. กรุงเทพฯ : อนิเมทกรุ๊ป.

ภัทรศักดิ์ วรรณแสง, 2529. **“ความรับผิดในความเสียหายซึ่งเกิดจากยานพาหนะอันเดินด้วยกำลังจักรกล.”** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มานิตย์ วงศ์เสรี และคณะ, 2544. **"ความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้า."** กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการสภาวิจัย.

วิชัย ธัญญพาณิชย์, 2539. **"ปัญหาการชดใช้เยียวยาความเสียหายแก่ผู้บริโภค ตาม พ.ร.บ.คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522."** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต,บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิษณุ เครืองาม, 2542. **"คำอธิบายกฎหมายว่าด้วย ซื้อขาย แลกเปลี่ยน ให้."** กรุงเทพฯ : นิติบรรณาการ.

วงวิวัฒน์ ทัศนียกุล, 2531. **"อันตรายจากยา : หลักการเบื้อง และวิธีการศึกษา."** ฝ่ายผลิตเอกสารงานสารบรรณ, คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ศิณีนาถ เกียรติกังวาฬไกล, 2531. **"ความรับผิดทางละเมิดของผู้ประกอบวิชาชีพ."** วิทยานิพนธ์ปริญญานิติศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สายสุดา นิงสานนท์, 2525, **"ความรับผิดเด็ดขาดในกฎหมายลักษณะละเมิด."** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย ,จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุษม ศุภนิตย์, 2549. **"คำอธิบายกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์."** กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____,2544. **"คำอธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค."** กรุงเทพฯ:จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

_____,2532. "**คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด."** กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.

อนันต์ จันทรโอภากร,2544. **"กฎหมายว่าด้วยความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ขาดความปลอดภัย."** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Burley and T.B. Binns, 1985. **Pharmaceutical Medicine**. London : Edward Arnold .

Davies, 1977. **Text book of Adverse Drug Reaction.** Oxford : .Oxford University Press .

Dix W. Noel and Jerry J. Phillips, 1981. **Product Liability in a Nutshell**. St Paul Minn: West Publishing Co .

Harver Teff and Colin R. Munro, 1998. **Thalidomide the Legal Aftermath.** Hants : Saxon Hourse.

ความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

VALIDITY OF SURROGACY CONTRACT

รัฐธีร์ หนูเทศ

นักศึกษา หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: i-am-dan@hotmail.com

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทนและการนำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะนิติกรรม-สัญญาที่มีอยู่ในปัจจุบันมาปรับใช้กับสัญญาตั้งรับครรภ์แทน เพื่อให้เป็นสัญญาที่มีความสมบูรณ์ รวมถึงแนวทางในการบัญญัติกฎหมายที่เหมาะสมเกี่ยวกับสัญญารับตั้งครรภ์แทนในประเทศไทย

ผลจากการศึกษาพบว่า หากสัญญารับตั้งครรภ์แทนไม่เข้าข่ายเป็นสัญญาที่มีวัตถุประสงค์ขัดต่อความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน สัญญารับตั้งครรภ์แทนจะไม่ตกเป็นโมฆะ ตามมาตรา 150 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และสามารถนำหลักกฎหมายนิติกรรม-สัญญา แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาปรับใช้ได้

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษายังพบอีกว่า เนื่องจากสัญญารับตั้งครรภ์แทนดังกล่าว เป็นสัญญาที่มีลักษณะพิเศษเฉพาะแตกต่างจากสัญญาทั่วไปอื่น ๆ เมื่อนำหลักกฎหมายนิติกรรม-สัญญา มาปรับใช้ ก็เป็นการปรับใช้ที่ยังขาดประสิทธิภาพ อาทิ คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งอาจไม่สามารถบังคับให้คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งปฏิบัติตามสัญญาได้ และยังขาดหลักเกณฑ์ที่สามารถให้ความคุ้มครองหรือแก้ไขปัญหาที่จะเกิดจากการทำสัญญารับตั้งครรภ์แทนได้อย่างครอบคลุม เป็นต้น

ดังนั้น วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ จึงมีข้อเสนอแนะด้วยว่า รัฐควรมีการบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการตั้งครรภ์แทนโดยเฉพาะ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในหลาย ๆ ประการ ขึ้นใช้บังคับต่อไป

คำสำคัญ : สัญญา การรับตั้งครรภ์แทน

ABSTRACT

The purpose of this thesis to study the validity of surrogacy contract and the application of the current Thai Civil and Commercial Code regarding general rules of contract for this particular type of contract. This thesis, additionally, studies the possibility for a new legislation of surrogacy contract to be applicable in Thailand in the future.

Following the study, if the surrogacy contract does not violate the principle of law regarding ‘good moral’ which is applicable in Thailand, it would thus not be void under Section 150 of the current Civil and

Commercial Code. However, since the surrogacy contract is independent and distinctive from any other contract, its application under the general rule of contract is somehow troublesome e.g. it may be incapable to be enforced between the parties and it is subject to insufficient rules to govern the parties' rights and obligations, etc.

This thesis, therefore, also proposes that Thailand should enact a direct and specific law for surrogacy contract which will benefit us all.

KEYWORDS: Contract, Surrogacy

1. ความเป็นมาและสภาพของปัญหา

การตั้งครรภ์แทน (Surrogacy) เป็นกระบวนการในการที่หญิงคนหนึ่งตกลงรับที่จะตั้งครรภ์ด้วยวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใดและตกลงว่าจะส่งมอบเด็กที่เกิดมานั้นให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง พร้อมกับสละสิทธิใดๆ ในความเป็นมารดาของเด็กนั้นทันทีที่เด็กกำเนิดมา การรับตั้งครรภ์แทนในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องอาศัยวิทยาการของเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์มาช่วยเสมอ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วอาจทำได้โดยการนำไข่และเชื้ออสุจิของฝ่ายคู่สมรสที่ต้องการมีบุตรนั้นมาผสมกัน แล้วนำไข่ที่ผสมแล้วนั้นไปใส่ในร่างกายของหญิงที่รับตั้งครรภ์แทนเพื่อการเจริญพันธุ์ต่อไป

ในประเทศไทยนั้น เทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ได้เจริญรุดหน้าไม่น้อยไปกว่าในต่างประเทศ ทางแพทย์ได้นำเทคโนโลยีนี้มาช่วยให้คู่สามีและภริยาที่อยู่ในภาวะมีบุตรยาก ช่วยให้มีบุตรได้ตามความประสงค์เป็นจำนวนมาก การรับตั้งครรภ์แทนจึงเกิดขึ้นพร้อมไปกับความเจริญก้าวหน้าในวิทยาการสาขานี้ แต่ประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการรับตั้งครรภ์แทนสำหรับปัญหาของประเทศไทยยังไม่มีทั้งในทางกฎหมายและทางจริยธรรมส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกับปัญหาที่เกิดขึ้นในต่างประเทศ ดังนี้ เช่น

สัญญารับตั้งครรภ์แทนเป็นสัญญาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชนหรือไม่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 150และน่าที่จะเป็นสัญญาที่มีสภาพบังคับตามกฎหมายหรือไม่

กฎหมายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาข้างต้นของไทยที่มีอยู่ในปัจจุบันล้วนแต่เป็นกฎหมายที่ถูกบัญญัติขึ้นมาเพื่อใช้กับการกำเนิดของเด็กตามธรรมชาติเท่านั้น กฎหมายที่มีอยู่จึงไม่สอดคล้องกับความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และเมื่อนำกฎหมายดังกล่าวมาปรับใช้กับการรับตั้งครรภ์แทนจึงอาจมีข้อบกพร่องและไม่สามารถขจัดปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยเกี่ยวกับสัญญารับตั้งครรภ์แทน และมาตรการควบคุมการตั้งครรภ์แทน ในทางกฎหมายจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความชัดเจนในด้านของกฎหมายและชี้ให้เห็นถึงมาตรฐาน ทางด้านจริยธรรมของสังคมไทยโดยรวมต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อให้ทราบถึงที่มาและสภาพของปัญหาเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

2. เพื่อให้ทราบถึงวิวัฒนาการทางด้านเทคโนโลยี และประวัติความเป็นมาของการรับตั้งครรภ์แทนและแนวคิดรวมทั้งทฤษฎีสัญญารับตั้งครรภ์แทน

3. เพื่อให้ทราบถึงกฎหมายภายในประเทศและกฎหมายของต่างประเทศเกี่ยวกับสัญญารับตั้งครรภ์ตั้งครรภ์แทน

4. เพื่อให้ทราบถึงปัญหาทางกฎหมายและบทวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

5. เพื่อให้ทราบถึงข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ในเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

3. สมมติฐานของการศึกษาวิจัย

การทำสัญญารับตั้งครรภ์แทน ที่เกิดขึ้นในสังคมปัจจุบันนั้น เป็นสัญญาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งถือเป็นวัตถุประสงค์ของสัญญา ในการทำนิติกรรมตามมาตรา 150 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ดังนั้นสัญญารับตั้งครรภ์แทนดังกล่าวจึงเป็นสัญญาที่ขัดต่อวัตถุประสงค์ของสัญญาย่อมเป็นโมฆะ

4. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษาถึงเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน โดยจะทำการศึกษาจาก ร่างพระราชบัญญัติการรับตั้งครรภ์แทน ร่างพระราชบัญญัติการตั้งครรภ์โดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยเรื่องนิติกรรม สัญญา และแนวความเห็นของสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา รวมไปถึงแนวคำวินิจฉัยของศาลในต่างประเทศและกฎหมายของต่างประเทศเพื่อนำมาประกอบการศึกษา

5. วิธีดำเนินการศึกษาวิจัย

ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเอกสาร (Documentary Research) ด้วยการค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลทางด้านเอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะได้มาจากหนังสือ บทความ วารสาร จุลสาร เอกสารเผยแพร่ของหน่วยงานราชการหรือหน่วยงานเอกชนต่างๆ รายงานสัมมนา รายงานวิจัย วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์กฎหมายต่างๆ อาทิเช่น ร่างพระราชบัญญัติการรับตั้งครรภ์แทน ร่างพระราชบัญญัติการตั้งครรภ์โดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตลอดจนการศึกษาข้อมูลจากตำรา บทความ วารสารต่างๆ ของต่างประเทศ รวมตลอดถึงจากข้อมูลสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงที่มาและสภาพของปัญหาเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

2. ทำให้ทราบถึงวิวัฒนาการของเทคโนโลยี และประวัติความเป็นมาของการรับตั้งครรภ์แทน แนวคิดและทฤษฎีสัญญารับตั้งครรภ์แทน

3. ทำให้ทราบถึงกฎหมายภายในประเทศและกฎหมายของต่างประเทศเกี่ยวกับสัญญารับตั้งครรภ์แทน

4. ทำให้ทราบถึงปัญหาทางกฎหมายและผลจากการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

5. ทำให้ทราบถึงข้อสรุปและข้อเสนอแนะ ในเรื่องความสมบูรณ์ของสัญญารับตั้งครรภ์แทน

7. เนื้อหาโดยสังเขป

วิทยาการความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ได้ก่อให้เกิดคุณประโยชน์แก่มนุษยชาติอย่างมหาศาล และยังแสดงให้เห็นถึงศักยภาพของมนุษย์ ในอันที่จะสามารถเอาชนะอุปสรรคต่างๆ ตามธรรมชาติบางประการได้ เทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์เป็นตัวอย่างที่ดีของความเจริญก้าวหน้าในวิทยาการสาขานี้ มนุษย์ได้เปลี่ยนแปลงกระบวนการให้การสืบพันธุ์จากเดิมที่ต้องเริ่มต้นจากการมีเพศสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายชายกับฝ่ายหญิง เป็นการสืบพันธุ์โดยไม่จำเป็นต้องมีเพศสัมพันธ์กันอีกต่อไป

การใช้เทคโนโลยีต่างๆ ล้วนแต่อาจก่อให้เกิดคุณและโทษได้ทั้งสิ้นเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ก็เช่นเดียวกันการใช้เทคโนโลยีนี้อาจช่วยให้คู่สมรสจำนวนมากสามารถมีบุตรได้ตามความประสงค์ขณะเดียวกันอาจถูกนำไปใช้ในทางที่ขัดต่อศีลธรรมโดยสิ้นเชิงก็ได้ ประเด็นปัญหาเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ในการรับตั้งครรภ์แทนเป็นประเด็นหนึ่งที่อยู่ในความสนใจของผู้คนในสังคมจำนวนมาก การใช้เทคโนโลยีนี้อาจช่วยคู่สมรสฝ่ายหญิงที่ไม่อาจตั้งครรภ์ให้สามารถมีบุตรซึ่งมีความสัมพันธ์ทางพันธุกรรมกับตนเองได้ตามปรารถนา ขณะเดียวกันก็เอื้อให้มีการใช้เนื้อตัวร่างกายของมนุษย์ในกิจกรรมที่ฝ่าฝืนต่อกฎเกณฑ์ตามธรรมชาติ เปิดโอกาสให้มีการนำบุคคลที่อยู่ในภาวะที่อ่อนแอกว่ามาใช้งานที่ไม่แตกต่างไปจากภาวะความเป็นทาสและส่งเสริมให้มีการพรากเด็กที่กำเนิดมาจากหญิงที่ตั้งครรภ์เด็กนั้น

การรับตั้งครรภ์แทนเป็นกระบวนการหนึ่งในการบำบัดภาวะมีบุตรยาก ได้เกิดขึ้นและพัฒนาไปพร้อมกับความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ ในต่างประเทศปรากฏว่าการรับตั้งครรภ์แทนมีเป็นจำนวนมาก โดยส่วนใหญ่แล้วหญิงที่รับตั้งครรภ์แทนจะส่งมอบเด็กให้แก่คู่สมรสที่ต้องการมีบุตร ส่วนกรณีที่หญิงรับตั้งครรภ์แทนเปลี่ยนใจไม่ส่งมอบเด็กให้และเกิดปัญหาเป็นคดีความฟ้องร้องในศาลต่อกันมีไม่มากนัก สำหรับในประเทศไทยนั้นความรู้เกี่ยวกับการรับตั้งครรภ์แทนได้พัฒนาพร้อมกับความก้าวหน้าทางการแพทย์ในสาขานี้เช่นเดียวกันและปริมาณการรับตั้งครรภ์แทนได้เพิ่มขึ้นตามลำดับ แต่การเก็บรวบรวมสถิติในประเทศไทยยังเป็นไปอย่างไม่มีระบบและไม่มีผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินการ

การรับตั้งครรภ์แทนเป็นกิจกรรมหนึ่งที่ก่อให้เกิดปัญหาจริยธรรมที่สลับซับซ้อน และได้แบ่งแยกความคิดเห็นของผู้คนในสังคมเป็นสองฝ่ายเสมอ ซึ่งแต่ละฝ่ายก็ต่างมีเหตุผลทางจริยธรรมเป็นเครื่องรองรับฝ่ายที่สนับสนุนการรับตั้งครรภ์แทนโดยอ้างสิทธิของคู่สมรสที่ไม่สามารถมีบุตรได้ว่ามีสิทธิในการสืบพันธุ์เช่นเดียวกับคู่สมรสอื่นที่สามารถมีบุตรได้ตามปกติและสนับสนุนสิทธิในความเป็นส่วนตัวในอันที่จะกีดกันไม่ให้รัฐเข้ามาเกี่ยวข้องการกระทำของตนเองที่ปราศจากอันตรายต่อผู้อื่น ฝ่ายนี้เห็นว่าการรับตั้งครรภ์แทนอาจก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันของคู่สมรสที่ต้องการมีบุตรและหญิงที่รับตั้งครรภ์แทนผู้อื่น ในทางตรงกันข้ามฝ่ายที่คัดค้านการรับตั้งครรภ์แทนกลับเห็นว่าการรับตั้งครรภ์แทนเป็นกิจกรรมที่ฝ่าฝืนธรรมชาติของมนุษย์ก่อให้เกิดการแสวงหาประโยชน์จากเนื้อตัวร่างกายของหญิงโดยมิชอบรวมทั้งเป็นกิจกรรมที่ไม่ต่างไปจากการซื้อขายเด็กที่จะส่งผลกระทบแก่เด็กและสังคมโดยรวม

ในต่างประเทศโดยเฉพาะประเทศที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ การรับตั้งครรภ์แทนเป็นกิจกรรมที่ถูกควบคุมอย่างเข้มงวด องค์กรวิชาชีพทางการแพทย์ด้านต่าง ๆ ล้วนแต่มีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการควบคุมไม่ให้มีการนำเทคโนโลยีนี้ไปใช้ในทางมิชอบองค์กรวิชาชีพเหล่านี้จะมีการกำหนดมาตรฐานวิชาชีพภายในองค์กรของตนเองซึ่งไม่เพียงแต่เป็นไปเพื่อกำหนดมาตรฐานในการให้บริการแก่ผู้เข้ารับ

บริการเท่านั้นแต่ยังเป็นไปเพื่อคุ้มครองสิทธิของบุคคลทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องอีกด้วย มาตรฐานทางวิชาชีพขององค์กรวิชาชีพในต่างประเทศจึงเป็นมาตรการอย่างหนึ่งที่สามารถป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากหญิงที่รับตั้งครรภ์แทน และสามารถคุ้มครองประโยชน์ของเด็กที่จะเกิดจากการรับตั้งครรภ์แทนเป็นอย่างดี

การรับตั้งครรภ์แทนได้นำไปสู่การถกเถียงปัญหาทางกฎหมายหลายประการ เช่น ความชอบด้วยกฎหมายของการรับตั้งครรภ์แทน สถานะทางกฎหมายของเด็กที่เกิดจากการรับตั้งครรภ์แทน ตลอดจนสภาพบังคับทางกฎหมายของสัญญารับตั้งครรภ์แทน ในหลายประเทศทั่วโลก มีการออกกฎหมายเกี่ยวกับการรับตั้งครรภ์แทนไว้โดยเฉพาะ[1] แต่กฎหมายเหล่านั้นก็มีความแตกต่างกันไปในแต่ละประเทศบางประเทศห้ามมิให้มีการรับตั้งครรภ์แทนอย่างเข้มงวดโดยถือว่าการรับตั้งครรภ์แทนเป็นความผิดทางอาญา[2] บางประเทศห้ามมิให้มีการรับตั้งครรภ์แทนเฉพาะการรับตั้งครรภ์แทนที่มีผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เท่านั้น[3] แต่บางประเทศกลับถือว่าการรับตั้งครรภ์แทนเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย ไม่ว่าจะมีผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยหรือไม่ก็ตาม

สำหรับประเทศไทยนั้นการรับตั้งครรภ์แทนได้ก่อให้เกิดปัญหาทางกฎหมายเช่นเดียวกับต่างประเทศ แต่ประเทศไทยยังคงไม่มีกฎหมายเกี่ยวกับการรับตั้งครรภ์แทน โดยเฉพาะการนำกฎหมายอื่นมาปรับใช้จึงก่อให้เกิดปัญหาตามมาหลายประการวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้พยายามรวบรวมปัญหาทางกฎหมายต่างๆ และสรุปว่าการนำกฎหมายที่มีอยู่ในปัจจุบันมาปรับใช้อาจก่อให้เกิดผลที่ไม่พึงประสงค์ ในบางกรณีและสมควรที่ประเทศไทยจะพิจารณาบัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการรับตั้งครรภ์แทนโดยเฉพาะ

สำหรับกรณีสัญญารับตั้งครรภ์แทนที่ต้องพิจารณาจากทฤษฎีทางสัญญาด้วยนั้นก็คือ หลักความศักดิ์สิทธิ์ของ การแสดงเจตนา (The Autonomy of the Will) หลักนี้ถือว่าบุคคลมีความเป็นอิสระที่จะแสดงเจตนาอันก่อให้เกิด สิทธิและหน้าที่ตามที่ตนเองปรารถนา เจตนาจึงเป็นแหล่งกำเนิดของสิทธิ และหน้าที่ของบุคคล หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาเป็นหลักการพื้นฐานของเสรีภาพของปัจเจกชนนิยมตามหลักกฎหมายธรรมชาติ แต่เพื่อที่จะให้สังคมมีความสงบสุข รัฐจึงต้องแทรกแซงหลักความศักดิ์สิทธิ์ของการ แสดงเจตนาในบางกรณี ได้แก่กรณีที่การนั้นขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ให้ถือว่าเป็นโมฆะ เมื่อสัญญารับตั้งครรภ์แทนเป็นสัญญาที่ขัดต่อหลักความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเป็นหลักที่สูงกว่าความศักดิ์สิทธิในการแสดงเจตนา ตามหลักความศักดิ์สิทธิในการแสดงเจตนาที่ว่า “บุคคลมีความเป็นอิสระที่จะแสดงเจตนาอันก่อให้เกิด สิทธิและหน้าที่ตามที่ตนเองปรารถนา เจตนาจึงเป็นแหล่งกำเนิดของสิทธิ และหน้าที่ของบุคคล หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาเป็นหลักการพื้นฐานของเสรีภาพของปัจเจกชน กรณีที่การนั้นขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ให้ถือว่าเป็นโมฆะ

บทสรุปเมื่อพิจารณาปัญหากฎหมายดังที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด จะเห็นได้ว่าการรับตั้งครรภ์แทนไม่ถือว่าเป็นความผิดทางอาญา เพราะว่าไม่มีกฎหมายกำหนด แม้ว่าการรับตั้งครรภ์แทนจะเป็นไปโดยมีค่าตอบแทนหรือเพื่อผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ก็ตาม แต่เมื่อหญิงที่รับตั้งครรภ์แทนให้กำเนิดทารกแล้วเด็กย่อมเป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของหญิงที่รับตั้งครรภ์แทนเท่านั้น และจะถือเป็นบุตรโดยชอบด้วยกฎหมายของสามีของหญิงที่รับ

[1] Surrogacy Arrangement Act 1985, section 2.

[2] Surrogate Parenthood Act 1988, section 3

[3] Surrogate Parenthood Act 1988 (Queensland), section 4(1)

ตั้งครรภ์แทนด้วยตามข้อสันนิษฐานของกฎหมาย ส่วนสัญญารับตั้งครรภ์แทนนั้น ไม่ว่าจะมีข้อตกลงให้ส่งมอบเด็กหรือตกลงให้หญิงที่ตั้งครรภ์แทนต้องยกเด็กให้เป็นบุตรบุญธรรมแก่คู่สมรสที่ต้องการมีบุตร ก็ล้วนแต่เป็นสัญญาที่เป็นโมฆะทั้งสิ้นเนื่องจากเป็นสัญญาที่มีวัตถุประสงค์อันเป็นการขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเป็นหลักที่สูงกว่าความศักดิ์สิทธิในการแสดงเจตนา ตามหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาที่ว่า “บุคคลมีความเป็นอิสระที่จะแสดงเจตนาอันก่อให้เกิด สิทธิและหน้าที่ตามที่ตนเองปรารถนา เจตนาจึงเป็นแหล่งกำเนิดของสิทธิ และหน้าที่ของบุคคล หลักความศักดิ์สิทธิ์ของการแสดงเจตนาเป็นหลักการพื้นฐานของเสรีภาพของปัจเจกชน กรณีที่การนั้นขัดต่อบทบัญญัติของกฎหมาย หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ให้ถือว่าเป็นโมฆะ”

ดังนั้นหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาที่เข้าทำสัญญารับตั้งครรภ์แทนของคู่สัญญานั้นจะอ้างหลักดังกล่าวนี้ไม่ได้ ผู้เขียนวิทยานิพนธ์จึงได้เสนอแนวทางต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาข้อกฎหมายเหล่านี้ ตลอดจนทางเลือกที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในประเทศไทยต่อไป

8. ข้อเสนอแนะ

เพื่อให้สัญญารับตั้งครรภ์แทนไม่เป็นสัญญาที่มีวัตถุประสงค์ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 150 โดยเป็นสัญญาที่มีความสมบูรณ์และเกิดนิติสัมพันธ์ต่อกันระหว่างคู่สัญญา ดังนี้

1. รัฐควรบัญญัติกฎหมายกำหนดให้การรับตั้งครรภ์แทนเป็นการกระทำที่ชอบด้วยกฎหมาย

2. รัฐควรนำมาตรการทางอาญามาใช้เพื่อป้องกันการแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบจากหญิงที่รับตั้งครรภ์แทนและเพื่อคุ้มครองเด็กที่จะเกิดจากการรับตั้งครรภ์แทน แต่ควรจำกัดเฉพาะการรับตั้งครรภ์แทนที่มีผลประโยชน์ในเชิงพาณิชย์เข้ามาเกี่ยวข้องเท่านั้น

3. รัฐควรบัญญัติกฎหมายเพื่อควบคุมมิให้มีการรับตั้งครรภ์แทน ด้วยการห้ามมิให้มีการจัดตั้งคนกลางหรือองค์กรใดๆ ที่มีวัตถุประสงค์ทางการค้าเพื่อช่วยเหลือให้มีการรับตั้งครรภ์แทน และห้ามมิให้มีการโฆษณาใดๆ ไม่ว่าจะเป็นไปเพื่อหาหญิงที่ต้องการรับตั้งครรภ์แทนหรือเพื่อแสดงว่าตนต้องการรับตั้งครรภ์แทนผู้อื่นด้วย

4. คู่สัญญาฝ่ายที่รับตั้งครรภ์แทน เป็นได้ทั้งหญิงโสดที่บรรลุนิติภาวะหรือหญิงที่มีสามีโดยชอบด้วยกฎหมาย หากเป็นหญิงที่มีสามีโดยชอบด้วยกฎหมายจะต้องได้รับความยินยอมหรือได้รับความเห็นชอบที่เป็นลายลักษณ์อักษรจากสามีก่อน

5. ผู้จัดการรับตั้งครรภ์แทนจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือคู่สมรสที่ต้องการมีบุตรโดยไม่มีผลประโยชน์เชิงพาณิชย์เท่านั้น

6. คู่สัญญาไม่สามารถแก้ไขและ/หรือเลิกสัญญารับตั้งครรภ์แทนได้ หลังจากได้มีการทำสัญญากันแล้ว เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากศาลเยาวชนและครอบครัว

9. รายการอ้างอิง

กมล สนธิเกษตริน, 2539. **คำอธิบายกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล.** กรุงเทพมหานคร: นิติบรรณาการ.

กานต์ กาญจนะไพบูลย์, 2550. **ปัญหาทางกฎหมายของสัญญาที่เกี่ยวข้องกับการรับตั้งครรภ์แทน.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จักรกฤษณ์ ควรพจน์ และคณะ, 2550. **การผสมเทียมโดยให้หญิงอื่นตั้งครรภ์แทน.** รายงานวิจัย (ฉบับสมบูรณ์). สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา.

ณัฐวิวรรณ อภิสิทธิ์โยธิน, 2542. **การตั้งครรภ์แทน: ปัญหาทางกฎหมายครอบครัวและมรดก.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

เดช เศวตไกรพ, 2531. "มดลูก: อวัยวะของมนุษย์สำหรับเช่า." **วารสารอัยการ**. 11: 28.

ธนา เบญจาทิกุล จำกัด, 2537. **ที่มาของกฎหมายในระบบกฎหมาย.** (ออนไลน์) จาก http://www.thanalaw.co.th/tips-law3.html

ประมวล วีรุฒนเสน, 2535. "เทคโนโลยีกับการกำเนิดชีวิต." **จุฬาลงกรณ์วารสาร**, 4: 17.

พินัย ณ นคร, 2542. **หลักกฎหมายสัญญาของประเทศอังกฤษ.** เล่าเรื่องเมืองนคร. อนุสรณ์งานพระราชทานเพลิงศพ อาจารย์นุกูล ณ นคร. กรุงเทพฯ: เพรสมิเดีย.

มงคล เตชะกำพุ, 2534. **เทคโนโลยีการย้ายฝากตัวอ่อนเพื่อการปรับปรุงพันธุ์ในปศุสัตว์.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วิชา มหาคุณ, 2537. "จริยธรรมและกฎหมายกับการกำเนิดมนุษย์โดยเทคโนโลยีแผนใหม่." **วารสารกฎหมาย.** 15 (1 ธันวาคม 2537): 18.

ศนันท์กรณ์ (จำปี) โสตถิพันธ์, 2550. **คำอธิบายนิติกรรม-สัญญา พร้อมคำอธิบายในส่วนของ พ.ร.บ. ว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 และกฎหมายใหม่ที่เกี่ยวข้อง.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สนิท ตรุกูลพราย, 2536. "ปัญหากฎหมายที่เกิดจากการผสมเทียม." **ดุลพาห**, 40: 98.

สหทยา สุนทรเกตุ, 2539. **ปัญหาทางกฎหมายของการตั้งครรภ์แทน.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุกฤษ มงคลนาวิน, 2518. "ความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชน." **บทบัณฑิตย์.** 32: 18.

Douglas, G, Law, 1991. **Fertility, and Reproduction.** London: Sweet & Maxwell.

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ ความผูกพันและแนวโน้มการลาออกของพนักงานในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATION AND MANAGEMENT FACTORS, THE EMPLOYEES ENGAGEMENT AND TURNOVER TREND IN CENTRAL MARKETING GROUP (CMG)

พรทิพา โอชพันธ์ชัย[1]

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ[2]

[1]นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม E-mail: albinalim@hotmail.com

[2]ผู้ช่วยศาสตราจารย์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม E-mail: praphan.ch@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ ความผูกพันและแนวโน้มการลาออกของพนักงานในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพัน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การและการจัดการกับความผูกพัน ระดับความผูกพัน แนวโน้มการลาออก และความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับแนวโน้มการลาออก การศึกษาครั้งนี้ได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานของบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป จำนวน 3,760 คน สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 362 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วนด้วยตำแหน่งงาน เก็บรวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ปส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุอยู่ในช่วง 26-30 ปี ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายหรือปวช. สถานภาพโสด เป็นพนักงานตำแหน่ง PC/BA อายุงานในบริษัทปัจจุบันมากกว่า 10 ปี ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านมีผลต่อความผูกพัน ยกเว้น เพศ ปัจจัยด้านองค์การและการจัดการมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกับความผูกพัน ระดับความผูกพันของพนักงานสูง แนวโน้มการลาออกต่ำ และความผูกพันมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : ความผูกพันของพนักงาน, แนวโน้มการลาออก

ABSTRACT

The objective of the study on "The Relationship between Organization and Management Factors, the Employee Engagement and Turnover Trend in Central Marketing Group (CMG)" was to examine employees' demographic factors that affect the engagement, the relationship between organizational and managerial factors and engagement, engagement level, turnover trend, and the relationship between engagement and turnover trend. This study was a survey research, covering 3,760 employees of CMG. Sample size was 362 employees, selected by proportional stratified random sampling. The data was analyzed by computer statistical package program and the statistical tools were frequency, percentage, mean, standard deviation and Pearson's Correlation Coefficient. The results of the study showed that most of the sample was female, aged between 26-30 years, single with a High School education or Vocational Certificate, working in PC/BA position and had more than 10 years of services; all demographic factors, namely, age, education, status, position, tenure affected employees engagement except gender. The organizational and managerial factors were related to employees engagement in the same direction. Engagement was high while turnover trend was low, related in the opposite direction.

KEYWORDS : Employees engagement, Turnover trend

1. บทนำ

อัตราการลาออกของพนักงาน เป็นสาเหตุที่ก่อให้เกิดความสูญเปล่าและค่าใช้จ่ายที่สูงทั้งทางตรงและทางอ้อมเพื่อสรรหาบุคลากรใหม่มาทดแทน การขาดกำลังคนเป็นปัญหาหลักในการดำเนินงานขององค์การ การดำเนินกลยุทธ์ในการธำรงรักษาพนักงานเพื่อเสริมสร้างระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์การและลดแนวโน้มการลาออกเพื่อให้พนักงานอยู่กับองค์การไปนาน ๆ นั้นเป็นที่มาของการศึกษาในครั้งนี้ จากการศึกษารวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยต่าง ๆ ซึ่งมีผู้ศึกษาและให้แนวทางไว้แล้วและพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับการลาออกมากกว่าความพึงพอใจและใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก (Turnover) ได้ดีกว่าความพึงพอใจ อีกทั้งยังเป็นหนทางหนึ่งในการธำรงรักษาพนักงานอันมีค่าขององค์การ ผู้ศึกษาจึงเลือกศึกษาความผูกพันตามแนวคิดของ Hewitt Associated ที่ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะมีลักษณะ 3 ประการ คือ ความผูกพันด้านการพูดถึงองค์การในทางที่ดี (Say) ความผูกพันด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ (Stay) และความผูกพันด้านความทุ่มเทในงานที่ทำ (Strive) เป็นแนวทางประกอบกับการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับองค์การและการจัดการจากเอกสารและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเกี่ยวกับการลาออกของพนักงานกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาเป็นปัจจัยในการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์การอย่างยั่งยืน และเสริมสร้างความผูกพันของพนักงานต่อองค์การและลดแนวโน้มการลาออกของพนักงาน การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยด้านองค์การและการจัดการที่เป็นสาเหตุของการลาออกของพนักงานประกอบกับปัจจัยตามแนวคิดของ Hewitt (2004) ทั้ง 7 ประการ ยกเว้นปัจจัยคุณภาพชีวิต คือ ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การออกแบบงาน การศึกษาและพัฒนาสายอาชีพ การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ สภาพแวดล้อมทางกายภาพ และวัฒนธรรมองค์การ และพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

2. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรเป็นพนักงานบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ปทิ้งสิ้น 3,760 คน และสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดได้ โดยใช้สูตร (ธานินทร์, 2550)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากการคำนวณทำให้ได้ขนาดตัวอย่างเท่ากับ 362 ตัวอย่าง สุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยแบ่งชั้นตามตำแหน่งงานของพนักงานเป็น 2 กลุ่ม คือ ตำแหน่งพนักงาน PC/BA ได้แก่ พนักงานขาย พนักงานขายอาวุโส และ ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขึ้นไป ได้แก่ เจ้าหน้าที่ หัวหน้างาน หัวหน้างานอาวุโส ผู้ช่วยผู้จัดการ และผู้จัดการ โดยกำหนดสัดส่วนของตัวอย่างตามขนาดของประชากรในแต่ละกลุ่มดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

รายการ	พนักงานบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป		
	จำนวนพนักงาน	ตำแหน่ง PC/BA	ตำแหน่งเจ้าหน้าที่ขึ้นไป
จำนวนประชากร	3,760 คน	2,457 คน	1,303 คน
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	362 ราย	237 ราย	125 ราย

สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำแบบสำรวจความคิดเห็นฉบับร่างเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำก่อนนำไปใช้จริง

3. อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ปจำนวน 362 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 72.7 มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ร้อยละ 29.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. ร้อยละ 36.7 มีสถานภาพเป็นโสด ร้อยละ 67.1 อยู่ในตำแหน่งงานพนักงาน PC/BA ร้อยละ 65.5 และมีอายุงานในบริษัทมากกว่า 10 ปี ร้อยละ 31.2 โดยปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความผูกพันทุกด้านยกเว้นเพศซึ่งสอดคล้องกับ ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม (2538) ชลิดา ธนากิจเจริญสุข (2551) ที่พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความผูกพันไม่แตกต่างกัน แต่ในปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน และอายุงาน ผลการศึกษาพบว่า มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับ กรกฎ พลพานิช (2540) แต่ขัดแย้งกับวิชัย เรืองหนู (2548, บทคัดย่อ) ที่พบว่า อายุ การศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงานและอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีความผูกพันไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุวรรณ รักษาวงศ์ (2548) ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

ส่วนผลการการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านองค์การและการจัดการ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมากในเกือบทุกปัจจัย เรียงจากมากไปน้อยดังนี้ 1. การทำงานเป็นทีม 2. ภาวะผู้นำ 3. วัฒนธรรมองค์การ 4. การออกแบบงาน 5. การศึกษาและพัฒนาสายอาชีพ 6. สภาพแวดล้อมทางกายภาพ ยกเว้น 7. ค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นเห็นด้วยปานกลาง และทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพัน ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กรกฎ พลพานิช (2540) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนลักษณะงาน ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน การเห็นความสำคัญของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การและ วัชรินทร์ โกมลมาลย์ (2546) พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพัน ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือ มั่นคง และพึ่งพาได้ขององค์การ ความหลากหลายในงาน บทบาทของผู้บังคับบัญชา ระบบพิจารณาความดีความชอบ การมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น สภาพของการทำงานและโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน นอกจากนั้น จารุวรรณ รักษาวงศ์ (2548) ยังพบว่าปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อน ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร ความก้าวหน้าในการทำงาน และงานที่ท้าทาย มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ และงานวิจัยของ ชลิดา ธนากิจเจริญสุข (2551) ที่พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ได้แก่ ด้านองค์การ ด้านผู้บริหาร ด้านกลุ่มทำงาน ด้านงานที่ทำ ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงาน

พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความทุ่มเทในงานที่ทำ (Strive) สูง และมีแนวโน้มการลาออกต่ำ โดยความผูกพันของพนักงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการลาออกของพนักงานในทิศทางตรงกันข้าม นั่นแสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน สามารถใช้ทำนายอัตราการเข้า-ออก

(Turnover) จากงานได้ดี ตามที่ จรัสศรี ไกรนที (2539) และสุกานดา ศุภคติสันต์ (2540) กล่าวไว้เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความคิดที่จะลาออกต่ำ และความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับการลาออก

สำหรับความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านได้ผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อาจเป็นเพราะลักษณะของธุรกิจในกลุ่มเซ็นทรัลมาร์เก็ตติ้งกรุ๊ป ผลิตภัณฑ์ส่วนใหญ่ของบริษัทเป็นผลิตภัณฑ์ที่เกี่ยวกับความสวยความงามจึงจำเป็นต้องใช้พนักงานหญิงเป็นส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 26-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่เริ่มตั้งใจทำงานอย่างจริงจังหลังจากที่ค้นหาตัวเองพบว่ามีความต้องการทำงานในสายงานใด เป็นช่วงแสวงหาความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและมีความรับผิดชอบสูงขึ้น และกลุ่มอายุที่มีค่าเฉลี่ยความผูกพันสูงที่สุดคือ อายุ 36-40 ปี ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าโดยภาพรวมแล้วคนที่มีอายุมากจะมีความผูกพันมากกว่าคนที่มีอายุน้อยกว่า ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากคนอายุมากขึ้นการจะเปลี่ยนองค์การ ย้ายงานทำได้ยากขึ้น บางคนอาจเกิดความเคยชินกับบริษัทที่ทำอยู่ บางคนคิดจะไปหางานใหม่ บริษัทอาจไม่ต้องการรับคนอายุมาก เป็นต้น มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. อาจเป็นเพราะบริษัทกำหนดคุณสมบัติไว้ในการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีตำแหน่ง PC/BA แต่กลุ่มตัวอย่างโดยรวมมีการศึกษาตั้งแต่มัธยมต้นถึงปริญญาโท โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาต้นมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การสูงที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานที่มีการศึกษาไม่สูงมากมีโอกาสเลือกงานน้อยกว่าคนที่มีการศึกษาสูงกว่าและมีข้อจำกัดในการทำงานหรือโอกาสเลือกงาน จึงทำให้คงอยู่กับองค์การและมีระดับความผูกพันกับองค์การมากกว่า มีสถานภาพเป็นโสดและมีค่าเฉลี่ยความผูกพันต่อองค์การน้อยที่สุด ซึ่งคนโสดส่วนใหญ่มักจะตัดสินใจย้ายงานง่ายกว่าพนักงานที่มีครอบครัวแล้ว และชอบอิสระ โดยพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพหย่าร้างหรือหม้ายมีค่าเฉลี่ยความผูกพันโดยรวมสูงที่สุดและสูงกว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแล้ว อาจเป็นเพราะไม่มีภาระต้องดูแลครอบครัวจึงสามารถทุ่มเทเวลาให้กับงานได้มากกว่าคนที่สมรสแล้วต้องมีภาระดูแลครอบครัว พนักงานตำแหน่ง PC/BA เป็นพนักงานขายหรือพนักงานแนะนำความงามเป็นสัดส่วนถึง 2 ใน 3 ซึ่งต้องประจำอยู่ตามเคาน์เตอร์ในห้างสรรพสินค้า และถือได้ว่าตำแหน่งนี้เป็นหัวใจของลักษณะธุรกิจขององค์การ คอยแนะนำสินค้าและบริการต่าง ๆ สำหรับลูกค้า ถือเป็นภาพลักษณ์และกำลังสำคัญในการดำเนินธุรกิจเพราะเป็นเสมือนฑูตในการสื่อสารเชื่อมโยงระหว่างลูกค้ากับบริษัท มีค่าเฉลี่ยความผูกพันทั้งในภาพรวมและทุกด้านสูงกว่าตำแหน่งพนักงานเจ้าหน้าที่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความทุ่มเทในงานมีค่าเฉลี่ยความผูกพันสูงที่สุด และมีอายุงานในบริษัทมากกว่า 10 ปี ในภาพรวมโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ (Stay) มีค่าเฉลี่ยความผูกพันสูงที่สุด ซึ่งตรงตามทฤษฎี Side-bet Theory ของ Becker & Carper ที่กล่าวไว้ว่า บุคคลเกิดความผูกพันต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นเพราะว่าได้สร้างการลงทุนไว้ ถ้าไม่ผูกพันต่อไปก็จะสูญเสียมากกว่า

เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิงมากถึงเกือบ 3 ใน 4 ประกอบกับตำแหน่งงานซึ่งเป็นสัดส่วนถึง 2 ใน 3 ของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในตำแหน่ง PC/BA หากพนักงานมีความทุ่มเทในการทำงานก็จะสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าและเมื่อลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีกับตัวพนักงานก็ย่อมส่งผลให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์การด้วย และถ้าหากองค์การสามารถสร้างความรู้สึกให้พวกเขารักและผูกพันต่อองค์การ ไม่จากองค์การไปก็ย่อมเป็นการส่งผลให้ลูกค้าเกิดความภักดีต่อผลิตภัณฑ์ขององค์การด้วยเช่นกัน ดังนั้นในการที่จะเสริมสร้างความผูกพันตามที่ Hewitt Associated เชื่อว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์การสูงจะแสดงพฤติกรรม 3 ประการ

คือ การพูดถึงองค์การในทางที่ดี ปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ และทุ่มเทในงานที่ทำแล้ว จึงศึกษาปัจจัยด้านองค์การและการจัดการที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานเพื่อให้ทราบระดับความสัมพันธ์และส่งเสริมปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและรักในองค์การต่อไป

โดยเมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านองค์การและการจัดการกับความผูกพันของพนักงานกลุ่มตัวอย่างทั้ง 7 ประการ ผลการสำรวจปรากฏว่า มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันของพนักงาน โดยแยกพิจารณาเป็นรายปัจจัยได้ดังนี้

ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานสูงที่สุดในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องนโยบายการบริหารงานที่มีความชัดเจนเหมาะสม ขั้นตอนปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานตามที่คาดหวัง มีความอบอุ่นเป็นครอบครัวเดียวกัน ความเชื่อมั่นในค่านิยมและเป้าหมายของบริษัท การให้การเคารพผู้อาวุโส ตลอดจนการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาด้วยข้อมูลเหนือความรู้สึก อาจเป็นเพราะว่าบริษัทในกลุ่มเซ็นทรัลมีวัฒธรรมองค์การเป็นแบบธุรกิจครอบครัวที่ถือว่าประสบความสำเร็จที่สุดแห่งหนึ่งในประเทศไทยและมีประวัติความเป็นมาที่ยาวนานมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป แสดงให้เห็นว่าองค์การเองมีวัฒนธรรมที่เข้มแข็งซึ่งไม่เป็นการยากที่จะเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันต่อองค์การด้วยใจ

ปัจจัยการศึกษาและพัฒนาสายอาชีพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานรองลงมาที่ระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ไม่ว่าจะเป็นการมีส่วนร่วมในการวางแผนการจัดทำสายอาชีพ การให้การสนับสนุนโอกาสเรียนรู้และเติบโตในงาน โอกาสก้าวหน้ากับงานที่ทำ การได้รับการศึกษาและพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างต่อเนื่อง แต่ในเรื่องเกณฑ์และวิธีพิจารรณาเลื่อนตำแหน่งเหมาะสมเป็นธรรมนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งจุดนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานเองมองเห็นโอกาสและการให้การสนับสนุนโอกาสไม่ว่าจะเป็นด้านการเติบโตในสายอาชีพที่ทำและการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถที่องค์การจัดให้ แต่อาจเกิดความรู้สึกว่าขั้นตอนและวิธีการยังไม่โปร่งใสเป็นธรรม ซึ่งก็เป็นธรรมชาติของพนักงานที่มักจะเปรียบเทียบสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานกับสิ่งที่ตนได้รับตามทฤษฎีความเท่าเทียมกันที่ Stacy Adams กล่าวไว้ว่าพนักงานส่วนใหญ่มักเปรียบสิ่งที่ตนได้รับกับคนอื่นและคาดว่าอย่างน้อยน่าจะมีสัดส่วนที่สมดุลกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงานและเมื่อได้น้อยกว่าก็เกิดความกดดัน ข้องใจรู้สึกไม่เป็นธรรม ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี เป็นช่วงที่เพิ่งพ้นจากช่วงแรกของวัยทำงานเริ่มค้นพบตัวตนและเส้นทางสายอาชีพที่ตรงกับความต้องการ เป็นช่วงเสริมสร้างความก้าวหน้าเริ่มตั้งใจทำงานอย่างจริงจัง แสวงหาความก้าวหน้าในงาน และเป็นช่วงอายุที่ตลาดแรงงานมีความต้องการเนื่องจากคนกลุ่มนี้จะมีประสบการณ์ในการทำงานเป็นอย่างดีและมีผลงานจากประสบการณ์ที่ผ่านมาแล้ว และเป็นช่วงที่เมื่อทำงานไปสักระยะหนึ่งก็เริ่มที่จะมีความต้องการเพิ่มพูนความรู้ ได้รับการศึกษาที่สูงขึ้น

ปัจจัยการออกแบบงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานรองลงมาเป็นลำดับที่ 3 ระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ไม่ว่าจะปีนการวางแผนการปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถและความชำนาญ การมอบหมายงานตามใบพรรณาลักษณะงาน ให้การสนับสนุนเปิดโอกาสคิดริเริ่มสร้างสรรค์และพัฒนาคุณภาพงาน เปิดโอกาสให้วางแผนปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเอง และการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ทราบ แสดงให้เห็นว่าพนักงานเกิดความรู้สึกและรับรู้ได้ถึงงานของตนที่มี

ความสำคัญ และมีคุณค่าต่อองค์การ และการที่ให้โอกาสได้วางแผนปฏิบัติงานเองยิ่งเป็นการตอกย้ำให้รับรู้ว่าองค์การรับรู้ได้ถึงความรับผิดชอบในงานของพนักงานเป็นการให้เอกสิทธิ์ในงานทำให้เกิดความภาคภูมิใจ และการมีการแจ้งผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้ทราบนั้นเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ทำให้พนักงานได้รับทราบผลการปฏิบัติงานที่แท้จริง ทำให้พนักงานได้มีโอกาสแก้ไขปรับปรุงและพัฒนางานให้ดีขึ้นและสามารถแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ทันท่วงที

ปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการ ภาวะผู้นำ และการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานรองลงมาที่ระดับต่ำและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ยกเว้นปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยค่าตอบแทนและสวัสดิการที่มีประเด็นน่าสนใจ คือ กลุ่มตัวอย่างเห็นว่าเงินเดือนที่ได้รับเหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ พอใจในนโยบายค่าตอบแทนปัจจุบันที่ให้ตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงานและประสบการณ์ พอใจในระเบียบปฏิบัติเกี่ยวกับเงินเดือน โบนัสและสวัสดิการ และเห็นว่าค่าตอบแทนรวมและสวัสดิการมีความเป็นธรรมและแข่งขันได้กับบริษัทอื่นมีความคิดเห็นในระดับปานกลางทั้งสิ้น ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานในปัจจุบันอาจคิดว่าการจัดค่าตอบแทนและสวัสดิการขององค์การยังไม่เป็นที่น่าพอใจ ยังไม่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับพนักงานได้ว่าองค์การมีปัจจัยนี้เหนือกว่าองค์การอื่น ซึ่งเมื่อมีโอกาสที่ได้รับข้อเสนอที่ดีกว่ามีโอกาสที่คนกลุ่มนี้จะจากไป แต่ในขณะนี้ยังคงอยู่กับองค์การอาจเป็นเพราะตลาดแรงงานในช่วงเศรษฐกิจปัจจุบันยังไม่อำนวยให้มีการเคลื่อนย้ายงานหรือปรับเปลี่ยนสถานะการจ้างงานเพราะอยู่ในช่วงวิกฤติแรงงาน ซึ่งความต้องการแรงงานมีข้อจำกัด ยกเว้นข้อคำถามที่ว่าภาพรวมสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลที่บริษัทจัดให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานนั้นกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งในจุดนี้อาจเป็นเพราะสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูลที่องค์การจัดให้มีความตรงใจกับกลุ่มตัวอย่าง แต่อาจไม่สามารถสนองความต้องการของพนักงานในทุกกลุ่มอายุได้เพราะมนุษย์มีความต้องการที่ไม่สิ้นสุดและขึ้นอยู่กับสถานการณ์

ปัจจัยสภาพแวดล้อมทางกายภาพ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานเป็นลำดับสุดท้ายในระดับต่ำมากและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้งเรื่องการจัดเครื่องใช้สำนักงาน อุปกรณ์ ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อการทำงาน การจัดสถานที่และบริเวณทั่วไป สถานที่ทำงานถูกจัดไว้อย่างเหมาะสมแล้ว ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานงานตำแหน่ง PC/BA คือ พนักงานขายหรือพนักงานแนะนำความงามซึ่งต้องประจำอยู่ตามเคาน์เตอร์ในห้างสรรพสินค้า ไม่ได้อยู่ประจำในสำนักงานจึงอาจให้ความคิดเห็นตามความรู้สึกของตนเองที่อยู่กับสิ่งแวดล้อมในห้างสรรพสินค้าที่มีการจัดสถานที่ไว้อย่างสวยงามเพื่อต้อนรับลูกค้า และสร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่มาใช้บริการ ดังนั้นในปัจจัยนี้ควรที่จะทำการสำรวจความคิดเห็นจากพนักงานที่ต้องประจำอยู่ในสำนักงานเป็นการเฉพาะเพื่อรับฟังความคิดเห็นนำมาปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศสอดคล้องกับการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันด้วยใจสร้างความรู้สึกเหมือนบ้านหลังที่สองที่มีความน่าอยู่ อยู่แล้วสบายทั้งกายและใจ

ระดับความผูกพันของพนักงานโดยภาพรวมพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูง และในรายด้านพบว่าด้านความทุ่มเทในงานที่ทำ (Strive) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ 4.14 รองลงมา คือด้านการพูดถึงองค์การในทางที่ดี (Say) และด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ (Stay) มีค่าเฉลี่ย คือ 3.88 และ 3.60 ตามลำดับ อาจเป็นเพราะ

พนักงานกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี ซึ่งเป็นช่วงสร้างความก้าวหน้า มีความตั้งใจและทุ่มเททำงานอย่างเต็มที่เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ และอนาคตที่สดใส

แนวโน้มการลาออกของพนักงานโดยภาพรวมพนักงานมีการลาออกต่ำ ไม่ว่าจะเป็นความตั้งใจที่จะทำงานไปจนเกษียณอายุ คิดว่าบริษัทเป็นที่น่าทำงานด้วย ไม่เคยเปิดสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อหางานอื่น คิดว่าไม่มีที่ใดเหมาะกับตนเองเท่ากับบริษัทนี้ มีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับบริษัท มีความรู้สึกผูกพัน และมั่นคง แต่สำหรับข้อคำถามที่ว่าไม่เคยมีความคิดเกี่ยวกับเรื่องที่จะลาออกจากบริษัท กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่กลับมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวโน้มการลาออกปานกลาง นั่นอาจหมายความว่า หากมีโอกาสได้งานที่อื่นที่ดีกว่าเมื่อเปรียบเทียบความคุ้มค่ากับการเริ่มงานใหม่ก็อาจจะไป แต่อาจเป็นเพราะว่าในช่วงเวลานี้เป็นช่วงที่บ้านเมืองเกิดวิกฤติทางการเมือง รัฐบาลไม่มีเสถียรภาพเท่าที่ควร อีกทั้งเกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำทั่วโลกแม้แต่ประเทศมหาอำนาจอย่างสหรัฐอเมริกาเองก็ยังไม่สามารถแก้ไขสถานการณ์ได้ จึงอาจเป็นเหตุผลให้ยังคงอยู่กับองค์การต่อไปในช่วงนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับแนวโน้มการลาออกของพนักงาน โดยภาพรวมมีระดับความสัมพันธ์สูงในทิศทางตรงกันข้าม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความผูกพันด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ (Stay) มีระดับความสัมพันธ์สูง ส่วนด้านการพูดถึงองค์การในทางที่ดี (Say) และด้านความทุ่มเทในงานที่ทำ (Strive) มีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งอาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานมากกว่า 10 ปี จึงทำให้เมื่อเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจากองค์การกับการอยู่นานและจะต้องคงสภาพความเป็นพนักงานต่อไปเพื่อรักษาผลประโยชน์ที่จะได้รับต่อไป หรืออาจเป็นกลุ่มที่อยู่ในช่วงอายุ 46 ปีขึ้นไป เป็นวัยสรรหาความมั่นคง ผลการปฏิบัติงานเริ่มคงที่ ซึ่งถ้ามองประกอบกับด้านความทุ่มเท ซึ่งเป็นด้านที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะพนักงานขาดแรงจูงใจในการทุ่มเทสร้างผลงานอาจเพราะอยู่มานาน ทำงานเดิมๆ ไม่มีแรงบันดาลใจหรือสิ่งจูงใจให้ทุ่มเท หรืออาจเป็นรูปแบบของพฤติกรรมความไม่พึงพอใจในงานที่มีวิธีการแสดงออกที่ขาดความรับผิดชอบด้วยการไม่ทุ่มเทความพยายาม เวลา กำลังกายและกำลังสติปัญญา เป็นการไม่แสดงพฤติกรรมในการทำงาน (Passivity) และเป็นพฤติกรรมที่ไม่สร้างสรรค์ (Destructiveness) ซึ่งทำให้เกิดผลลบต่อองค์การได้ ดังนั้นองค์การควรที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้คนกลุ่มนี้ ต้องวางแผนพัฒนาศักยภาพในการเป็นพี่เลี้ยง นิเทศก์งาน เป็นวิทยากรช่วยถ่ายทอดสอนงานให้กับรุ่นต่อมาเพื่อวางแผนสืบทอดตำแหน่งงานต่อไปให้เขาเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์การ และเพื่อให้พนักงานได้รับรู้ถึงความมั่นคงในอาชีพหน้าที่การงาน ควรจัดทำแผนต่อเนื่องไปจนถึงวัยหลังเกษียณให้องค์การได้ใช้ศักยภาพและประสบการณ์ที่สั่งสมในตัวของบุคคลเหล่านี้ถ่ายทอดสู่รุ่นต่อรุ่นหรือเป็นการวางแผนให้เป็นที่ปรึกษาขององค์การสำหรับผู้ที่มีศักยภาพต่อไป

4. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

1. ควรส่งเสริมความสัมพันธ์อันดี จัดให้มีการเรียนรู้วิธีทำงานเป็นทีม ให้เข้าใจบทบาทของทีมและทุกบทบาทมีความสำคัญ

2. ควรมีการประเมินผลของทีม ให้รางวัลแก่การทำงานเป็นทีม (Group base reward) ด้วย

3. ควรจัดฝึกอบรมพัฒนาผู้บังคับบัญชาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

4. ควรสร้างความภาคภูมิใจ ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญต่อการสร้างวัฒนธรรมเน้นความผูกพันด้วยใจ

5. ควรพิจารณาทุกองค์ประกอบเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและความพอใจของพนักงาน จัดปัจจัยจูงใจ จัด Job Enlargement เพื่องานลากหลายขึ้น จัด Job Enrichment เพื่อขยายความรับผิดชอบ จัดให้มีการหมุนเวียนงาน Job Rotation ให้เกิดทักษะที่หลากหลาย

6. ควรให้ความสนใจด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพประกอบมีผลต่อสุขภาพกายและจิต

7. ควรเปิดโอกาสทางด้านการศึกษา ฝึกอบรม พัฒนาทักษะ จัดตั้งศูนย์การประเมิน (Assessment Center) เชื่อมโยงกับการประเมินผลประจำปี ให้สอดคล้องตาม Job Description

8. ควรสำรวจอัตราและโครงสร้างเงินเดือนอย่างจริงจัง เพื่อปรับให้เหมาะกับสภาพปัจจุบันมากขึ้น

9. ควรจัดทำระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นพื้นฐานในการปรับค่าตอบแทนตามผลงาน ให้สอดคล้องกับใบกำหนดหน้าที่ ตำแหน่งงาน ค่างาน เป็นต้น

10. ควรเน้นรับคนด้วย Attitude Test เพื่อสรรหาคนที่มีทัศนคติเชิงบวก ซึ่งง่ายต่อการพัฒนาและสร้างค่านิยมเน้นความผูกพันด้วยใจ

11. ควรสร้างให้พนักงานเชื่อได้ว่าการอยู่กับองค์การนานขึ้นเขาจะได้รับการพัฒนาให้ประสบความสำเร็จ

12. ควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์การที่เน้นความผูกพันต่อองค์การด้วยใจ

13. ควรสร้างโอกาสในการก้าวขึ้นสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ได้รับโอกาสอย่างแท้จริงและแสดงความโปร่งใสเป็นธรรมให้ประจักษ์เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันได้

14. ควรสร้างความรับรู้ถึงคุณค่าและความสำคัญที่พนักงานทุกคนมีเพื่อให้เกิดความภาคภูมิใจ

15. ควรสำรวจความต้องการของพนักงานในทุกกลุ่มอายุเพื่อจัดสวัสดิการแบบยืดหยุ่น flexible benefit หรือ Cafeteria Benefit เพื่อให้พนักงานได้เลือกตามความต้องการ

5. รายการอ้างอิง

กรกฎ พลพานิช, 2540. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบังคับบัญชาและพนักงานวิชาชีพการตลาด บริษัทปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).** วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย ปริญญาวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จรัสศรี ไกรนที, 2539. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของหัวหน้าหอผู้ป่วย กับการยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์และโรงพยาบาลทั่วไปเขตภาคใต้ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จารุวรรณ รักษาวงศ์, 2549. **ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการกรมทรัพย์สินทางปัญญา.** ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชลิดา ธนากิจเจริญสุข, 2551. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงาน ความผูกพัน และพฤติกรรมในการทำงาน กรณีศึกษา ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธานินทร์ ศิลปจารุ, 2550. **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วี.อินเตอร์พริ้นท์.

ปรานอม กิตติดุษฎีธรรม, 2538. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันของลูกจ้างต่อองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีอุตสาหกรรมสิ่งทอประเภทการทอด้วยเส้นใยฝ้าย และเส้นใยประดิษฐ์.** วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วัชรินทร์ โกมลมาลย์, 2547. **ขวัญกำลังใจและความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักการระบายน้ำกรุงเทพมหานคร.** ปัญหาพิเศษหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิชัย เรืองหนู, บทคัดย่อ, 2548. **ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารไทยพาณิชย์.** ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุกานดา ศุภคติสันต์, 2540. **ลักษณะส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมองค์การที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาบริษัทเงินทุนในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์หลักสูตรพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Adams, J. Stacey, 1965. **"Inequity in social exchange", in Berkowitz, Leonard (Ed), Advances in Experimental Social Psychology,** 2 : 267-299.

Becker, H. S. and J. W. Carper, 1956. **Organization Psychology.** Boston : Allyn and Bacon.

Hewitt Associates, 2004. **Employee engagement: Why it matters and what you can do about it**. Chicago, IL.

ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงงานยาสูบ

RELATIONSHIP AMONG LEADERSHIP STYLES OF THE MIDDLE MANAGERS, WORK MOTIVATIONAND ORGANIZATION COMMITMENT OF STAFFS A CASE STUDY OF THAILAND TOBACCO MONOPOLY.

เรย์ณุวรรษ ทัศมาลัย[1]

จิราพร ระโหฐาน[2]

[1] วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

E-mail: tama.02@hotmail.com

[2]อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: jiraporn.ra.easte.spu.ac.th@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงงานยาสูบ ส่วนกลาง” มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษารูปแบบภาวะของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 4) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 5) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงงานยาสูบ ส่วนกลาง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานโรงงานยาสูบ กระทรวงการคลังที่ปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง ณ ปี 2551 รวมประชากรทั้งสิ้น 2,897 คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ 351 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย(Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นอิสระต่อกันโดยวิธี t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance : ANOVA) การหาความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s product moment correlation coefficient)

ผลการศึกษาสรุปได้ว่า 1) รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีรูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งงานอยู่ในระดับสูง และ มีรูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนอยู่ในระดับปานกลาง 2) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับปานกลางโดยทั้งแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจ

และแรงจูงใจจากปัจจัยอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง 3) พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ทั้งด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่และด้านบรรทัดฐานอยู่ในระดับสูง 4) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ตำแหน่งและฝ่ายในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแตกต่างกันในขณะที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกันไม่มีผลต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำ 5) รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจและแรงจูงใจจากปัจจัยอนามัย ส่วนรูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งงานไม่มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจ และแรงจูงใจจากปัจจัยอนามัย 6) ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและฝ่ายในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันโดย แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: รูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ

ABSTRACT

The purposes of this research ware to study the leadership styles of middle managers according to staffs' perception, This research consists of 5 main objectives; 1) To Study leadership styles of the middle managers to perceiving of staffs. 2) To Study personal factors effecting to perceiving of staffs. 3) To Study personal factors effecting to work motivation of staffs. 4) To Study relationship leadership styles of the middle managers and work motivation of staffs. 5) To Study relationship work motivation and organization commitment of staffs. The case study was conduct in the center part of Thailand Tobacco Monopoly. The populations in this study are 2,897 staffs' in the center part of Thailand Tobacco Monopoly who are working in the year of 2551 B.E. The 351 staffs. The research instrument was questionnaire by Likert scale 5 levels. The research data were analyzed by mean, Standard deviation (S.D.), t-test, one-way analysis of variance (ANOVA) and Person's product moment correlation coefficient.

The conclusions of this research are 1) the leadership styles of middle manager according to staffs' perception leadership behavior (moderate level), and the Task-Oriented leadership behavior (high level) and the Relationship-Oriented leadership behavior (moderate level). 2) The overview of staffs' work motivation was in moderate level while when examine in sector is found that staffs' work motivation in both hygiene and motivating factor also in a moderate level. 3) When examine in sector was found that organization commitment of staffs' in the aspect of affective commitment, continuance commitment and normative commitment were in the high level. 4) Personnel factors such as the differences of duties positions and departments have a different level of leadership styles according to staffs' perception, the differences of duties performing period was not have any effect to the leadership styles. 5) Relationship-Oriented leader have a positive relationship with work motivation in both motivation factor and hygiene factor while Task-Oriented leader was not have any relationship with work motivation. 6) Personnel factors such as the differences of duties performing period and

different departments doesn't have a differences level of work motivation, staff's from different positions have a different level of work motivation while work motivation have a positive relationship with organization commitment in a moderate level.

KEYWORDS: Leadership styles, Work motivation, Organization commitment

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อองค์การสร้างความเปลี่ยนแปลงต่อโรงงานยาสูบ ก่อให้เกิดการบั่นทอนกำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การ พนักงานยังคงต้องปฏิบัติงานให้บรรลุภารกิจหลัก ตามที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาล โดยการนำเงินส่งรัฐเพื่อใช้ในการพัฒนาประเทศ ในขณะที่องค์การได้รับกระแสการต่อต้านการผลิตบุหรี่ทั้งภาคเอกชนและภาครัฐ การร้องเรียนจากสังคมและสิ่งแวดล้อมส่งผลให้อัตราการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้นในทุกปี ผู้นำขององค์การจึงมีความสำคัญยิ่งในการสร้างแรงจูงใจเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์การ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษารูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานโดยใช้ทฤษฎีของมหาวิทยาลัยมิชิแกน (Michigan studies) โดย Rensis Likert แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory) ความผูกพันของพนักงานโดยใช้แนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Allen & Meyer และความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โรงงานยาสูบ เพื่อเป็นองค์ความรู้ที่สำคัญในรูปแบบภาวะผู้นำและเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสร้างความผูกพันธ์ต่อองค์การของพนักงานของพนักงานโรงงานยาสูบ ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบภาวะของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงาน
2. เพื่อศึกษารูปแบบภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลาง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

3. สมมติฐานการวิจัย

<u>สมมติฐานที่1</u> พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางที่แตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่2</u> พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่3</u> ปัจจัยด้านรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลาง โรงงานยาสูบ ส่วนกลาง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงาน

<u>สมมติฐานที่4</u> แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

4. ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน กรณีศึกษา โรงงานยาสูบ ส่วนกลาง โดยกำหนดระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรวม 4 สัปดาห์ เริ่มตั้งแต่วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2552 ถึงวันที่ 26 มีนาคม 2552 ซึ่งผู้วิจัยศึกษาเฉพาะพนักงานที่ปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายของโรงงานยาสูบ ส่วนกลาง

5. กรอบแนวคิด

กรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการรับรู้รู้รูปแบบภาวะผู้นำ ความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน

6. ระเบียบวิธีการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรเป็นพนักงานโรงงานยาสูบ ส่วนกลางที่ปฏิบัติงานอยู่ส่วนกลาง ณ ปี 2551 กลุ่มตัวอย่างจำนวน 351 คน โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบใช้ความน่าจะเป็น (Probability sampling techniques) โดยแบ่งเป็นสัดส่วนกับขนาดของกลุ่ม (Proportionate Stratified sampling) และสามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดโดยใช้สูตรคำนวนกลุ่มตัวอย่างของทาโร่ยามาเน่ (Taro Yamane) จากจำนวน2, 897 คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรวัดประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับโดยผู้ตอบสามารถเลือกแสดงความคิดเห็นจากเห็นด้วยมากที่สุดถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด ในช่วงคำตอบ 1 2 3 4 5

การวิเคราะข้อมูล

การวิเคราะเพื่ออธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ การวิเคราะเพื่ออธิบายคุณลักษณะรูปแบบภาวะผู้นำ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์การแต่ละด้านโดยใช้ค่าสถิติคือ ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่มตัวอย่าง ที่เป็นอิสระต่อกันโดยวิธี t-test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way analysis of variance : ANOVA) และการทดสอบเปรียบเทียบพหุคูณ เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD ด้วยโปรแกรมคำนวณทางสถิติ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านรูปแบบผู้นำของผู้บริหารระดับกลาง โรงงานยาสูบ ส่วนกลาง กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน โดยวิธีความสัมพันธ์ใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน(Pearson’s product moment correlation coefficient)

7. อภิปรายผลการวิจัย

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลของพนักงานโรงงานยาสูบ ส่วนกลาง จำนวน 351 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 โดยกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.57 เป็นพนักงานในฝ่ายโรงงานมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 73.50 และเป็นพนักงานรายเดือน 4-6 คิดเป็นร้อยละ 25.36 โดยปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งและฝ่ายในการปฏิบัติงานมีผลต่อการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำโดยส่วนใหญ่มีการรับรู้ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางเป็นรูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคน พนักงานมีระดับแรงจูงใจอยู่ในระดับมาก โดยมีระดับแรงจูงใจของปัจจัยจูงใจอยู่ในระดับมากและปัจปัยอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านตำแหน่งงานมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยรูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยแรงจูงใจจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยมีความสัมพันธ์ปานกลางกับความผูกพันธ์ต่อองค์การ โดยอธิบายผลการวิจัยได้ดังนี้

ผลการศึกษารูปแบบภาวะของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงาน จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลางเป็นรูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคน เนื่องจากลักษณะของธุรกิจเป็นโรงงานโดยลักษณะของการปฏิบัติงานในฝ่ายผลิตเป็นงานหลักซึ่งทำให้

การทำงานเป็นแบบทำงานตามใบคำสั่งงานโดยผู้บริหารระดับกลางมีการสั่งผลิตตามเป้าหมายทำให้พนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพวรรณ กาญจนะวรรณ (2540 : 79-84) ได้ศึกษาเรื่องรูปแบบการบังคับบัญชาตามการรับรู้และความต้องการของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาศึกษาเฉพาะกรณีการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชารับรู้ว่าตนเองใช้รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงานและแบบปล่อยปละละเลยน้อยกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา ขณะที่รับรู้ว่าใช้รูปแบบบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบประนีประนอม แบบทีมงานมากกว่าผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาต้องการใช้รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นคน แบบประนีประนอม แบบทีมงานมากกว่าที่ใช้อยู่ ขณะที่ต้องการใช้รูปแบบการบังคับบัญชาแบบเน้นงาน

ผลการศึกษาภาวะผู้นำตามการรับรู้ของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากผลการวิจัยกลุ่มตัวอย่างพบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปีมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี เนื่องจากในการเริ่มปฏิบัติงานใหม่ในองค์การพนักงานปฏิบัติงานน้อยกว่า 5 ปียังเป็นพนักงานใหม่ที่ยังขาดประสบการณ์และความมั่นใจในการปฏิบัติงานในองค์การ จึงต้องมีการขอรับคำแนะนำในการปฏิบัติงานและต้องการงานสอนงานบ่อยครั้ง ดังนั้นจึงต้องมีการสื่อสารเพื่อรับนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานอยู่เสมอทำให้มีการปฏิสัมพันธ์กับผู้นำ อยู่เสมอ จึงมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนสูงกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานระหว่าง 5-10 ปี โดยพนักงานรายเดือน 1-3 มีการรับรู้ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานอื่นซึ่งอธิบายได้อย่างสอดคล้องกันว่าพนักงานรายเดือน 1-3 เป็นตำแหน่งงานบรรจุของพนักงานในเริ่มต้นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นตำแหน่งที่เป็นพนักงานใหม่ต้องการให้มีการสอนงานและต้องการคำปรึกษาในการปฏิบัติงานจึงทำให้มีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนโดยพนักงานฝ่ายสำนักงานมีการรับรู้ภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมากกว่าพนักงานฝ่ายโรงงานเนื่องจากรูปแบบในการปฏิบัติงานของฝ่ายสำนักงานต้องมีการรับนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานจากผู้นำได้พบปรึกษาแนวทางปฏิบัติงานมากกว่าฝ่ายโรงงานซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานของฝ่ายโรงงานเป็นแบบทำการผลิตตามการสั่งผลิตสินค้าจึงทำให้พนักงานฝ่ายสำนักงานมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนมากกว่าฝ่ายโรงงาน ทำให้กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งงานมากกว่ารูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จรรยา ศรุติธรรม (2540) ได้ศึกษาภาวะผู้นำในหน่วยงานราชการของสำนักงาน สภาสถาบันราชภัฏ ผลจากการศึกษาพบว่า ตำแหน่ง ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ดำรงตำแหน่งปัจจุบัน มีความสัมพันธ์กับความคิดเห็นเกี่ยวกันรูปแบบภาวะผู้นำทางการบริหาร

ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานโรงงานยาสูบส่วนกลาง ที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน กล่าวคือ พนักงานที่มีตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ได้รับความยกย่องนับถือ ความสามารถรับผิดชอบในหน้าที่การงาน ได้รับค่าตอบแทน มีสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์ภายในองค์การ และได้รับนโยบายของบริษัทแตกต่างกันส่งผลให้เกิดระดับแรงจูงใจที่แตกต่างกันของพนักงาน ดังนั้นจึงมีระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุภรณ์ เภาธะทัต (2528 อ้างถึงใน สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2549 : 208) ศึกษาปัจจัยบางประการที่มีผลกระทบต่อ การจูงใจในการทำงาน ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยขอนแก่น พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่

สถานภาพ ระดับการศึกษา ภูมิลำเนา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สถาบันที่มีสถานภาพ ประเภทบุคลากร ภูมิลำเนา ต่างกัน จะมีการจูงใจที่เกิดจากปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรูปแบบภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับกลาง และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้รูปแบบภาวะผู้นำแบบมุ่งคนซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัยอธิบายได้ดังนี้ จากการศึกษาพบว่าผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานต้องการทราบความคิดเห็นของพนักงานทุกคนก่อนการตัดสินใจ และในการแสดงความคิดเห็นผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานต้องการให้ผู้ปฏิบัติงานเห็นชอบด้วย โดยการแสดงความเห็นของผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานมักเป็นไปตามเสียงข้างมากในหน่วยงาน ซึ่งผู้บริหารระดับกลางตามการรับรู้ของพนักงานยินดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพัชรินทร์ ยอดพยุง (อ้างถึงใน โฆษิต บุญทวี, 2542 : 70) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมผู้นำกับความพึงพอใจในการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีเขตภาษีเจริญ ผลการวิจัยพบว่าผู้บังคับบัญชาที่มีรูปแบบพฤติกรรมผู้นำเป็นแบบมุ่งความสัมพันธ์สามารถสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน พบว่าแรงจูงใจโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์ กับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานจากความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน พนักงานมีความภูมิใจที่จะบอกกับใครๆ ว่าเป็นส่วนหนึ่งของโรงงานยาสูบ ครอบครัวของพนักงานต้องการให้ทำงานที่โรงงานยาสูบเนื่องจากมีสวัสดิการที่ดีและมีความมั่นคง ครอบครัวของพนักงานยังมีความภาคภูมิใจในตัวพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานในโรงงานยาสูบและพนักงานมีความรู้สึกว่าสวัสดิการที่ได้รับเป็นสิ่งจูงใจที่ทำให้อยู่กับองค์การ เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การด้าน จิตใจสูงกว่าด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานตามลำดับ สอดคล้องกับงานวิจัยของรัชดาภรณ์ เด่นพงษ์พันธ์(2539) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การองค์การ โดยพบว่าแรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยค้ำจุนและด้านปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

8. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ด้านรูปแบบภาวะผู้นำ

จัดการอบรมและสัมมนาเพื่อเพิ่มศักยภาพในด้านภาวะผู้นำหรือพฤติกรรมของผู้นำเพื่อนำมาปรับใช้ในความสามารถในการสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อโดยองค์การควรมีการกำหนดนโยบายและแนวทางในการพัฒนาภาวะผู้นำ เริ่มตั้งแต่การสรรหา คัดเลือกบุคลากรที่มาดำรงตำแหน่ง และการจัดอบรมเพื่อพัฒนาภาวะผู้นำโดยพัฒนาด้านบุคลิกภาพที่สัมพันธ์กับงาน (Task-related personality traits)

ด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

มีการทบทวนเรื่องการให้รางวัล โดยการการทบทวนการจ่ายค่าตอบแทนและสิ่งจูงใจซึ่งขึ้นอยู่กับผลการปฏิบัติงาน โดยอาจเปรียบเทียบกับองค์การชั้นนำอื่นที่ การจัดผลประโยชน์และสวัสดิการที่ดีและเหมาะสมแก่พนักงาน โดยจัดระบบสวัสดิการแบบยืดหยุ่น (Flexible Benefits)

สื่อสารให้พนักงานเข้าใจนโยบายและเป้าหมายขององค์การ โดยองค์การต้องพยายามทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่านโยบายและเป้าหมายของตัวพนักงานเองมีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับนโยบายละเป้าหมายองค์การ โดยองค์การควรทำให้พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดวัตถุประสงค์ของงานในงานที่พนักงานเกี่ยวข้อง

ด้านความผูกพันต่อองค์การ

มีการยกย่องชมเชยความพยายามในการทำงานของพนักงาน การยกย่องชมเชยทีมงานและหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จ การสร้างความภาคภูมิใจในองค์การ ความรู้สึกต่อองค์การเป็นความรู้สึกเชื่อถือ ไว้วางใจที่พนักงานมีต่อองค์การว่าองค์การจะไม่ทอดทิ้ง และให้ความช่วยเหลือเมื่อพนักงานประสบปัญหา ความน่าเชื่อถือขององค์การเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานมีความมั่นใจว่าจะปฏิบัติงานได้อย่างมีเสถียรภาพ

จัดระบบการสื่อสารที่ดีภายในองค์การ เช่น ระบบ Intranet ขององค์การ กระดานถามตอบที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ระบบการสื่อสารเป็นสื่อสารแบบสองทาง (two-way communication) หนังสือพิมพ์ หนังสือเวียน หรือวารสารขององค์การ เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข่าวสารและนโยบายขององค์การ กล่องรับความคิดเห็นของพนักงานเมื่อต้องมีการปรับปรุงหรือพัฒนาองค์การเพื่อได้รับความเข้าใจความต้องการของพนักงานและนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์การ

9. รายการอ้างอิง

ณัฐยา ไพรสงบ, 2546. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ:ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต จิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

มัฆวังส์ บุญนาค, 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความผูกพันต่อองค์การของหัวหน้างานขาย**. สารนิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2548. **พฤติกรรมองค์การ** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

โศภชา อรัญวัฒน์, 2549. **หลักการจัดการ**. กรุงเทพฯ : แมคกรอฮิล.

สมคิด บางโม, 2550. **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.

Alderfer, Clayton P, 1969. **A new theory of human needs**. In Richard M. Steers and Lyman W. Porter, 1979. In Organization Behavior and Human Performance. New York: McGraw-Hill.

Fiedler, F. E, 1967. **A theory of leadership effectiveness**. New York: McGraw-Hill.

House, R. J. & Michell, R. R, 1974. **Path-goal theory of leadership. Journal of Contemporary Business.** 3: 81-97.

Maslow, Abraham H, 1954. **Motivation and personality**. New York: Harper.

Vroom, Victor H, 1964. **Work and motivation**. New York: John Wiley & Sons Inc.

ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การของ ข้าราชการตำรวจ สังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร

THE RELATIONSHIP BETWEEN JOB CHARACTERISTIC WORK EXPERIENCES ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND ORGANIZATIONAL LOYALTY OF POLICES OFFICER IN THE TRAFFIC POLICE DIVISION

สุมิตรา พรหมถาวร

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: sumitra_yui@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีต่อองค์การของ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร และการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีของข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจร กลุ่มตัวอย่างคือ ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรจำนวน 406 นาย ได้จากการคำนวณกำหนดขนาดของตัวอย่างเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา(Validity) และความเที่ยงของแบบสอบถาม(Reliability) วิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย(Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) วิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation analysis) ผลการวิจัยพบว่าค่าเฉลี่ยของตัวแปรลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน และความผูกพันต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความจงรักภักดี โดยรวมอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ พบว่า ทั้งลักษณะของงาน และประสบการณ์การทำงานของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจรต่างก็มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความจงรักภักดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

ความสำคัญ : ลักษณะของงาน ประสบการณ์ทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความจงรักภักดี

ABSTRACT

The purposes of this research is to study job characteristic, work experiences organizational commitment and organizational loyalty of a police officer of traffic police division and correlation is to study factor. The sample size of this research subject consisted of 406 polices. The instrument was developed by the

researcher which has been tested for content validity and reliability. The data were analyzed by using correlation analyze. The major findings were as follow: The level of job characteristic work experiences and organization commitment was middle. The level of organizational loyalty was high. Job characteristic was positive significantly related to organization commitment, work experiences at the .01 level. Organization commitment was positive significantly related to organization loyalty at the .01 level.

KEYWORDS: Job characteristic, Work experiences, Organizational commitment, Organizational loyalty

1. ความเป็นมา

ข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจรเป็นหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในด้านการวางแผนการจราจร รวมทั้งประสานงาน สนับสนุน ควบคุม กำกับดูแล ติดตามประเมินผลการดำเนินการด้านการอำนวยความสะดวก และงานรักษาความปลอดภัยทางด้านจราจร ลักษณะงานที่ทำ คือ งานให้การบริการแก่ประชาชน (ฝ่ายอำนวยการ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ, 2551) จากลักษณะงานของข้าราชการตำรวจเห็นได้ว่าข้าราชการตำรวจบุคลากรมีความสำคัญ และการปฏิบัติงานของบุคลากรยังส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การโดยรวมด้วย ดังนั้นการที่จะทำให้บุคลากรเกิดการทุ่มเทแรงกายแรงใจในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งองค์การตั้งไว้ และส่งเสริมให้มีแนวคิดที่จะอุทิศตนเพื่อให้งานที่ทำ นอกจากนั้นในการรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่ในองค์การก็เป็นสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง ถึงแม้ว่า ข้อมูลจากการสำรวจในปี พ.ศ. 2551 พบว่าตำรวจมีอัตราการลาออก ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2549 – พ.ศ. 2551 มีเพียงจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.46 ซึ่งเป็นปริมาณที่ต่ำ และไม่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการปฏิบัติงานก็ตาม แต่ในกรณีที่บุคลากรไม่ลาออกจากองค์การแต่มีการปรับเปลี่ยนโยกย้ายงานภายในองค์การนั้น ก็ส่งผลเสียต่อการปฏิบัติงานได้ การโยกย้ายไปปฏิบัติงานที่ตนไม่มีความชำนาญนั้นทำให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดลง ซึ่งส่งผลต่อการบรรลุเป้าหมายขององค์การได้ ดังนั้นเพื่อเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้นดังกล่าว และจากการศึกษาวิจัยพบว่าแนวคิดของ (Poter &Steer, 1983) ในด้านความผูกพันต่อองค์การส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร นอกจากนั้นแนวคิดของ (Hirschman , 1980) ในด้านความจงรักภักดียังช่วยสนับสนุนให้บุคลากรเกิดแนวคิดเรื่องการอุทิศตนเพื่อการปฏิบัติงาน และร่วมกันต่อต้านการลาออกจากองค์การ ในที่นี้รวมถึงการโยกย้ายงานภายในองค์การ กรณีของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจร

2. ความสำคัญของการศึกษา

การที่บุคลากรในองค์การปฏิบัติงานโดยปราศจาก ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีนั้นจะก่อให้เกิดปัญหาด้านการบริหารจัดการ กล่าวคือ บุคลากรมีการขาดงาน และมาสายมากขึ้น เกิดความเบื่อหน่ายในการปฏิบัติงานในหน่วยงานของตน และต้องการที่จะย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น หรือแม้แต่ความตั้งใจลาออกจากองค์การ ปัญหาเหล่านี้ล้วนก่อให้เกิดผลเสียโดยรวมต่อองค์การ นอกจากนั้นยังก่อให้เกิดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายในการสรรหา คัดเลือกบุคลากรใหม่ หรือแม้แต่ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่โยกย้ายงานก็ตาม (Poter&Steer, 1983) สำหรับปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การนั้น Steer

(1977) ได้สร้างแบบจำลองปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ประกอบด้วยกัน 3 ปัจจัย คือ 1) ลักษณะส่วนบุคคล 2) ลักษณะของงาน และ3) ประสบการณ์การทำงาน ซึ่งการศึกษาวิจัยของหลายท่าน ยังพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลนั้น มีความสัมพันธ์ และไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ขึ้นอยู่กับลักษณะขององค์การที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงไม่นำปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคลเพื่อหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ แต่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลประชากรเท่านั้น สำหรับปัจจัยที่ใช้ในการหาความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การในที่นี้มีอยู่ด้วยกัน 2 ปัจจัย คือ ลักษณะของงาน และประสบการณ์การทำงาน นอกจากนั้นยังหาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดี โดยคาดหวังให้บุคลากรเกิดความความรัก ความผูกพัน ตลอดจนความรู้สึกภูมิใจในองค์การ และหน่วยงานที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ทำให้เกิดการทุ่มเทแรงกายและแรงใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้ (Poter &Steer, 1983) ในยามที่องค์การประสบปัญหา บุคลากรก็พร้อมที่จะร่วมแก้ปัญหาไปพร้อมกับองค์การ (Hirschman, 1970)

3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสังกัดของกองบังคับการตำรวจจราจร
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ ของข้าราชการตำรวจสังกัดของกองบังคับการตำรวจจราจร
3. เพื่อศึกษาระดับความจงรักภักดีต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสังกัดของกองบังคับการตำรวจจราจร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับ ความจงรักภักดีต่อองค์การของข้าราชการตำรวจสังกัดของกองบังคับการตำรวจจราจร

4. สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
2. ประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ
3. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีต่อองค์การ

5. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจ ในระดับสัญญาบัตรและระดับประทวนในสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจร จำนวน 1,744 คน (สำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2551)

6. แนวคิดและทฤษฎี

ภาพประกอบที่ 1 กรอบทฤษฎีในการวิจัย

จากกรอบทฤษฎีในการวิจัยนี้ ได้นำแนวคิดด้านลักษณะของงาน (Job Characteristic) โดยใช้ทฤษฎีของ Hackman และOldham (1980) ใช้ในการวิจัย ซึ่งประกอบไปด้วย 5 ด้าน คือ 1) ความหลากหลายของทักษะในงาน (Skill Variety) 2) ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) 3) ความสำคัญของงาน (Task Significance) 4) ความมีอิสระในการทำงาน (Autonomy) 5) ผลป้อนกลับของงาน (Feedback) ด้านประสบการณ์ทำงาน (Work Experiences) ใช้ทฤษฎีของ Allen และ Mayer (1990) ประกอบด้วย 4 ด้าน คือ 1) ความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ (Personal Importance) 2) ความพึ่งพิงได้จากองค์การ (Organization Dependability) 3) ความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง (Met Expectation) 4) ทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์การ (Attitude about Colleague and Organization) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ใช้ทฤษฎีของ Poter &Steer (1983) เป็นความสัมพันธ์ที่เน้นด้านพฤติกรรมที่แสดงออก ซึ่งความผูกพันต่อองค์การเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์การ ก่อให้เกิดความรู้สึกอันเหนียวแน่นเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันระหว่างบุคลากรในองค์การ และระหว่างบุคลากรกับองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ความเชื่อถืออย่างแรงกล้า ที่จะยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 3) ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ ส่วนความจงรักภักดี (Organizational Loyalty) ใช้ทฤษฎีของ Hirschman (1970) กล่าวคือ บุคลากรในองค์การมีความจงรักภักดีต่อองค์การสูงย่อมทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์การตลอดไป โดยไม่คิดลาออกจากองค์การเพื่อไปอยู่กับองค์การอื่น โดยแบ่งออกเป็น 2 ด้าน คือ 1) บุคลากรเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การและต่อต้านการออกจากงานในกรณีที่องค์การอยู่ในสภาวะตกต่ำ 2) บุคลากรในองค์การรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ จากกรอบทฤษฎีในการวิจัย และแนวคิดที่ใช้นำไปสู่การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจร

7. รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็น การวิจัยเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation studies) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะของงาน ประสบการณ์การ

ทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดีของข้าราชการตำรวจกองกำกับการตำรวจจราจร และนำมาวิเคราะห์ในเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยแบบสอบถาม ด้านลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน และความจงรักภักดี พัฒนามาจากแนวคิดทฤษฎี ตำรา เอกสารต่างๆ บทความ รายงาน และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ส่วนแบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์การ ใช้มาตรวัดที่สร้างขึ้นโดย Porter (1974) (Organizational Commitment Questionnaire: OCQ) จำนวน 15 ข้อ (Cimmerians & Fournier, 2001: p.242)

8. ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจรจำนวน 1,744 คน (สำรวจเมื่อปี พ.ศ. 2551) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในครั้งนี้ได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยอิงทฤษฎีความน่าจะเป็น และใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่าง(Sampling Techniques) จากการสุ่ม ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 406 คน ในการเก็บข้อมูลเครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คำถามแบบปิดจำนวน 7 ข้อ และคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)โดยมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ มีจำนวน 67 ข้อ รวมแล้วมีข้อคำถามทั้งสิ้นจำนวน 74 ข้อ

9. ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

เมื่อสำรวจจำนวนประชากรข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจรทั้งสิ้นมีจำนวน 1,744 คน (จากการสำรวจเมื่อปี พ.ศ.2551) และกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ได้จำนวน 406 คน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire Method) และเมื่อสร้างแบบสอบถามแล้ว จึงทำการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา(Validity)โดยมีผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านตรวจสอบและให้คะแนนแบบสอบถาม ซึ่งคะแนนที่ได้จะนำมาคำนวณหาค่า (Item-Objective Congruence Index: IOC) โดยที่ค่า IOC จะต้องอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 และถ้าข้อใดมีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 ต้องทำการปรับปรุงแก้ไขก่อน และเมื่อแบบสอบถามสมบูรณ์จึงทำการทดลองแจกแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ในที่นี้ คือ ข้าราชการตำรวจสังกัดกองบังคับการตำรวจภูธรภาคที่ 1 เมื่อรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนได้แล้ว นำมาหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม(Reliability) โดยการหาค่าครอนบาค-อัลฟา (Cronbach'Alpha) ซึ่งค่าที่ได้จะต้องอยู่ระหว่าง .50 - .65 หากมีค่าตั้งแต่ .70 ขึ้นไปถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้สูง แต่ถ้ามีค่าต่ำกว่า .50 ถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้ต่ำ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546, หน้า 261) สำหรับข้อที่ได้คะแนนต่ำจะใช้วิธีตัดข้อที่มีผลกระทบต่อคะแนน (If Item Deleted) โดยโปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences) ซึ่งจากการคำนวณหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถาม พบว่า ลักษณะของงาน เท่ากับ .82 ประสบการณ์การทำงาน เท่ากับ .86 ความผูกพันต่อองค์การ เท่ากับ .55 และความจงรักภักดี เท่ากับ .88 ถือว่าเป็นแบบสอบถามที่มีความเชื่อถือได้ จากนั้นจึงทำการแจกแบบสอบถามให้แก่ตัวอย่างประชากรจริงอีกครั้ง และเมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลได้แล้วนำที่ได้มาวิเคราะห์หาร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และนำข้อมูลจากการวิเคราะห์ไปแปรผล นำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ และเป็นข้อมูลเพื่อศึกษาวิจัยในครั้งต่อไป

10. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive) เพื่ออธิบายข้อมูลด้านประชากร ซึ่งก็คือ ลักษณะส่วนบุคคล ค่าเฉลี่ย (Mean) เป็นการอธิบายข้อมูลของ ลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแปรข้อมูล แสดงการกระจายของข้อมูล และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Person's Product Moment Correlation) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ (Statistical Package for the Social Sciences)

11. ผลการศึกษา

11.1 จากการสำรวจข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการตำรวจสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจร

ตำรวจจราจรในสังกัดกองบังคับการตำรวจจราจรส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 92.9 มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 49.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 47.3 ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 70.0 ระยะเวลาในการทำงาน มากกว่า 15 ปี ร้อยละ 44.1 ดำรงตำแหน่งผู้บังคับหมู่ ร้อยละ 88.9 และมีเงินเดือนระหว่าง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 41.1

11.2 การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตาฐานของลักษณะของงาน ประสบการณ์การทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความจงรักภักดี

11.2.1 ความคิดเห็นต่อลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.37) ในด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน อยู่ในระดับสูง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.50) ในด้านความหลากหลายของทักษะในงาน อยู่ในระดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.45) และในด้านความสำคัญของงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.17)

11.2.2 ความคิดเห็นต่อประสบการณ์การทำงานโดยรวม อยู่ในระดับ ปานกลางที่มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.19) ในด้านความคาดหวังที่จะได้รับการตอบสนอง อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.59) ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ อยู่ในระดับรองลงมา มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.28) และในความพึ่งพิงได้ขององค์การ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.07)

11.2.3 ความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.32) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านรู้สึกภูมิใจที่ท่านได้ทำงานในองค์การแห่งนี้ อยู่ในระดับสูง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.66) และ ข้อที่พบว่ามีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านสามารถทำงานกับหน่วยงานอื่นได้ดีเท่ากับหน่วยงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันหากลักษณะงานที่ทำเหมือนกัน อยู่ในระดับต่ำ ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 2.34)

11.2.4 ความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์การโดยรวม อยู่ในระดับ สูง ที่มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 3.46) ในด้านความรู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ อยู่ในระดับสูง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$= 3.61) และในด้านความเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 3.34)

11.2.5 ความคิดเห็นต่อความจงรักภักดีต่อองค์การ ในด้านความเต็มใจที่จะอยู่ในองค์การ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ท่านมีความทุ่มเททำงานเพื่อให้องค์การอยู่รอดในสภาวะเศรษฐกิจ

ตกต่ำ อยู่ในระดับสูง ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.70) และ ข้อที่พบว่า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ท่านคิดว่าถ้ามีองค์การอื่นที่ให้สวัสดิการดีกว่าองค์การเดิมของท่าน ท่านจึงจะลาออก อยู่ในระดับปานกลาง ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$= 2.78)

11.3 สรุปผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรระหว่างลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ และความสัมพันธ์ของประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การและความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การ โดยใช้โปรแกรม SPSS พบว่า ลักษณะของงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก r = .494 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ประสบการณ์การทำงานกับความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก r = .241 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การกับความจงรักภักดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงบวก r = .513 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

12. สรุปผลการวิจัย

12.1 ข้อมูลทั่วไป จากจำนวนแบบสอบถาม 406 ชุด เก็บได้ 406 ชุด คิดเป็นอัตราการตอบรับ (Response Rate) เท่ากับร้อยละ 100

12.2 การทดสอบสมมุติฐาน ที่ได้จากประมวลผลด้วยโปรแกรมวิเคราะห์ทางสถิติ โดยใช้วิธีการป้อนข้อมูล (Input) ค่าเฉลี่ยได้จากกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรทั้ง 4 ตัว จะแสดงผลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในตาราง 1

ตาราง 1 สรุปผลความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และความมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัย	สมมุติฐาน 1	สมมุติฐาน 2	สมมุติฐาน 3
ลักษณะของงาน	/ (.494)	X	X
ประสบการณ์การทำงาน	X	/ (.241)	X
ความผูกพันต่อองค์การ	/ (.494)	/ (.241)	/ (.513)
ความจงรักภักดี	X	X	/(.513)

<u>หมายเหตุ</u> / = มีนัยสำคัญ x = ไม่มีนัยสำคัญ ตัวเลข = ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Person Correlation)

13. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจในสังกัดกองกำกับการตำรวจจราจรมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.37 จากมาตรส่วนประมาณค่า 5 ระดับ) ซึ่งถือว่ายังอยู่ในเกณฑ์ที่ไม่สูงนัก ดังนั้นการที่จะส่งเสริมให้มีระดับความคิดเห็นต่อลักษณะของงานสูงขึ้นได้นั้น จึงต้องมีการส่งเสริมด้านความสำคัญของงาน และให้อิสระในการปฏิบัติงาน โดยการเปิดโอกาสให้ข้าราชการได้ทดลองใช้รูปแบบปฏิบัติงานใหม่ๆ สำหรับความคิดเห็นต่อประสบการณ์การทำงานโดยรวมนั้นอยู่ในระดับปานกลาง (3.19 จากมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ) ในการที่จะส่งเสริมให้มีระดับความคิดเห็นต่อประสบการณ์การทำงานที่สูงขึ้นนั้น จำเป็นต้องมีระบบ

การประเมินผลการปฏิบัติการที่ถูกต้อง และยุติธรรมเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานต่อไป โดยถ้าข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อลักษณะของงาน และประสบการณ์ในการทำงานในระดับสูงแล้วจะก่อให้เกิดความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 กล่าวคือ ลักษณะของงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การที่ (.494) และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การที่ (.241) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติร้อยละ 99 สำหรับผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วราเพ็ญ โกมะหะวงศ์ (2544) พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยลักษณะองค์กร และปัจจัยประสบการณ์จากการทำงานในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์การ และงานวิจัยของ ศุภมิตร บัวเสนาะ (2546) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ นอกจากนั้นความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการตำรวจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.32 จากมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ) และในการที่จะส่งเสริมให้ข้าราชการตำรวจมีความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับที่สูงขึ้นได้นั้น จำเป็นต้องลดอัตราการโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น และเมื่อข้าราชการตำรวจมีความเห็นต่อความผูกพันต่อองค์การในระดับสูงแล้ว ความจงรักภักดีของข้าราชการตำรวจก็จะอยู่ในระดับสูงตามไปด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3 กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีที่ (.513) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ร้อยละ 99 และผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ แนวคิดของนักวิชาการซึ่ง (Marsh and Mannari, 1977) ได้เสนอแนวคิดในด้านความจงรักภักดี และความผูกพันต่อองค์การ กล่าวคือ ความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การต่อกัน

14. รายการอ้างอิง

วราเพ็ญ โกมะหะวงศ์, 2544. **ความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการครูในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ศุภมิตร บัวเสนาะ, 2546. **ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะงาน และปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาบริษัท ซิว – เนชั่นแนล จำกัด.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2546. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพมหานคร: เฟื่องฟ้าพริ้นติ้ง.

Allen N.J. and Mayer, J.R., 1990. "The Measurement and Antecedents to the Organization." **Journal of Occupational Psychology.** 63 : 1 – 18.

Hackman, Oldham, Richard L., 2000. **Management .** 5 th : Harcourt College Publishers.

Hirchman, Albert., 1970. **Exit Voice, and Loyalty** . Massachusetts. Harvard University Press.

Marsh, Robert, and Mannari, Hiroshi., 1977. "Organization Commitment and Turnover : A prediction Study." **Administrative Science Quarterly.** 22(March): 55 – 57.

Steer, R.M. & Porter, L.W., 1983. **Motivation & Work Behavior**. New York: Mc Graw – Hill Book.

Steer, Richard M, 1977. "Antecedents and Outcome of Organization Commitment." **Administrative Science Quarterly.** 22 (March): 46 -45.

คุณลักษณะบางประการและปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

SOME CHARACTERISTICS AND FACTORS RELATED TO WORK ADMINISTRATORS OF SCHOOL ADMINISTRATORS UNDER THE OFFICE OF CHUMPHON EDUCATIONAL SERVICE AREA 1

กรชวัล หุนตระณี

นักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: jubjoub@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ การตัดสินใจและเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา 2) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงเรียน 104 คนและรองผู้อำนวยการโรงเรียน 30 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอนได้แก่ 1) ด้านสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) ด้านภาวะผู้นำ ด้านการตัดสินใจและด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน 3) ด้านการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.840 ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำและพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหารสถานศึกษาอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและเป็นรายข้อ 2) การบริหารสถานศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการและการบริหารงานงบประมาณอยู่ในระดับมากทั้งในภาพรวมและเป็นรายข้อ ส่วนการบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 3) คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำและปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานบุคคล การบริหารงบประมาณและการบริหารทั่วไป ส่วนพฤติกรรมการตัดสินใจมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานวิชาการ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารงานทั่วไป ส่วนเพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงานไม่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา 4) ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์พฤติกรรมการบริหารงานมี 2 ปัจจัยด้วยกันคือ ปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานและเพศ ซึ่งสามารถเขียนสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ และสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้ $\hat{Y} =$ 1.037 + 0.800(คุณลักษณะด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน) - 0.099 (เพศ) และ $\hat{Z} =$ 0.851(คุณลักษณะด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน) - 0.089 (เพศ)

คำสำคัญ : ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ เทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

ABSTRACT

The purposes of this research were to study 1) personnel factors, leadership style, decision making and administrative technique by using school based management that were related to the management administration of school administrators 2) to make forecasting equation the administration of school administrators under Chumporn Educational Service Area 1. The sampling groups in this research included 104 school directors, 30 school vice directors. The instruments used in this research was a questionnaire. It consisted of 3 parts : 1) the status of questionnaire answerers 2) leadership style, decision making and administrative technique by using school based management 3) administration of school administrators. Checking the quality of the questionnaire with the reliability equal 0.840. The results of research were found that 1) Overview of leadership and decision-making behavior of school administrators were in high level. For factor of administrative technique by using school based management was in high level for both overview and some items. 2) School administration in academic management and budget management were in high level for both overview and some items. For overview of personal management and general management were in high level. 3) Characteristics of leadership and factor of administrative technique by using school based management had related to administration of school administrators in academic management, personal management, budget management, and general management. For decision-making behaviors had related to academic management but had not related to budget management, personal management and general management. For sex, level of education and work experience had not related to administration of school administrators. 4) Factor that affected to forecast in administrative behaviors of school administrators had 2 factors : the administrative technique by using school based management and sex which could write the forecasting equation in term of raw score and forecasting equation in term of standard score as follows: $\hat{Y}$ = 1.037 + 0.800 (Characteristic of administrative technique by using school based management) – 0.099 (sex) and $\hat{Z}$ = 0.851 (Characteristic of administrative technique by using school based management) – 0.089 (sex)

KEYWORDS: Leadership, Decision making, School - based management, The Tasks of Basic School' Administrators

1. ความสำคัญของการศึกษา

การที่ประเทศไทยจะเจริญก้าวหน้าทัดเทียมประเทศอื่นๆ ในด้านเศรษฐกิจ ก็ต้องอาศัยประชากรที่มีความรู้ความสามารถมาผลักดันให้เกิดวิทยาการและเทคโนโลยีใหม่ๆ การที่ประชากรจะมีความรู้ก็ต้องอาศัยการศึกษาเรียนรู้เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ รัฐบาลจึงผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่

แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ให้มีการจัดการศึกษา และกระจายอำนาจการจัดการศึกษาไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง ซึ่งผู้บริหารสถานศึกษาเป็นผู้นำที่จะพาบุคลากรและการดำเนินงานภายในโรงเรียนไปสู่เป้าหมาย มีการดำเนินงานบริหารสถานศึกษา เพื่อที่จะทำให้โรงเรียนสามารถดำเนินการให้ผ่านมาตรฐานของสมศ. โดยจะต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาคุณลักษณะและปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยเลือกศึกษาภาวะผู้นำของผู้บริหารซึ่งเป็นบุคลิกลักษณะที่แสดงถึงความสามารถในการบริหารงาน การตัดสินใจซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญในการเลือกทางเลือกจากหลายๆ ทางเพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมในการบริหารงาน และการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ซึ่งเป็นการบริหารที่มีหลักการในการดำเนินงานตรงกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 เพื่อต้องการทราบว่าคุณลักษณะได้ศึกษานั้นสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารในสถานศึกษาหรือไม่ ซึ่งจะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารได้นำไปพัฒนา ปรับปรุงและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมในการบริหารงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ภาวะผู้นำ การตัดสินใจ และเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

2. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์การบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

2. ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

3. การตัดสินใจ มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

4. เทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1

5. ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างคำนวณจากสูตรของยามาเน่ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ค่าความคลาดเคลื่อน .05 จากนั้นใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นสูง (Stratified Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้อำนวยการโรงเรียน 104 คน และรองผู้อำนวยการโรงเรียน 30 คน จากโรงเรียน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 จำนวน 104 โรงเรียน

6. เอกสารที่เกี่ยวข้องและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ภาวะผู้นำ หมายถึง บุคลิกลักษณะและความเป็นผู้นำของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 ที่แสดงถึงความสามารถในการบริหารตามทฤษฎีกระบวนการบริหารและความมีอิทธิพลในการนำผู้อื่นได้ในสถานการณ์ต่างๆ โดยการจูงใจให้ผู้ร่วมงานเกิดแรงจูงใจภายใน เพื่อให้เพื่อนร่วมงานพอใจให้ความร่วมมือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ และใช้ความพยายามของตนในการปฏิบัติงาน โดยทุ่มกำลังความคิดกำลังความรู้ความ สามารถในการช่วยกันแก้ปัญหา เพื่อมุ่งสู่ความมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ผู้นำที่เน้นผลงาน (Production-Centered Leader) และ 2) ผู้นำที่เน้นผู้ปฏิบัติงาน (Employee-Centered Leader)

การตัดสินใจ หมายถึง พฤติกรรมที่สำคัญของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 ที่จะต้องใช้ศาสตร์และศิลป์ รวมทั้งข้อมูลและประสบการณ์ในการเลือกทางเลือกจากหลายๆ ทางที่จะทำให้บรรลุตามจุดประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ขององค์กรอย่างมีคุณภาพ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ การตัดสินใจโดยคนเดียว (decision by individual) และการตัดสินใจโดยกลุ่ม (decision by groups)

เทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน หมายถึง วิธีการในการบริหารงานภายในโรงเรียนของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 ในการวิจัยครั้งนี้คือเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ 1) การกระจายอำนาจ 2) การมีส่วนร่วม 3) การคืนอำนาจการจัดการศึกษาให้ประชาชน 4) การบริหารตนเอง และ 5) การตรวจสอบและถ่วงดุล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วาสนา สามศรีทอง (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียน สังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12 พบว่า คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนและการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ส่วนสุนทร พงษ์ใหญ่ (2548, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขต

พื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 พบว่า ระดับพฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

7. เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน ตอนที่ 2 คุณลักษณะของผู้บริหารด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจและเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ตอนที่ 3 สอบถามเกี่ยวกับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา แบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท (Likert) โดยแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.840

8. วิธีเก็บรวบรวมงานวิจัย

ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยขอความร่วมมือจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชุมพร เขต 1 ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามคือผู้อำนวยการสถานศึกษาและรองผู้อำนวยการสถานศึกษา ท่านละ 1 ฉบับ โดยภายในซองจะบรรจุแบบสอบถามและซองติดแสตมป์เพื่อส่งคืนแบบสอบถามมายังผู้วิจัยทางไปรษณีย์ เมื่อได้แบบสอบถามคืน ผู้วิจัยนำผลการตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าสถิติ

9. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามด้านเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน

2. ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ การตัดสินใจ เทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน และพฤติกรรมการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไป

3. ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson’s Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหาร

4. ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา

10. ผลการวิจัย

1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 84.33 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 73.88 และมีประสบการณ์ทำงานสูงกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.12

2. คุณลักษณะด้านต่างๆ

2.1 ด้านภาวะผู้นำ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูง ทั้งภาพรวมและเป็นรายข้อ โดยมีการกำหนดจุดมุ่งหมายในการทำงานและในการปฏิบัติงานทุกครั้ง ชี้แจงจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงาน คอยประสานงานในการดำเนินงานให้อยู่ในทิศทางเดียวกัน มีการนิเทศและติดตามการดำเนินงานของผู้ร่วมงานทุกคนอย่างใกล้ชิด มอบหมายงาน ให้เกียรติ ยกย่อง ให้ความสำคัญและมีความเห็นอกเห็นใจผู้ร่วมงานทุกคนเท่าเทียมกัน

2.2 ด้านการตัดสินใจ พบว่า พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีพฤติกรรมการให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมมาก มีการแก้ไขความขัดแย้งของผู้ร่วมงานโดยไม่อาศัยความคิดของตนเองเป็นหลัก เน้นการตัดสินใจโดยให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการปรึกษา จูงใจ และขอความร่วมมือผู้ร่วมงานในการตัดสินใจ

2.3 ด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษาใช้เทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน อยู่ในระดับมาก ส่วนการดำเนินงานบริหารสถานศึกษา

2.4 ด้านการบริหารงานวิชาการ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษา มีพฤติกรรมที่จะเอาใจใส่หรือให้ความสนใจ และปฏิบัติการบริหารงานวิชาการอยู่ในระดับมาก

2.5 ด้านการบริหารงานงบประมาณ พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมที่จะเอาใจใส่ หรือให้ความสนใจและปฏิบัติการบริหารงานงบประมาณอยู่ในระดับมาก

2.6 ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมที่จะเอาใจใส่ หรือให้ความสนใจและปฏิบัติการบริหารงานบุคคลอยู่ในระดับมาก

2.7 ด้านบริหารทั่วไป พบว่า ผู้บริหารสถานศึกษามีพฤติกรรมที่จะเอาใจใส่ หรือให้ความสนใจและปฏิบัติการบริหารทั่วไปอยู่ในระดับมาก

3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า พฤติกรรมด้านการบริหารของผู้บริหารสถานศึกษามีความสัมพันธ์ทางบวกกับภาวะผู้นำ พฤติกรรมการตัดสินใจ และปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา นอกจากนี้ยังพบว่าบุคลิกภาพของผู้นำในด้านคุณลักษณะด้านภาวะผู้นำ พฤติกรรมการตัดสินใจและปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานมีความสัมพันธ์กัน ส่วนการบริหารสถานศึกษาด้านการบริหารงานวิชาการ, การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไปมีความสัมพันธ์กัน โดยที่การบริหารงานงบประมาณไม่มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการ แต่สัมพันธ์กับการบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า ภาวะผู้นำและเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานมีความสัมพันธ์กับการบริหารสถานศึกษา ทั้ง 4 ด้าน ส่วนบุคลิกของผู้บริหารสถานศึกษาด้านพฤติกรรมการตัดสินใจ มีความสัมพันธ์เฉพาะการบริหารงานวิชาการ แต่ไม่สัมพันธ์กับการบริหารงานงบประมาณ, การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป

4. วิเคราะห์ปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา สำหรับการสร้างสมการพยากรณ์ โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเป็นขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.858 ได้สมการดังนี้

สมการถดถอยที่คำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ (b)

$\hat{Y} =$ 1.037 + 0.800(ปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน) - 0.099(เพศ)

สมการถดถอยที่คำนวณจากค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐานของตัวแปรพยากรณ์ (Beta)

$\hat{Z} =$ 0.851(ปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน) - 0.089 (เพศ)

11. สรุปผลและอภิปรายผล

1. จากสมการพยากรณ์ เพศหญิงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจเนื่องมาจากการที่ผู้บริหารเป็นผู้หญิง มักจะมีบุคลิกภาพที่ใจดี มีเมตตา อ่อนโยน ให้ความเป็นกันเอง ซึ่งทำให้ครูผู้ใต้บังคับบัญชากล้าที่จะเข้ามาปรึกษาหารือในเรื่องปัญหาในการดำเนินงานการเรียนการสอนมากกว่าผู้บริหารที่เป็นชาย ทำให้ผลจากการวิจัยในสมการพยากรณ์ปรากฏว่าเพศหญิงมีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจีรวรรณ พัฒนภักดี (2550, หน้า 84) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการทำงานของข้าราชการครู และได้พบว่าเพศหญิง เป็นตัวแปรหนึ่งในหลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

2. ระดับการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน ไม่สัมพันธ์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา ซึ่งอาจจะเป็นเพราะว่าในการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษานั้น จะต้องใช้ความรู้ความเข้าใจในตัวปัญหาของการปฏิบัติงานขณะนั้นๆ หรือความร่วมมือร่วมใจของผู้บริหารสถานศึกษาและผู้ร่วมงานในการแก้ปัญหาหรือบริหารงานในด้านต่างๆ มากกว่าความรู้ในหนังสือหรือที่เรียนมาหรือประสบการณ์ที่ทำงานมายาวนานแต่ไม่เคยปฏิบัติงานได้สำเร็จบรรลุเป้าหมาย

3. ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีภาวะผู้นำอยู่ในระดับสูงทั้งภาพรวมและเป็นรายข้อ มีความสัมพันธ์กับการบริหารงานในด้านการบริหารงานวิชาการ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการบริหารงานงบประมาณและด้านการบริหารทั่วไป ซึ่งอาจเป็นเพราะในองค์กรหรือหน่วยงานใดๆ จำเป็นที่จะต้องมีผู้นำหรือผู้บริหาร ซึ่งถือว่าเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญมากที่สุด เป็นเสาหลักขององค์กร โดยจะต้องเป็นผู้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล มีทั้งศาสตร์และศิลป์ในการบริหารงาน สามารถจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เพื่อนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายที่ได้ตั้งไว้ จึงทำให้ผลงานวิจัยออกมาว่า ภาวะผู้นำสัมพันธ์กับการบริหารงาน

4. พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมมีพฤติกรรมการให้ผู้อื่นเข้ามามีส่วนร่วมมาก และสัมพันธ์กับการบริหารงานวิชาการ แต่ไม่สัมพันธ์กับการบริหารงานงบประมาณ, การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป อาจเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้ครูเข้ามาร่วมในการตัดสินใจ ในการบริหารงานวิชาการมากกว่าการบริหารด้านอื่น ๆ เพราะตัวครูสามารถเข้าใจการการดำเนินการสอนและเข้าใจในการบริหารงานวิชาการอย่างลึกซึ้ง โดยจากการจัดการเรียนการสอนนั้น ครูจะเข้าใจถึงสภาพปัญหาและความต้องการแก้ไขปัญหาที่เร่งด่วนในด้านวิชาการ จึงทำให้ผู้บริหารต้องการครูเข้ามาเพื่อให้ข้อเสนอแนะแสวงหาทางเลือก ติติง ชี้แนะ เพื่อช่วยในการตัดสินใจในการบริหารงานวิชาการมากกว่าด้านๆ อื่น แต่ถ้าหากผู้บริหารเลือกการตัดสินใจเพียงคนเดียวนั้น ก็อาจพบปัญหาเพียงบางส่วน มองไม่เห็นปัญหาที่เป็นแก่นแท้ของความจริง เพราะผู้บริหารเองก็ไม่ได้ดำเนินการสอนด้วยตัวเอง อาจทำให้มองข้ามปัญหาจุดเล็กๆ ที่สำคัญไปได้ หรืออาจจะเป็นเพราะว่าการตัดสินใจในการดำเนินงานบริหารในด้านการบริหารงานงบประมาณ การบริหารงาน

บุคคลการบริหารทั่วไปนั้น เป็นไปตามระเบียบ กฎเกณฑ์ที่ทางกระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดไว้ ผลการวิจัยจึงออกมาว่าการตัดสินใจไม่สัมพันธ์ต่อการการบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป

5. ปัจจัยด้านเทคนิคการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของผู้บริหารสถานศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากและสัมพันธ์กับการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษา อาจเป็นเพราะในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (กระทรวงศึกษาธิการ, หน้า 27) ในมาตรา 39 ให้กระทรวงกระจายอำนาจการบริหารและการจัดการศึกษา ทั้งด้านวิชาการ งบประมาณ การบริหารงานบุคคลและการบริหารทั่วไป ไปยังคณะกรรมการและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาและสถานศึกษาในเขตพื้นที่การศึกษาโดยตรง จึงทำให้ลักษณะการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาใช้เทคนิคการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน ซึ่งแทรกซึมอยู่ในการบริหารงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ที่ต้องปฏิบัติตาม

12. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานระดับสูง

หน่วยงานระดับสูงควรมีการอบรมสัมมนาเพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจในการบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน หรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในการบริหารสถานศึกษาไปยังตัวแทนชุมชน ผู้บริหารสถานศึกษา ครู และผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เพื่อให้มีความเข้าใจไปแนวทางเดียวกัน

ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารสถานศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาควรเลือกใช้วิธีการตัดสินใจให้เหมาะสมกับการดำเนินงานในการบริหารงานด้านอื่นๆ ด้วยเช่นกัน และควรจะให้ครูเข้ามามีส่วนในการตัดสินใจในการบริหารงานด้านอื่นๆ รวมทั้งควรมีการประชุมครูและผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อหาทิศทางในการบริหารงานภายในสถานศึกษา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาคุณลักษณะหรือปัจจัยที่คาดว่าจะสัมพันธ์ต่อการบริหารงานของผู้บริหารสถานศึกษาด้านอื่นๆ เช่น ขนาดโรงเรียน เงินเดือนค่าตอบแทน แรงจูงใจในการทำงาน ขวัญกำลังใจ การมีส่วนร่วมของชุมชนหรือผู้ร่วมงานภายในสถานศึกษา หรือเทคนิคการบริหารงานในสถานศึกษาด้านต่างๆ เพื่อดูว่าปัจจัยใจใดอีกบ้างที่มีความสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษามากน้อยเพียงใด

13. รายการอ้างอิง

จีรวรรณ พัฒนภักดี, 2550. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กบพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วาสนา สามศรีทอง, 2546. **คุณลักษณะผู้นำของผู้บริหาร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิชาการในโรงเรียนสังกัดเทศบาลและเมืองพัทยา เขตการศึกษา 12**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สำนักนิติการ, สำนักงานปลัดกระทรวงศึกษาธิการ, 2548. **รวมกฎหมายเพื่อการบริหารการศึกษา**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อักษรไทย (น.ส.พ. ฟ้าเมืองไทย).

สุนทร พงษ์ใหญ่. (2548). **พฤติกรรมการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบุรี เขต 2**. วิยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.

ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่

TEENAGERS' ATTITUDE TOWARD THE INFLUENCE OF PAPARAZZI MAGAZINES

ธนัชชา โสมเกษตรินทร์[1]

ดร.วรัชญ์ ครุจิต[2]

[1] นักศึกษา หลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: shehothits@hotmail.com

[2] ผู้อำนวยการหลักสูตรนิเทศศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: warat.ka@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่" เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับ 2) ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ และ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ พฤติกรรมการเปิดรับ กับทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จำนวน 20 คน เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 13 – 21 ปี ในเขตกรุงเทพฯ ผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า

พฤติกรรมการเปิดรับ ส่วนใหญ่นิยมอ่านนิตยสารกอสซิบ สตาร์ ความถี่ในการเปิดอ่าน 1 – 2 ครั้ง/สัปดาห์ ตัดสินใจอ่านและซื้อจากภาพ และ หน้าปก โดยชื่นชอบคอลัมน์ภาพหลุด ภาพลับ ภาพเซ็กซี่ หวือหวาของดารามากที่สุด

ทัศนคติต่อการใช้ประโยชน์ ผู้อ่านได้รับความบันเทิง สนุกสนาน และช่วยผ่อนคลายความตรึงเครียด ทัศนคติด้านเนื้อหา เนื้อหาอาจสร้างความเข้าใจผิดต่อตัวดารา และละเมิดสิทธิส่วนบุคคลมากเกินไป ทัศนคติด้านผลกระทบต่อผู้อ่าน พบว่า ภาพและเนื้อหากระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการเลียนแบบ และต้องการมีรูปร่างที่ดี หรือ เซ็กซี่เหมือนกับดารา ทั้งภาษายังมีความรุนแรง หยาบคาย ส่งเสริมให้ใช้ภาษาที่ผิดๆ ในด้านพฤติกรรม ความรุนแรงเนื้อหาในนิตยสารอาจเป็นตัวปลูกฝังให้ผู้อ่านนำพฤติกรรมนั้นไปใช้ในชีวิตประจำวัน และทัศนคติด้านผลกระทบต่อการสร้างค่านิยม พบว่า นิตยสารประเภทนี้จะเป็นตัวปลูกฝังค่านิยมให้ผู้อ่านเกิดการเลียนแบบการแต่งกายตามศิลปิน ดารา และต้องการที่จะใช้สินค้าเหมือนกับศิลปินดารา

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ กับผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ พบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการใช้ประโยชน์ การใช้สินค้าที่โฆษณาจะส่งผลให้ผู้อ่านเลียนแบบดารา หรือพรีเซ็นเตอร์ในการใช้สินค้าที่โฆษณาในนิตยสาร และ การเป็นศิลปินดารามีชีวิตที่มี

ความสุข ในขณะที่ เพศ มีความสัมพันธ์กับการใช้คำพูดหรือการกระทำที่รุนแรงของดาราเมื่อมีความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่ยอมรับได้

ด้านพฤติกรรมการเปิดรับกับผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ พบว่า ความถี่ในการเปิดรับ มีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติด้านผลกระทบต่อผู้อ่าน และผลกระทบต่อการสร้างค่านิยม หลังอ่านเห็นว่าการเป็นศิลปิน ดารา มีชีวิตที่มีความสุข

คำสำคัญ : ทัศนคติของวัยรุ่น ผลกระทบของนิตยสารปาปารัซซี่

ABSTRACT

The research "Teenagers' Attitude toward the Influence of Paparazzi Magazines" was a survey research whose objectives were to study 1) the teenagers' exposure and attitude toward the influence of paparazzi magazines, 2) the relationship between demographic characteristics and exposure to paparazzi magazines and 3) the attitude toward the influence of paparazzi magazine.

The researcher used 400 copies of questionnaires as the research tool, and also did 20 in-depth interviews. The samples used in this study were teenagers in Bangkok aged between 13-21 years old. The result was as follows:

Regarding the exposure to the magazine, *Gossip Star* was found to be most read. Most of the samples read the paparazzi magazine 1-2 times/ week. Pictures and cover page were the main reasons for buying and reading the magazines. The favorite columns were hidden pictures, secret pictures and sexy pictures of the celebrities.

The attitude toward the benefit of paparazzi magazines, teenagers thought that the magazines can create entertainment, amusement and relaxation for readers. At the same time, the contents could cause a misunderstanding toward the stars and violate the personal rights.

The attitude toward the effects of paparazzi magazines, The teenagers thought the magazines' pictures and contents can arouse imitation of behavior and the need of having a good shape or sexy body as the star. Teenagers also thought that the language used in the magazines was aggressive and rude which could encourage teenagers to use it in everyday life.

The attitude toward the building of values, teenagers thought that paparazzi magazines could cause the reader to imitate the stars' fashion style and accessories.

The relationship analysis found that income was related to the attitude toward the benefit of paparazzi magazines. The teenagers thought that using the advertised products would make them be the same as the stars or presenters, and being a star was a happy life. The teenagers of different sexes thought differently regarding how they thought about the stars' usage of impolite or rude words. The frequency of exposure to the magazines

is found to be related to the attitude toward the effects and the building of values. Teenagers who read paparazzi thought that being a star would bring them a happy life.

KEYWORDS: Teenagers' attitude, the Influence of paparazzi magazine.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันมนุษย์กำลังเผชิญกับสภาวะความตึงเครียดอันเนื่องมาจากปัญหาในด้านต่างๆ การเปิดรับ "ข่าวบันเทิง" จากสื่อบันเทิง อาทิ สื่อวิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร อินเตอร์เน็ต ฯลฯ จึงเป็นหนึ่งทางเลือก ที่ประชาชนเลือกเปิดรับ เพื่อนำมาช่วยบรรเทาภาวะความตึงเครียด จากผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มวัยรุ่น นิสิตนักศึกษาเกี่ยวกับความนิยมในการอ่านข่าวประเภทต่างๆ จากหนังสือพิมพ์ พบว่า นิสิต นักศึกษานิยมอ่านข่าวหน้าหนึ่งมากที่สุด รองลงมาคือข่าวบันเทิง ในขณะที่ข่าวเกี่ยวกับการศึกษา มีอัตราการเปิดรับค่อนข้างน้อย (สำนักงานวิจัยเอแบคโพลล์, 2550)

ด้านพฤติกรรมการเปิดรับข่าวบันเทิงของวัยรุ่น จากการวิจัยของบริษัทนาโน เซิร์ช จำกัด (อ้างถึงในนิตยสารบิสิเนสไทย, (ออนไลน์) 2550) พบว่า กลุ่มวัยรุ่น ที่มีอายุระหว่าง 16-20 ปี ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงนิยมเปิดรับข่าวบันเทิงจากสื่อนิตยสารบันเทิงมากที่สุด ในปัจจุบันนิตยสารบันเทิงที่กำลังได้รับความนิยมจากผู้อ่านเป็นอย่างมาก คือ นิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ เป็นนิตยสารที่มุ่งเน้นการนำเสนอด้วยภาพแอบถ่าย (Paparazzi) และภาพหลุดๆ ภาพเซ็กซี่ (Snapshot/ Candid) ของดารา นักร้อง และเรื่องราวของคนในวงการบันเทิงแบบเจาะลึก ข่าวอักษรย่อ ทั้งยังมีการใช้ภาษาในการนำเสนอที่ค่อนข้างรุนแรง สองแง่สองง่าม

สำหรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ที่ได้รับความสนใจจากผู้อ่าน ค่อนข้างสูงในปัจจุบัน คือ นิตยสารซุบซิบ นิตยสารกอสซิบสตาร์ นิตยสารสตาร์นิวส์ และ นิตยสารสตาร์คลิป ซึ่งนิตยสารแต่ละฉบับต่างนำเรื่องราวที่เป็นที่สนใจของประชาชน ทั้งภาพและเนื้อหาทั้งด้านบวกและด้านลบมาเป็นกลยุทธ์นำเสนอเพื่อดึงดูดใจผู้อ่าน ในส่วนของเนื้อหาด้านบวก มีการนำเสนอเรื่องราวของศิลปินดารา ที่มีความประพฤติที่ดีงามควรเอาเป็นแบบอย่างในสังคม อาทิ ศิลปิน-ดาราได้รับรางวัลจากความสามารถ ดาราลูกกตัญญูที่ทำงานเพื่อช่วยเหลือ แต่บางภาพ บางเนื้อหา ในนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ก็มีการนำเสนอเรื่องราว ในแง่มุมที่รุนแรง ก้าวร้าว หรือกระตุ้นให้เกิดการเลียนพฤติกรรมดารา เช่น ดาราทะเลาะกันแย่งคนรัก ศิลปินมีคนรักหลายคน หรือ ดาราแต่งกายด้วยชุดที่มีเสื้อผ้าน้อยชิ้น ฯลฯ จนทำให้นักวิชาการทางสังคมหลายๆ ท่าน และเครือข่ายครอบครัว รู้สึกเป็นห่วงว่านิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ จะเป็นตัวปลูกฝังค่านิยมทางสังคมให้กับวัยรุ่นเกิดการเลียนแบบพฤติกรรม

ดังนั้นเมื่อเกิดประเด็นต่างๆ มากมายเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวบันเทิงในนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ทั้งในด้านบวกและด้านลบ และเนื่องด้วยผู้วิจัยเองเป็นผู้สื่อข่าวสายบันเทิง จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึง ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ผลการวิจัยเรื่องดังกล่าวนี้ จะเป็นข้อมูลและแนวทาง ในการพัฒนารูปแบบการนำเสนอข่าวบันเทิง ในนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ให้มีความเหมาะสม ทั้งด้านภาพ เนื้อหา ภาษา ฯลฯ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้อ่าน และส่งผลกระทบต่อผู้อ่านโดยเฉพาะวัยรุ่นให้น้อยที่สุด

2. ปัญหาการวิจัย

1. พฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ของวัยรุ่น เป็นอย่างไร
2. ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่เป็นอย่างไร
3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่

มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของวัยรุ่น ต่อผลกระทบ ของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่หรือไม่และอย่างไร

3. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ของวัยรุ่น
2. เพื่อศึกษาทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ กับทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่

4. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่” เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วย 2 วิธี ดังนี้

1. แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด
2. การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) จำนวน 20 คน

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ วัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 13-21 ปี และต้องเป็นผู้ที่เคยเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ จากจำนวน 4 ฉบับ ได้แก่ นิตยสารกอสซิบสตาร์ นิตยสารซุบซิบ นิตยสารสตาร์นิวส์ นิตยสารสตาร์คลิป

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม และมีเกณฑ์ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

กลุ่มที่ 1 การเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม ได้แก่ วัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุระหว่าง 13 - 21 ปี ผู้วิจัยใช้วิธีการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการเปิดตาราง Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนไม่เกิน ± 5% จึงได้กลุ่มตัวอย่าง คือ วัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุระหว่าง 13 - 21 ปี จำนวน 400 คน จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) ดังนี้

1. การสุ่มตัวอย่างแบบอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับฉลากเลือกจำนวนเขตจากจำนวน 50 เขตในกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการจับฉลากได้หมายเลข 5 จำนวนเขตในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นผู้วิจัยจับฉลากเลือกชื่อเขต ได้แก่ เขตลาดพร้าว เขตรังสิต เขตธนบุรี เขตปทุมวัน และเขตบางกะปิ

2. การสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) การเจาะจงเลือกกลุ่มที่จะศึกษา ต้องเป็นผู้ที่เคยเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ได้แก่ นิตยสารกอสซิบสตาร์ นิตยสารซุบซิบ นิตยสารสตาร์คลิป นิตยสารสตาร์นิวส์ เล่มใดเล่มหนึ่ง จำนวนเขตละ 80 คน

กลุ่มที่ 2 การสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ได้แก่ วัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุ 13 – 21 ปี จำนวน 20 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้ที่เคยอ่านนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 20 คน แบ่งเป็น เพศชาย 10 คน และเพศหญิง 10 คน จากนั้นผู้วิจัยทำการแบ่งผู้ที่เคยอ่านนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่จาก 4 ฉบับ ได้แก่ นิตยสารซุบซิบ นิตยสารสตาร์นิวส์ นิตยสารกอสซิบ สตาร์ และนิตยสารสตาร์ คลิป เล่มละ 5 คน โดยแบ่งช่วงอายุในการเก็บข้อมูล ได้แก่

- วัยรุ่นตอนต้น อายุระหว่าง 13 - 15 ปี จำนวน 6 คน แบ่งเป็นเพศชาย 3 คนและเพศหญิง 3 คน
- วัยรุ่นตอนกลาง อายุระหว่าง 16 – 17 ปี จำนวน 7 คน แบ่งเป็นเพศชาย 3 คนและเพศหญิง 4 คน
- วัยรุ่นตอนปลาย อายุระหว่าง 18 – 21 ปี จำนวน 7 คนแบ่งเป็นเพศชาย 3 คนและเพศหญิง 4 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มี 2 แบบ คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด และ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน

1. แบบสอบถาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลลักษณะประชากร ส่วนที่ 2 ได้แก่คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ และส่วนที่ 3 ได้แก่ คำถามเกี่ยวกับทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่

2. แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 20 คน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์เจาะลึก (In-depth Interview) มีเนื้อหาครอบคลุมประเด็นหลัก เกี่ยวกับพฤติกรรมการเปิดรับ และ ทัศนคติต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ของกลุ่มตัวอย่าง

สถิติที่ใช้ในการการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปร ด้วยวิธีการทดสอบแบบ ไคสแควร์ (chi-square) ที่ระดับนัยสำคัญ .05

5. ผลการวิจัย

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างจากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.8 และเพศชาย ร้อยละ 32.3 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 19 - 21 ปี ร้อยละ 34.5 มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 66.0 และส่วนใหญ่กำลังศึกษาอยู่ระดับอนุปริญญา/ปวส/ปริญญาตรี ร้อยละ 34.3

กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นเพศชาย 10 คน และ เพศหญิง จำนวน 10 คน มีอายุระหว่าง 13 – 15 ปี จำนวน 6 คน อายุ 16 – 18 ปี จำนวน 7 คน และ อายุ 19 – 21 ปี จำนวน 7 คน มีรายได้ส่วนใหญ่ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท และส่วนใหญ่กำลังศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และ ระดับอนุปริญญา/ ปวช./ ปริญญาตรี

1. พฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ของวัยรุ่น เป็นอย่างไร

จากการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการอ่านนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ของกลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก ส่วนใหญ่มีความถี่ในการเปิดอ่านนิตยสารบันเทิงประเภท

ปาปารัซซี่ 1 – 2 ครั้ง ต่อสัปดาห์ และนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ที่กลุ่มตัวอย่าง จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามนิยมอ่านมากที่สุด คือ นิตยสารกอสซิบ โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีปัจจัยในการตัดสินใจอ่านและซื้อ จากภาพที่นำเสนอ สอดคล้องกับกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่ให้ความสำคัญกับหน้าปกของนิตยสารเป็นหลักในการตัดสินใจอ่านและซื้อ ด้านคอลัมน์ในนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ที่ชื่นชอบ กลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึกมีความเห็นสอดคล้องกัน คือ ชื่นชอบคอลัมน์ที่เกี่ยวกับภาพหลุด ภาพลับ ภาพเซ็กซี่หวือหวาของดารา หรือ ที่เรียกกันว่า ภาพแคนดิด (Candid) สแนปช็อต (Snapshot)

2. ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่เป็นอย่างไร

ทัศนคติต่อการใช้ประโยชน์จากนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ จากการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามและการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นสอดคล้องกันว่า นิตยสารบันเทิงประเภทนี้ ให้ความบันเทิง สนุกสนาน เพลิดเพลิน และสามารถช่วยผ่อนคลายความเครียดให้กับผู้อ่าน ทั้งยังมีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารในวงการบันเทิงได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้น กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนใหญ่ เห็นว่าเนื้อหาและภาพที่นำเสนอในนิตยสารประเภทนี้อาจแฝงผลกระทบมาสู่ผู้อ่าน ในด้านเนื้อหา อาจสร้างความเข้าใจผิดต่อตัวดารา ทำให้ชอบหรือไม่ชอบดาราที่เป็นข่าว และในส่วนของภาพ เห็นว่าในบางครั้งก็ ละเมิด ก้าวก่ายสิทธิส่วนบุคคล และเรื่องส่วนตัวของศิลปิน ดารามากเกินไป

ทัศนคติด้านผลกระทบต่อผู้อ่านของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความเห็นสอดคล้องกันว่าภาพและเนื้อหาของนิตยสารประเภทนี้ กระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดพฤติกรรมการเลียนแบบพฤติกรรมของศิลปินดารา และ กระตุ้นให้ผู้อ่านเกิดความรู้สึก ต้องการมีรูปร่างที่ดี และเซ็กซี่เหมือนกับดาราในข่าว ด้านเนื้อหาที่รุนแรง สองแง่สองง่าม และหยาบคาย รวมถึง การส่งเสริมให้ผู้อ่านใช้ภาษาที่ผิดๆ ที่นิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่นิยม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเห็นด้วยมากว่า สิ่งเหล่านี้อาจจะส่งผลกระทบให้ผู้อ่าน นำภาษาจากนิตยสารประเภทนี้ไปใช้ในชีวิตประจำวัน แต่ความเห็นดังกล่าวไม่สอดคล้องกลับกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ที่เห็นด้วยน้อยว่าเนื้อหา และภาษาของนิตยสารประเภทนี้จะส่งกระทบต่อผู้อ่าน ส่วนผลกระทบด้านพฤติกรรมความรุนแรงจากการนำเสนอภาพหรือเรื่องราวความขัดแย้งของศิลปินดารา เช่น ดาราหญิงทะเลาะกันเพื่อแย่งแฟนมา กลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยมากว่านิตยสารประเภทนี้ อาจเป็นตัวปลูกฝังให้ผู้อ่านนำพฤติกรรมดังกล่าวของดาราไปใช้ในชีวิตประจำวันได้ หรือหากเกิดเหตุการณ์ในลักษณะเดียวกันก็อาจจะใช้ความรุนแรงเป็นตัวตัดสิน สำหรับภาพจากนิตยสารประเภทนี้จะกระตุ้นอารมณ์ทางเพศให้กับผู้อ่าน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามเห็นด้วยในระดับปานกลางว่าภาพมีส่วนกระตุ้นให้เกิดอารมณ์ทางเพศ ซึ่งขัดแย้งกับกลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึกที่เห็นด้วยน้อย ว่าภาพจากนิตยสารประเภทนี้จะกระตุ้นอารมณ์ทางเพศให้กับผู้อ่าน

ทัศนคติเกี่ยวกับผลกระทบด้านการสร้างค่านิยม ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม มีความเห็นว่า นิตยสารประเภทนี้เป็นตัวปลูกฝังค่านิยมให้กับผู้อ่านในระดับปานกลางเท่านั้น ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีความคิดเห็นขัดแย้งกับกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามว่า นิตยสารประเภทนี้ปลูกฝังค่านิยมให้ผู้อ่าน ให้เกิดการเลียนแบบการแต่งกายของศิลปิน ดารา และนอกจากค่านิยมเรื่องการเลียนแบบการแต่งกายของศิลปิน ดาราแล้ว กลุ่มตัวอย่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึก

ยังเห็นอีกว่า นิตยสารประเภทนี้มีส่วนทำให้ผู้อ่านมีความต้องการที่จะใช้สินค้าเหมือนศิลปินดาราคนนั้นใช้ หรือที่ลงโฆษณาในนิตยสารฯ รวมถึงสินค้าที่ดาราเป็นพรีเซ็นเตอร์

3. ลักษณะทางประชากรศาสตร์และพฤติกรรมการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่หรือไม่และอย่างไร

ลักษณะทางประชากรศาสตร์กับทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของ นิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ผลการวิจัย พบว่า รายได้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการใช้ประโยชน์จากนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ และ เพศ กับทัศนคติด้านผลกระทบต่อการสร้างค่านิยม ที่มีต่อการใช้คำพูดหรือการกระทำที่รุนแรงของดาราเมื่อมีความขัดแย้ง เป็นสิ่งที่ยอมรับได้ไม่ใช่เรื่องร้ายแรง หรือส่งผลเสียต่อสังคม มีความสัมพันธ์กัน ในขณะที่รายได้มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อผลกระทบด้านการสร้างค่านิยม 3 ด้านด้วยกัน คือ รายได้ มีความสัมพันธ์กับทัศนคติด้านการแต่งกายเซ็กซี่ยั่วยวนของศิลปินดารามีผลบวกต่อศิลปิน หรือดาราคนนั้น นอกจากนั้น รายได้ยังมีความสัมพันธ์กับ ทัศนคติด้านผลกระทบต่อการสร้างค่านิยมในการใช้สินค้าที่ลงโฆษณาในนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่จะส่งผลให้ผู้อ่านเหมือนกับดาราหรือศิลปินที่เป็นพรีเซ็นเตอร์ใช้ และ ทัศนคติด้านผลกระทบต่อการสร้างค่านิยมหลังการอ่าน เห็นว่าการเป็นศิลปินดารามีชีวิตที่มีความสุข น่าอิจฉา จนอยากมีชีวิต หรือมีความรักเหมือนคนในวงการบันเทิง

พฤติกรรมการเปิดรับกับทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของ นิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ผลการวิจัย พบว่า ความถี่ในการเปิดรับ กับทัศนคติด้านผลกระทบต่อผู้อ่าน มีความสัมพันธ์กัน และในส่วนของความถี่ในการเปิดรับ กับทัศนคติด้านผลกระทบต่อการสร้างค่านิยมหลังการติดตามอ่านเห็นว่าการเป็นศิลปินดารา มีชีวิตที่มีความสุข น่าอิจฉา และอยากมีชีวิตแบบนั้น หรือมีคนรักในวงการบันเทิงมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

6. ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ทัศนคติของวัยรุ่นต่อผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่” ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ผลกระทบจากการอ่านนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ อาจจะยังส่งผลไม่รุนแรงต่อผู้อ่านมากนัก แต่ในฐานะ สื่อมวลชนและบริษัทที่ดำเนินการธุรกิจด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ในฐานะผู้ส่งสาร ควรตระหนักและมีการพิจารณาความเหมาะสมด้านภาพและเนื้อหาให้มากขึ้น เพราะหากผู้อ่านมีความถี่ในการอ่านที่บ่อยครั้ง ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่นิตยสารบันเทิงประเภทดังกล่าวจะเป็นตัวปลูกฝังค่านิยม และส่งผลกระทบที่รุนแรงต่อผู้อ่านในระยะยาวได้

2. ในการนำเสนอภาพและเนื้อหาที่ไม่เหมาะสม เช่น ภาพหน้าอก หรือภาพถ่ายใต้กระโปรงของศิลปินดารา สื่อมวลชนและบริษัทที่ดำเนินการด้านสื่อสิ่งพิมพ์ ควรมีการระมัดระวัง หรืออาจจะมีการเซ็นเซอร์ภาพที่รุนแรงเกินไป เนื่องจากคอลัมน์ที่เกี่ยวกับภาพหลุดๆ ภาพเซ็กซี่ของดารา เป็นที่นิยมของผู้อ่านเป็นอย่างมาก อาจจะส่งผลกระตุ้นให้เกิดผลกระทบต่างๆ ตามมา

3. ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้มากยิ่งขึ้น เช่น การศึกษาทัศนคติของวัยรุ่น ในต่างจังหวัด เพราะนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากผู้อ่านต่างจังหวัด โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่น

4. ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติด้านผลกระทบของนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ ต่อศิลปิน ดารา หรือคนในวงการบันเทิง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่

5. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับผลที่ได้รับในทางบวกจากการเปิดรับนิตยสารบันเทิงประเภทปาปารัซซี่ นอกจากการให้ความบันเทิง นิตยสารบันเทิงประเภทดังกล่าวส่งผลด้านบวกอย่างไรบ้างต่อผู้อ่าน

7. รายการอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ, 2547. **สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: เลิฟ แอนด์ ลิฟ.

จริญญา นิลแพทย์, 2540. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสารด้านเนื้อหาบันเทิง และบุคคลในวงการ บันเทิงที่มีต่อทัศนคติในเรื่องความรักและเพศสัมพันธ์ของเด็กวัยรุ่นในเขต กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์วารสารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพงษ์ กระจ่าง, 2544. **การเลียนแบบพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางเพศแบบรักร่วมเพศชายของเยาวชนที่ปรากฏ ในรายการละครโทรทัศน์.** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต สาขานิเทศศาสตร์ธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

น้ำทิพย์ สิงห์หนู, 2549. **การศึกษาบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อสังคมของปาปารัซซี่ในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อสารมวลชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บิสิเนสไทย, 2550. **นิตยสารบันเทิงแชมป์หมู่วัยรุ่น.** [ออนไลน์] เข้าถึงเมื่อ 12 มกราคม 2552 จาก http://www.businessthai.co.th/content.php?data=412623

วีรพล จิรปิติ, 543. **ผลกระทบของโฆษณาทางโทรทัศน์ต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าของวัยรุ่น.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

สำนักวิจัยเอแบคโพลล์, 2550. **สัญญาณของสื่ออันตรายกับวัยรุ่นวัยใสเมืองกรุง.** กรุงเทพฯ. สำนักวิจัยเอแบคโพลล์.

สุดารัตน์ ดิษยวรรธนะ จันทราวัฒนากุล, 2550. **สื่อปาปารัสซี่:วารสารศาสตร์แนวเมโลดราม่า.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

Write, C. R, 1995. **Mass Communication: A Sociological Perspective**. New York: Random House.

Engel, J. F., Kollat, D. T. and Blackwell, R. D,1968. **Consumer Behavior**. New York: Holt, Rienhart and Winston.

Gerbner, G. L., Morgan, M., Signorlel, N. and Jackson, B. M., **The Demonstration of Power : Violence Profile** No, 10 Journal of Communication.

Lasswell , D. H., 1948. **The Structure and Function of Communication: The Communication of Ideals**. Lyman ed, New York: Harper and Row Publishers.

MacCombs, M. E. and Shaw, D.L. 1972. **The Agenda – Setting Function of Mass Media, Public Opinion Quarterly**.

McQuail, D., and Windahl, S., 1981. **Communication Models for the Study of Mass Communications**. Harlow, UK: Longman.

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต ผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย

FACTORS AFFECTING BANCASSURANCE PURCHASING DECISION IN THAILAND

อรุณ วิสุทพิพัฒน์สกุล

สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ สำนักวิชาเทคโนโลยีสังคม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ตำแหน่งพนักงานบริหารระดับ 3 บมจ.ธนาคารไทยพาณิชย์

สำนักงานธุรกิจลูกค้าบุคคล ถนนมิตรภาพ (นครราชสีมา)

E-mail: aroon_sut@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านส่วนประสมด้านการตลาดสินค้าและบริการ ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิตต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต และการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ โดยใช้สอบถามกลุ่มตัวอย่างผู้ที่ทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต จำนวน 400 ตัวอย่าง ครอบคลุมทั่วประเทศทั้ง 4 ภาค โดยเลือกจังหวัดเป็นตัวแทนของแต่ละภาค คือ เขต จ.กรุงเทพมหานคร อ.เมือง จ.นครราชสีมา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และ อ.หาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

จากผลการศึกษาพบว่าในภาพรวมผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.020 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ด้านราคา และภาพลักษณ์ขององค์กร ตามลำดับ

ในส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต ระหว่างกลุ่มผู้ถือครองกรมธรรม์ชีวิต และผู้ที่ไม่ได้ถือครองกรมธรรม์ชีวิต ได้แก่อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ทางกายภาพ และสำหรับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ ในกลุ่มผู้ที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ กับผู้ที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางอื่น ได้แก่ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ทางกายภาพ กระบวนการส่งมอบบริการ โดยตัวแปรอื่นๆ ที่ทำการศึกษาไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สนใจ

คำสำคัญ : การขายประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ การตัดสินใจซื้อ ปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนประสมทางการตลาด ภาพลักษณ์ขององค์กร

ABSTRACT

This research aimed to study the relationship between individual factors, marketing mixed factors, organizational image of commercial banks and assurance companies for holding an assurance policy and purchasing decision via commercial banks. Questionnaire was administered to 400 samples, covering 4 regions of Thailand, of holders and non-holders of the assurance policy. One province was chosen as a representative from each region: Bangkok (Central), Muang District, Nakhon Ratchasima (Northeastern), Muang District, Chiang Mai(Northern), and Hat Yai District, Songkhla (Southern).

The study found that the overall picture of assurance policy purchasers showed favorable opinions toward marketing mixed factors, and organizational image, with the average of 4.020; that factors having the highest impact on the purchasing decision were physical environment, pricing, and organizational image, respectively.

It also found that the factors affecting holding and non-holding of an insurance policy between holders and non-holders were levels of education, monthly income, product features, and physical environment; however, the factors affecting purchasing decision via commercial banks between the group that used to purchase an insurance policy via commercial banks and the group that purchased it via other channels were in the respective order of monthly income, product features, physical image, and delivery process. Finally, the research found that other variables under study did not indicate any interesting statistical significance.

KEYWORDS: Bancassurance, purchasing decision, personal factors, marketing mixed factors, organizational image.

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การมุ่งเน้นการให้บริการอย่างครบวงจร เป็นเหตุให้ธนาคารพาณิชย์ไทยต่างๆ พยายามที่จะมุ่งเน้นการสร้างความแข็งแกร่งให้กับ กลุ่มธุรกิจหลัก (Core Business) ด้วยการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินที่หลากหลายเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างครบวงจร ทั้งในส่วนของลูกค้าองค์กร อาทิเช่น บริการสินเชื่อ ควบคู่ไปกับบริการบริหารเงินเพื่อธุรกิจ สินเชื่อการค้าระหว่างประเทศ เป็นต้น และในส่วนของลูกค้ารายย่อย อาทิ สินเชื่อเคหะ สินเชื่อส่วนบุคคล บัตรเครดิต เป็นต้นโดยธนาคารได้พยายามจัดบริการในลักษณะเป็นกลุ่ม (Package) ให้ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละราย ซึ่งเป็นการสร้างคุณค่าให้กับผลิตภัณฑ์ธนาคาร รวมถึงเป็นการเสริมสร้างความความแข็งแกร่งของตราสินค้าของธนาคารอีกทางหนึ่ง (บิสิเนสไทย, ออนไลน์, 2547; ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, ออนไลน์, 2548) ในปัจจุบัน การที่จะประสบความสำเร็จในตลาด ความเข้าใจในผู้บริโภคเป็นสิ่งที่สำคัญเนื่องจากตลาดในปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงจากการมุ่งเน้นการขาย (Sale Orientation) มาเป็นการมุ่งเน้นที่ผู้บริโภค (Consumer Orientation) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางการตลาด (Marketing Concept) ที่กล่าวว่า นักการตลาดต้องค้นหาสิ่งที่ผู้บริโภคต้องการเป็นสำคัญ (Assael, 2001) ซึ่งกระบวนการที่ทำให้ผู้บริโภคพอใจ ไม่ใช่แค่ผลิตสินค้า เลือกใช้วัตถุดิบที่ดี หรือเพียงแค่มีความชำนาญในการขายสินค้าเท่านั้น

แต่ต้องเริ่มที่ความต้องการของผู้บริโภคเป็นหลัก ซึ่งองค์กรหรือบริษัทใดๆ จะสามารถดำเนินกิจการอยู่ในตลาดได้นานตราบเท่าที่ยังสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ (Mowen and Minor, 1998)

จากแนวความคิดในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้บริโภคอย่างครบวงจรดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ก่อให้เกิดรูปแบบของความร่วมมือของภาคธุรกิจระหว่างธนาคารพาณิชย์ กับบริษัทประกันภัยอย่างเป็นทางการในผลิตภัณฑ์การเป็นนายหน้าขายประกันภัยผ่านธนาคารพาณิชย์ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การที่ธนาคารเป็นผู้ขาย จำหน่าย แนะนำ ชี้ช่อง ให้มีการขายสินค้าและบริการประกันภัย ได้แก่บริการประกันชีวิต (ไม่รวมประกันวินาศภัย) ให้แก่ลูกค้าของธนาคาร หรือผู้อื่นที่มุ่งหวัง (มานิจ วราภาคย์, 2549)

แนวโน้มธุรกิจประกันชีวิตผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์ ในหลายประเทศ มีปัจจัยที่เอื้อปัจจัยอุปสงค์แตกต่างกันไป สำหรับประเทศสหรัฐอเมริกา จากลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่เอื้อต่อการขยายตัวของธุรกิจประกันชีวิตผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์ ประกอบกับแนวโน้มที่รัฐบาลอเมริกาจะลดการเป็นที่พึ่งเรื่องสวัสดิการสังคม โดยประชา ชนจะต้องสร้างและสะสมกองทุนสำหรับการเกษียณเพื่อดูแลตนเองในระยะยาวมากขึ้น ทำให้ธุรกิจประกันชีวิตเติบโตอย่างต่อเนื่อง (ไทยรีประกันชีวิต, 2545) และสำหรับธุรกิจการขายประกันชีวิตผ่านธนาคารในประเทศญี่ปุ่น จากจำนวนสาขาธนาคารที่มีมากกว่า 14,000 สาขาทั่วประเทศ และกลยุทธ์การส่งพนักงานออกเยี่ยมเยือนถึงบ้านลูกค้าของธนาคาร การสนับสนุนให้พนักงานผู้มีประสบการณ์หรือพนักงานที่เกษียณอายุแล้ว สามารถดำเนินการขายประกันชีวิตได้ส่งผลให้ธนาคารสามารถเพิ่มยอดขายการประกันชีวิตได้มากขึ้นต่อเนื่อง (Yasuoka, 2005) ส่วนการศึกษาของ Benoist (2002) ที่พบว่าเหตุผลที่การทำประกันชีวิตผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศต่างๆ ทั่วโลกมีการเติบโตที่แตกต่างกันนั้นมาจากความแตกต่างด้านกฎหมาย และข้อบังคับของแต่ละประเทศ ความแตกต่างของระบบภาษีและระบบค่าเบี้ยประกันชีวิต

สำหรับประเทศไทย ธุรกิจประกันชีวิตมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยในปี พ.ศ.2550 ในช่องทางการขายผ่านธนาคารพาณิชย์ (Bancassurance) ที่มีส่วนแบ่งการตลาดเพิ่มขึ้นอย่างน่าสนใจ แม้ว่าช่องทางการขายผ่านตัวแทนประกันชีวิต (Agents) จะยังคงมีบทบาทสูงสุดก็ตาม (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย,ออนไลน์, 2550) เมื่อเปรียบเทียบกับฐานลูกค้าเงินฝากออมทรัพย์ในระบบธนาคารพาณิชย์ที่มีอยู่ไม่น้อยกว่า 60 ล้านบัญชี (ขณะที่จำนวนกรมธรรม์ที่มีผลบังคับทั้งสิ้นมีประมาณ 11 ล้านกรมธรรม์) หากธนาคารพาณิชย์ทุกรายร่วมมือกับบริษัทประกันชีวิตในการรุกขยายธุรกิจอย่างจริงจัง ด้วยการออกแบบประกันที่มีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการลูกค้าอย่างเจาะจงมากขึ้น ทำให้มีความยืดหยุ่นของแบบกรมธรรม์มีมากขึ้น และเหมาะสมกับลูกค้าในแต่ละช่วงอายุเพิ่มขึ้น ก็จะทำให้การขายประกันผ่านธนาคารพาณิชย์ มีบทบาทเพิ่มขึ้นเรื่อยๆในฐานะช่องทางการขายหลักของธุรกิจประกันชีวิต อย่างไรก็ตาม ด้วยสาเหตุที่ทัศนคติ ความเชื่อ ความรู้ ความเข้าใจ รูปแบบโครงสร้างธุรกิจ ตลอดจนกลยุทธ์ขององค์การและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ทั้งของธนาคารพาณิชย์ บริษัทประกันชีวิต หรือแม้แต่หน่วยงานราชการเอง ยังมีความแตกต่างกันอย่างมาก ทำให้ยังไม่มีธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทประกันชีวิตแห่งใดในประเทศไทย ที่สามารถบอกได้ว่าประสบความสำเร็จจากการดำเนินงาน หรือมีประสิทธิภาพเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model)

ด้วยความสำคัญตามที่ได้กล่าวมา การศึกษาพฤติกรรมผู้บริโภค (Customer Behavior Model) จะช่วยให้เข้าใจถึงเหตุจูงใจที่ทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อผ่านสิ่งกระตุ้นต่างๆที่ทำให้เกิดความต้องการ อันนำไปสู่

การตอบสนองของผู้บริโภค (Kotler and Armstorng, 2004) ด้วยเหตุที่พฤติกรรมของผู้บริโภคมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพแวดล้อมอยู่ตลอดเวลา ข้อมูลเกี่ยวกับผู้บริโภคที่เคยทราบในอดีตอาจมีการเปลี่ยนแปลงไป ดังนั้นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคจึงเป็นส่วนสำคัญ เพื่อให้ทราบถึงลักษณะความต้องการของผู้บริโภคทางด้านต่างๆ และเพื่อที่จะจัดสิ่งกระตุ้นทางการตลาดให้เหมาะสม สนองความต้องการของผู้ซื้อที่เป็นเป้าหมายได้ถูกต้อง (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) เพราะผลิตภัณฑ์ประกันชีวิตนั้นไม่ใช่ลักษณะของสินค้าที่วางขาย หรือจับต้องได้ทั่วไป แต่เป็นสินค้าประเภทการบริการที่จับต้องไม่ได้ เพราะเป็นการวางแผนทางการเงินสำหรับอนาคต ดังนั้นธุรกิจประกันชีวิตจึงเป็นผลิตภัณฑ์หนึ่งที่จำเป็นต้องมีการสื่อสารเป็นอย่างมาก เพื่อทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และความประทับใจในการบริการ อันทำให้เกิดการตัดสินใจซื้อประกันชีวิต (รื่นฤดี เตชะอินทราวงศ์, 2541) และนอกจากนี้ผู้ประกอบการ ยังต้องคำนึงถึงปัจจัยด้านการบริการ ด้านการตลาด ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและวัฒนธรรม และด้านผลประโยชน์ของการทำประกันชีวิต (มนัณญา วิบูลเจริญ, 2546) จากงานวิจัยในประเทศไทยทั้งในด้านบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2535 จนถึงในปี พ.ศ. 2550 ที่ผ่านมา พบว่างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการขายประกันชีวิตผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์ ในประเทศไทย ยังไม่มีการศึกษาที่แพร่หลาย ไม่มีความชัดเจนเท่าที่ควร และไม่มีมากเพียงพอที่จะนำมาสรุปผล ดังนั้นจึงเป็นที่มาของการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ เพื่อศึกษาถึงปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อ ซึ่งผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงผลิตภัณฑ์ใหม่ การวางกลยุทธ์ทางการตลาดหรือแผนธุรกิจสำหรับธนาคารพาณิชย์ หรือบริษัทประกันชีวิต ในการดำเนินธุรกิจด้านประกันชีวิตอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเป็นแนวทางสำหรับการศึกษาในประเด็นอื่นต่อ ไป อันส่งผลดีต่อการเติบโตของภาคธุรกิจนี้ต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต และการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านส่วนประสมด้านการตลาดสินค้าและบริการ และภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต ต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านส่วนประสมทางด้านการตลาดสินค้าและบริการ ภาพภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิตต่อการการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

3. สมมติฐานของการวิจัย

3.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต

3.2 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสินค้าและบริการ ซึ่งได้แก่ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ระดับราคาค่าเบี้ยประกันชีวิต ช่องทางการจัดจำหน่าย วิธีการส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการมีผลต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต

3.3 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต มีผลต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต

3.4 ปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

3.5 ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสินค้าและบริการ ซึ่งได้แก่ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ระดับราคาค่าเบี้ยประกันชีวิต ช่องทางการจัดจำหน่าย วิธีการส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

3.6 ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

4. ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ได้ทราบถึงพฤติกรรมการการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต และทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านส่วนประสมด้านการตลาด และภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต ที่ส่งผลต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต

2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดและภาพลักษณ์องค์กรที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

3. ได้ข้อมูลและแนวทางในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ประกันชีวิต และรวมถึงบริการ ให้สามารถตอบสนองกับความต้องการของลูกค้า

5. วิธีการดำเนินการวิจัย

5.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา

ประชากรที่ศึกษา คือ กลุ่มประชากรทำประกันชีวิตและไม่ทำประกันชีวิต

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยการแบ่งตามลักษณะภูมิศาสตร์ (Geographic) ของประเทศไทย ได้แก่ ในเขต จ.กรุงเทพมหานคร อ.เมือง จ.นครราชสีมา อ.เมือง จ.เชียงใหม่ และ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา เป็นตัวแทนของจังหวัดในแต่ละภาค เนื่องจากพื้นที่จังหวัดดังกล่าวเป็นเขตพื้นที่ ที่มีจำนวนกรมธรรม์ซึ่งมีผลบังคับสูงสุดในแต่ละภาค (กรมการประกันภัย, ออนไลน์, 2548) และดำเนินการแบ่งส่วนตลาดตามลักษณะประชากรศาสตร์ (Demographic) ตามลักษณะอาชีพ ประกอบด้วย 1) เจ้าของกิจการ/นายจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว 2) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ 3)พนักงานบริษัท 4) อื่นๆ และกำหนดระดับอายุเป็น 4 ระดับ ดังนี้คือ 1)อายุ 15 -29 ปี 2) อายุ 30 – 44 ปี 3) อายุ 45 – 59 ปี 4) อายุ 60 ปีขึ้นไป (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2543)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่สามารถทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ขนาดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง ณ ระดับความเชื่อมั่น 95% เพื่อให้ครอบคลุมการเก็บข้อมูล การเลือกกลุ่มตัวอย่างการเลือกแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นในการสุ่มตัวอย่าง (Non probability sampling) มีการเลือกพื้นที่เป้าหมายแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) แบ่งจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากันในแต่ละจังหวัด เฉลี่ยตามสัดส่วนกลุ่มอาชีพ และช่วงอายุกลุ่มตัวอย่าง

5.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสำรวจ (Survey Method) โดยการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากกลุ่มประชากร เป็นดังนี้

ตารางที่ 5.1 สัดส่วนจำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตามลักษณะอาชีพ และช่วงอายุ

หน่วย : คน

จังหวัด / อาชีพ	**ช่วงอายุ**	**กรุงเทพ**	**นครราชสีมา**	**เชียงใหม่**	**สงขลา**	**รวม**
เจ้าของกิจการ/นายจ้าง/ธุรกิจส่วนตัว	15 - 29 ปี	12	12	12	12	48
	30 - 44 ปี	12	12	12	12	48
	45 - 59 ปี	6	6	6	6	24
	60 ปีขึ้นไป	4	4	4	4	16
รวม (1)		**34**	**34**	**34**	**34**	**136**
ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	15 - 29 ปี	3	3	3	3	12
	30 - 44 ปี	3	3	3	3	12
	45 - 59 ปี	3	3	3	3	12
	60 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-
รวม (2)		**9**	**9**	**9**	**9**	**36**
พนักงานบริษัทเอกชน	15 - 29 ปี	9	9	9	9	36
	30 - 44 ปี	9	9	9	9	36
	45 - 59 ปี	7	7	7	7	28
	60 ปีขึ้นไป	-	-	-	-	-
รวม (3)		**25**	**25**	**25**	**25**	**100**
อื่นๆ	15 - 29 ปี	11	11	11	11	44
	30 - 44 ปี	11	11	11	11	44
	45 - 59 ปี	6	6	6	6	24
	60 ปีขึ้นไป	4	4	4	4	16
รวม (4)		**32**	**32**	**32**	**32**	**128**
รวม (1)+(2)+(3)+(4)		**100**	**100**	**100**	**100**	**400**

ที่มา : จากการคำนวณ

5.3 การวิเคราะห์ข้อมูล และการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล ค่าสถิติที่ใช้คือสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive method) ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการทดสอบสมมติฐานด้วยแบบจำลองโลจิท (Logit Model)

การทดสอบสมมติฐานได้เลือกแบบจำลองโลจิท (Logit model) ทำการศึกษา เนื่องจากมีความสมเหตุสมผลกับสถานการณ์ที่ทำการศึกษา โดยใช้สมการแบบจำลองโลจิท (Logit model) ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่างๆ โดยมีแบบจำลอง ดังนี้

$$y_{ij} = a_{ij} + \sum_{j=1}^{n} b_{ij} X_{ij} + u_{ij} \quad \text{----------} (1)$$

โดย y = กลุ่มของผู้ตอบแบบสอบถามที่ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต/ซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

X = ตัวแปรที่กำหนดความต้องการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต/การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

i = จำนวนกลุ่ม : ในที่นี้มี 2 กลุ่ม กลุ่มที่หนึ่ง คือ กลุ่มผู้ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต/ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ และ กลุ่มที่สอง คือ กลุ่มผู้ที่ไม่มีการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต/ผู้ที่ไม่ได้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

j = จำนวนตัวอย่าง ; j = 1,2,…,n

โดยที่ y_{ij} = 1 ถ้าหน่วยตัวอย่างที่ j ถูกจัดอยู่ในกลุ่มที่ 1 (ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต / ซื้อกรมธรรม์ผ่านธนาคารพาณิชย์)

= 0 ถ้าหน่วยตัวอย่างที่ j ถูกจัดอยู่ในกลุ่มอื่น (ไม่ได้ถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต / ซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านช่องทางที่ไม่ใช่ธนาคารพาณิชย์)

จากสมการที่ 1 จะพบว่าตัวแปรอิสระ X (Independent variable) ซึ่งเมื่อนำข้อมูลที่ต้องการวิเคราะห์ ที่คาดว่าจะมีค่าทางสถิติที่นัยสำคัญกับพฤติกรรมการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต/การซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ ข้อมูลที่นำมาใช้ได้แก่ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน และรายได้ต่อเดือน ปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดสินค้าและบริการ คือ ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ระดับราคาค่าเบี้ยประกันชีวิต ช่องทางการจัดจำหน่าย วิธีการส่งเสริมการตลาด บุคลากร ลักษณะทางกายภาพ กระบวนการส่งมอบสินค้าและบริการ และภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต มาทำการทดสอบเพื่อหานัยสำคัญต่อไป

6. ผลการวิจัย

จากการศึกษา พบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชากรที่ทำและไม่ทำประกันชีวิต จากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 400 ราย พบว่าส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน หรือร้อยละ 56.7 อายุ 30-44 ปี มากเป็นอันดับหนึ่ง จำนวน 142 คน หรือร้อยละ 35.5 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 215 คน หรือร้อยละ 53.8 มีอาชีพเป็นเจ้าของกิจการ/นายจ้าง//ธุรกิจส่วนตัวมากที่สุด จำนวน 137 คน หรือร้อยละ 34.3 มีรายได้ส่วนใหญ่ต่ำกว่า 20,000 บาทต่อเดือน จำนวน 145 คน หรือร้อยละ 36.3 รองลงมา มีรายได้ 20,000 - 40,000 บาท ต่อเดือน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. พฤติกรรมการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต และการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิต

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 265 คน หรือร้อยละ 66.3 มีการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต ไม่ได้ถือครองกรมธรรม์ใดๆ 135 คน หรือร้อยละ 33.8 โดยช่องทางการซื้อกรมธรรม์ชีวิต

ส่วนใหญ่ จำนวน 119 คน หรือจำนวน 29.8 ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านทางตัวแทนประกันชีวิต โดยในจำนวนผู้ที่ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ มีการซื้อผ่านธนาคารไทยพาณิชย์สูงที่สุด จำนวน 84 คน หรือร้อยละ 21.0 และส่วนใหญ่เป็นการซื้อผ่านเคาน์เตอร์ธนาคาร จำนวน 172 คน หรือร้อยละ 43.0 ความถี่ในการใช้บริการที่เคาน์เตอร์ธนาคารพาณิชย์มากที่สุดคือเดือนละครั้ง จำนวน 100 คน หรือร้อยละ 25.0 และมีกรมธรรมประกันชีวิตที่ถือครองจำนวน 1 กรมธรรม์สูงที่สุด จำนวน 141 คน หรือร้อยละ 35.3 และส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่าผู้ที่มีส่วนสำคัญมากที่สุดในการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ คือตัวผู้ซื้อกรมธรรม์เอง จำนวน 84 คน หรือร้อยละ 21.0 ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการประกันชีวิตส่วนใหญ่ผ่านทางพนักงานธนาคารหรือตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 112 คน หรือร้อยละ 28.0

สำหรับการตัดสินใจที่จะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในอนาคตส่วนใหญ่ตอบว่าไม่แน่ใจ จำนวน 205 คน หรือร้อยละ 51.3 โดยช่วงเวลาที่คาดว่าจะซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในอนาคตคือมากกว่า 1 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน หรือร้อยละ 72 โดยส่วนใหญ่คิดว่าจะซื้อกรมธรรม์ประเภทคุ้มครองชีวิต(รายได้) จำนวน 88 คน หรือร้อยละ 22.0 และวงเงินกรมธรรม์ที่คาดว่าจะซื้อในอนาคต อยู่ระหว่าง 100,000 – 500,000 บาท และเลือกที่จะชำระค่าเบี้ยประกันชีวิตเป็นแบบรายปีสูงที่สุด จำนวน 157 คน หรือร้อยละ 52.7 เบี้ยประกันชีวิตที่สามารถจ่ายได้ ต่ำกว่า 20,000 บาท จำนวน 176 คน หรือร้อยละ 44.0 ระยะเวลาในการชำระเบี้ยประกันชีวิตที่สนใจคือ 1 – 7 ปี จำนวน 150 คน หรือร้อยละ 37.5 ส่วนเหตุผลที่ไม่ซื้อประกันชีวิตส่วนใหญ่ตอบว่ามีเพียงพอแล้ว จำนวน 42 คน หรือร้อยละ 40.4

ในภาพรวมแล้วผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดบริการและภาพลักษณ์ขององค์กรในทางที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.020 โดยภาพรวมมีความเหมาะสม ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตสูงสุด ได้แก่ ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.226 และเป็นด้านเดียวที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านราคา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.145 อยู่ในระดับมาก ส่วนอันดับสาม ได้แก่ ภาพลักษณ์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.061 อยู่ในระดับมากตามลำดับ

2. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านส่วนประสมด้านการตลาด ภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต ต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต

จากผลการวิเคราะห์ในกลุ่มผู้ถือครองกรมธรรม์ชีวิต และผู้ที่ไม่ได้ถือครองกรมธรรม์ชีวิต พบว่า

- อายุ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.53 อธิบายได้ว่า ถ้าระดับอายุเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต เพิ่มขึ้น 0.53 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99
- ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.45 อธิบายได้ว่า ถ้าระดับการศึกษาเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต เพิ่มขึ้น 0.45 หน่วยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

- รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.46 อธิบายได้ว่า ถ้ารายได้ต่อเดือนเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต เพิ่มขึ้น 0.46 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

- ลักษณะของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.39 อธิบายได้ว่า ถ้าลักษณะของผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต เพิ่มขึ้น 0.39 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

- ภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.40 อธิบายได้ว่า ถ้าภาพลักษณ์ทางกายภาพเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ชีวิต เพิ่มขึ้น 0.40 หน่วย ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

สำหรับตัวแปรอื่นๆ ที่ทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับราคาค่าเบี้ยประกันชีวิต ช่องทางการจัดจำหน่าย วิธีการส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร กระบวนการส่งมอบบริการ และภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกันชีวิตพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สนใจ

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านส่วนประสมทางด้านการตลาดสินค้าและบริการภาพภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต ต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

จากผลการวิเคราะห์กลุ่มผู้ที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ กับผู้ที่เคยซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางอื่น จากผลการวิเคราะห์พบว่า

- อาชีพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ -0.22 อธิบายได้ว่า ถ้าอาชีพเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ ลดลง 0.22 หน่วยในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

- รายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ -0.29 อธิบายได้ว่า ถ้ารายได้ต่อเดือนเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ ลดลง 0.29 หน่วยในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 90

- ลักษณะของผลิตภัณฑ์ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.61 อธิบายได้ว่า ถ้าลักษณะของผลิตภัณฑ์เปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ เพิ่มขึ้น 0.61 หน่วยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

- ภาพลักษณ์ทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ 0.65 อธิบายได้ว่า ถ้าภาพลักษณ์ทางกายภาพเปลี่ยนแปลง

ไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ เพิ่มขึ้น 0.65 หน่วยในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

- กระบวนการส่งมอบบริการ มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความชัน เท่ากับ -0.78 อธิบายได้ว่า ถ้ากระบวนการส่งมอบบริการเปลี่ยนแปลงไป 1 หน่วย (ถ้ากำหนดให้ปัจจัยอื่นๆ ที่ศึกษาคงที่) จะทำให้การตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางธนาคารพาณิชย์ ลดลง 0.78 หน่วย ในทิศทางตรงกันข้าม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99

สำหรับตัวแปรอื่นๆ ที่ทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน ระดับราคาค่าเบี้ยประกันชีวิต ช่องทางการจัดจำหน่าย วิธีการส่งเสริมทางการตลาด บุคลากร และภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกันชีวิตพบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สนใจ

7. อภิปรายผล

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านช่องทางการจัดจำหน่ายของธนาคารพาณิชย์ในประเทศไทย มีประเด็นที่สำคัญ ดังนี้

ประเด็นที่ 1. ปัจจัยด้านต่างๆ ต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต ผลการวิจัยชี้ว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิตที่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย สำหรับตัวแปรอื่นๆ ที่ทำการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย เพศ สถานภาพ อาชีพ ตำแหน่งหน้าที่การงานไม่มีความสัมพันธ์กับการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์พล กิตติอาภาและคณะ (2546) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการประกอบธุรกิจนายหน้าประกันภัยโดยธนาคารพาณิชย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ อายุ และระดับรายได้ เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ พรนิภา ชีพสวัสดิภาพ และคณะ (2544) ซึ่งได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิตในเขตจังหวัดนครปฐม และพบว่า ทัศนคติที่มีต่อการทำประกันชีวิตของประชาชนในเขตจังหวัดนครปฐมมีความสัมพันธ์กับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุและรายได้เฉลี่ย นอกจากนี้ยังสอดคล้องบางส่วนกับงานวิจัยของ เพ็ญจมาส ศิริกิจวัฒนา (2543) ซึ่ง ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร โดย พบว่า ลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส การมีบุตร มีความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันชีวิต และสภาพเศรษฐกิจ สังคม ได้แก่ ระดับรายได้ อาชีพ ตำแหน่ง ที่มีความแตกต่างในการตัดสินใจทำประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Petersen (1991) ที่ศึกษาพฤติกรรมของผู้ซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตในประเทศสหรัฐอเมริกาโดยใช้ข้อมูลในปี 1989 โดยผลการวิจัยพบว่าผู้ชายจะมีแนวโน้มในการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตมากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ผู้ชายวัยกลางคนจะซื้อประกันชีวิตในสัดส่วนที่สูงที่สุด ร้อยละ 48 ของกรมธรรม์ทั้งหมดและผู้ที่มีรายได้สูงคือมากกว่า $50,000 ต่อปี จะเป็นกลุ่มที่ซื้อกรมธรรม์มากที่สุดถึงร้อยละ 43

ส่วนปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดสินค้าและบริการ ผลการวิจัยชี้ว่ามีเพียง 2 ปัจจัย ที่มีผลต่อการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต คือปัจจัยด้านลักษณะของผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิต ที่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ส่วนปัจจัยส่วน

ประสมทางการตลาดสินค้าและบริการอื่นๆ ได้แก่ปัจจัยด้านระดับราคาของค่าเบี้ยประกันชีวิต ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านบุคลากร และด้านกระบวนการส่งมอบบริการ ไม่พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานของการวิจัย ทั้งนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานศึกษาของ พรนิพา ชีพสวัสดิภาพ และคณะ (2544) ซึ่งศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมของประชาชนที่มีต่อการประกันชีวิต โดยได้ข้อสรุปว่าปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตได้แก่ คุณลักษณะของกรมธรรม์ และคุณภาพการให้บริการของพนักงาน และมีความคิดเห็นว่าอัตราค่าเบี้ยประกันควรมีความสมเหตุสมผลนอกจากนี้ตามงานวิจัยของ เพ็ญศรี วรรณสุข (2547) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจทำประกันชีวิตของบริษัทเนชั่นไวด์ประกันชีวิต จำกัด จากผลการวิจัยพบว่า มูลเหตุจูงใจที่ทำให้เลือกทำประกันชีวิต ได้แก่การมีหลักประกันในเรื่องของการรักษาพยาบาล การมีผลประโยชน์ในการลงทุน ความพอใจกับอัตราค่าเบี้ยประกัน และให้ความสำคัญกับอัตราการจ่ายค่าเบี้ยประกัน ด้านการจ่ายค่าสินไหมทดแทนและภาพลักษณ์ของบริษัทประกันชีวิต

สำหรับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต ผลการวิจัยชี้ว่า ปัจจัยปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์กับการถือครองกรมธรรม์ประกันชีวิตไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สนใจ

ประเด็นที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ ผลการวิจัยชี้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ปัจจัยด้านอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน สำหรับตัวแปรอื่นๆ ที่ทำการศึกษา

ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สนใจ ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rajkumari (2007) ได้ศึกษาเปรียบเทียบการทำประกันชีวิตและประกันภัยผ่านช่องทางจำหน่ายของธนาคารกับผ่านบริษัทประกันภัยของผู้บริโภคในเมือง Chennai ประเทศอินเดีย จากการศึกษาได้จำแนกแบ่งกลุ่มผู้ศึกษาตามอาชีพและตามอายุพบว่าผู้ที่ทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งคนกลุ่มนี้ยังไม่ให้ความสำคัญกับการทำประกันภัย ในขณะที่อาชีพนักธุรกิจให้ความสำคัญกับการทำประกันภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งการทำประกันสุขภาพ

ส่วนปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาดสินค้า ผลการวิจัยชี้ว่ามีเพียง 3 ปัจจัย ที่มีผลต่อการถือตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ คือปัจจัยด้านลักษณะของผลิตภัณฑ์ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และปัจจัยด้านกระบวนการส่งมอบบริการ ผลการศึกษาในครั้งนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Paige Fields and Other (2005) ได้ศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่ซื้อประกันผ่านธนาคาร พบว่าประชาชนในมลรัฐเท็กซัสซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตโดยผ่านธนาคารที่ตนเป็นลูกค้าด้วยเหตุผล คือ 1) ความเชื่อมั่น ความสัมพันธภาพกับธนาคาร ในการดูแลเงิน 2) ความสะดวกในการเดินทาง และการสื่อสาร 3) การยอมรับในสินค้าทางการเงินได้ง่าย 4) เชื่อถือในทักษะของพนักงานธนาคารและ 5) ใช้บริการธนาคารอยู่แล้ว และเป็นไปในแนวทางเดียวกันกับข้อสรุปของ Csaba Josa (2005) ซึ่งได้ศึกษาถึงตลาดของการประกันชีวิตของโลก และปัจจัยแห่งความสำเร็จและความยั่งยืนของบริษัทประกันชีวิต โดยเน้นการศึกษาประกันชีวิตผ่านช่องทางจำหน่ายของธนาคาร โดยทำการศึกษาบริษัทประกันชีวิตทั่วโลกจำนวน 73 บริษัท กระจายไป 23 ประเทศทั่วโลก โดยจากการศึกษาพบว่าอุปสงค์ของการประกันช่องทางการจัดจำหน่ายขอธนาคาร ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ เช่นการเปลี่ยนแปลงของ

รายได้ประชาชาติ และอัตราเงินเฟ้อในประเทศ ซึ่งปัจจัยภายนอกเหล่านี้มีผลต่ออุปสงค์ของผู้บริโภคต่อการทำประกันผ่านช่องทางจำหน่ายของธนาคารพาณิชย์

สำหรับปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต ผลการวิจัยชี้ว่า ปัจจัยด้านภาพลักษณ์ของธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิตไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติในระดับที่สนใจ

กล่าวโดยสรุป จากผลการศึกษาเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตที่ผ่านช่องทางธนาคารพาณิชย์และผ่านช่องทางอื่นๆ ให้ผลไม่ต่างกันมากนัก โดยปัจจัยที่ส่งผลกระทบประกอบด้วย อาชีพ รายได้ต่อเดือน ลักษณะของผลิตภัณฑ์ ภาพลักษณ์ทางกายภาพ นอกจากนี้ยังมีปัจจัยด้านอายุจะส่งผลต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ชีวิตโดยรวม ส่วนกระบวนการส่งมอบสินค้า จะส่งผลกระทบต่อการเลือกซื้อกรมธรรม์ชีวิตผ่านทางช่องทางธนาคารพาณิชย์

8. ข้อจำกัดในการวิจัย

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาภาพรวมของปัจจัยด้านบุคคล ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด และภาพลักษณ์องค์กร ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์ ไม่ใช่ศึกษาเฉพาะถึงกลยุทธ์ของผู้ประกอบการ ในการโน้มน้าวให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้ทำประกันชีวิต หรือกลุ่มผู้มั่งหวังแต่อย่างใด

2. ผลการวิจัยนี้อาจเปลี่ยนแปลงไปในการศึกษาในอนาคต เนื่องด้วยปัจจัยหรือตัวแปรต่างๆ ที่เข้ามาแปรผันผลของการวิจัยได้ เช่นนโยบาย และภาวะเศรษฐกิจ

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยสำหรับผู้ประกอบการ

1. ส่วนประสมทางการตลาดด้านรูปแบบกรมธรรม์สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้ดี ธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิตควรให้ความสำคัญในการพัฒนารูปแบบกรมธรรม์ให้ตรงกับความต้องการของผู้บริโภค

2. ผู้ประกอบการควรใช้กลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้บริโภคเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันชีวิต เป็นการกระตุ้นให้ผู้บริโภคมีความต้องการกรมธรรม์ที่มีความหลากหลาย และเป็นการเพิ่มทัศนคติที่ดีต่อธุรกิจการประกันชีวิตผ่านช่องทางการขายของธนาคารพาณิชย์

3. ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการสร้างมาตรฐานของพนักงานธนาคาร ผู้ซึ่งนำเสนอบริการกับลูกค้า เพื่อสร้างความมั่นใจ และความพึงพอใจให้กับผู้บริโภค

4. ด้านประโยชน์ของการทำประกันชีวิต ธนาคารพาณิชย์และบริษัทประกันชีวิต รวมทั้งรัฐบาลควรส่งเสริมให้ความรู้ความเข้าใจด้านประโยชน์ของการประกันชีวิตกับผู้บริโภคเนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่ในประเทศไทยมีความรู้ด้านของประโยชน์ของการประกันชีวิตน้อยมาก ส่งผลให้การทำประกันชีวิตยังมีอยู่น้อยในปัจจุบัน

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นข้อมูลที่ได้จึงเป็นเพียงข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยต่าง ๆ หากมีการศึกษาเพิ่มเติมด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การทำสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มต่างๆ จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมการซื้อได้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น รวมถึงเป็นประโยชน์ในการพัฒนาธุรกิจประกันชีวิตผ่านธนาคารพาณิชย์

2. เพื่อให้เข้าใจถึงพฤติกรรมการตัดสินใจทำประกันชีวิตให้ลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น จึงควรมีการศึกษาประเด็นด้านการสื่อสารของพนักงานธนาคาร ซึ่งน่าจะช่วยปรับปรุงมาตราฐานของธุรกิจนายหน้าประกันชีวิตผ่านธนาคารให้ดียิ่งขึ้นได้

3. ธนาคารพาณิชย์ และบริษัทประกันชีวิตเป็นองค์กรมหาชน ดังนั้นควรที่สนใจดำเนินงานการตลาดเพื่อสังคม ซึ่งข้อมูลจากงานวิจัยครั้งนี้ อาจปรับปรุงเพื่อใช้แนวทางและแนวคิดการวิจัย ไปทดสอบกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อให้ทราบความต้องการก่อนลงมือดำเนินงานการตลาดเพื่อสังคมได้

4. การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการกำหนดตัวแปรในการศึกษาที่แตกต่างออกไป เพื่อศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในปัจจัยด้านต่างๆ ด้วย ซึ่งอาจจะมีความต้องการที่แตกต่างกันไป รวมถึงศึกษาถึงสภาวะการแข่งขันทางการตลาดในปัจจุบัน เพื่อให้ทราบถึงปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ

5. ถ้าสามารถเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเผชิญหน้ากัน (Face to Face Interview) จะได้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ได้มากยิ่งขึ้น เพราะสามารถสังเกตปฏิกิริยาขณะสัมภาษณ์ได้ และสามารถซักถามข้อมูลเชิงรุก หรือข้อมูลอื่นๆ ซึ่งอาจก่อให้เกิดประเด็นน่าสนใจและนำมาศึกษาต่อยอดเพิ่มเติมได้

10. รายการอ้างอิง

กรมการประกันภัย, 2550. **"ข้อมูล สถิติประกันภัย."** เข้าถึงเมื่อ 10 มิถุนายน 2551 จาก http://www.doi.go.th/TStatistics _ Doi.htm.

บิซิเนสไทย, 2547. **"แบงก์พาณิชย์โชว์กำไร Bancassurance ช่องทางเพิ่มรายได้."** เข้าถึงเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2549 จาก http://www.bcm.arip.co.th/content.php?data= 407226_Popular%20Finance

มนัณญา วิบูลเจริญ, 2546. **ทัศนคติของผู้เอาประกันที่มีต่อปัจจัยสู่ความสำเร็จของธุรกิจประกันชีวิต กรณีศึกษาผู้ที่มาใช้บริการบริษัท ไทยประกันชีวิต จำกัด ณ สำนักงานใหญ่.** สารนิพนธ์ บธ.ม. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

รื่นฤดี เตชะอินทราวงศ์, 2541. **การสื่อสารการตลาด ณ จุดขายและพฤติกรรมการซื้อของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาสื่อสารมวลชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2551. **"Bancassurance : โอกาสที่เพิ่มขึ้นของธุรกิจประกันชีวิตในการเข้าถึงฐานลูกค้ากลุ่มใหม่."** เข้าถึงเมื่อ 1 กันยายน 2551 จาก http://www.kasikornresearch.com/portal/site/KResearch/rsh_d/?id=15442&cid=12

สถาบันประกันภัยไทย, 2549. สรุปสถิติประกันชีวิตรายปีย้อนหลัง ระหว่างปี 2540 - 2549 เข้าถึงเมื่อ 7 มีนาคม 2551 จาก http://www.oic.or.th/stat_data/stat-life/2549/Yeary/T/1.PREMIUM _T.xls

Benoist, G., 2002. Bancassurance: The New Challenges. The geneva papers on risk & insurance. Retrieved October 1, 2007 From : http://ssrn.com/abstract=320581

Josa, S. C., 2005. "International financial service: Determinants of bancassurance demand and life insurance consumption." **Journal of Banking and Finance**. 103, 3.

OECD, 1992. Insurance and other financial Services : Structural trends. Retrieved January 5, 2006 from http://www.grida.no/climate/IPCC_tar/wg2/pdf/wg2TARchap8.pdf

Rajkumari, M., 2007. "Study on customer's preference towards Insurance services and bancassurance." **Journal of Risk & Insurance.** 4, 4 : 90 – 101.

Yasuoka, A., 2005. "Prospects for bancassurance : Trands towards integration of banking service and insurance sales." Retrieved January 5, 2006 from http://www.nri.co.jp/english/opinion /papers/2005/ pdf/np200585.pdf

ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND WORKING BEHAVIOR : A CASE STUDY OF TRUE VISIONS PUBLIC COMPANY LIMITED

นพวรรณ เล้าเกร็จ [1]

ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ [2]

[1] นักศึกษา หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: nulek_hrm3@hotmail.com

[2] อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: prasert.si@spu.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง "ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษา บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)" มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 2. ศึกษาความสัมพันธ์ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร 3. ศึกษาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กร กับ พฤติกรรมการทำงาน ผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 1,156 คน สามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ 297 คน เก็บรวมรวมข้อมูลและนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติด้วยค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคลทุกด้านมีผลต่อความผูกพัน ปัจจัยลักษณะงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงาน

คำสำคัญ : ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการทำงาน

ABSTRACT

The purpose of this study were : 1) to examine personal factors affecting the organizational commitment; 2) to examine the relationship between the as post of work factor, the experience of work factor and the organizational commitment and; 3) to examine the relationship between the organizational commitment

and the working behavior. This study has been employed the quantitative research. Sampling in this study were 1,156 staffs of the True Vision Public Company Limited. Analysis the data by computer statistical package program and the statistical tool were frequency, percentage, mean standard deviation, reliability analysis, analysis of variance by LSD method and Pearson's Correlation Coefficient at the 0.05 level.

Result showed that most of the sample size is the organization commitment was in the high every factors cause to the organization. The factor types of work factor which relates to the organization commitment was found that the types of work generally relates to the organization of the staffs in high level, the factor of work experience which relates to the organization commitment found that the factor of work experience generally relates in high level to the organization of the staffs. The organization commitment which relates to the working behavior was found that the organization commitment generally relates in high level to the working behavior.

KEYWORDS: Organization commitment, Working behavior

1. บทนำ

จากการที่บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เชื่อมั่นในคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ การลงทุนในการอบรมพัฒนา เพิ่มขีดความสามารถและศักยภาพ ตลอดจนการธำรงรักษาบุคลากรในองค์กรเนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ใช้ทรัพยากรอื่นๆให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูง ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resources) จึงเป็นทุนหรือปัจจัยที่สำคัญขององค์กร เพราะบุคคลในองค์กรเท่านั้นที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ (สมชาย หิรัญกิตติ, 2542 : 9) ดังจะเห็นได้ว่าการปฏิบัติงานส่วนใหญ่นั้นต้องอาศัยทรัพยากรมนุษย์เป็นหลัก จึงเป็นแนวคิดที่เราสามารถนำมาใช้ในการพยากรณ์พฤติกรรมองค์กรของสมาชิกในองค์กรได้ดี Mowday, Porter & Steers (1982 : 83-90 อ้างถึงใน วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์ และนุศราพร เกษสมบูรณ์, 2550) เพราะเมื่อคนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจะมีการแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องไม่โยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Steers & Porter (1977) ในด้านปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยประสบการณ์ในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรโดยใช้แนวคิดของ Allen & Meyer (1982) ที่เป็นแนวความคิดด้านทัศนคติและการศึกษาด้านพฤติกรรมการทำงานของ Stephen P. Robbins & Timothy A. judge. (2007) มาศึกษาซึ่งผลการทำวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อองค์กร สำหรับนำมาเป็นปัจจัยในการธำรงรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไปได้เป็นอย่างดี

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

3. สมมติฐานการวิจัย

<u>สมมติฐานที่1</u> พนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

<u>สมมติฐานที่2</u> ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรแตกต่างกัน

<u>สมมติฐานที่3</u> ปัจจัยด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

<u>สมมติฐานที่4</u> ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทรูวิ ชั่นส์ จำกัด (มหาชน)

<u>สมมติฐานที่5</u> ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการสำรวจ ประชากรเป็นพนักงาน บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวนทั้งสิ้น 1,156 คน และสามารถกำหนดกลุ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนประชากรทั้งหมดได้โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973 อ้างถึงใน วิเชียร เกตุสิงห์, 2537 : 27)

$$n = \frac{N}{1+N(e^2)}$$

เท่ากับ 297 คน โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample sampling Random) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงาน บริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ในสถานะของงานเป็นลูกจ้างประจำ โดยสังกัดอยู่ในส่วนของสำนักงานใหญ่

6. อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จำนวน 297 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 62 มีอายุระหว่าง 25-34 ปี คิดเป็นร้อยร้อยละ 48.1 มีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 96 โดยมีสถานภาพโสดมากถึงร้อยละ 70.4 ส่วนมากมีตำแหน่งงานระดับเจ้าหน้าที่ / พนักงานปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 83.2 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาการทำงานน้อยกว่า 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 และรายได้ของพนักงานส่วนมากมีรายได้ต่ำกว่า 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.3

ผลการวัดระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) จากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน มีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรอยู่ในระดับมาก ซึ่งปัจจุบันองค์การมียอดสมาชิกที่เพิ่มจำนวนสูงขึ้นอย่างรวดเร็ว จากการให้บริการในระบบดิจิตอลที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ด้วยความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรขนาดใหญ่ เป็นที่รู้จักและยอมรับของสังคมทำให้พนักงานมีความภาคภูมิใจจากองค์กรที่มีชื่อเสียงในทางที่ดีและได้รับการยกย่องว่ามีการบริการที่มีคุณภาพ ทันสมัย ทั้งนี้ในด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด อาจเกี่ยวโยงกับด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานที่ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่สำคัญเพราะเป็นผู้ใช้ประโยชน์จากทรัพยากรอื่นๆให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของเสาวนีย์ ภู่ทอง (2549) ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ระดับความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูงสุด คือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานเพื่อผลดีขององค์กร ซึ่งความเห็นที่สอดคล้องดังกล่าว Mowday, Porter & Steers จึงกล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานยังใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลและประสิทธิภาพงานในองค์กรได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงานและ Porter & Steers (1983) พบว่า ความรู้สึกที่มีความลึกซึ้งมากกว่าความพึงพอใจ คือ ความผูกพันต่อองค์กรเพราะความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไปและพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ หากหน่วยงานใดมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงย่อมสันนิษฐานได้ว่าสมาชิกในองค์กรนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรสูง

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และรายได้มีผลความผูกพันต่อองค์กรในทุกด้าน กล่าวคือ เพศชายนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ซึ่งพนักงานที่มีอายุระหว่าง 35-44 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่มีความตั้งใจทำงานสูง มีความรับผิดชอบในงานสูง ดังจะนำมาซึ่งตำแหน่งหน้าที่การงานที่ดีและเริ่มได้ทำงานที่ตนเองถนัดตรงตามความสามารถแล้ว กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีขึ้นไป พนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด ซึ่งอธิบายว่าคนที่แต่งงานหรือมีครอบครัวแล้ว มักจะมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าคนที่ไม่แต่งงานหรือเป็นโสด ตำแหน่งงานระดับผู้จัดการ / ผู้ช่วยผู้จัดการมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่มากกว่า 10 ปีขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด ซึ่งชี้ให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลที่เป็นตัวทำนายที่ดีที่สุดถึงระดับความผูกพันต่อองค์กร คือความอาวุโส (Seniority) หรือระยะเวลาในการทำงานให้กับองค์กร กล่าวคือ สมาชิกในองค์กรมีอายุงานมากก็ยิ่งมีความผูกพันต่อองค์กรมากเป็นลำดับ โดยที่ปัจจัยด้านระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กร (Tenure) แสดงให้เห็นว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กรเป็นระยะเวลานานจะมีความสัมพันธ์ผูกพันทางใจและยึดมั่นกับองค์กรอย่างแรงกล้า ทำให้เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกต่อองค์กร และพนักงานที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไปมีความผูกพันต่อองค์กรสูงที่สุด ซึ่งอาจถือได้ว่า รายได้นั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่คนทั่วไปให้ความสำคัญ เพราะพนักงานแต่ละคนต่างมีภาระที่ต้องรับผิดชอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Garcia (1989 อ้างถึงใน สุรัสวดี สุวรรณเวช, 2549 : 61) พบว่า ผู้ชายมีความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่าเพศหญิง และสอดคล้องกับงานวิจัยของศิวพร เกิดกฤษฎานนท์, นวพร เอื้อวงศ์อภิชาต และ ธเนศ วชิรปราการสกุล (2548) ศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคล ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้แก่ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานและรายได้มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 6 ประเด็น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยลักษณะงานในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความมีอิสระในการทำงาน และด้านความเข้าใจในกระบวนการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก วิเคราะห์ได้ว่าองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้วิจารณญาณของตนเองในการแก้ไขหรือตัดสินใจในปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานและยังให้โอกาสพนักงานในการกำหนดวิธีหรือแนวทางในการทำงานในแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ มีความเข้าใจในกระบวนการทำงานที่ได้ทราบถึงจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของงาน ด้านโอกาสได้ปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้งนี้สามารถอธิบายได้จากแผนกงานและฝ่ายต่างๆ ขององค์การภายใต้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันไป บางฝ่ายต้องอาศัยการร่วมกันปฏิบัติงานหลายคนนอกจากระดับบุคคลแล้ว ในระดับแผนกก็ต้องมีการประสานงานกันและมีความสัมพันธ์ที่แตกต่างกันไป ด้านความคาดหวังในโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลางและกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง องค์การมีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายอย่างชัดเจน บุคลากรทุกคนจึงมีโอกาสก้าวหน้าใน

ตำแหน่งหน้าที่จะมีความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เสาวนีย์ ภู่ทอง (2549) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร : กรณีศึกษา บริษัท เนาวรัตน์พัฒนาการ จำกัด (มหาชน) ลักษณะงานที่ปฏิบัติของพนักงาน ทั้ง 3 ด้าน คือ ความมีอิสระในการทำงาน ความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และงานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความหลากหลายของงาน และ ด้านผลป้อนกลับของงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเช่นกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่มีการมอบหมายหมายงานสำหรับพนักงานให้ได้ปฏิบัติงานที่มีความหลากหลายของงาน เพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซาก จำเจ และน่าเบื่อ ทำให้พนักงานมีความหลายหลายทักษะในงานสูงขึ้นด้วย ทำให้เกิดวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ ซึ่งเป็นการท้าทายความสามารถ รวมทั้งตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบในงานของตนและจึงคาดหวังที่จะทราบถึงผลการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราเพ็ญ โกมะหะวงศ์ (2544) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการครูมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ กับความผูกพันต่อองค์การ พบว่า ปัจจัยลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของงานและผลป้อนกลับของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านประสบการณ์ในการทำงาน ทั้ง 4 ประเด็น ในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความผูกพันต่อองค์กรสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมั่นคงและความเชื่อถือต่อองค์กร ด้านความรู้สึกว่าองค์กรเป็นที่พึ่งพิงได้ ด้านทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ซึ่งบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่การกำหนดเป้าหมายทางธุรกิจและได้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ที่ได้ตั้งไว้อย่างชัดเจน ประกอบกับ วิสัยทัศน์ของผู้บริหารทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกว่าบริษัทของตนเป็นองค์กรที่มีเกียรติ มั่นคง เมื่อเทียบกับองค์การอื่นและได้รับการยอมรับจากบุคคลทั่วไป อีกทั้งในช่วงภาวะเศรษฐกิจตกต่ำบริษัทไม่มีการปลดบุคลากรออก จึงทำให้เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากรอีกด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วราเพ็ญ โกมะหะวงศ์ (2544) ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการครูในสหวิทยาเขตวิภาวดี กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ข้าราชการครูมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆกับความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยประสบการณ์จากการทำงานในองค์การได้แก่ ความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ความพึ่งพิงได้ขององค์กร ทัศนะที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรและความรู้สึกต่อระบบการพิจารณาความดีความชอบ ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความคาดหวังได้รับการตอบสนองจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมาก ทั้งนี้อาจเป็นเพราะบริษัทคาดหวังกับพนักงานขององค์กร เช่น การส่งบุคลากรไปฝึกอบรม มีแบบการทำงานที่มีความยุติธรรม อีกทั้งผู้บังคับบัญชาก็มีส่วนสำคัญที่มีผลต่อความคาดหวังของบุคลากรด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา พัวพงษ์พันธ์ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกลุ่มวิชาชีพเฉพาะของบริษัท กสท โทรคมนาคม จำกัด (มหาชน) การตอบสนองจากองค์การมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงาน โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กรมีความสัมพันธ์กับมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานในระดับปานกลาง และด้านความปรารถนาอย่างแรงกล้าในการคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานในระดับสูง ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในระดับมากในทุกด้าน ซึ่งองค์การที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรและการมีส่วนร่วมและผลผลิตสูงขึ้นมีจำนวนของการมาสาย หนีงานและย้ายงานโดยสมัครใจต่ำ ตามแนวคิดของ Stephen P. Robbins & Timothy A. judge. คือ คุณลักษณะที่แตกต่างทางด้านชีวภาพ บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ ความสามารถ การรับรู้ การจูงใจ และการเรียนรู้ มีผลต่อพฤติกรรมในระดับปัจเจกบุคคล รวมถึงสิ่งแวดล้อมภายนอก ตัวแปรข้างต้น ล้วนเป็นตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อตัวแปรตามของพฤติกรรมองค์กรในรูปของการขาดงาน ผลผลิต การขาดงาน การลาออกจากงานและความพึงพอใจในงานของทรัพยากรมนุษย์ในการทำงาน ซึ่งเป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพของทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Angle & Perry (1981 : 1-14 อ้างถึงใน นวรัตน์ ศรสุริยา, 2548 : 35) พยายามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิผลขององค์กร โดยตั้งสมมติฐานว่า องค์การที่สมาชิกมีความผูกพันต่อองค์กรและการมีส่วนร่วมและผลผลิตสูงขึ้นมีจำนวนของการมาสาย หนีงานและย้ายงานโดยสมัครใจต่ำ

7. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

1. ด้านการธำรงรักษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง แต่กลุ่มตัวอย่างเพศชายนั้นมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ดังนั้นองค์การควรให้การดูแลอย่างทั่วถึงโดยเน้นความสัมพันธ์ในทุกระดับการทำงาน โดยเป็นการเสริมสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรทั้งหมดมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การจากการส่งเสริมให้เกิดความสัมพันธ์อันดีจากการจัดกิจกรรมสันทนาการเพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน เช่น กิจกรรม Happy Hour Day เพื่อให้ผู้บริหารระดับสูงได้มาร่วมแบ่งปันเวลาแห่งความสุขกับบุคลากรทุกระดับชั้น

2. หัวหน้างานควรให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรในทุกระดับเพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนา รวมทั้งตื่นตัวอยู่ตลอดเวลา สามารถเรียนรู้เพื่อรองรับนวัตกรรมหรือเทคโนโลยีใหม่ๆได้ ให้พนักงานเกิดความมั่นใจและเข้าใจในวิธีการการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง รวมทั้งการสนับสนุนให้พนักงานศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถที่สอดคล้องกับงานและการรับรู้ถึงโอกาสในการพัฒนาสายอาชีพมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน เพื่อจูงใจให้บุคลากรได้มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง

3. ปัจจัยลักษณะงานที่ปฏิบัติ ในด้านความหลากหลายของงาน ควรลดภาระการทำงานไม่ซ้ำซากจำเจ โดยเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถ (Job Enrichment) เป็นการทำงานที่ท้าทายความสามารถในการทำงาน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าได้รับการยอมรับความสามารถในการทำงาน จากการทำงานที่มีความหลากหลายและผลป้อนกลับของงานโดยการแจ้งกลับผลการประเมินผลการปฏิบัติงานให้พนักงานได้รับทราบถึงงานที่ควรปรับปรุง พร้อมข้อเสนอแนะจากผู้บังคับบัญชา การได้มีโอกาสปฏิบัติงานที่หมุนเวียนสับเปลี่ยนหน้าที่

การปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกัน (Job Rotation) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้สูงขึ้น ได้เกิดการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สนับสนุนให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้สึกนึกคิดที่ดีต่อพนักงาน

4. ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน หัวหน้างานทุกระดับควรมีการสื่อสารระหว่างหน่วยงานและทุกคนอย่างทั่วถึงให้ทราบถึงนโยบาย ที่มา รวมทั้งเหตุผลที่หน่วยงานหรือองค์การได้กำหนดนโยบายต่างๆ ออกมา โดยการนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS : Management Information System) เพื่อสนับสนุนการทำงาน การจัดการ และการตัดสินใจในองค์กร เนื่องจากการทำงานในปัจจุบัน ต้องเกี่ยวพันกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ เป็นจำนวนมาก ดังนั้น MIS จะช่วยให้องค์กรได้ข้อมูลสารสนเทศที่รวดเร็ว ถูกต้องและแม่นยำมากยิ่งขึ้น เพื่อนำมาใช้ปรับปรุง และพัฒนาประสิทธิภาพของการทำงาน การจัดทำระบบสารสนเทศในองค์กร ต้องพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของทุกระดับ

5. ด้านพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท ทรู วิชั่นส์ จำกัด (มหาชน)นั้น เนื่องจากสาเหตุจากการที่องค์กรอาจจะมีกฎระเบียบบังคับที่ทำให้บุคลากรประพฤติตามอย่างเคร่งครัดและในเรื่องเวลาการเข้างานที่ชัดเจน ทำให้ปริมาณการขาดงานและมาทำงานสายมีจำนวนน้อย แต่เนื่องจากบุคลากรอาจมีความรู้สึกว่าถูกกฎระเบียบบังคับมากจนเกินไปทำให้ไม่สามารถยืดหยุ่นได้ จึงมีแนวคิดในด้านการลาออกจากงานที่ในระดับปานกลาง องค์กรจึงควรมีการจัดสัมมนาในเรื่องของการสร้างสมาธิในการทำงาน ฝึกธรรมะ รู้สึกไม่ถูกบีบรัดจากกฎระเบียบ รู้สึกเป็นผู้รับที่ดี และยังทำให้การทำงานเพิ่มประสิทธิภาพมากขึ้น ย่อมทำให้จำนวนการขาดงานลดลงตามมาด้วยเช่นกัน

8. รายการอ้างอิง

สมชาย หิรัญกิตติ, 2542. **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** กรุงเทพฯ : บิสิเนสเวิร์ด.

สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2549. **พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี.** กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

วรรณี ชัยเฉลิมพงษ์และนุศราพร เกษสมบูรณ์, 2550. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของเภสัชกรไทย.** คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วิเชียร เกตุสิงห์, 2537. "การวิจัยเชิงปฏิบัติการ" **คู่มือการวิจัย.** กรุงเทพฯ: มปท.

Allen, N.J. & Meyer, J.P., 1990. "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization." **Journal of Occupational Psychology.** 63 : 1-18.

Meyer, J.P., & Herscovitch, L., 2001. "Commitment in the workplace : Toward a general model." **Human Resource Review.** 11 : 299-326.

Steers, R. M., 1991. **Introduction to Organization Behavior.** 4th ed. New York : Harper Collins.

Stephen P. Robbins & Timothy A. Judge, 2007. **Organiaztion Behavior.** 12th ed. New Jersey: Pearson Education.

ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

FACTORS AFFECTING ATTITUDE AND ACCEPTANCE TOWARD DOWNLOADING OF CONTENTS VIA MOBILE PHONES

อรทัย ลาไป

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: aorriku@hotmail.com, aorriku.2527@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Non-Probability) ตามเครือข่ายการใช้บริการ และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณ (Judgment Sampling) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่าจากประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นชาย ร้อยละ 56.80 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี ร้อยละ 60.30 มีอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท ร้อยละ 37.70 การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 58.80 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 36.505 ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่เครือข่าย DTAC ร้อยละ 38.25 ดาวน์โหลดคอนเทนต์ ริงโทน (Ringtone) ร้อยละ 35 และดาวน์โหลดคอนเทนต์ 1-2 ครั้ง/สัปดาห์ ร้อยละ 82.0

ด้านปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23 โดยมีปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านทัศนคติต่อการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 เมื่อจำแนกออกเป็นรายการพบว่า ทัศนคติการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากในหัวข้อที่ว่า เมื่อท่านรับรู้การดาวน์โหลดคอนเทนต์แบบไม่เสียค่าใช้จ่ายจะเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์

ด้านการยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 เมื่อจำแนกออกเป็นรายการพบว่า การยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากกับในหัวข้อ ท่านจะมีการอับเดทข้อมูลข่าวสารผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้แก่ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านจิตวิทยา รวมถึงทัศนคติต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการดาวน์โหลดตอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

คำสำคัญ : ทัศนคติ การดาวน์โหลดคอนเทนต์ โทรศัพท์เคลื่อนที่

ABSTRACT

The study was a survey research based on respondents, namely, customers using mobile phone services offered by Advanced Info Services (Public) Co. Ltd. (AIS), Total Access Communication (Public) Co. Ltd. (DTAC) and True Corporation (Public) Co. Ltd., (TRUE) with registration affected in Bangkok Metropolis. In Researcher used Non probability was need based on the network and services coupled with Judgment Sampling of customers of each network by 400 respondents.

Statistics used for the analysis of data was divided into 2 parts namely, descriptive statistics on percentage basis and average means and inferential statistics. Results of the averages have been put under t-test and analyzed by One-way ANOVA system with major issues measured statistically at 0.05 and testing the relationship of the variables by means of Pearson Correlation

The result indicated that nearly sixty percent was male and 60.30 percent aged between 20 to 30 years, Nearly forty percent worked in the composed and 58.80 percent was university students, Around thirty six percent earned less than 10,000.-baht per month and 38.25 percent used DTAC network. Thirty five of the respondents used ringtone service and 82 percent of them download content at 1-2 times a week.

With regard to factors affecting the download content via mobile phones, The overall showed respondents medium level averaging 3.23 with experience, Social and psychological awareness at a medium level.

As for their opinion on downloading of contents via mobile phones, the respondents collectively expressed opinion at a fair level, averaging 3.39 and when classifications have been made item wise, it was found that their opinion concerning downloading of content with the service receivers getting the service free of charge was good and beneficial to all concerned.

The attitude toward downloading of content via mobile phone was of five level averaging 3.26; when item wise classifications have been made it is seen that level of acceptance for this service is substantial, under the heading “You will receive updating of information via your mobile phone”.

Factors having effects on downloading contents via mobile phones centered on experience, social and psychological issues including reaction or opinion of this service, as there was the connection positively between acceptance and downloading of content via mobile phones.

KEYWORDS: Attitude, Downloading content, Mobile phone

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่มีอัตราการเติบโตมาก มีผู้ใช้โทรศัพท์มากกว่า 1 พันล้านคนทั่วโลก ในต่างประเทศมีอัตราการเติบโตเป็นไปอย่างรวดเร็ว สำหรับภาพรวมของตลาดโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย มีผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ประมาณ 60 กว่าล้านเลขหมาย ซึ่งมีอัตราการเติบโตของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง อีกทั้ง ยังมีความหลากหลายในแง่ของเทคโนโลยีและการบริการที่มีเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่ เช่น การให้บริการ เกี่ยวกับระบบการค้นหาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเกี่ยวกับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ต่างๆ เช่น การดาวโหลด เกมส์ (Game) ริงโทน (Ringtone) วอลเปเปอร์ (Wall Paper) ธีม(Theme) วิดีโอคลิป (Video Clip) มิวสิกวิดีโอ (MV) ฯลฯ รวมไปถึงโปรแกรมการใช้งานต่างๆ บนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญกับผู้บริโภคมากที่สุดใน แต่ละวัน โดยเฉพาะผู้บริโภคที่อยู่นอกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นบ้านหรือที่ทำงาน ผู้บริโภคจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็น เครื่องมือในการรับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงในรูปแบบต่างๆ แทน ทำให้รูปแบบการตลาดของ โทรศัพท์เคลื่อนที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสื่อที่อยู่กับวิถีชีวิตผู้บริโภค มากกว่าสื่ออื่นๆ ดังนั้นโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงกลายเป็นปัจจัยที่ 5 หรือ 6 ของการดำเนินชีวิตประจำวัน

สำหรับการแข่งขันในธุรกิจโทรศัพท์เคลื่อนที่ในประเทศไทย เป็นการแข่งขันกันสร้างวิธีการใช้งาน โทรศัพท์เคลื่อนที่ (Application) และเนื้อหาสาระ (Contents) เพื่อเข้าถึงกลุ่มผู้บริโภคแต่ละกลุ่มเพื่อให้ง่ายและ สะดวกต่อการรับข้อมูลผ่านมือถือ หรือที่เรียกว่า ดาวน์โหลด (Download) ซึ่งประกอบไปด้วยเทคโนโลยีที่ หลากหลาย เช่น การพัฒนาเกมส์ (Game) ที่เล่นผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ การพัฒนาริงโทน (Ringtone) ที่เป็นเสียง เรียกเข้า พัฒนาวอลล์เปเปอร์ (Wall Paper) ที่มีภาพที่มีสีสันและแปลกตามากขึ้น ธีม (Theme)โทรศัพท์เคลื่อนที่ หรือไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาเกี่ยวกับ มิวสิก วิดีโอหรือ คาราโอเกะ เนื้อหาสาระ (Contents) เหล่านี้สามารถ ดาวน์โหลดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้อย่างรวดเร็ว เป็นต้น

จากจำนวนผู้ใช้กว่า 60 ล้านเลขหมายถือว่าเป็นกลุ่มเป้าหมายและโอกาสใหม่ของผู้ประกอบการต่างๆ ที่สามารถสร้างช่องทางการตลาดแบบเข้าถึงตัวผู้บริโภค ดังนั้น ผู้ประกอบการจึงหันมาสร้างกระแสทำการ ดาวน์โหลด คอนเทนต์ (Download Content) ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้ต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อ ทัศนคติของผู้บริโภคว่าเป็นอย่างไรและมีการยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างไร

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติเกี่ยวกับการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์เทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านสังคม และปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการดาวน์โหลดโทรศัพท์เคลื่อนที่เขตในกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่และการยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ในเขตกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นการศึกษาการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถแสดงภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

1. (H_1) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ แตกต่างกันทำให้การยอมรับการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

2. (H_2) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ แตกต่างกันทำให้ทัศนคติการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

3. (H_3) ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลด คอนเทนต์มีความสัมพันธ์กับยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

4. (H_4) ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลด คอนเทนต์มีความสัมพันธ์กับทัศนคติการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5. (H_5) ทัศนคติต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่มีความน่าจะเป็น (Non-Probability) ตามเครือข่ายการใช้บริการ และสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิจารณญาณ (Judgment Sampling) จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสุ่มจากลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ที่อยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร ของ AIS DTAC และ TRUE โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

6. ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 56.80 อายุระหว่าง 20 - 30 ปี ประกอบอาชีพพนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เป็นเครือข่าย DTAC ดาวน์โหลด คอนเทนต์ ริงโทน (Ringtone) และดาวน์โหลด 1-2 ครั้งต่อสัปดาห์ ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวม ปัจจัยด้านประสบการณ์ ปัจจัยด้านสังคม ปัจจัยด้านจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง

ทัศนคติต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง โดยมีทัศนคติต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับมาก กับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ต่อท่าน เมื่อท่านรับข่าวสารการดาวน์โหลดใหม่ๆ จะมีผลต่อความเชื่อถือในการดาวน์โหลดของท่าน และเมื่อท่านรับรู้การดาวน์โหลดคอนเทนต์แบบไม่เสียค่าใช้จ่ายจะเป็นสิ่งที่ดีและมีประโยชน์ และมีทัศนคติต่อการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับปานกลางกับการ

ดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นสิ่งที่สะดวกสบาย และเมื่อท่านดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ท่านคำนึงถึงเรื่องของความปลอดภัยตามลำดับ

การยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับมากกับท่านจะมีการอับเดทข้อมูลข่าวสารผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ และการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในระดับปานกลางกับ ท่านยินดีรับการดาวน์โหลดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านยินดียอมรับข้อตกลงของการดาวน์โหลดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ท่านจะรู้สึกดีเมื่อมีการดาวน์โหลดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และท่านยินดียอมรับการดาวน์โหลดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อมีการเสียค่าใช้จ่าย

ปัจจัยที่มีผลต่อการดาวน์โหลด คอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่(รวม)มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ และโดยที่ทัศนคติการดาวน์โหลดคอนเทนต์ ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ แสดงให้เห็นว่าทัศนคติการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับการดาวน์โหลด ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนอย่างมาก

7. ข้อเสนอแนะ

ในสภาพของเศรษฐกิจในปัจจุบันนั้นมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง และมีการพัฒนาเทคโนโลยีไปอย่างรวดเร็ว ในการศึกษาครั้งนี้มีการศึกษาในเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีข้อเสนอแนะ การพัฒนา คอนเทนต์ ดาวน์โหลดให้มีความหลากหลายและรองรับได้กับโทรศัพท์เคลื่อนที่ทุกรุ่น ในปัจจุบันมีการเติบโตของโทรศัพท์ในรูปแบบ จอทัชสกรีน ไปอย่างรวดเร็วจึงต้องมีการพัฒนา คอนเทนต์ ดาวน์โหลดสำหรับการให้บริการอย่างทันสมัย และหลากหลายเพื่อสร้างแรงจูงใจแก่ลูกค้า และผู้ให้บริการควรสร้างความน่าเชื่อถือเกี่ยวกับการให้บริการ คอนเทนต์ดาวน์โหลด ตรวจสอบการให้บริการ และควรทำระบบการประกันในการให้บริการเพื่อสร้างความน่าเชื่อถืออีกทางหนึ่ง

การนำผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อนำไปใช้ให้เป็นประโยชน์หรือเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งต่อไป โดยผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ ในการศึกษาครั้งนี้มีการศึกษาเฉพาะเรื่องของปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ของผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ ของบริษัทแอดวานซ์อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัททรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการดาวน์โหลดคอนเทนต์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายอื่นๆ และในลูกค้าในจังหวัดอื่นๆ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางไปเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำคอนเทนต์ดาวน์โหลดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น และควรทำการศึกษาโดยแยกแยะกลุ่มผู้บริโภค เช่น วัยรุ่นชาย วัยรุ่นหญิง หรือกลุ่มคนทำงาน เพื่อที่จะได้ทำ คอนเทนต์ดาวน์โหลดและการบริการ ให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

8. รายการอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ, 2541. **สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

เกศกนก อิสระชัยพิสิฐ, 2550. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้และความพึงพอใจและบริการเสริมด้านด้านความบันเทิงประเภทเสียงบนโทรศัพท์มือถือของวัยรุ่นในเขตกรุงเทพมหาหคร**.วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณรงค์ สมพงษ์, 2543. **สื่อมวลชนเพื่องานส่งเสริม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เดชา ทวีอำนาจเวโรจน์, 2551. **พฤติกรรมการเล่นเกมออนไลน์ของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้นในเขตกรุงเทพ**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2544. **การตลาดบริการ**. เชียงใหม่: เอกสารประกอบการสอนภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธงชัย สันติวงษ์, 2528. **การตลาดสำหรับนักบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

นพดล ศรีสรรค์, 2551. **ความตั้งใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บุญชม ศรีสะอาด, 2543. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยสาส์น.

ปรมะ สตะเวทิน, 2530. **หลักนิเทศศาตร์**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จำรัสการพิมพ์.

ศรัยกร บุษยะมา, 2545. **แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2535. **หลักการตลาด. (Principles of Marketing)** กรุงเทพมหานคร: S.M. Circuit Press.

สุจิตรา บุญธรรม,2550.การ**สำรวจทัศนคติของนักศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการใช้โทรศัพท์มือถือนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**วิทยานิพนธ์หลักสูตรการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

สุนันทา ว่านวัฒน์, 2551. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับโฆษณาบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์, 2539. **พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุชิต ศิริกิจ, นพมาศ สุวชาติ, 2548. “การยอมรับของผู้บริโภคต่อการบริการพาณิชย์บนเครือข่ายไร้สาย.” **วารสารวิทยาการจัดการ**. 4, 1 (มกราคม – มิถุนายน 48).

อภิญญา, สุวรรณี, 2548. **M-Commerce**: **ช่องทางสำหรับธุรกรรมยุคใหม่**. TIM 690: Seminar in Technology and Innovation Management. คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

Ajzen, I., 1991. "The Theory of Planned Behavior." **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 50, 2: 179-211.

Ajzen, lcek and Martin Fishbein, 1980. **Understanding Attitudes and Predicting Social Behavior.** Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall Inc.

Humayun Kabir Chowdhury, 2006. "Consumer Attitude toward Mobile Advertising an Emerging Market: An Empirical Study International." **Journal of Mobile Marketing** .1,2: 10-14.

Jong Woo Jun and Sangmi Lee, 2007. "Mobile Media use and Its Impact on Consumer Attitudes toward Mobile Advertising." **International Journal of Mobile Marketing**. 1, 2: 3-5.

Kotler, Philip, 1997. **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9th ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company.

Kotler, P, 2000. **Marketing Management**. 10th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International.

Marko and Sami, 2007. "An Empirical of the Drives of Consumer Acceptance of Mobile Advertising." **Journal of Interactive advertising.**

Timmers. P, 1998. "Business models for electronics markets." **Electronic Markets**, 8, 2: 3-8.

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

IDENTIFYING THE FACTORS THAT AFFECT INTERNET USER'S BEHAVIOR TO SHARE INFORMATION ON WEBLOGS

ฐิติรัตน์ คลี่สุข

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: t_kleesuk@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog โดยได้ศึกษาจากระดับความคิดเห็น หรือระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมของแต่ละตัวแปรตามทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถาม และได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้น 312 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าสถิติเบื้องต้น การทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร มากที่สุด คือ ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog รองลงมาได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ตามลำดับ

โดยในด้านความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม เมื่อพิจารณาตามทฤษฎีในแต่ละข้อ พบว่า การเข้ามาใช้บริการแล้วทำให้ได้รับความรู้ใหม่ๆ เพิ่มเติม เป็นประเด็นสำคัญที่มีค่าความเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น หรือระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมมากที่สุด

คำสำคัญ : Blog ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

ABSTRACT

The Purposes of this research was to study Identifying the factors that affect Internet users' behavior to share information on Weblogs by get study the levels of thought or the levels of intention to act of each factors as referred in The Theory of Planned Behavior. The samples in this research are the Internet users in Bangkok area. The research tools are questionnaires, with total 312 samples of completed replied questionnaires. Statistics used in the data analysis are such basic statistical values and the Pearson's correlation coefficient test.

Results of the research are indicated that the most effected factor to information exchanges through Blog service provider websites of Internet users in Bangkok area is, believes related to information exchange behavior through the Blog service provider website. Following with the believes related to perception of capability in information exchange behavior through the Blog service provider website accordingly.

According to the behavior-related believes, as one-by-one determined in the theory, found that taking new additional knowledge after using of the services, are most important points to the levels of thought or to the levels of intention to behave.

KEYWORDS: Blog, The theory of planned behavior

1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาที่ทำการวิจัย

การใช้อินเทอร์เน็ตในปัจจุบันได้ขยายวงกว้างมากขึ้น ด้วยคุณสมบัติการเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายจำนวนมากๆ และยังมีการคิดค้นเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และ World Wide Web ในระบบอินเทอร์เน็ต ที่จะรวมเอาทรัพยากรสารสนเทศ อันหมายถึง เอกสาร ข้อความ ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหวมาเชื่อมโยงกันและส่งผ่านถึงกันโดยระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้อย่างสะดวกรวดเร็วในรูปแบบเอกสารหลายมิติ (Hypertext Document) ที่สามารถแสดงข้อมูลต่างๆ ไปพร้อม ๆ กันทั้งข้อความ ภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหวได้อย่างมีสีสัน น่าอ่านและน่าสนใจ และช่วยให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในการสื่อสารมากกว่าสื่อประเภทอื่น ๆ เช่น สื่อบุคคล สื่อสิ่งพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ (โทรศัพท์ โทรสาร วิทยุ โทรทัศน์) จึงทำให้อินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่พึงปรารถนาขององค์กรทั้งหลายที่ได้พยายามนำอินเทอร์เน็ตมาใช้เพื่อประโยชน์สำหรับหน่วยงานของตนในรูปแบบต่างๆ อาทิ การประชาสัมพันธ์องค์กร การโฆษณาสินค้า การค้าขาย การติดต่อสื่อสาร ฯลฯ ผู้ให้บริการหลายรายจึงพยามยามพัฒนาบริการต่างๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลบนเว็บไซต์ได้มากที่สุด ซึ่งผลที่ได้รับต่อมาคือ เมื่อผู้ใช้เกิดเจตคติที่ดีในบริการจากเว็บไซต์นั้นๆ และกลับมาใช้บริการซ้ำอีก อัตราการเข้าชมเว็บไซต์ก็จะเพิ่มมากขึ้น เมื่ออัตราการเข้าชมสูงขึ้น ทางเว็บไซต์เองก็จะได้รับผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจในท้ายที่สุด กล่าวคืออัตราการเข้าชมเว็บไซต์ที่มากขึ้น หมายถึงมีผู้ใช้จำนวนมากในเว็บไซต์ ทำให้การขายโฆษณาเพื่อลงโฆษณาในเว็บไซต์ (เช่น การขายป้ายโฆษณา หรือ Banner) ซึ่งเป็นการหารายได้หลักของผู้ประกอบการเว็บไซต์นั้น สามารถทำได้โดยง่ายเนื่องจากผู้ซื้อโฆษณาจะมีหลักประกันได้ว่าการลงโฆษณาในเว็บไซต์นั้นๆ มีโอกาสจะผ่านสายตาผู้ใช้บริการมากที่สุด

ผู้ให้บริการต่างพยายามพัฒนาบริการเสริมในเว็บไซต์ของตน เพื่อสนับสนุนการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างมีประสิทธิภาพควบคู่ไปกับผลประโยชน์ในเชิงธุรกิจ ซึ่งบริการต่าง ๆ เหล่านี้ มักจะมีรูปแบบการบริการที่แตกต่างไปจากแบบเดิม กล่าวคือ ในลักษณะของการให้ข้อมูลแต่เพียงอย่างเดียว ได้เปลี่ยนเป็นการที่ผู้ใช้สามารถโต้ตอบกับข้อมูลข่าวสารที่เว็บไซต์นั้นให้บริการได้ ทั้งกับเว็บไซต์ผู้ให้บริการเอง และผู้ใช้บริการด้วยกันเอง ทำให้รูปแบบการสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ที่แต่เดิมเป็นแบบทางเดียว (One-way Communication) คือจากเว็บไซต์ไปสู่ผู้ใช้บริการนั้น ได้กลายเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way communication) คือ ผู้ใช้บริการสามารถรับทราบข้อมูลข่าวสารจากทางเว็บไซต์ และสามารถโต้ตอบข้อมูลข่าวสารเหล่านั้น (Feedback) กลับไปให้ทางเว็บไซต์

และผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ ทราบได้ การให้บริการรูปแบบนี้ย่อมที่จะก่อให้เกิดความผูกพันที่ลึกซึ้งมากกว่าเว็บไซต์ที่ยังคงเสนอบริการที่เป็นรูปแบบของการสื่อสารทางเดียว (One-way communication)

บริการหนึ่งที่นับว่าเป็นบริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อสื่อสาร การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การโฆษณาประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการบริการที่มีศักยภาพที่จะสนับสนุนให้ผู้ใช้เกิดความผูกพันกันจนกลายเป็นกลุ่มร่วมทางความรู้สึกนั้น ได้แก่ บล็อก (Blog) ซึ่งเป็นที่นิยมและแพร่หลายมากในกลุ่มวัยรุ่นในปัจจุบัน

บล็อก (Blog) เป็นการบันทึกบทความของตนเอง (Personal Journal) ลงบนเว็บไซต์ โดยเนื้อหาของบล็อกนั้นจะครอบคลุมได้ทุกเรื่อง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องราวส่วนตัว หรือเป็นบทความเฉพาะด้านต่างๆ เช่น เรื่องการเมือง เรื่องกล้องถ่ายรูป เรื่องกีฬา เรื่องธุรกิจ เป็นต้น โดยจุดเด่นที่ทำให้บล็อกเป็นที่นิยมก็คือ ผู้เขียนบล็อกจะมีการแสดงความคิดเห็นของตนเอง ใส่ลงไปในบทความนั้นๆ โดยบล็อกบางแห่ง จะมีอิทธิพลในการโน้มน้าวจิตใจผู้อ่านสูงมาก แต่ในขณะเดียวกัน บางบล็อกก็จะเขียนขึ้นมาเพื่อให้อ่านกันในกลุ่มเฉพาะ เช่น กลุ่มเพื่อนๆ กลุ่มคนรู้จัก หรือครอบครัวตนเอง จุดเด่นที่สุดของบล็อกนั้น สามารถเป็นเครื่องมือสื่อสารชนิดหนึ่งที่สามารถสื่อถึงความเป็นกันเองระหว่างผู้เขียนบล็อก และผู้อ่านบล็อกที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย ที่ชัดเจนของบล็อกนั้นๆ ผ่านทางระบบ comment ของบล็อก สามารถเผยแพร่ข้อมูลสู่ประชาชนได้รวดเร็วและเสียค่าใช้จ่ายน้อยกว่าสื่อในด้านอื่น จากความนิยมที่มากขึ้น ทำให้หลายเว็บไซต์เปิดให้มีส่วนการใช้งานblogเพิ่มขึ้นมาในเว็บของตนเอง เพื่อเรียกให้มีการเข้าสู่เว็บไซต์มากขึ้นทั้งผู้เขียนและผู้อ่าน

การศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ผู้วิจัยได้เลือกใช้ตัวแปรต่างๆ ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (A Theory of Planned Behavior) ของ Ajzen 2002 เนื่องมาจากทฤษฎีนี้เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการการศึกษาว่าทฤษฎีนี้สามารถอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้อย่างถูกต้อง ซึ่งจะทำให้ทราบว่า ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม เจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรม การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครว่าแตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งเป็นทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมมาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ผลการวิจัยครั้งนี้ สามารถกำหนดแนวทางการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารโดยการใช้ Blog ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการมากที่สุด

2. ปัญหานำการวิจัย

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร คืออะไร

3. วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่ออธิบายและทำนายพฤติกรรมแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย (Concept Framework)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยซึ่งกำหนดตัวแปรโดยการอ้างอิงตัวแปรจากทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen (2002) ดังที่ได้แสดงไว้ในรูปภาพ ดังนี้

5. สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้การวิจัยสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานไว้ 6 ข้อ ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีความสัมพันธ์กับ เจตคติต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

สมมติฐานที่ 2 ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีความสัมพันธ์กับ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่าน

เว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

สมมติฐานที่ 3 ความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

สมมติฐานที่ 4 เจตคติต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

สมมติฐานที่ 5 การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

สมมติฐานที่ 6 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

6. แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน

เป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลของ Ajzen and Fishbein (1975; 1980) จากการศึกษาพบว่า ทฤษฎีการกระทำด้วยเหตุผลมีข้อจำกัดในการอธิบายพฤติกรรมทางสังคมอื่นๆ ซึ่งบุคคลไม่สามารถที่จะควบคุมพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมของตนเองได้อย่างสมบูรณ์ (Incomplete Volitional Control) ความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมได้รับการสันนิษฐานว่าเป็นปัจจัยด้านแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมจึงเป็นตัวอธิบายได้ว่าพฤติกรรมจะเกิดขึ้นหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าบุคคลยิ่งมีความตั้งใจมากขึ้นเพียงใด ก็จะยิ่งมีความพยายามในการที่จะทำพฤติกรรมมากขึ้นเพียงนั้น (Ajzen and Fishbein, 1980) แต่ในความเป็นจริงแล้วมีพฤติกรรมอีกหลายพฤติกรรมที่ไม่ได้อยู่ภายใต้การควบคุมของความตั้งใจอย่างสมบูรณ์เพราะการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ให้ประสบความสำเร็จจำเป็นต้องอาศัยปัจจัยอื่นๆ อีกที่มิใช่ปัจจัยด้านแรงจูงใจร่วมอยู่ด้วยระดับหนึ่ง ทั้งโอกาสและทรัพยากรอื่น ๆ อาทิเช่น เวลา เงิน ทักษะ ความสามารถ ความร่วมมือจากผู้อื่น เป็นต้น ในทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนนั้น Ajzen มีความเชื่อว่าการกระทำพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคลนั้นจะถูกชี้นำโดยความเชื่อ 3 ประการ ได้แก่ ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรม ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิง ความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม

ความเชื่อเหล่านี้จะส่งผลต่อพฤติกรรมโดยผ่านเจตคติต่อพฤติกรรม การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม และความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม ทฤษฎีนี้ได้เสนอตัวแปรที่เรียกว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม (Perceived Behavioral Control) ในฐานะที่เป็นตัวกำหนดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม ซึ่งจากงานวิจัยหลายเรื่อง แสดงให้เห็นว่า การวัดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม สามารถอธิบายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมได้ดีกว่า การทำนายความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมโดยวัดจากเจตคติต่อพฤติกรรม และการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง (Ajzen and Madden,1986; Garting and Fujii,2002; Netemeyer,Burton and Johnston,1991; Shifter and Ajzen, 1985)

7. ระเบียบวิธีวิจัย เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย

ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยได้เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทราบข้อมูลจากผลการสำรวจจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ งานวิจัย สรุปผลที่สำคัญการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ครัวเรือน) พ.ศ. 2550 ว่ากลุ่มอายุระหว่าง 15-24 ปี มีการใช้อินเทอร์เน็ตมากที่สุด แต่เพื่อต้องการให้กลุ่มตัวอย่างมีการกระจาย ผู้วิจัยจึงจำแนกสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตที่มีอันดับรองลงมาด้วย ซึ่งจำแนกได้ดังนี้ กลุ่มอายุระหว่าง 6-14 ปี จำนวน 100 คน กลุ่มอายุระหว่าง 15-24 ปี จำนวน 200 คน กลุ่มอายุระหว่าง 25-34 ปี จำนวน 100 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ซึ่งสร้างขึ้นตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนของ Ajzen โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นข้อความที่มีคำตอบบนมาตรประมาณค่า 7 ระดับ ซึ่งเป็นมาตรจำแนกความหมาย (The Semantic Differential Scaling) ตามแนวคิดของ Osgood and Others (1957) โดยที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะมีการนำมารวบรวม และเก็บบันทึกให้อยู่ในรูปแบบเดียวกันก่อนที่จะประเมินผลทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาจะเป็นการใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเปอร์เซ็นต์ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ในการอธิบายลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง สำหรับการวัดความตั้งใจในการที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถแปรผลได้โดยใช้ค่าพิสัย ดังนี้

$$\text{ค่าพิสัย} = \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนสเกล}}$$

ค่าคะแนน		ระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม
6.11 – 7.00	หมายถึง	มีอยู่ในระดับมากที่สุด
5.26 – 6.10	หมายถึง	มีอยู่ในระดับมาก
4.41 – 5.25	หมายถึง	มีอยู่ในระดับค่อนข้างมาก
3.56 – 4.40	หมายถึง	มีอยู่ในระดับปานกลาง
2.71 – 3.55	หมายถึง	มีอยู่ในระดับค่อนข้างน้อย
1.86 – 2.70	หมายถึง	มีอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.85	หมายถึง	มีอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2. 1 สถิติพื้นฐาน

2.1.1 ค่าร้อยละโดยใช้สูตร

2.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) โดยใช้สูตร

2.1.3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

2.2 สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด โดยการวัดความคงที่ภายในด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ค่าสัมประสิทธิ์สหพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่ สัมพันธ์กันมากน้อยเพียงใด และมีทิศทางความสัมพันธ์อย่างไร

8. สรุปผลการวิจัย

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามกลับคืน และคัดหาฉบับที่สมบูรณ์แล้ว ได้แบบสอบถามทั้งหมด 312 ชุด ผลการศึกษามีดังนี้

ผู้ที่ใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog เป็น เพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 67.3 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 32.7 มีอายุอยู่ในช่วง 15 – 24 คิดเป็นร้อยละ 56.1 รองลงมาอยู่ในช่วง 25 – 34 คิดเป็นร้อยละ 22.1 และช่วง 6 – 14 คิดเป็นร้อยละ 21.8 ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นคิดเป็นร้อยละ 27.9 รองลงมาศึกษาอยู่ในระดับ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 27.2 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 26.3 ระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.0 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 6.4 และ ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 3.2 ส่วนใหญ่ยังเป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 72 รองลงมาประกอบอาชีพเป็นข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 17.9 พนักงานบริษัท/ห้างร้าน เอกชน คิดเป็นร้อยละ 6.1 รับจ้างแรงงาน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และค้าขาย/เจ้าของกิจการ/นักธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 1.0 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 0 – 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 60.9 รองลงมาอยู่ในระหว่าง 5,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.6 15,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.7 ระหว่าง 25,001 – 35,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 2.2 และ 35,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 1.6

พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

ผู้ที่ใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามนิยมใช้บริการแลกเปลี่ยนข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มากที่สุด คือ hi 5.com คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาได้แก่ sanook.com คิดเป็นร้อยละ 22.9 และ kapook.com คิดเป็นร้อยละ 18.7 วัตถุประสงค์ส่วนใหญ่เพื่อรับข้อมูลข่าวสาร คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาเพื่อพบเจอเพื่อนใหม่ๆ คิดเป็นร้อยละ 24.5 และเพื่อใช้แลกเปลี่ยนเรื่องที่สนใจเหมือนกัน คิดเป็นร้อยละ 20.9 ส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้ว 1-2 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2 รองลงมาใช้บริการมาแล้ว 2-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.5 และไม่เกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 16 ส่วนใหญ่ใช้บริการที่บ้านคิดเป็นร้อยละ 29.5 รองลงมาใช้บริการที่ร้านให้บริการอินเทอร์เน็ตคิดเป็นร้อยละ 19.8 และสถานศึกษาคิดเป็นร้อยละ 16.8 ส่วนใหญ่ใช้บริการในช่วงเวลาบ่าย (12.00 – 18.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 35 และช่วงเวลาค่ำ (18.00 – 21.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 31.5 ส่วนใหญ่จะใช้บริการ 1 – 3 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 40.2 และ

4 – 6 ครั้งต่อสัปดาห์คิดเป็นร้อยละ 20 ส่วนใหญ่เข้าไปใช้บริการ 1 – 3 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 45.8 ปัญหา และอุปสรรคในการใช้บริการส่วนใหญ่จะมีความไม่ปลอดภัยในการใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 33.7 และ ข้อจำกัดด้านภาษาคิดเป็นร้อยละ 29.4

การวิเคราะห์ระดับความคิดเห็น / ระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม

ผู้ที่ใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็น/ระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมากโดยมีค่าเฉลี่ยรวมที่ 5.017 ซึ่งหมายความว่า กลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีระดับความคิดเห็น/ระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog อยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างมาก โดยตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็น/ระดับความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog สูงที่สุด 3 อันดับ ได้แก่ ด้านความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีค่าเฉลี่ยที่ 5.266 ความเชื่อเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีค่าเฉลี่ยที่ 5.182 และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog มีค่าเฉลี่ยที่ 5.130

9. การอภิปรายผลการวิจัย

1. เมื่อพิจารณาแยกตามปัจจัยตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนรายข้อพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร คือ ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog

2. สามารถอธิบายพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

2.1 ความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมที่ทำให้เกิดเจตคติต่อพฤติกรรม คือ การได้รับความรู้ใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น

2.2 ความเชื่อเกี่ยวกับกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรมที่ทำให้เกิดการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงต่อพฤติกรรม คือ เมื่อตัวเองอยากทำ อยากเข้าไปแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร

2.3 ความเชื่อเกี่ยวกับความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม คือ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยของผู้ให้บริการ Blog

2.4 เจตคติต่อพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม คือ การแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog เป็นสิ่งที่ดี และมีประโยชน์

2.5 การคล้อยตามอ้างอิงต่อพฤติกรรม หรือ บุคคลที่มีผลต่อการทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม คือ เพื่อน เช่น การเข้าไปหาเพื่อนใหม่ การเข้าไปแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกับเพื่อน เป็นต้น

2.6 การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมหรือ องค์ประกอบที่ทำให้สามารถควบคุมพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความตั้งใจที่จะทำพฤติกรรม คือ การมีทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ เช่น หากในเว็บไซต์ที่ให้บริการ blog นั้นมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ในด้าน ภาพ เสียง และภาพเคลื่อนไหว สามารถทำได้ง่ายๆ ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความตั้งใจที่จะเข้ามาใช้บริการ เป็นต้น

10. ข้อเสนอแนะ

1. การวิจัยครั้งนี้พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานคร คือความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ดังนั้น ผู้ประกอบการเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog จะต้องสร้างความเชื่อที่ดีเกี่ยวกับพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog หากสามารถสร้างความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมให้กับผู้เข้าใช้บริการได้จะส่งผลทำให้ผู้เข้าใช้บริการเกิดเจตคติที่ดี และทำให้ผู้เข้าใช้บริการมีความตั้งใจที่จะใช้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog ต่อไป

2. จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่าเว็บไซต์ที่ให้บริการ blog นั้น ส่วนมากจะเป็นเว็บไซต์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับวัยรุ่น หรือเป็นเว็บไซต์ที่มีกลุ่มเป้าหมายหลักเป็นวัยรุ่น เช่น www.hi5.com ,www.sanook.com,www.kapook.com เป็นต้น ทั้งที่ความเป็นจริงแล้ว Blog นับว่าเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารได้อย่างเป็นอิสระ ซึ่งจะทำให้ผู้ใช้ Blog ได้รับข้อมูลข่าวสารได้อย่างเต็มที่ และนำข้อมูลข่าวสารที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ได้ ดังนั้นผู้ให้บริการเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่ไม่ใช่เว็บไซต์ที่เกี่ยวกับวัยรุ่น ควรจะพิจารณา Blog ให้เข้ามาเป็นบริการหลักภายในเว็บไซต์ของตนเพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การพบปะ พบเจอเพื่อนใหม่ และ ใช้แลกเปลี่ยนเรื่องที่สนใจเหมือนกัน ตามที่งานวิจัยชิ้นนี้พบว่าส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการมีวัตถุประสงค์ที่เข้ามาใช้บริการด้านนี้มากที่สุด ทั้งนี้เมื่อผู้ใช้ได้เข้ามาใช้บริการ Blog แล้วเกิดความผูกพันกันจนกลายเป็นกลุ่มร่วมทางความรู้สึกแล้ว ผลลัพธ์ที่เว็บไซต์จะได้รับก็จะเหมือนกับเว็บไซต์ของวัยรุ่นทั้งหลายที่ได้รับความนิยมจากผู้ใช้บริการจนก่อให้เกิดอัตราการเข้าชมที่สูงขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้พบว่า ความเชื่อเกี่ยวกับการควบคุมการกระทำพฤติกรรม หรือสิ่งที่เป็นการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ที่ให้บริการ Blog คือ การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยของผู้ให้บริการ Blog ดังนั้น ผู้ให้บริการเว็บไซต์ต่าง ๆ ควรจะนำโปรแกรม หรือเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถแสดงข้อมูลต่างๆ ไปพร้อมๆ กันทั้งข้อความ ภาพ เสียงและภาพเคลื่อนไหวได้อย่างมีสีสัน น่าอ่าน และน่าสนใจ ทั้งนี้หากผู้ใช้บริการสามารถใช้ระบบเทคโนโลยีต่างๆ มาประกอบกับบทความที่เขียนขึ้นมา และมีผู้อื่นให้ความสนใจในบทความนั้น ทำให้ผู้เข้าใช้บริการมีความตั้งใจที่จะใช้บริการต่อไป

11. รายการอ้างอิง

จิดาภา สมิทธ์อิษฎ์, 2551. **“ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารผ่านทางระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตของนักศึกษาปริญญาโทในเขตกรุงเทพมหานคร ศึกษาตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน.”** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

วิกิพีเดีย, 17 กุมภาพันธ์ 2550. **“บล็อก** (อินเทอร์เน็ต).” สารานุกรมเสรี. เข้าถึงได้จาก http://th.wikipedia.org/wiki/Weblog

สุวรรณา วิริยะประยูร, 2549. **“พฤติกรรมการแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้ตามแนวทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน**.” บทความวิชาการ.

สายชล บูรณกิจ, 2541. **บทบาทของเว็บไซต์ไทยในกระบวนการประสานสังคม**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Ajzen.I, 1991. The Theory of Planned Behavior. “**Organization Behavior and Human Decision Processes**.” 50, 179-211.

Ajzen.I., and Fishbein, 1980. **M. Understanding Attitude and Predicting Social Behavior**. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall.

Ajzen, I, 1985. "**From Intentions to Actions:** A Theory of Planned Behavior." in J. Kuhl and J. Beckman (Eds.), Action-Control: From Cognition to Behavior, Hiedelberg: Spring-Verlag, 1985: 11-39.

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

FACTORS AFFECTING CONSUMER BEHAVIOR IN PARTICIPATING IN MOBILE PHONE MARKETING ACTIVITIES

หทัยชนก สอนทิพย์

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: bst_t@hotmail.com, hathaichanok.nok@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์อินโฟร์เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรูคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUEMOVE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น แบ่งออกเป็นชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามเครือข่ายการใช้บริการ และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในลูกค้าของแต่ละเครือข่าย จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าเฉลี่ย (Means) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและทดสอบค่าเฉลี่ยด้วย T-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ One-way ANOVA โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรโดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการศึกษาพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างเป็นหญิง ร้อยละ57.5 อายุระหว่าง18-25 ปี ร้อยละ55.2 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 39.8 ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 6 ปี ร้อยละ 84.5 เป็นเครือข่าย AIS ร้อยละ 46.0 เสียค่าใช้บริการต่อเดือน 1,001 - 3,000 บาท ร้อยละ 59.0 และรูปแบบของสื่อการตลาดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สนใจมากที่สุด คือ การโฆษณาด้วยข้อความสั้นๆ (SMS) ร้อยละ 34.8 ด้านพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อยู่ในระดับปานกลาง โดย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เครือข่ายที่ใช้บริการ

ค่าใช้บริการต่อเดือน และความสนใจในรูปแบบของสื่อการตลาดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์ เคลื่อนที่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน และจากการศึกษาพบว่าปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นต่อตราสินค้า ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือต่อตราสินค้า ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ และปัจจัยทางด้านกลุ่มอ้างอิง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ : พฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาด การตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

ABSTRACT

This a survey research aimed at studying consumer behavior in participating in mobile phone marketing activities .Population used in this study was customers using mobile phone service of the Advance Info Service (Public) Company Limited (AIS), the Total Access Communication (Public) Company Limited (DTAC), and the True Corporation (Public) Company Limited (TRUEMOVE) that registered within Bangkok. The sample was selected on probability basis by stratified random sampling under the network of service use and purposive sampling for 400 customers of each network by using questionnaire in collecting data.

Statistics used in analyzing data was divided into 2 parts including descriptive statistics by using percentage and means, and inferential statistics by comparing means and testing means by T-test and analyzing variance by One-way ANOVA by stipulating statistical significance at 0.05 level and testing relationship of variables by Pearson Correlation.

It was found from the study that nearly 60 percent of the sample was female, aged between 18 – 25 years with bachelor's degree graduate. Forty percent of the sample had monthly income between 10,001 – 20,00 baht and 84.5 percent was using mobile phone service for more than 6 years. AIS shared 46 percent of the users and 59.0 percent spent 1,001 – 3,000 baht a month as service fee. The most interesting marketing communication channel via mobile phone was by SMS at 34.8 percent. Consumer behavior in participating in mobile phone marketing activities was at medium level; different gender, age, educational level, monthly income, service network used, expenses per month and with different interest in form of communication via mobile phone did not lead to different behavior in participating in mobile phone marketing activities. Sample with different period of service use lead to different behavior of participating in mobile phone marketing activities. According to the study, it was found that factor of confidence towards brand and factor of reference group had relationship with behavior of participating in mobile phone marketing activities with statistically significant difference.

KEYWORDS: Behavior in participating in marketing activities, Mobile marketing

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีทางด้านคอมพิวเตอร์ ส่งผลให้ธุรกิจโทรคมนาคมได้มีการพัฒนาไปอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะโทรศัพท์ เคลื่อนที่ ในปัจจุบันได้กลายเป็นปัจจัยที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ เพราะมนุษย์ต้องการความสะดวกสบายจากการติดต่อสื่อสารที่รวดเร็ว ทั้งเรื่องของธุรกิจ และชีวิตประจำวัน ด้วยสัดส่วนผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในปัจจุบันที่มากกว่า 70% จากประชากรทั้งประเทศ จึงทำให้ธุรกิจต่างๆ หันมาใช้ประโยชน์จากการโฆษณาสินค้าและบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มากขึ้น การโฆษณาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้มากคือ SMS/MMS แต่ก็มักสร้างความรำคาญให้แก่ผู้ได้รับบ่อยครั้ง จากผลการวิจัยพบว่าทัศนคติที่มีต่อโฆษณาประเภทนี้ 98%ยังมองว่าเป็นแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ 16% ยังคิดว่าเป็นสื่อที่แตกต่างจากสื่ออื่น และ 29% ที่คิดว่าSMS เป็นสื่อน่ารำคาญ (อรรถวุฒิ เวศานุรักษ์, 2008.)โฆษณาผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ นอกจากจะเป็นสื่อที่มีความรวดเร็วและใกล้ชิดมากที่สุดแล้ว ยังวัดผลได้ชัดเจน การตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในยุคแรกมีหลายรูปแบบ อาทิ คูปองอิเล็กทรอนิกส์ การเล่นเกม เพื่อชิงรางวัล การดาวน์โหลดภาพ และเสียงต่างๆ

ระยะต่อมาเป็นความพยายามของนักการตลาดทางฝั่งผู้ให้บริการ ที่มองว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือหนึ่งในการรับข่าวสาร ในระยะนี้จะมีการเกิดขึ้นของการเสนอให้เป็นสมาชิกข่าว การกระจายข้อความที่มีสาระความรู้ให้กับผู้ใช้บริการในระบบต่างๆ และเริ่มมีการสนทนา ออกอากาศ ซึ่งเป็นการแสดงความเห็นบนหน้าจอโทรทัศน์มากขึ้น ตามลำดับ ปัจจุบันการพัฒนาของโทรศัพท์เคลื่อนที่ยังไม่หยุดยั้ง ทั้งเทคโนโลยี 3G ที่สามารถใช้ระบบมัลติมีเดียที่ดีขึ้น ทำให้การสื่อสารบนโทรศัพท์เคลื่อนที่พร้อมไปด้วยภาพ และเสียง ตลอดจนการหารูปแบบตลาดใหม่ๆ มาใช้ให้เหมาะสมกับระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่มีอยู่ ซึ่งการทำการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นก็สร้างทั้งความพึงพอใจ และความรำคาญแก่ผู้บริโภค ทำให้ต้องการศึกษาว่าปัจจัยที่แท้จริงที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่นั้นคืออะไร

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์ เคลื่อนที่
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยของการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้บริโภค

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถแสดงเป็นแผนภาพดังภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

<u>สมมุติฐานที่ 1</u> (H_1) ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภคที่แตกต่างกันทำให้พฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน

<u>สมมุติฐานที่ 2</u> (H_2) ปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นในตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมุติฐานที่ 3</u> (H_3) ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือในตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมุติฐานที่ 4</u> (H_4) ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมุติฐานที่ 5</u> (H_5) ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล (Questionnaire) ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUEMOVE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบความน่าจะเป็น โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้วิธีการของ Taro Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือยอมให้มีค่าความผิดพลาดได้เพียงร้อยละ5 คำนวณจากสูตร $n = \frac{N}{1 + Ne^2}$

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่าง 400 ราย เพื่อลดความคลาดเคลื่อนและเพื่อความเหมาะสม และสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ในลูกค้าของแต่ละเครือข่าย แบ่งเป็น AIS 184 ราย DTAC 124 ราย และ TRUEMOVE 92 ราย โดยมีการทดสอบความถูกต้อง (Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index: IOC) ตามวิธีของโรวิเนลลิ และแฮมบิลตัน และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ตามแบบของ Cronbach ค่าที่ได้ตามมาตรฐานระบุว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ซึ่งผู้วิจัยคำนวณค่าแอลฟาออกมาได้ 0.92 ดังนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

6. ผลการวิจัย

ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นหญิง ร้อยละ 57.5 อายุระหว่าง 18-25 ปี ร้อยละ 55.2 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 84.5 มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท ร้อยละ 39.8 ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่มากกว่า 6 ปี ร้อยละ 84.5 เป็นเครือข่าย AIS ร้อยละ 45.2 เสียค่าใช้บริการต่อเดือน 1,001 - 3,000 บาท ร้อยละ 59.0 และรูปแบบของสื่อการตลาดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่สนใจมากที่สุด คือ การโฆษณาด้วยข้อความสั้นๆ (SMS) ร้อยละ 34.8 จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน เครือข่ายที่ใช้บริการ ค่าใช้บริการต่อเดือน และความสนใจในรูปแบบของสื่อการตลาดผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกันไม่ทำให้มีพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์ เคลื่อนที่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่ใช้บริการที่แตกต่างกันทำให้มีพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่แตกต่างกัน ระยะเวลาในการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ยิ่งมากก็จะทำให้มีการร่วมกิจกรรมที่มากขึ้น ดังที่มาร์แชล แมคลูเฮน กล่าวว่า "Everybody experiences far more than he understands. Yet, it is experience, rather than understanding that influences behavior" ประสบการณ์มีความหมายที่ลึกซึ้งกว่าความเข้าใจ และประสบการณ์ คำนี้แหละที่มีส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

ปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นในตราสินค้าอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความเชื่อมั่นในตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งความเชื่อมั่นจะส่งผลต่อการเลือกซื้อสินค้าจากการวิจัยพบว่าจะมีการเลือกซื้อสินค้าและบริการโดยดูจากการคุณภาพและการรับประกันสินค้า

ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือในตราสินค้าอยู่ในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านความน่าเชื่อถือในตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความน่าเชื่อถือเป็นสิ่งที่สร้างภาพพจน์ให้แก่ตราสินค้า ดั้งนั้นกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรได้รับการตรวจสอบจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ก่อนส่งให้ผู้รับ

ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยรวมของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก โดยมีปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่ทางด้านอรรถประโยชน์ และทางด้านความสะดวกสบายในระดับมาก และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางด้านการยอมรับเทคโนโลยีโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ว่ามีประโยชน์และการรับรู้ว่าง่ายต่อการใช้ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจกระทำต่อพฤติกรรม ซึ่งผู้บริโภคจะเน้น เลือกรับหรือ ปฏิเสธการรับข้อมูลข่าวสารการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ได้ และการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทำให้เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายขึ้น

ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงอยู่ในระดับปานกลาง และจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งการมองว่าคนรอบข้างที่ร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ มีความล้ำสมัย ทันต่อเหตุการณ์ก็จะส่งผลให้เราร่วมกระทำสิ่งนั้นด้วย

พฤติกรรมการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับปานกลาง โดยจะตัดสินใจร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่เมื่อมีข้อเสนอที่ดี

7. ข้อเสนอแนะ

การเปลี่ยนแปลงของโลกธุรกิจในปัจจุบัน ส่งผลให้เกิดการแข่งขันในเชิงธุรกิจอย่างรุนแรง ทำให้จำเป็นที่จะต้องหามาตรการหรือวิธีการเพื่อให้ธุรกิจดำรงอยู่ได้ การสร้างช่องทางการบริการใหม่ๆ จึงเป็นวิธีการหนึ่งที่นำมาใช้กับธุรกิจ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงบริการได้มากขึ้น สะดวกขึ้น หรือช่วยให้เจาะตลาดได้ดีขึ้น เช่น ช่องทางการบริการผ่าน Internet การบริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ เป็นต้น ดังนั้นการสร้างความเชื่อมั่นในระบบบริการ ความสะดวกในการใช้บริการ จะช่วยให้กิจการรักษาฐานลูกค้าและเพิ่มจำนวนลูกค้าใหม่ได้ รวมถึงเป็นการลดต้นทุนการบริการของกิจการ ดังนั้นผู้บริหารควรพิจารณากลยุทธ์ เพื่อรักษาฐานลูกค้า โดยผู้ให้บริการควรพัฒนา Application เพื่อให้ผู้บริโภคในเครือข่ายสามารถใช้งานได้ง่ายและหลากหลายมาก สำหรับการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย รวดเร็ว เน้นความทันสมัยในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ลูกค้าผู้รับบริการ ข้อมูลกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ควรได้รับการตรวจสอบจากผู้ให้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนก่อนส่งให้ผู้รับ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจะไม่เป็นการไปรบกวน หรือสร้างความรำคาญ และส่งไปยังกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้อย่างเฉพาะเจาะจง

และเพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์หรือเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ คือ ในการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตในการศึกษาเฉพาะเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ของลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ของบริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) (AIS) บริษัทโทเทิ่ล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) และบริษัท ทรู คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) (TRUEMOVE) ที่ลงทะเบียนในเขตกรุงเทพมหานคร ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภคในการร่วมกิจกรรมการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเครือข่ายอื่น ๆ และลูกค้าในจังหวัดอื่น ๆ ทั้งนี้เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางไปเพื่อประกอบการตัดสินใจในการทำการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น

ควรทำการศึกษาการใช้สื่อการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ แยกแยะตามประเภทตามกลุ่มผู้บริโภค ไม่ว่าจะเป็นกลุ่มวัยรุ่น กลุ่มคนทำงาน ซึ่งสามารถแยกตามประเภทธุรกิจ เพื่อให้สามารถนำเสนอสินค้าและบริการตลอดจนจัดกิจกรรมการตลาดให้ตรงกับผู้บริโภคกลุ่มเป้าหมายกลุ่ม ได้อย่างแม่นยำ

ควรทำการศึกษาผลการตอบรับของผู้บริโภคต่อสินค้าและบริการจากการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ ทั้งนี้อาจศึกษาโดยผ่านระบบ Search Engine เพื่อวัดผลกระทบจากการตลาดบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ กับการค้นข้อมูลกลับมาใน Keyword ที่ส่งออกไป และเปรียบเทียบผลกับสื่อแบบอื่น

8. รายการอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ, 2541. **สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

ณรงค์ สมพงษ์, 2543. **สื่อมวลชนเพื่องานส่งเสริม**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย สันติวงษ์, 2528. **การตลาดสำหรับนักบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

ธีรกิติ นวรัตน ณ อยุธยา, 2544. **การตลาดบริการ**. เชียงใหม่: เอกสารประกอบการสอนภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นพดล ศรีสรรค์, 2551. **ความตั้งใจในการใช้บริการทางการเงินผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

บุญชม ศรีสะอาด, 2543. **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สุวีริยสาส์น.

ปรมะ สตะเวทิน, 2530. **หลักนิเทศศาตร์**. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จำรัสการพิมพ์.

ไพรัตน์ ยิ้มวิไล, 2548. “เส้นทางสู่อนาคตของโทรศัพท์มือถือ”. **นิตยสาร Update**. 216 (กันยายน 2548).

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534. **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพมหานคร : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วีรชัย พุฒิสกุลวงศ์, 2543. **พฤติกรรมและความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ระบบเวิลด์โฟน 1800 ดิจิตอล ในเขตกรุงเทพมหานคร.** การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศรัยกร บุษยะมา, 2545. **แนวคิดเกี่ยวกับรูปแบบการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2535. **หลักการตลาด(Principles of Marketing).** กรุงเทพฯ: S.M. Circuit Press.

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2544. "อินเทอร์เน็ตมือถือ : เทคโนโลยีใหม่...สื่อสารไร้สาย." **มองเศรษฐกิจ**. 7, 929 (24 สิงหาคม 2544).

สุนันทา ว่านวัฒน์, 2551. **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการยอมรับโฆษณาบนโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีศึกษาผู้ใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

องอาจ ฤทธิ์ทองพิทักษ์, 2539. **พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบเวิลด์ไวด์เว็บของนักศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อนุชิต ศิริกิจ และ นพมาศ สุวชาติ, 2548. "การยอมรับของผู้บริโภคต่อการบริการพาณิชย์บนเครือข่ายไร้สาย". **วารสารวิทยาการจัดการ**. 4,1 (มกราคม – มิถุนายน 2548).

อภิญญา และ สุวรรณี, 2548. **M-Commerce: ช่องทางสำหรับธุรกรรมยุคใหม่. TIM 690: Seminar in Technology and Innovation Management**. คณะบัณฑิตวิทยาลัยการจัดการและนวัตกรรม, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

อรรถวุฒิ เวศานุรักษ์, 2008. "ยุครุ่งโรจน์โฆษณาบนมือถือมาแล้ว." **นิตยสาร Positioning**. 052 (เดือนกันยายน 2008).

อาบบุญ พิชัยพันธุ์, 2549. **พฤติกรรมการเปิดรับสื่อ ความคาดหวัง ความรู้ และความคิดเห็นที่มีต่อการเผยแพร่ข่าวสาร และการให้บริการของบริษัท ทางด่วนกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ของผู้ใช้ทางพิเศษในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะวาสารศาสตร์ และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Humayun Kabir Chowdhury, 2006. "Consumer Attitude toward Mobile Advertising an Emerging Market: An Empirical Study International." **Journal of Mobile Marketing** 1:2.

Jong Woo Jun and Sangmi Lee, 2007. "Mobile Media use and Its Impact on Consumer Attitudes toward Mobile Advertising." **International Journal of Mobile Marketing**. 2: 1.

Kotler, P, 2000. **Marketing Management**. 10th ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall International.

Kotler, Philip, 1997. **Marketing Management Analysis, Planning, Implementation and Control**. 9th ed. New Jersey: A Simon & Schuster Company: 172.

Marko and Sami, 2007. "An Empirical of the Drives of Consumer Acceptance of Mobile Advertising." **Journal of Interactive advertising.**

Porter. M. E, 1998. **Competitive Advantage: Techniques for Analyzing Industries and Competitors.** New York, NY: The Free Press

Rogers and E.M, 1995. "Planned Behavior." **Information Systems Research**.

Timmers. P, 1998. "Business models for electronics markets." **Electronic Markets**. 8, 2 : 3-8.

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการประกันชีวิตบุคคลอื่น ศึกษากรณี การให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น

THE PROBLEMS CONCERNING THE THIRD PARTY IN LIFE INSURANCE : CASE STUDY OF CONSENT OF THE THIRD PARTY IN LIFE INSURANCE

ทยาพร เศวตพิกุล

นิติกร สำนักกฎหมาย สำนักงานปลัดกระทรวงยุติธรรม

E-mail : tayapornswe@moj.go.th

บทคัดย่อ

จากการศึกษากฎหมายของไทย พบว่า ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย ลักษณะ 20 มาตรา 863 บัญญัติว่า "อันสัญญาประกันภัยนั้น ถ้าผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสีย ในเหตุที่เอาประกันภัยไว้นั้นไซร้ ท่านว่า ย่อมไม่ผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างหนึ่งอย่างใด" หลักการตามมาตรานี้ถือว่า ผู้เอาประกันภัยจะต้องมีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย มิฉะนั้นสัญญาประกันภัยดังกล่าวย่อมไม่มีผลผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างใด ซึ่งมาตรานี้สามารถนำมาบังคับใช้กับการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต เนื่องจากมาตรานี้ได้ถูกบัญญัติไว้ในบทเบ็ดเสร็จทั่วไป ดังนั้น หลักเกณฑ์ในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทย ผู้เอาประกันจึงต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตบุคคล ซึ่งผู้เอาประกันนำชีวิตของบุคคลอื่นไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินของผู้รับประกันภัย

ดังนั้น หากผู้เอาประกันกับบุคคลที่ถูกนำเอาชีวิตมากำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินมีส่วนได้เสียในชีวิตของกันและกันแล้ว ก็สามารถนำชีวิตของบุคลอีกคนหนึ่งไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการทำสัญญาประกันชีวิตได้ การที่กฎหมายมิได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดแจ้งว่า บุคคลใดมีส่วนได้เสีย ในชีวิตบุคคลอื่นอันอาจนำไปทำสัญญาประกันชีวิตได้นั้น ก็ต้องอาศัยหลักเกณฑ์การตีความตัวบทกฎหมาย การอ้างอิงหลักกฎหมายต่างประเทศเพื่อกำหนดว่า บุคคลใดจะมีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลอีกคนหนึ่งจนถึงขนาดที่จะสามารถนำชีวิตของบุคคลอีกคนหนึ่งไปทำสัญญาประกันชีวิตได้ โดยมิจำต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของชีวิต เมื่อบุคคลซึ่งถูกนำเอาชีวิตไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการประกันชีวิตไม่ทราบว่า มีบุคคลซึ่งมีส่วนได้เสียในชีวิตของตนไปกำหนดเป็นเงื่อนไข ในการจ่ายเงินของผู้รับประกัน ย่อมถือเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพในชีวิตของบุคคลนั้น และยังอาจทำให้บุคคล ซึ่งมีส่วนได้เสียในชีวิตของเขาแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้จากชีวิตของบุคคลที่สามได้

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จึงมุ่งศึกษาเรื่องการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น โดยศึกษาถึง 1. ประวัติความเป็นมา แนวคิด ทฤษฎีการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น 2.หลักเกณฑ์ของกฎหมายไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น 3.ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น 4. แนวทางและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้ความยินยอมในการประกันชีวิตบุคคลอื่นมาบังคับใช้ในประเทศไทย

จากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่า ประเทศไทยยังขาดหลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น ซึ่งหากมีการกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องดังกล่าวไว้ก็จะช่วยลดปัญหาเรื่องการก่อให้เกิดอาชญากรรมจากการแสวงหาประโยชน์จากชีวิตบุคคลอื่นได้ และหากจะต้องกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นไว้จะต้องคำนึงถึงหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความยินยอม ความสามารถของบุคคลตามกฎหมายในการให้ความยินยอม เวลาในการให้ความยินยอม และผลทางกฎหมายที่เกิดขึ้นจากการไม่ได้รับความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น

คำสำคัญ : การประกันชีวิต บุคคลอื่น การให้ความยินยอม

ABSTRACT

As studied from Thai Law, it is found out that according to Section 863 of Thai Civil and Commercial Code Title 20 “A contract of insurance is not binding on the parties unless the assured has an interest in the event insured against”. This Section means the insured is required to have an interest in the insured event, otherwise a contract of insurance is not binding on the parties. Such Section shall be enforced with insurance against loss and life insurance. As this Section is specified in general provision, therefore, to be the principle for third party insurance in Thailand, the insured is required to have an interest on life of third party, of whom the assured take life to be a condition of payment of the insurer.

Therefore, if the insured and the person whose life is a condition for insurance payment have life interest each other, this is able to take life of such person to be a condition of payment under the life insurance contract. As it is not provided by law that interested person of other person’s life can make life insurance, it is necessary to interpret law, refer to foreign law to define interested person of other person’s life in so far as he can take such other person’s life to do life insurance contract without consent from such person. If such person whose life is constituted a condition of life insurance, is not aware that an interested person of his or her life takes his or her life to be a condition of payment of the insurer. This can be considered as infringement of such person’s life and freedom and may cause an interested person to take any undue benefit from life of third party.

The focus of this thesis is on acquirement of consent when insurance is made on other person's life. The key topics of the study are (i) study of background of theories in relation to acquirement of consent when insurance is made on other person's life, (ii) study of Thai and foreign law doctrines in relation to acquirement of consent when insurance is made on other person's life, (iii) study on legal problems found in the practice of acquire consent when insurance is made on other person's life, and (iv) providing advices for enforcing acquirement of consent when insurance is made on other person's life in Thailand.

Based on our research and study, it is found out that the concept in relation to the consent acquirement when insurance is made on other person's life, has not yet been applied in Thailand and if this

concept is applicable, the number of criminal action related to seeking other people's benefit is expected to decline. In determining the criteria for implementation of the said concept, a number of aspects must be taken into consideration, such as, methodology of consent giving, legal capacity of persons to give consent, time of consent giving and the legal consequences when insurance is made on other person's life without consent of such person.

KEYWORDS: Life assurance, Third party , Giving consent

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การประกันชีวิตถือเป็นการประกันภัยรูปแบบหนึ่งที่มีลักษณะในการบรรเทาความสูญเสียด้านการเงินและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นเนื่องจากการเสียชีวิตของบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งมีความสัมพันธ์กันในด้านต่างๆ การประกันชีวิต จึงเปรียบเสมือนกับเป็นตัวแทนในการจัดหาความมั่นคงทางด้านการเงินและเศรษฐกิจเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นในช่วงระยะเวลาหนึ่งให้แก่บุคคลที่ได้รับผลกระทบจากการเสียชีวิตของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันนั้น

ส่วนได้เสียในสัญญาประกันชีวิตนั้นอาจแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ส่วนได้เสียในชีวิตตนเองและส่วนได้เสียในชีวิตบุคคลอื่น การทำสัญญาประกันชีวิตตนเองย่อมไม่มีประเด็นปัญหาเรื่องส่วนได้เสียแต่ประการใด เนื่องจากบุคลทุกคนย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตตนเองอยู่แล้ว แต่ในกรณีที่นำชีวิตของบุคคลอื่นมาเป็นวัตถุที่เอาประกันภัย หรือเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินเมื่อเกิดความมรณะขึ้นกับบุคคลที่สาม ย่อมมีข้อที่จะต้องพิจารณาเพิ่มขึ้นว่า บุคคลซึ่งเป็น ผู้เอาประกันภัยนั้นจะต้องมีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลที่สามมากเท่าใด จึงจะถือว่าเพียงพอที่จะนำชีวิตของบุคคลที่สาม ไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินของผู้รับประกันภัยได้

การทำสัญญาประกันชีวิตโดยอาศัยเหตุแห่งการมรณะในชีวิตของบุคคลอื่นนั้น อาจก่อให้เกิดปัญหาต่างๆ เกิดขึ้นตามมาได้ จึงมีความจำเป็นที่รัฐจะต้องเข้ามามีบทบาทในการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาอาชญากรรมอันเกิดจากสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่น

แม้ว่าผู้เอาประกันภัยจะเป็นบุคคลซึ่งมีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลที่สาม แต่หากนำชีวิตของบุคคลที่สามไปกำหนดเป็นเงื่อนไขแห่งการชำระเงินของผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดความมรณะขึ้นกับบุคคลที่สาม โดยที่บุคคลที่สามมิได้มีส่วนรู้เห็นหรือให้ความยินยอมเสียแล้ว ก็อาจจะก่อให้เกิดการฆาตกรรมเพื่อหวังประโยชน์จากเงินที่จะได้รับจากผู้รับประกันภัยในต่างประเทศ จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมในการประกันชีวิตบุคคลอื่นไว้ กล่าวคือ การทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้น สามารถกระทำได้หากได้รับความยินยอมจากบุคคล ซึ่งจะถูกนำเอาชีวิตของตนเองไปทำประกัน และในการให้ความยินยอม หลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมนี้ ถือเป็นพัฒนาการที่สำคัญของการประกันชีวิตอีกระดับหนึ่งนอกจากหลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย

ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำสัญญาประกันชีวิตของบุคคลอื่นในประเทศไทยนั้นก็คือ หากบุคคลใดมีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลอื่นแล้ว ก็สามารถนำชีวิตของบุคคลนั้นไปทำสัญญาประกันชีวิตได้ โดยมิต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลนั้น เช่น สามีย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตภรรยา ดังนั้น สามีย่อมนำชีวิตของภรรยาไปทำประกัน

ชีวิตได้โดยที่ภรรยา ไม่จำเป็นต้องรับรู้หรือทราบมาก่อนก็ได้ เนื่องจากกฎหมายมิได้กำหนดว่า การทำประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้น จะต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลนั้นก่อน ภรรยาจึงไม่อาจรู้ได้ว่าสามีได้นำความตายของตนไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการชำระเงินของผู้รับประกันภัย เมื่อมีการหย่าร้างกันในภายหลัง เหตุแห่งการหย่าร้างย่อมส่งผลกระทบต่อจิตใจของ คู่สมรสดังกล่าว อันอาจนำมาซึ่งเหตุแห่งการฆาตกรรมได้ กฎหมายจึงควรที่จะต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการป้องกันภัยที่อาจเกิดจากสภาพจิตใจที่เรียกว่า moral risk หรือหากภรรยามีโอกาสรับรู้ว่าสามีนำเหตุแห่งการมรณะในชีวิตของตนไปทำสัญญาประกันชีวิตไว้ ภรรยาจะสามารถดำเนินการอย่างไรต่อไปได้บ้าง สัญญาประกันชีวิตนั้นจะมีผลบังคับต่อไปได้หรือไม่อย่างไร หรือจะแสดงเจตนาในการให้ความยินยอมให้สัญญาประกันชีวิตนั้นยังคงมีผลอยู่ต่อไปหรือสิ้นสุดลง

นอกจากประเด็นปัญหาของคู่สมรสแล้ว ยังมีประเด็นปัญหาเรื่องของนายจ้างกับ ลูกจ้างว่า นายจ้างจะสามารถนำชีวิตของลูกจ้างไปทำประกันชีวิตได้มากน้อยเพียงใด ควรมีหลักเกณฑ์อย่างไร เนื่องจากการที่นายจ้างจะเสียประโยชน์จากการสูญเสียลูกจ้างนั้น นายจ้างจะได้รับผลกระทบมากน้อยเพียงใดแตกต่างกัน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับลักษณะงาน ความเชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ ของลูกจ้าง เป็นต้น หากเรายึดหลักเรื่องส่วนได้เสียเพียงประการเดียว ก็อาจจะทำให้เกิดเป็นประเด็นปัญหาดังฎีกาที่ 64/2516 กล่าวคือ นายจ้างซึ่งเป็นผู้เอาประกันภัยและเป็นผู้รับประโยชน์ได้ตกลงทำสัญญาประกันภัยอุบัติเหตุพนักงานขับรถของโจทก์ไว้หลายคน นายเนื่องเป็นพนักงานขับรถของโจทก์คนหนึ่งที่ได้ทำสัญญาประกันภัยไว้โดยได้ทำบันทึกตกลงให้โจทก์เป็นผู้รับประโยชน์ตามสัญญาประกันภัยฉบับดังกล่าว เมื่อนายเนื่องเสียชีวิตด้วยอุบัติเหตุตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา โจทก์ก็มีสิทธิได้รับเงินจำนวนหนึ่งแสนบาทในฐานะผู้รับประโยชน์ แต่เมื่อพิจารณาประกาศกระทรวงมหาดไทย ฯ ซึ่งกำหนดไว้ว่า จำนวนเงินที่นายจ้างจะต้องจ่ายให้แก่ลูกจ้างเป็นเงินค่าทดแทน และค่าทำศพรวมแล้วเป็นเงินไม่เกิน 50,000 บาท และค่ารถบรรทุกน้ำมันของโจทก์ที่จะต้องเสียหาย (กรณีไม่มีประกันภัยรถยนต์) จะสูงเกินกว่า 50,000 หรือไม่ หรือหากโจทก์มีประกันภัย รถยนต์ไว้แล้ว ก็จะเท่ากับว่าโจทก์ได้กำไร 50,000 บาท จากการเสียชีวิตของนายเนื่องใช่หรือไม่ หากกรณีเป็นดังนี้ สมควรที่กฎหมายจะกำหนดหลักเกณฑ์ให้นายจ้างจะต้องได้รับความยินยอมจากลูกจ้างหากจะต้องนำชีวิตของลูกจ้างไปทำประกันชีวิตไว้หรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการป้องกันการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของลูกจ้างด้วย

นอกจากนี้ก็ยังมีประเด็นปัญหาอันสืบเนื่องมาจากคำพิพากษาฎีกาที่ 1366/2509 กล่าวคือ โจทก์เป็นผู้ดำเนินการจัดให้มีการประกันชีวิตนายโอ่ง (นายโอ่งเป็นผู้เอาประกันภัยตามกรมธรรม์) โดยโจทก์เป็นผู้เสียเบี้ยประกันภัย ซึ่งศาลได้วินิจฉัยหลักส่วนได้เสียไว้เพียงว่า “โจทก์ไม่มีความสัมพันธ์กับนายโอ่งในทางญาติแต่อย่างใด” จากคำพิพากษาดังกล่าวอาจทำให้เกิดการตีความต่อไปได้ว่า โจทก์ไม่ได้เป็นผู้มีส่วนได้เสียในชีวิตของนายโอ่งเนื่องจากมิได้เป็นญาติกัน แต่หากมีความสัมพันธ์ทางเครือญาติกันแล้วสัญญาประกันภัยก็ย่อมใช้ได้ แต่จะมีการลำดับญาติกันกี่ลำดับชั้นเพียงใด และหากเป็นญาติควรจะใช้หลักการให้ความยินยอมด้วยหรือไม่เพียงใด เมื่อพิจารณากฎหมายของบางประเทศนอกจากจะมีการใช้หลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียอันอาจเอาประกันภัยแล้ว ยังมีการใช้หลักเกณฑ์การให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นอีกด้วย ทั้งนี้เพื่อเป็นการขยายตลาดธุรกิจประกันชีวิตให้มีความเจริญก้าวหน้ามากยิ่งขึ้นได้อีกด้วย อันจะส่งผลดีต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศโดยรวม

จากปัญหาทางกฎหมายดังกล่าวผู้เขียนจึงเห็นควรนำประเด็นเรื่องการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น ว่ามีหลักเกณฑ์ วิธีการอย่างไร และผลของการให้ความยินยอมหรือไม่ได้รับการยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น เพื่อที่จะได้เสนอแนะ แก้ไขให้กฎหมายมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประวัติความเป็นมา แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการให้ความยินยอมในการประกันชีวิตบุคคลอื่น
2. เพื่อศึกษาหลักเกณฑ์ของกฎหมายไทยและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องกับการให้ความยินยอมในการประกันชีวิตบุคคลอื่น
3. เพื่อศึกษาปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการให้ความยินยอมในประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทย
4. เพื่อศึกษาแนวทางและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับให้ความยินยอมในการประกันชีวิตบุคคลอื่นมาบังคับใช้ในประเทศไทย

3. ขอบเขตการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นการวิเคราะห์หลักเกณฑ์ของกฎหมายเกี่ยวกับการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น รวมทั้งศึกษา รูปแบบและวิธีการในการให้ความยินยอม โดยการศึกษานี้จะทำการวิเคราะห์จากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งจะทำการศึกษาเปรียบเทียบกับหลักเกณฑ์ของกฎหมายต่างประเทศ

4. วิธีดำเนินการวิจัย

การดำเนินการวิจัยนี้ กระทำโดยการวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยการศึกษาเอกสารต่างๆ เช่น กฎหมาย ตำรา วิทยานิพนธ์ และบทความทางวิชาการที่เกี่ยวข้องกับหลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลคลอื่น ทั้งที่เป็นเอกสารภาษาไทยและต่างประเทศ รวมถึงการค้นคว้าข้อมูลทาง Internet สำหรับการศึกษาจะใช้วิธีวิเคราะห์เปรียบเทียบเพื่อหาข้อดี ข้อเสีย และแนวทางที่เหมาะสมสำหรับประเทศไทย

5. ผลการศึกษา

จากการศึกษาหลักเกณฑ์เรื่องการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยนั้นพบว่า ประเทศไทยมิได้มีการบัญญัติหลักเกณฑ์การทำประกันชีวิตบุคคลอื่นไว้อย่างชัดเจนว่า บุคคลสามารถทำประกันชีวิตบุคคลอื่นได้หากมีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลนั้นเช่นบางประเทศ ในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยปัจจุบันใช้หลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัย เพียงประการเดียวตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 863 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การที่กฎหมายมิได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดแจ้งว่าบุคคลใดมีส่วนได้เสียในชีวิตบุคคลอื่นอันอาจนำไปทำสัญญาประกันชีวิตได้นั้น ก็ต้องอาศัยหลักเกณฑ์เรื่องการตีความการอ้างอิงหลักกฎหมายต่างประเทศว่าใครมีส่วนได้เสีย ในชีวิตใครบ้าง และเมื่อมีส่วนไดเสียแล้วก็สามารถนำชีวิตของเขาไปทำสัญญาประกันชีวิตได้โดยมิจำต้องได้รับความยินยอมจากบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของชีวิต เมื่อเจ้าของชีวิตที่ถูกนำ

ชีวิตไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการประกันชีวิตไม่ทราบหรือรู้เห็นในการนำชีวิตตนเองไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการประกันชีวิต ย่อมเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพในชีวิตของบุคคลนั้น และยังอาจทำให้บุคคลซึ่งมีส่วนได้เสียในชีวิตของเขาแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้จากชีวิตของบุคคลที่สามได้ ดังนั้น ในการประกันชีวิตบุคคลอื่น ผู้เขียนจึงเห็นว่า ควรใช้หลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยและหลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นควบคู่กันไปทั้งสองหลักเกณฑ์ เนื่องจากหลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียถือเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการทำสัญญาประกันชีวิตเนื่องจากเป็นการป้องกันมิให้บุคคลแสวงหาประโยชน์อันมิชอบจากชีวิตมนุษย์ได้ และหากบุคคลไม่มีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยแล้วก็จะทำให้สัญญาประกันชีวิตนั้นกลายเป็นการพนันขันต่อได้

ในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยโดยอาศัยหลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียเพียงประการเดียวนั้นเห็นว่ายังไม่เป็นการเพียงพอในการที่จะป้องกันปัญหาที่เกิดจากการฆาตกรรมเพื่อหวังเงินประกันและปัญหาเรื่องการละเมิดสิทธิเสรีภาพในชีวิตของบุคคลที่สามในประเทศไทย เนื่องจากการผู้เอาประกันได้นำชีวิตของบุคคลที่สามซึ่งตนมีส่วนได้เสียไปทำสัญญาประกันชีวิต โดยมิได้รับความยินยอมจากเจ้าของชีวิตถือเป็นการละเมิดสิทธิเสรีภาพของบุคคลนั้น และในการนำชีวิตของบุคคลที่สามไปทำสัญญาประกันชีวิตโดยที่บุคคลที่สามมิได้รู้เห็นด้วย อาจจะเป็นการเปิดโอกาสให้บุคคลซึ่งมีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลที่สามนำชีวิตของบุคคลที่สามแสวงหาผลประโยชน์จากชีวิตของเขาได้ อันนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมได้อีกด้วย

จากการศึกษาหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความยินยอมในการนำชีวิตของบุคคลอื่นไปทำสัญญาประกันชีวิตตามกฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า

1. รูปแบบหรือวิธีการในการให้ความยินยอมนั้นจะเป็นการให้ความยินยอมในลักษณะที่ชัดแจ้ง โดยการกำหนดว่าจะต้องทำเป็นหนังสือ (writing) ทั้งนี้ เพื่อเป็นการช่วยป้องกันปัญหาเรื่องภาระการพิสูจน์ว่าบุคคลที่สามนั้นได้ให้ความยินยอมในการนำชีวิตของตนเองไปทำสัญญาประกันชีวิตหรือไม่

2 .สำหรับระยะเวลาในการให้ความยินยอมนั้น กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา รัฐ Mississippi กำหนดว่าจะสมบูรณ์ก็ต่อเมื่อได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากบุคคลผู้ถูกเอาประกันชีวิตในเวลาที่ทำสัญญานั้น หรือรัฐ Washington State กำหนดว่ากรณีที่นายจ้างทำประกันชีวิตให้แก่ลูกจ้าง นายจ้างจะต้องบอกกล่าวแก่ลูกจ้างก่อนทำประกันชีวิตนั้น

3. สำหรับบุคคลผู้มีสิทธิในการให้ความยินยอมนั้น สหรัฐอเมริกาได้วางหลักไว้ว่า บุคคลซึ่งมีสิทธิในการให้ความยินยอมนั้น ก็คือเจ้าของชีวิตซึ่งจะถูกนำเอาชีวิตไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินของผู้รับประกันภัย ในกรณีที่เป็นผู้เยาว์ กฎหมายก็จะกำหนดให้เป็นอำนาจของผู้ปกครองหรือผู้ใช้อำนาจปกครองเป็นบุคคลซึ่งมีสิทธิ ในการนำชีวิตของบุคคลที่สามไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการทำสัญญาประกันชีวิตได้

4. ผลตามกฎหมายของการไม่ได้รับความยินยอมจากบุคคลซึ่งถูกนำเอาชีวิตไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงิน คือ บางประเทศกำหนดให้ผลของกฎหมายเป็นเพียงสัญญาประกันชีวิตนั้นไม่สมบูรณ์ เช่น รัฐ Mississippi หรือตกเป็นโมฆะ เช่น รัฐ South Carolina

6. บทสรุปและข้อเสนอแนะ

การประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทย ปัจจุบันยังคงใช้หลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 863 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย ซึ่งผู้เขียนเห็นว่า

กฎหมายที่บังคับใช้อยู่ในปัจจุบันไม่น่าจะเพียงพอกับสภาวะการณ์ทางสังคมในปัจจุบัน ทั้งยังเป็นการปิดกั้นการพัฒนากฎหมายประกันชีวิตในประเทศไทย เพื่อเป็นการแก้ไขข้อขัดข้องในทางปฏิบัติและสนับสนุนให้ธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยให้มีความเจริญก้าวหน้า ควรที่จะมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นให้มีความชัดเจน เพื่อที่ผู้รับประกันภัยจะได้มีความเชื่อมั่นและรู้สึกว่ามีหลักประกันให้กับผู้รับประกันภัยว่า ในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้น ได้มีการให้ความยินยอมโดยชัดแจ้งเป็นหนังสือจากบุคคลซึ่งจะถูกนำเอาชีวิตมาทำประกันชีวิต โดยผู้รับประกันภัยจักได้ไม่ต้องกังวลถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคตได้ ทั้งเป็นการสนับสนุนและเป็นการขยายช่องทางในการที่จะขยายธุรกิจประกันชีวิตในประเทศไทยด้วย แนวทางเกี่ยวกับการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยควรจะมีดังนี้

1. แนวทางการให้ความยินยอมในการประกันชีวิตบุคคลอื่น

รัฐควรที่จะกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลที่สามไว้เช่นกฎหมายของต่างประเทศ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการรับรองคุ้มครองสิทธิของบุคคลที่สามว่า ชีวิตของบุคคลที่สามนั้นจะไม่ถูกบุคคล ซึ่งมีส่วนได้เสียในชีวิตของเขานำชีวิตของเขาไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตเมื่อเกิดความมรณะขึ้นกับบุคคลที่สาม โดยที่บุคคลที่สามมิได้มีโอกาสรับรู้หรือได้ให้ความยินยอมในการนำชีวิตของตนไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการทำสัญญาประกันชีวิต

ถึงแม้ว่าในปัจจุบัน กฎหมายของประเทศไทยจะมีการกำหนดหลักเกณฑ์การทำประกันชีวิตบุคคลอื่นว่าสามารถกระทำได้หากบุคคลนั้นมีส่วนได้เสียในชีวิตที่ตนนำไปทำประกันแต่ก็มิได้มีการบัญญัติไว้อย่างชัดแจ้ง แต่ประการใด และการกำหนดเงื่อนไขในลักษณะอาศัยหลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียเพียงประการเดียวก็ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากการฆาตกรรมเพื่อหวังเงินประกันชีวิตหากบุคคลที่สามนั้นถึงแก่ความตายเพราะการที่กฎหมายกำหนดว่า หากผู้รับประโยชน์ฆ่าบุคคลซึ่งทำประกันชีวิตไว้ ผู้รับประโยชน์จะไม่มีสิทธิได้รับเงินจาก ผู้รับประกันภัยนั้น เป็นการกำหนดกฎหมายในลักษณะที่เป็นการแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดความเสียหายแล้ว มิได้เป็นไป ในลักษณะป้องกันความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นจากการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นก็ตาม

ดังนั้น รัฐควรจะกำหนดหลักเกณฑ์เรื่องการให้ความยินยอมการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยไว้ว่าจะต้องให้ความยินยอมกันเป็นหนังสือ โดยมีการลงลายมือชื่อของบุคคลซึ่งเป็นผู้ให้ความยินยอมในการนำชีวิตของตนเองไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินของผู้รับประกันภัย หรือลงลายมือชื่อของบุคคล ซึ่งตามกฎหมายให้อำนาจ ในการที่จะกระทำการแทนบุคคลอื่นได้ เช่น ผู้เยาว์ เป็นต้น

2. แนวทางเรื่องเวลาในการให้ความยินยอมการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น

เรื่องระยะเวลาในการให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้น ควรที่จะใช้หลักเกณฑ์เดียวกันกับเรื่องส่วนได้เสียอันอาจเอาประกันภัยได้ หมายความว่า ผู้เอาประกันภัยจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากบุคคลที่สามขณะที่ทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลที่สาม

3. ปัญหาเกี่ยวกับบุคคลผู้มีสิทธิให้ความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น

แม้บุคคลจะมีอิสระในการแสดงเจตนาเพื่อเข้าทำสัญญา โดยอาศัยทฤษฎีเรื่องเสรีภาพในการทำสัญญาและหลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนา ก็มิได้หมายความว่าบุคคลจะมีเสรีภาพในการแสดงเจตนาเพื่อให้เกิดผล ทางกฎหมายโดยสามารถที่จะเคลื่อนไหวสิทธิได้ทุกประการอย่างไม่มีข้อจำกัด ในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลที่สามโดยที่บุคคลที่สามมิได้มีส่วนรู้เห็นหรือให้ความยินยอมในการนำชีวิตของตนไปกำหนด

เป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินของ ผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดความมรณะขึ้นกับตน ถือได้ว่าเป็นการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่น อันมีผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลที่ถูกนำชีวิตไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินของผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดความมรณะขึ้นกับตน ดังนั้น การทำนิติกรรมใด ๆ ที่มีผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลอื่นย่อมไม่เกิดผลในทางกฎหมาย เมื่อไม่มีการเคลื่อนไหวสิทธิจะต้องมีการคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่ว่า "ความปลอดภัยของประชาชนเป็นกฎหมายสูงสุด" (salus populi suprema lex) (พวงผกา บุญโสภาคย์, 2539) ดังนั้น การทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยจึงควรจะกำหนดหลักเกณฑ์การทำประกันชีวิตบุคคลอื่นไว้อย่างชัดเจนเช่นกฎหมายของต่างประเทศ เพื่อให้สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องเสรีภาพ ในการแสดงเจตนาและความศักดิ์สิทธิในการแสดงเจตนา รวมถึงหลักเกณฑ์เรื่องสิทธิเสรีภาพของบุคลด้วย

4. แนวทางของผลทางกฎหมายกรณีไม่ได้รับความยินยอมในการทำประกันชีวิตบุคคลอื่น

จากการศึกษาหลักเกณฑ์ของกฎหมายต่างประเทศแล้ว ผู้เขียนเห็นว่า ส่วนใหญ่แล้วจะกำหนดให้ผลทางกฎหมายนั้นตกเป็นโมฆะ ซึ่งหากพิจารณาตามหลักเกณฑ์เรื่องการมีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยแล้ว กฎหมายของประเทศไทยกำหนดหลักเกณฑ์ไว้เพียงว่า หากผู้เอาประกันภัยมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยแล้ว สัญญาประกันภัยนั้นย่อมไม่มีผลผูกพันคู่สัญญาแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาผลทางกฎหมายตามหลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยและหลักเกณฑ์เรื่องหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริงแล้ว ผู้เขียนเห็นว่า หากผู้เอาประกันภัยนำชีวิตของบุคคลที่สามซึ่งตนมีส่วนได้เสียไปทำสัญญาประกันชีวิต ผู้นั้นจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากบุคคลที่สามในการที่จะนำชีวิตของบุคคลที่สามไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการจ่ายเงินเมื่อบุคคลที่สามเสียชีวิตลง จะต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขของกฎหมาย 2 ประการ คือ หลักเกณฑ์เรื่องส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัย ซึ่งก็คือ ผู้เอาประกันภัยจะต้องมีส่วนได้เสีย ในชีวิตของบุคคลที่สามในขณะที่ทำสัญญา และจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากบุคคลที่สามด้วย หากขาดข้อใดข้อหนึ่งไป ผู้เขียนเห็นว่า ควรจะให้ผลทางกฎหมายตกเป็น "โมฆะ" เนื่องจากเงื่อนไขดังกล่าวถือเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นในการที่จะป้องกันมิให้มีการแสวงหาประโยชน์จากชีวิตของบุคคลอื่นได้ ซึ่งโดยปกติแล้วหากไม่มีส่วนได้เสียในเหตุที่เอาประกันภัยแล้ว ผลทางกฎหมายก็คือ สัญญาดังกล่าวไม่มีผลผูกพันคู่สัญญาและหากไม่ได้รับความยินยอมหรือขาดข้อใดข้อหนึ่งไปมันก็เปรียบเสมือนว่าสัญญานั้นไม่สมบูรณ์อยู่ในตัว หากกำหนดให้สัญญาที่ไม่สมบูรณ์นี้มีผลเป็นโมฆียะ สัญญาดังกล่าวอาจจะสมบูรณ์ในอนาคตได้ หรือหากมิได้มีการบอกล้างแล้วสัญญาที่ไม่สมบูรณ์ดังกล่าวเมื่อพ้นระยะเวลาที่กฎหมายกำหนดไว้ก็จะทำให้สัญญาที่ไม่สมบูรณ์มีผลสมบูรณ์ ตามกฎหมายได้ ซึ่งคงจะไม่เป็นธรรมแก่บุคคลที่สามอย่างแน่แท้

ในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลที่สาม ถือเป็นการทำนิติกรรม ที่มีผลกระทบต่อสิทธิของบุคคลอื่น รัฐจะต้องมีการคำนึงถึงหลักเกณฑ์ที่ว่า "ความปลอดภัยของประชาชนเป็นกฎหมายสูงสุด" (salus populi suprema lex) (พวงผกา บุญโสภาคย์, 2539) ดังนั้น การทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นในประเทศไทยจึงต้องกำหนดหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับทฤษฎีเรื่องเสรีภาพในการแสดงเจตนาและความศักดิ์สิทธิในการแสดงเจตนา รวมทั้งหลักเกณฑ์เรื่องสิทธิเสรีภาพของบุคคลด้วย เมื่อรัฐจะอนุญาตให้นำชีวิตของบุคคลที่สามไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการประกันชีวิตได้ ก็ควรที่จะให้ความสำคัญกับชีวิตของบุคคลที่สามเขาด้วย ด้วยการเพิ่มมาตรการในการป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากชีวิตของบุคคลที่สาม โดยกำหนดให้บุคคลที่

สามต้องให้ความยินยอมเป็นหนังสือว่า ยินยอมให้ผู้เอาประกันภัยนำชีวิตของบุคคลที่สามไปกำหนดเป็นเงื่อนไขในการทำสัญญาประกันชีวิตบุคคลอื่นได้ หากขาดหลักเกณฑ์ข้อนี้เสียแล้ว มาตรการในการป้องกันการแสวงหาประโยชน์จากชีวิตบุคคลอื่นย่อมเกิดขึ้น และผลกระทบที่ตามมาก็คือ การฆาตกรรมเพื่อหวังเงินประกันชีวิต ดังนั้น ผลทางกฎหมายจึงควรกำหนดให้ชัดเจนว่าตกเป็นโมฆะ มิใช่กำหนดแค่เพียงสัญญาไม่มีผลผูกพันคู่สัญญาหรือเป็นโมฆียะ

ในภาพรวมของการเสนอแนะเรื่องการทำประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้น ผู้เขียนเห็นว่า ควรที่จะต้องมีการแก้ไขประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้นด้วยการเพิ่มเติมข้อความเป็นวรรคสองแห่งมาตรา 899 ว่า “ภายใต้บทบัญญัติมาตรา 863 ในกรณีที่เป็นการประกันชีวิตบุคคลที่สามซึ่งมิใช่คู่สัญญาในสัญญาประกันชีวิตนั้น ผู้เอาประกันภัยจะต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากบุคคลที่สามก่อนที่จะเกิดสัญญาประกันชีวิตนั้น มิฉะนั้นสัญญาประกันชีวิตย่อมตกเป็นโมฆะ”

7. รายการอ้างอิง

พวงผกา บุญโสภาคย์, 2539. **คำบรรยายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยนิติกรรมและสัญญา**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ : ศึกษากรณีลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน

LEGAL PROBLEMS IN REHABILITATION OF DEBTORS: CASE STUDY OF SOLE PROPRIETORSHIP AND PARTNERSHIP BUSINESS DEBTORS

สานิต กระต่ายทอง

เจ้าพนักงานพิทักษ์ทรัพย์ กองบังคับคดีล้มละลาย 3 กรมบังคับคดี

E-mail: sanitktt@hotmail.com

บทคัดย่อ

กฎหมายฟื้นฟูกิจการเป็นกฎหมายที่ว่าด้วยการแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกหนี้ เมื่อลูกหนี้ไม่ว่าจะกิจการขนาดเล็กหรือขนาดใหญ่ประสบปัญหายุ่งยากทางการเงินแล้ว ย่อมชอบที่จะเลือกใช้กฎหมายฟื้นฟูกิจการเป็นทางเลือกในการแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนได้

การศึกษา ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ : ศึกษากรณีลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน เป็นการศึกษาให้ทราบถึงกระบวนการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนของต่างประเทศ เปรียบเทียบกับกฎหมายฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ของไทย จากการศึกษาพบว่า กฎหมายฟื้นฟูกิจการของต่างประเทศให้โอกาสลูกหนี้ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลหากประกอบการค้าขายหรือประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจแล้ว ย่อมสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ โดยไม่คำนึงถึงขนาดของกิจการหรือโครงสร้างทางกฎหมายของลูกหนี้ ส่วนกฎหมายฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายไทยนั้นให้สิทธิลูกหนี้บางประเภทเท่านั้นที่สามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ อันได้แก่ ลูกหนี้ที่เป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด และนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวงตามมาตรา 90/1 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ดังนั้นผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนจึงไม่ใช่ลูกหนี้ตามคำนิยามแห่งบทบัญญัติดังกล่าว หากลูกหนี้ผู้ประกอบการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนประสบปัญหาทางการเงินก็ไม่อาจใช้ประโยชน์จากกฎหมายฟื้นฟูกิจการได้ ทั้งที่ปัจจุบันกิจการทั้งสองประเภทนี้มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก หากปล่อยให้กิจการทั้งสองประเภทนี้ต้องล้มละลายปิดกิจการลง โดยไม่มีมาตรการทางกฎหมายฟื้นฟูกิจการเข้ามาช่วยแก้ไขเยียวยาอย่างเหมาะสม ย่อมส่งผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศไม่น้อยกว่าการที่กิจการขนาดใหญ่ต้องล้มละลายเช่นกัน อีกทั้งหากลูกหนี้ผู้ประกอบการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนจะเลือกใช้การปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจเพื่อเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพื่อความสะดวกรวดเร็ว ข้อตกลงการปรับโครงสร้างหนี้ดังกล่าวก็เป็นเพียงการอาศัยความตกลงระหว่างลูกหนี้กับเจ้าหนี้ทั้งหลายด้วยความสมัครใจ (Voluntary Composition) จึงไม่มีกระบวนการแช่แข็ง(Freeze)ตามกฎหมายที่ห้ามเจ้าหนี้ทั้งหลายฟ้องร้องบังคับคดี เมื่อไม่มีความคุ้มครองทางกฎหมาย โอกาสที่จะละเมิดข้อตกลงย่อมเกิดขึ้นได้ง่าย ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้

ดังนั้นเพื่อให้การฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนเกิดประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์ต่อระบบเศรษฐกิจและสังคม งานวิจัยฉบับนี้จึงมีข้อเสนอแนะให้ 1. แก้ไขนิยามของคำว่าลูกหนี้ ตามมาตรา 90/1แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 จากคำว่า “ลูกหนี้ที่เป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด หรือนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง” เป็นคำว่า “ลูกหนี้ผู้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ” 2. แก้ไขเงื่อนไขการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ จากการมีหนี้สินล้นพ้นตัวเป็นการไม่สามารถที่จะชำระหนี้ได้หรือขาดสภาพคล่องเป็นการชั่วคราว 3. ยกเลิกเงื่อนไขที่ลูกหนี้ต้องมีหนี้สินเป็นจำนวนไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท 4. กำหนดให้การปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจมีมาตรการพักบังคับชำระหนี้ (Automatic Stay)

คำสำคัญ : ฟื้นฟูกิจการ กิจการรายเดียว ห้างหุ้นส่วน

ABSTRACT

The Rehabilitation Law is the law on the financial solution for debtors, who are engaged in a business, regardless of whether it is of a small or large size, that encounters financial troubles.

This study of the legal problems in the rehabilitation of the business of the debtors who are engaged in a business of the sole-proprietorship or partnership business nature in foreign countries in comparison with the one in the rehabilitation law under the Thai Bankruptcy Act, B.E. 2483. The conclusion of this study is that the business rehabilitation law in foreign countries offers the opportunity for debtors, regardless of their being natural or juristic persons, who are engaged in the commercial business or economic activities to enter into a business rehabilitation process regardless of the sizes and legal structures of their businesses. Whereas, the business rehabilitation under the Thai law offers the opportunity to only certain categories of debtors to enter into the business rehabilitation process, *viz*, those who are limited company, a public limited company or other juristic persons as specified in the ministerial regulations under Section 90/1 of the Bankruptcy Act, B.E. 2483. Consequently, the sole-proprietorship or partnership businesses are not debtors under the definition of such Act. Thus, if the debtors, who are engaged in a business of the sole-proprietorship or partnership business nature encounter a financial trouble, they will not be entitled to benefit from the business rehabilitation law, notwithstanding the fact that these two types of businesses are of great importance for the economy of Thailand. If they are let down to go bankrupt and get closed down without recourse to appropriate rehabilitation legal measures, the overall economy of the country would not be less adversely affected than the bankruptcy of large enterprises. Besides, if the debtors of sole proprietorship or partnership business nature voluntarily opt for the debt restructuring so as to minimize the expenses and for convenience and expeditiousness, the arrangement for such debt restructuring will merely be based on the voluntary agreement between the debtors and creditors with voluntary composition. Hence, there will not be the freeze process under the law that bars the creditors

from the litigation and execution of the case. Failing a legal protection, the chance for a breach of contract will be highly probable, which entails an inefficaciousness of the rehabilitation of the business of the debtors.

Consequently, with a view to ensuring the efficiency of the rehabilitation of the business of the debtors and its benefits to the economic an social system, this study recommends as follows:1. To amend the definition of the debtors under Section 90/1 of the Bankruptcy Act, B.E. 2483, from "the debtors who is a limited company, a public limited company or other juristic persons as provided in the ministerial regulations" to read "debtors who are engaged in commercial business or economic activities". 2. To amend the conditions for the entry into the process of the business rehabilitation from the "insolvency" to "temporary inability to perform or illiquidity". 3. To repeal the prerequisite that the debtors must be indebted in the amount of not less than 10 million baht. 4. To provide for the automatic stay in the voluntary debt restructuring.

KEYWORDS: Rehabilitation, Sole proprietorship, Partnership

1. ความสำคัญของปัญหา

กฎหมายฟื้นฟูกิจการเป็นกฎหมายว่าด้วยการแก้ไขปัญหาความยุ่งยากทางการเงินของลูกหนี้ เป็นมาตรการที่นำมาใช้เพื่อหลีกเลี่ยงการเข้าสู่การชำระบัญชีโดยการบังคับหรือการเข้าสู่กระบวนการล้มละลายโดยไม่จำเป็น(วิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ, 2546: 15) และถือได้ว่าเป็นรูปแบบของการแก้ไขปัญหาด้านการพาณิชย์หรือด้านเศรษฐกิจของประเทศอย่างหนึ่ง(วิชา มหาคุณ, 2550: 31) สำหรับประเทศไทยได้บัญญัติกฎหมายฟื้นฟูกิจการไว้ในหมวด 3/1 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 หากลูกหนี้มีสถานะทางกฎหมายเป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด มีหนี้สินล้นพ้นตัวจำนวนแน่นอนไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท หากมีเหตุอันสมควรและช่องทางที่จะฟื้นฟูกิจการแล้ว [1]ย่อมชอบที่จะใช้กฎหมายฟื้นฟูกิจการเพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนได้ แต่เนื่องจากปัจจุบันการดำเนินธุรกิจได้มีรูปแบบการจัดตั้งกิจการหลากหลายรูปแบบ ซึ่งนอกจากบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัดแล้ว ยังมีในรูปแบบของกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน ซึ่งมีอยู่ในระบบเศรษฐกิจจำนวนมาก หากลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนประสบปัญหาทางการเงิน ก็ไม่อาจใช้ประโยชน์จากกฎหมายฟื้นฟูกิจการได้ เพราะกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนไม่ถือเป็นลูกหนี้ตามคำนิยามแห่งบทบัญญัติตามกฎหมาย[2] ที่อาจจะเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ทำให้ลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนต้องแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนโดยลำพัง ซึ่งอาจจะไม่ประสบผลสำเร็จ เพราะไม่มีมาตรการทางกฎหมายฟื้นฟูกิจการมาประกอบ จนสุดท้ายต้องล้มละลายปิดกิจการลง ส่งผลเสียต่อระบบเศรษฐกิจและสังคมเป็นอย่างมาก เพราะการล้มละลายของบุคคลอาจลุกลามทำให้สถาบันการเงินโดยรวมล้มละลายได้โดยง่าย

[1] พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 มาตรา 90/3 บัญญัติว่า "เมื่อลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัวและเป็นหนี้เจ้าหนี้คนเดียวหรือหลายคนรวมกันเป็นจำนวนแน่นอนไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท ไม่ว่าหนี้นั้นจะถึงกำหนดชำระโดยพลันหรือในอนาคตก็ตาม ถ้ามีเหตุอันสมควรและมีช่องทางที่จะฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ บุคคลตามมาตรา 90/4 อาจยื่นคำร้องขอต่อศาลให้มีการฟื้นฟูกิจการได้".

[2] พระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 มาตรา 90/1 บัญญัติว่า "ลูกหนี้" หมายความว่า ลูกหนี้ที่เป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด หรือนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวง".

อาจก่อให้เกิดปฏิกิริยาลูกโซ่หรืออาจเกิดทฤษฎีโดมิโน (Dominoism) ต่อระบบเศรษฐกิจหรือสถาบันทางเศรษฐกิจ (ภูมิ โชคเหมาะและคณะ, ม.ป.ป.: 36) ตรรกในทางเศรษฐศาสตร์ คือว่ากิจการควรได้รับการฟื้นฟูถ้ามูลค่าของบริษัทจากการฟื้นฟูกิจการมีมูลค่าสูงกว่าการปิดกิจการ(Liquidation) (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและศาลล้มละลายกลาง, 2545: 14)

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาถึงความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา เกี่ยวกับเงื่อนไขการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน

2.2 เพื่อศึกษาถึงความหมายและความสำคัญรวมทั้งแนวคิดกฎหมายฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน

2.3 เพื่อศึกษาถึงมาตรการทางกฎหมายที่เกี่ยวกับการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน ตามกฎหมายต่างประเทศบางประเทศรวมทั้งกฎหมายไทย

2.4 เพื่อศึกษาวิเคราะห์ถึงปัญหาอันเกิดจากข้อจำกัดของหลักกฎหมายไทยที่เกี่ยวข้องกับเงื่อนไขการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 รวมทั้งวิเคราะห์ถึงมาตรการการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจของกฎหมายต่างประเทศบางประเทศและกฎหมายไทย

2.5 เพื่อศึกษาค้นหาแนวทางในการแก้ไขข้อบกพร่องของกฎหมายไทยที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องดังกล่าวให้เหมาะสมกับสภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน

3. กฎหมายฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนของต่างประเทศและของไทย

ฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนของต่างประเทศและของไทยมีหลักการและรายละเอียดที่เหมือนและแตกต่างกันดังนี้

3.1 กฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศสหรัฐอเมริกา

การฟื้นฟูกิจการถือเป็นแนวความคิดหลักในการบัญญัติกฎหมายล้มละลายของสหรัฐอเมริกา ดังนั้นบทบัญญัติในกฎหมายจึงมีลักษณะเอื้ออำนวยและให้โอกาสลูกหนี้ในการเริ่มต้นชีวิตใหม่ แนวทางการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ของประเทศสหรัฐอเมริกาตั้งแต่มีการบังคับใช้ได้มีการแก้ไขปรับปรุงหลายครั้ง กระบวนการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ (Reorganization) เป็นบทบัญญัติภายใต้ Chapter 11 แห่งบทบัญญัติของ Bankruptcy Code การเริ่มเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้นั้นสามารถเริ่มกระบวนการต่อศาลได้ทั้งโดยความสมัครใจของลูกหนี้ (Voluntary Petition) และโดยเจ้าหนี้เพื่อบังคับกับลูกหนี้ โดยลูกหนี้ไม่สมัครใจ (Involuntary Petition) โดยบุคคลที่อาจเข้าสู่กระบวนการชำระบัญชีตาม Chapter 7 ได้แก่ บุคคลธรรมดา ห้างหุ้นส่วนและบริษัทจำกัด โดยไม่รวมถึงธนาคาร สถาบันการเงิน และบริษัทประกันภัย ซึ่งอยู่ภายใต้กฎหมายเฉพาะของแต่ละมลรัฐ และไม่รวมถึงนายหน้าค้าหลักทรัพย์(Stockbroker) และนายหน้าสินค้าเกษตรล่วงหน้า (Commodity Broker) การยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการนั้น อาจกระทำโดยลูกหนี้ตามมติของคณะกรรมการ ซึ่งเรียกว่าการยื่นคำร้องขอด้วยความสมัครใจ

(Voluntary Petition) หรืออาจกระทำโดยเจ้าหนี้ ซึ่งเรียกว่าการยื่นคำร้องขอโดยไม่สมัครใจ (Involuntary Petition) หากเป็นการยื่นคำร้องขอโดยลูกหนี้ ศาลจะมีคำสั่งตามที่ร้องขอทันที (order for relief) โดยไม่จำต้องไต่สวนสถานะการเงินของลูกหนี้เสียก่อนเพราะถือว่าลูกหนี้ทราบดีถึงสถานะการเงินของตนว่าไม่มีความสามารถชำระหนี้ ที่ถึงกำหนดชำระแก่เจ้าหนี้ได้ แต่หนี้ดังกล่าวไม่รวมถึงหนี้ที่มีข้อโต้แย้งโดยสุจริต (the debtor is generally not paying such debtor's debts as such debts become due unless such debts are the subject of a bona fide dispute) อย่างไรก็ตามหากเป็นการยื่นคำร้องขอโดยเจ้าหนี้แล้ว จะต้องมีการไต่สวนเสียก่อนโดยที่ศาลจะมีคำสั่งให้ลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ หากปรากฏข้อเท็จจริงว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ที่ถึงกำหนดได้ หรือในช่วง 120 วัน ก่อนเจ้าหนี้ยื่นคำร้องขอฟื้นฟูกิจการ ได้มีการยึดทรัพย์ของลูกหนี้ทั้งหมดหรือมีการแต่งตั้งบุคคลเข้าควบคุมดูแลทรัพย์สินของลูกหนี้แล้ว

3.2 กฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศอังกฤษ

สำหรับของประเทศอังกฤษ การฟื้นฟูกิจการหรือคำสั่งจัดการทรัพย์สิน (Administration Order) เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นครั้งแรกภายใต้ Insolvency Act 1985 ตามข้อเสนอของ Cork Committee ซึ่งเป็นคณะทำงานแก้ไขกฎหมาย Insolvency Act การจัดการทรัพย์สินของลูกหนี้ บัญญัติไว้ใน Insolvency Act 1986 เพื่อฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคล ยกเว้นบริษัทประกันภัย อาจเริ่มต้นโดยลูกหนี้ร้องขอปฏิบัติตามข้อตกลงชำระหนี้ต่อศาลด้วยความสมัครใจ (Voluntary Arrangement) หรือเจ้าหนี้หรือหน่วยงานที่กำกับดูแลลูกหนี้ (Self – Regulation Organization) ว่าลูกหนี้อยู่ในสภาวะที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้หรือมีความเป็นไปได้ว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ โดยทางปฏิบัติจะมีการแนบรายงานและความเห็นของผู้เชี่ยวชาญอิสระไปพร้อมกับคำขอฟื้นฟูกิจการ เพื่อให้ศาลทราบถึงสถานะของลูกหนี้เกี่ยวกับทรัพย์สิน หนี้สิน ตลอดจนผลกำไรขาดทุน และข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมูลเหตุแห่งการขอให้ฟื้นฟูกิจการคือ ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้หรือมีแนวโน้มว่าจะไม่สามารถชำระหนี้ได้ (a company is or is likely to become unable to pay its debts) โดยกฎหมายให้ถือว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้ ก็ต่อเมื่อผู้ร้องได้พิสูจน์ให้เห็นเป็นที่พอใจแก่ศาลว่าลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดชำระหนี้ (unable to pay its debts as they fall due)

3.3 กฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศฝรั่งเศส

ประเทศฝรั่งเศสได้บัญญัติกฎหมายว่าด้วยกิจการที่ประสบปัญหาทางการเงิน (Droit des Enterprises en Difficulté) ซึ่งเป็นกฎหมายในระดับบทบัญญัติ (Loi)[3] จำนวน 3 ฉบับ ต่อมาได้มีการปรับปรุงประมวลกฎหมายพาณิชย์ (Code de Commerce) ครั้งใหญ่ และได้มีการนำเอาบทบัญญัติของกฎหมายทั้งสามฉบับข้างต้นมากำหนดรวมไว้ในประมวลกฎหมายพาณิชย์ฉบับปรับปรุงใหม่ โดยกำหนดไว้ในบรรพ 6 ว่าด้วยปัญหาทางการเงินของกิจการ (Livre Sixième me des Difficultés des Enterprises) และจัดหมวดหมู่ใหม่ ตลอดจนแก้ไขเลขมาตราใหม่ทั้งหมด บทบัญญัติของกฎหมายประเทศฝรั่งเศสในเรื่องการฟื้นฟูกิจการที่ประสบปัญหาทางการเงินนั้นใช้บังคับเฉพาะกับกิจการของบุคคลบางประเภทเท่านั้น คือ 1.ผู้ประกอบการค้าขาย 2.ช่างฝีมือ 3.เกษตรกร 4.นิติบุคคลตามกฎหมายเอกชน โดยบุคคลทั้ง 4 ประเภทดังกล่าวนี้ บุคคล 3 ประเภทแรกเป็นบุคคลธรรมดาที่เป็นนิติบุคคลจึงมีเฉพาะแต่นิติบุคคลตามกฎหมายเอกชนเท่านั้น ฉะนั้น ตามกฎหมายฝรั่งเศส กิจการของบุคคล

[3] เทียบได้กับกฎหมายในลำดับพระราชบัญญัติของประเทศไทย.

ธรรมดาทั้ง 3 ประเภทข้างต้นสามารถร้องขอให้มีการฟื้นฟูกิจการได้โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นกิจการที่เป็นของนิติบุคคลเท่านั้น หากลูกหนี้กลายเป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัวคือตกเป็นผู้ที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้ (cessation de paiement) ด้วยสินทรัพย์ที่สามารถนำมาชำระหนี้โดยทันทีได้แล้ว ลูกหนี้มีหน้าที่จะต้องร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งดำเนินการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว นอกจากลูกหนี้แล้วผู้ที่มีสิทธิร้องขอต่อศาลให้มีคำสั่งดำเนินกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ยังประกอบไปด้วย เจ้าหนี้ พนักงานอัยการ และศาลเอง สามารถสั่งให้มีการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ได้โดยไม่ต้องมีผู้ร้องขอโดยคณะกรรมการร่วมระหว่างผู้บริหารและพนักงานสามารถแจ้งให้ประธานศาลหรือพนักงานอัยการทราบถึงกิจการลูกหนี้อยู่ในภาวะมีหนี้สินล้นพ้นตัวได้

3.4 กฎหมายฟื้นฟูกิจการของตามแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL)

การฟื้นฟูกิจการเป็นขั้นตอนที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ หรือหากไม่สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ได้ก็ช่วยเหลือธุรกิจ โดยการฟื้นฟูกิจการอาจทำได้หลายรูปแบบและอาจมีการปรับเปลี่ยนลักษณะไปได้ตามแนวความคิด การยอมรับและการใช้งานได้มากกว่ากรณีของการชำระบัญชี เพื่อให้ง่ายต่อความเข้าใจ คำว่า “ฟื้นฟูกิจการ” ที่ได้ใช้ในแนวทางฯ นี้เป็นคำที่มีความหมายกว้างที่หมายถึงลักษณะของการดำเนินการแบบต่างๆ ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในท้ายที่สุดเพื่อให้ลูกหนี้สามารถที่จะเอาชนะปัญหาทางด้านการเงินของตนและสามารถดำเนินธุรกิจไปได้อย่างเป็นปกติ ถึงแม้ว่าในบางกรณี การดำเนินการจะรวมถึงการลดขอบเขตของธุรกิจลง การขายให้แก่อีกบริษัทหนึ่งในลักษณะที่ธุรกิจยังคงดำเนินอยู่ต่อไป หรือการชำระบัญชีในท้ายที่สุด ประเด็นเริ่มต้นที่สำคัญอันหนึ่ง ในการร่างกฎหมายล้มละลายได้เน้นหนักไปที่ลูกหนี้ที่ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ โดยระบุว่ากฎหมายล้มละลายควรเน้นหนักไปที่การทำกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ทั้งของนิติบุคคล และบุคคลธรรมดา โดยไม่คำนึงถึงโครงสร้างทางกฎหมายที่รองรับการทำกิจกรรมเหล่านั้น และไม่ว่ากิจกรรมนั้นจะได้ทำไปเพื่อผลกำไรหรือไม่ ส่วนมาตรฐานที่ใช้แพร่หลายสำหรับการเริ่มต้นดำเนินกระบวนการล้มละลายได้แก่ สิ่งที่เรียกกันหลากหลายว่าเป็นเกณฑ์ทดสอบด้วยสภาพคล่อง กระแสเงินสด หรือการหยุดชำระหนี้เป็นการทั่วไป เกณฑ์ที่ว่านี้กำหนดไว้ว่า ลูกหนี้ได้หยุดชำระเงินเป็นการทั่วไป และจะไม่มีกระแสเงินสดเพียงพอที่จะชำระหนี้ในทางปกติการค้าที่มีอยู่ของตนเมื่อถึงกำหนดชำระได้ เกณฑ์ทดสอบด้วยงบดุลและลูกหนี้ใกล้ที่จะมีหนี้สินล้นพ้นตัว (การขาดสภาพคล่องที่น่าจะมีขึ้น) แต่กล่าวโดยสรุป UNCITRAL ได้เสนอแนะว่ากฎหมายฟื้นฟูกิจการควรระบุให้การดำเนินกระบวนการฟื้นฟูกิจการ สามารถมีขึ้นโดยคำขอของลูกหนี้หรือเจ้าหนี้ หากลูกหนี้หรือเจ้าหนี้สามารถแสดงให้เห็นได้ว่า 1) ลูกหนี้ไม่สามารถหรือจะไม่สามารถชำระหนี้ได้ ณ วันที่หนี้ถึงกำหนดชำระหรือ 2) หนี้สินของลูกหนี้เกินกว่ามูลค่าของทรัพย์สิน(United Nations Commission on International Trade Law, 2005: 64-65)

จะเห็นได้ว่ากฎหมายฟื้นฟูกิจการของสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศสและตามทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศ (UNCITRAL) ได้เปิดโอกาสให้ลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถใช้ประโยชน์หรือสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ โดยไม่ได้มองถึงขนาดของกิจการว่าขนาดเล็กหรือใหญ่หรือโครงสร้างทางกฎหมายว่าลูกหนี้มีสถานะทางกฎหมายเป็นเช่นไร หากลูกนี้ได้ประสบปัญหายุ่งยากทางการเงินแล้ว ย่อมชอบที่จะใช้กฎหมายฟื้นฟูกิจการมาช่วยในการแก้ไขปัญหาของตนได้ ในที่นี้ยังพบอีกว่า กฎหมายฟื้นฟูกิจการของสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศสและ(UNCITRAL) ยังมีเงื่อนไขในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือใช้เกณฑ์ความไม่สามารถชำระหนี้ได้

ของลูกหนี้ในการเริ่มต้นกระบวนการฟื้นฟูกิจการ หากลูกหนี้ประสบปัญหาทางการเงินไม่สามารถชำระหนี้ได้แล้ว ย่อมสามารถเริ่มต้นการฟื้นฟูกิจการตามกฎหมายได้แล้ว ไม่ต้องรอให้กิจการประสบปัญหาถึงขั้นมีหนี้สินล้นพ้นตัวก่อน

3.5 กฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศไทย

กระบวนการฟื้นฟูกิจการของประเทศไทยได้บัญญัติไว้ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ซึ่งเป็นมาตรการที่มีวัตถุประสงค์เพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกหนี้ที่เป็นนิติบุคคล เพื่อให้ลูกหนี้มีโอกาสที่จะฟื้นฟูกิจการได้ อันจะช่วยให้เจ้าหนี้ได้มีโอกาสรับชำระหนี้อย่างเป็นธรรม และทำให้ลูกหนี้กลับมามีสภาพที่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้โดยไม่ต้องล้มละลาย ซึ่งเป็นการส่งเสริมเศรษฐกิจและการค้าของประเทศให้เจริญก้าวหน้าต่อไป แต่มิได้มีเจตนาที่จะเปิดโอกาสให้กิจการทุกประเภทสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ในทางตรงกันข้ามมาตรา 90/1 กำหนดนิยามคำว่าลูกหนี้ไว้ให้หมายความเพียงถึงลูกหนี้ที่เป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัดหรือนิติบุคคลอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง[4] สาเหตุที่กฎหมายกำหนดให้โอกาสแต่เพียงลูกหนี้ที่เป็นกิจการประเภทบริษัทและบริษัทมหาชนจำกัดสืบเนื่องมาจากมุมมองของการปรับโครงสร้างหนี้และโครงสร้างทุนโดยทั่วไปสามารถแยกรายละเอียดในวิธีการที่จะใช้สำหรับกิจการประเภทต่างๆได้ หลักเกณฑ์ที่กำหนดตามกฎหมายฉบับนี้มีความเหมาะสมอย่างมากสำหรับกิจการในระดับใหญ่และกลางที่ต้องการเข้าสู่การฟื้นฟูกิจการ ดังนั้น หากเป็นกิจการที่มีลักษณะเป็นห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล และกิจการรายเดียว ย่อมไม่สามารถใช้กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ความนี้ยังรวมถึงกิจการมีลักษณะจัดตั้งพิเศษตามกฎหมายเฉพาะที่มิใช่บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดก็ไม่สามารใช้กระบวนการนี้ได้เช่นกัน เช่น ธนาคารออมสิน เป็นต้น(วิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ, 2546: 24) ส่วนมูลเหตุในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้แก่ ลูกหนี้ต้องมีหนี้สินล้นพ้นตัว ซึ่งคำว่า “ลูกหนี้มีหนี้สินล้นพ้นตัว” นั้น กฎหมายมิได้วางบทนิยามไว้แต่โดยคำพิพากษาศาลฎีกาในคดีล้มละลายได้วางบรรทัดฐานไว้เสมอมาว่าความมีหนี้สินล้นพ้นตัวคือ สภาวะที่ลูกหนี้มีหนี้สินมากกว่าทรัพย์สิน ซึ่งกฎหมายได้นำหลักเกณฑ์ในการฟ้องคดีล้มละลาย ตามมาตรา 8 และมาตรา 9(1) มาใช้ในการร้องขอให้ฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ด้วย อันเป็นปัญหาในการที่ลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนที่ไม่สามารถใช้ประโยชน์จากกฎหมายนี้ได้ ซึ่งจะได้วิเคราะห์ในส่วนต่อไป

4. วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน

ในส่วนนี้จะได้วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมายในการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนของประเทศไทย เปรียบเทียบกับของต่างประเทศบางประเทศและตามแนวทางคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) เพื่อหาแนวทางที่เหมาะสมในการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน

[4] จนถึงปัจจุบันยังไม่มีกฎกระทรวงกำหนดขยายกรอบลูกหนี้ในเรื่องนี้.

4.1 ปัญหาเกี่ยวกับลูกหนี้ผู้มีสิทธิเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ

ในส่วนนี้จะเริ่มวิเคราะห์ถึงสิทธิขั้นพื้นฐานในการประกอบธุรกิจของกิจการเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ซึ่งหากมองถึงสิทธิขั้นพื้นฐานในการประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรมของกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 [5]แล้ว จะเห็นได้ว่ากฎหมายล้มละลาย ในหมวด 3/1 ว่าด้วยกระบวนการฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ เป็นกฎหมายที่ไม่สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญ มาตรา 43 เพราะผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนเป็นบุคคลที่อาจถูกเจ้าหนี้ฟ้องให้เป็นบุคคลล้มละลายได้เช่นเดียวกับนิติบุคคลประเภทอื่นๆ แต่หากผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนประสบปัญหาทางการเงินกลับไม่สามารถรับประโยชน์จากกฎหมายฟื้นฟูกิจการเพื่อแก้ไขวิกฤตการเงินของตนได้ ในทางกลับกันนิติบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แม้ว่าจะเป็นบุคคลที่อาจถูกเจ้าหนี้ฟ้องให้ล้มละลายได้ แต่เมื่อประสบปัญหาทางการเงินก็สามารถใช้ประโยชน์จากกฎหมายฟื้นฟูกิจการได้ ดังนั้นแล้วผู้วิจัยจึงเห็นว่าลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนไม่สามารถแข่งขันกับกิจการประเภทอื่น เช่นบริษัทจำกัดและบริษัทมหาชนจำกัดได้ ทำให้ไม่เกิดการแข่งขันโดยเสรีและเป็นธรรม ซึ่งเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานในการประกอบอาชีพตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550

และในแง่ของความสำคัญทางเศรษฐกิจแล้ว กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนเป็นส่วนหนึ่งของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม หรือ SME ซึ่งวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมนั้นมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจโดยมีจำนวนถึงประมาณร้อยละ 99 ของธุรกิจทั้งหมด รวมทั้งก่อให้เกิดการจ้างงานคิดเป็นสัดส่วนถึงกว่าร้อยละ 77 ของการจ้างงานรวมของประเทศ มีมูลค่าการส่งออกโดยตรง คิดเป็นสัดส่วนกว่าร้อยละ 29 ของมูลค่าการส่งออกรวม (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม[สสว.], 20 มกราคม 2552) วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมส่วนใหญ่จะเป็นกิจการรายเดียว ห้างหุ้นส่วนสามัญและห้างหุ้นส่วนจำกัด (วิบูลย์ วิวิธคุณากร, 2550: 131) โดยเป็นบุคคลธรรมดา(กิจการรายเดียว)ถึงร้อยละ 61 และห้างหุ้นส่วนร้อยละ 5 (สสว., 8 กุมภาพันธ์ 2552) ดังนั้นกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนซึ่งเป็นหน่วยธุรกิจที่มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจเป็นอย่างมากในปัจจุบัน จึงสมควรที่จะได้รับโอกาสจากกฎหมายฟื้นฟูกิจการ ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ให้สามารถใช้กระบวนการฟื้นฟูกิจการหรือการปรับโครงสร้างหนี้ภายใต้กฎหมายล้มละลายอันเป็นการป้องกันการล้มละลาย เพื่อเป็นการช่วยเหลือระบบเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

กฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศสหรัฐอเมริกา ฝรั่งเศส รวมทั้งตามแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ(UNCITRAL) ได้บัญญัติให้ลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถใช้ประโยชน์จากกฎหมายฟื้นฟูกิจการได้ หากกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนนั้นได้ดำเนินการทางการค้าหรือประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจแล้วย่อมชอบที่จะใช้กฎหมายฟื้นฟูกิจการมาแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนได้ โดยคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) ได้มีข้อเสนอแนะให้กฎหมายล้มละลาย(การชำระบัญชีและการฟื้นฟูกิจการ)ใช้บังคับกับลูกหนี้ทั้งหมดที่ดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล

---

[5] รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 43 วรรคแรก บัญญัติว่า
"บุคคลย่อมมีเสรีภาพในการประกอบกิจการหรือประกอบอาชีพและการแข่งขันโดยเสรีอย่างเป็นธรรม".

รวมทั้งวิสาหกิจของรัฐ และไม่ว่ากิจกรรมทางนั้นจะทำไปเพื่อผลกำไรหรือไม่ก็ตาม(United Nations Commission on International Trade Law, 2005: 44) ดังนั้นแล้ว ผู้วิจัยจึงเห็นว่าการที่จะเปิดโอกาสให้ลูกหนี้ใดได้รับโอกาสในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการนั้น ควรคำนึงถึงลักษณะของการดำเนินกิจการเป็นสำคัญ โดยไม่จำต้องพิจารณาโครงสร้างหรือสถานะทางกฎหมายว่าลูกหนี้มีโครงสร้างทางกฎหมายเป็นอย่างไร เพื่อให้ลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ อันจะเป็นมาตรการในการแก้ไขปัญหาความยุ่งยากทางการเงินของลูกหนี้ได้เป็นอย่างดี เพราะในทางทฤษฎีนั้น การรักษาทรัพย์สินของลูกหนี้ไว้เพื่อก่อให้เกิดมูลค่าของการดำเนินกิจการต่อไป (Going Concern Value) นั้นย่อมเป็นประโยชน์มากกว่ามูลค่าจากการชำระบัญชี (Liquidation Value) หรือการล้มละลาย (Herbert, Michael J, 1995: 307)

4.2 ปัญหาเกี่ยวกับการมีหนี้สินล้นพ้นตัว

ซึ่งเป็นเงื่อนไขสำคัญในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ แต่กลับเป็นอุปสรรคและปัญหาสำคัญในการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน เพราะหากลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้เมื่อถึงกำหนดหรือขาดสภาพคล่องเป็นการชั่วคราวนั้นไม่ถือเป็นเกณฑ์หรือเงื่อนไขในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ทำให้ลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาทางการเงินด้วยตนเอง ซึ่งหากลูกหนี้จะดำเนินการขอสินเชื่อจากแหล่งเงินทุนหรือสถาบันการเงินใดก็อาจเป็นเรื่องยากเพราะลูกหนี้กำลังประสบปัญหาทางการเงินและสินทรัพย์อาจจะติดจำนองหรือจำนำไว้กับสถาบันการเงินหมดแล้ว โดยเฉพาะกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนที่อาจจะมีความน่าเชื่อถือในการขอสินเชื่อได้น้อยกว่ากิจการประเภทบริษัทที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากการขาดมาตรฐานด้านการจัดการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งยังขาดการจัดทำระบบบัญชีธุรกิจที่ดี (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม[สสว.], 19 สิงหาคม 2551) ทำให้สถาบันการเงินต่างๆไม่กล้าเสี่ยง หากสถาบันการเงินได้ทราบว่ากิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนกำลังประสบปัญหาการเงินอย่างรุนแรง ก็จะยิ่งทำให้ไม่กล้าปล่อยสินเชื่อให้แก่ลูกหนี้ ดังนั้นปัญหาทางการเงินของลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนจึงไม่ได้รับการแก้ไขที่เหมาะสมทำให้ปัญหาของลูกหนี้ดำเนินไปสู่การมีหนี้สินล้นพ้นตัวในท้ายที่สุด ซึ่งเหมือนกับคนไข้ใกล้ตายแล้วจึงมาพบแพทย์ซึ่งอาจจะไม่ทันท่วงที

เงื่อนในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการของประเทศสหรัฐอเมริกา อังกฤษ ฝรั่งเศส รวมทั้งแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) ต่างกำหนดเงื่อนไขเกี่ยวกับสถานะทางการเงินของลูกหนี้ในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการคือความไม่สามารถชำระหนี้ได้ของลูกหนี้ อันเป็นเงื่อนไขที่เหมาะสมกับการเริ่มต้นแก้ไขปัญหายุ่งยากทางการเงินของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนแต่เนิ่นๆ ก่อนที่ปัญหาดังกล่าวจะลุกลามไปสู่การมีหนี้สินล้นพ้นตัว ซึ่งถือเป็นสภาวะขั้นสุดท้ายไม่สามารถเยียวยาใดๆได้ จนสุดท้ายต้องล้มละลายปิดกิจการลง โดยเฉพาะตามแนวทางของ UNCITRAL นั้นได้สรุปว่า กฎหมายฟื้นฟูกิจการควรระบุให้การฟื้นฟูกิจการสามารถมีขึ้นได้โดยคำขอของฝ่ายลูกหนี้หรือฝ่ายเจ้าหนี้ และลูกหนี้หรือเจ้าหนี้นั้นสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า (1) ลูกหนี้ไม่สามารถหรือจะไม่สามารถชำระหนี้ได้ ณ วันที่หนี้ถึงกำหนดชำระ หรือ (2) ลูกหนี้มีหนี้สินเกินกว่ามูลค่าของทรัพย์สิน (แต่ต้องใช้เกณฑ์การไร้ความสามารถในการชำระหนี้ของลูกหนี้ประกอบ)

4.3 ปัญหาเกี่ยวกับการกำหนดจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท

เนื่องจากกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนโดยส่วนมากจะมีทุนจดทะเบียนและมีลักษณะของ

การลงทุนเพื่อดำเนินกิจการที่ต่ำกว่ากิจการประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ดังนั้นแล้วการประกอบธุรกิจของกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนอาจจะไม่สามารถสร้างความน่าเชื่อถือในการขอสินเชื่อจากสถาบันการเงินได้สูง อันหมายถึงว่าโอกาสที่กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนจะมีโอกาสมีหนี้สินถึงสิบล้านบาทนั้นอาจเป็นเรื่องยากหรืออาจจะไม่มีโอกาสเลย เมื่อมีหนี้สินน้อยกว่าสิบล้านบาทก็ไม่เข้าเงื่อนไขที่จะสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ การที่กฎหมายฟื้นฟูกิจการกำหนดเงื่อนไขว่าลูกหนี้ต้องมีหนี้สินไม่น้อยกว่าสิบล้านบาทนั้น ผู้วิจัยเห็นว่าเป็นปัญหาทางกฎหมายและเป็นอุปสรรคต่อการแก้ไขสถานการณ์ทางการเงินของลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน หากลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้โดยไม่มีเงื่อนไขเกี่ยวกับจำนวนหนี้ขั้นต่ำสิบล้านบาท ลูกหนี้ทั้งสองประเภทนี้ก็จะสามารถใช้ประโยชน์จากกฎหมายฟื้นฟูกิจการเพื่อแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนได้

4.4 ปัญหาทางกฎหมายและอุปสรรคในการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจ

เนื่องจากกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนเป็นกิจการที่ส่วนใหญ่แล้วโดยขนาดของกิจการจะไม่ใหญ่มากนักหรือเงินลงทุนอาจจะน้อย หากใช้กระบวนการฟื้นฟูกิจการอย่างเต็มรูปแบบที่มีขั้นตอนยุ่งยากและซับซ้อน ซึ่งถูกกำหนดมาเพื่อให้สอดคล้องกับธุรกิจขนาดใหญ่จึงไม่เหมาะสมแก่ธุรกิจขนาดกลาง เล็ก และบุคคลธรรมดา เพราะต้องมีการจัดทำแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ ซึ่งในการว่าจ้างบริษัทที่ปรึกษาทางการเงินและทางกฎหมายในการจัดทำแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้นั้น จากการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายการจ้างที่ปรึกษาในการจัดทำแผนฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้ที่มีมูลหนี้น้อยกว่า1,000 ล้านบาท มีค่าใช้จ่ายเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ล้านบาท (มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์, 2549: 128) ซึ่งถือว่าเป็นค่าใช้จ่ายที่สูงมากสำหรับลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วน เช่นนี้แล้วการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ.2483 อาจไม่เหมาะสมกับขนาดของกิจการบางรายและขนาดของวิกฤติปัญหา ดังนั้นการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจย่อมเป็นทางเลือกหนึ่งที่เหมาะสมกับการแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนทางหนึ่ง หากได้มีการแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกหนี้ตั้งแต่เริ่มเกิดวิกฤติการเงินโดยการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจนั้นย่อมจะเป็นการช่วยรักษากิจการของลูกหนี้ให้ดำรงอยู่ได้ แต่แม้จะเป็นมาตรการหนึ่งที่เป็นประโยชน์และสามารถนำมาใช้ในการแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกหนี้ได้ แต่มาตรการนี้ปัจจุบันไม่สามารถให้ความคุ้มครองฝ่ายเจ้าหนี้และลูกหนี้อย่างเพียงพอเพราะโอกาสที่เจ้าหนี้และลูกหนี้จะละเมิดข้อตกลงนั้นเกิดขึ้นได้ง่าย ไม่ว่าจะเป็นเพราะความหวาด ระแวงซึ่งกันและกันหรือฝ่ายเจ้าหนี้กลัวว่าหนี้จะขาดอายุความ หรือหากเจ้าหนี้รายใดรายหนึ่งไม่พอใจคำขอประนอมหนี้สามารถฟ้องร้องเพื่อบังคับชำระหนี้ได้ตามมูลหนี้ที่ตนมีอยู่แก่ลูกหนี้ (จีรภัทร์ การประเสริฐกิจ, 2545: 31) ซึ่งนอกจากเจ้าหนี้และลูกหนี้ที่ทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้จะมีโอกาสละเมิดข้อตกลงด้วยกันเองแล้วยังรวมถึงเจ้าหนี้อื่นที่ไม่ได้ร่วมทำสัญญาปรับโครงสร้างหนี้ที่สามารถฟ้องร้องบังคับคดีลูกหนี้ในระหว่างที่ลูกหนี้ตกลงเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ได้ เพราะกระบวนการดังกล่าวไม่มีกระบวนการพักบังคับชำระหนี้ที่จะห้ามเจ้าหนี้ (Freeze) ฟ้องร้องบังคับคดีลูกหนี้ได้ ทำให้ลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนไม่อาจที่จะแก้ไขปัญหาทางการเงินของตนเองได้

กฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศฝรั่งเศสบัญญัติให้มีกระบวนการประนอมหนี้หรือการปรับโครงสร้างหนี้อันเป็นกระบวนการแก้ไขปัญหายุ่งยากทางการเงินของลูกหนี้โดยผ่านกระบวนการทางศาลก่อนที่ลูกหนี้จะตกอยู่ในภาวะมีหนี้สินล้นพ้นตัวหรือเป็นกระบวนการก่อนที่ลูกหนี้จะมีปัญหาถึงขั้นต้องมีการฟื้นฟูกิจการ

ข้อตกลงประนอมหนี้มีผลระงับการดำเนินคดีในศาลทุกอย่างเพื่อให้ได้รับชำระหนี้จากลูกหนี้ทั้งที่มุ่งบังคับจากสังหาริมทรัพย์หรืออสังหาริมทรัพย์ของลูกหนี้ ในระหว่างที่มีการชำระหนี้ตามข้อตกลงประนอมหนี้ นอกจากนี้ข้อตกลงประนอมหนี้ยังมีผลระงับการใช้สิทธิของเจ้าหนี้เรียกร้องให้ลูกหนี้ชำระหนี้ตามกำหนดระยะเวลาเดิมด้วย ในกรณีที่เจ้าหนี้ไม่ปฏิบัติตามให้มีผลเป็นการเพิกถอนหรือเสียสิทธิเรียกร้องที่เจ้าหนี้มีต่อลูกหนี้ รวมถึงตามแนวทางการร่างกฎหมายล้มละลายของคณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) ได้วิเคราะห์ถึงมาตรการการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจว่าเป็นการเสนอวิธีการดำเนินการที่มีความยืดหยุ่นเข้ามาในกระบวนการล้มละลายหรือฟื้นฟูกิจการ ด้วยการลดภาระทางด้านการพิจารณาคดีลง และยังส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการตอบสนองที่รวดเร็วและฉับไวจากเจ้าหนี้ได้มากกว่าที่จะได้รับจากเจ้าหนี้ในกระบวนการล้มละลายหรือกระบวนการฟื้นฟูกิจการตามปกติหรือเต็มรูปแบบ ตลอดจนยังเป็นการหลีกเลี่ยงความรู้สึกเสียหน้าซึ่งโดยปกติมักจะเกิดขึ้นในกรณีของการล้มละลาย ในการดำเนินการปรับโครงสร้างหนี้นั้นได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการหลักที่สำคัญเพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปรับโครงสร้างหนี้ คือ การตกลงงดเว้นการใช้สิทธิ(Standstill) เพื่อให้ธุรกิจของลูกหนี้สามารถดำเนินการต่อไปได้ และเพื่อที่จะให้แน่ใจว่ามีระยะเวลาเพียงพอที่จะได้รับและประเมินข้อมูลเกี่ยวกับลูกหนี้ จึงมีความจำเป็นต้องให้มีสัญญาที่ให้ลูกหนี้และเจ้าหนี้หลักงดเว้นการใช้สิทธิของตนต่ออีกฝ่ายหนึ่งไว้ก่อน โดยกำหนดให้มีผลภายในระยะเวลาที่จำกัด ซึ่งปกติจะเป็นเวลาไม่นานนัก เพื่อลูกหนี้จะไม่ต้องถูกดำเนินคดีใดๆและมีสมาธิต่อการปฏิบัติตามข้อสัญญา

ดังนั้น เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหายุ่งยากทางการเงินของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนให้เกิดประสิทธิภาพงานวิจัยนี้จึงเสนอให้กระบวนการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจของประเทศไทยควรเพิ่มเติมมาตรการพักบังคับชำระหนี้(Automatic Stay) เพื่อให้การปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจเป็นทางเลือกหนึ่งนอกเหนือจากการฟื้นฟูกิจการอย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งจะทำให้ลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ในการแก้ไขปัญหายุ่งยากทางการเงินได้เป็นอย่างดี

5. สรุป

การฟื้นฟูกิจการเป็นมาตรการที่ถูกออกแบบมาเพื่อช่วยเหลือลูกหนี้ หรือหากไม่สามารถช่วยเหลือลูกหนี้ก็ช่วยเหลือธุรกิจ โดยการฟื้นฟูกิจการอาจทำได้หลายรูปแบบและอาจมีการปรับเปลี่ยนลักษณะไปได้ตามแนวความคิด โดยมีวัตถุประสงค์ในท้ายที่สุดเพื่อให้ลูกหนี้สามารถจะเอาชนะปัญหาทางการเงินของตนและสามารถดำธุรกิจไปได้อย่างปกติ แต่เมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ประกอบกับกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องอย่างละเอียดแล้ว พบประเด็นปัญหาทางกฎหมายที่สำคัญดังนี้

5.1 ปัญหาเกี่ยวกับลูกหนี้ผู้มีสิทธิเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ

กฎหมายฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 บัญญัติให้ลูกหนี้ที่จะสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้นั้นต้องเป็นลูกหนี้ที่มีสถานะทางกฎหมายเป็นบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ดังนั้นแล้วกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนจึงไม่ใช่ลูกหนี้ตามคำนิยามดังกล่าว ทำให้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ จากการวิเคราะห์ในหัวข้อที่ 4 พบว่ากฎหมาย

ต่างประเทศซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นต้นแบบกฎหมายฟื้นฟูกิจการของไทยนั้น ให้โอกาสลูกหนี้เข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้โดยไม่มองถึงขนาดของกิจการหรือโครงสร้างทางกฎหมายของลูกหนี้ แต่จะมองถึงลักษณะของการดำเนินธุรกิจเป็นสำคัญ กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนนั้นเป็นหน่วยธุรกิจที่ปัจจุบันมีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศไทยเป็นอย่างมาก หากปล่อยให้กิจการทั้งสองประเภทนี้ต้องล้มละลายปิดกิจการลงโดยไม่มีมาตรการทางกฎหมายฟื้นฟูกิจการมาช่วยเหลือ ย่อมเกิดผลกระทบต่อระบบเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศเป็นอย่างแน่ ดังนั้นกฎหมายฟื้นฟูกิจการควรให้ความช่วยเหลือกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนด้วย

5.2 ปัญหาเกี่ยวกับการมีหนี้สินล้นพ้นตัว

กฎหมายฟื้นฟูกิจการกำหนดเงื่อนไขสำคัญอย่างหนึ่งในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการ ว่าลูกหนี้ต้องมีหนี้สินล้นพ้นตัวเช่นเดียวกันกับเงื่อนไขการฟ้องให้ลูกหนี้ล้มละลาย ดังนั้นหากลูกหนี้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนได้ทราบว่ากิจการของตนกำลังประสบปัญหาสภาพคล่องทางการเงินเป็นการชั่วคราวแล้วประสงค์ที่จะเจรจาปรับโครงสร้างหนี้ในชั้นศาลตามกฎหมายฟื้นฟูกิจการ ก็ไม่สามารถกระทำได้เพราะกิจการที่ขาดสภาพคล่องทางการเงินเป็นการชั่วคราวยังไม่ถือเป็นการมีหนี้สินล้นพ้นตัวที่เป็นเงื่อนไขที่จะสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ กฎหมายฟื้นฟูกิจการของต่างประเทศได้ใช้เกณฑ์ในการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการที่แตกต่างกับกฎหมายฟื้นฟูกิจการของประเทศไทย โดยใช้เกณฑ์ความไม่สามารถชำระหนี้ได้ กล่าวคือเมื่อลูกหนี้ประสบปัญหาทางการเงินอยู่ในขั้นที่ไม่สามารถชำระหนี้ได้หรือขาดสภาพคล่องเป็นการชั่วคราว สมควรที่จะได้รับการแก้ไขปัญหานั้นแต่เนิ่นๆ ไม่ควรปล่อยให้ลูกหนี้ประสบปัญหาถึงขั้นมีหนี้สินล้นพ้นตัว ลูกหนี้จึงสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ด้วยเงื่อนไขที่ตนประสบปัญหาขาดสภาพคล่องทางการเงินเป็นการชั่วคราวหรือไม่สามารถชำระหนี้ได้ ซึ่งจะทำให้กิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถผ่านวิกฤตปัญหาของตนได้

5.3 ปัญหาเกี่ยวกับจำนวนหนี้ไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท

กล่าวคือนอกจากลูกหนี้ต้องมีหนี้สินล้นพ้นตัวแล้วลูกหนี้ยังต้องมีหนี้สินเป็นจำนวนแน่นอนไม่น้อยกว่าสิบล้านบาท ซึ่งกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนนั้นโดยส่วนใหญ่จะมีขนาดของกิจการที่ไม่ใหญ่มากนัก ทุนจดทะเบียนต่ำกว่ากิจการประเภทบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ดังนั้นในบางครั้งกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนอาจจะมีหนี้สินเป็นจำนวนแน่นอนไม่ถึงสิบล้านบาท ทำให้ไม่สามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ ต้องแก้ไขปัญหาด้วยตนเองจนสุดท้ายต้องล้มละลายปิดกิจการไป

5.4 ปัญหาทางและอุปสรรคในการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจ

กล่าวคือกระบวนการฟื้นฟูกิจการนั้นเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยที่ปรึกษาทั้งทางด้านกฎหมายและการบัญชีและต้องอาศัยระยะเวลาตามแผนฟื้นฟูกิจการที่ใช้เวลานาน ดังนั้นมาตรการการปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจจึงเป็นทางเลือกหนึ่งของการแก้ไขปัญหาทางการเงินขอลูกหนี้นอกเหนือจากการฟื้นฟูกิจการอย่างเต็มรูปแบบ โดยเฉพาะกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนที่โดยขนาดนั้นอาจจะไม่ใหญ่มากนัก การปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจอาจเป็นการช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายและระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาทางการเงินได้ หากบัญญัติให้มีกระบวนการประนอมหนี้หรือปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจมีมาตรการพักบังคับชำระหนี้(Automatic Stay) เพื่อเป็นการห้ามเจ้าหนี้แย่งกันฟ้องร้องบังคับคดีลูกหนี้แล้ว ย่อมทำให้ลูกหนี้มีสมาธิต่อการปฏิบัติตามสัญญาปรับโครงสร้างหนี้หรือประนอมหนี้ ไม่ต้องวิตกว่าจะมีเจ้าหนี้อื่นฟ้องหรือบังคับคดีกับตนเอง ทำให้การแก้ไขปัญหาทางการเงินลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนเกิดประสิทธิภาพ

6. ข้อเสนอแนะ

6.1 เพื่อให้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนที่ถือเป็นส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้ จึงควรแก้ไขบทนิยามของคำว่า ลูกหนี้ ตามมาตรา 90/1 แห่งพระราชบัญญัติล้มละลาย พุทธศักราช 2483 ให้หมายความว่า ลูกหนี้ผู้ประกอบการค้าหรือประกอบกิจกรรมทางเศรษฐกิจ

6.2 เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทางการเงินของลูกหนี้ผู้ประกอบกิจารรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนได้ทันท่วงที จึงควรแก้ไขเงื่อนไขการเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการจากการที่ลูกหนี้ต้องมีหนี้สินล้นพ้น เป็นการที่ลูกหนี้ไม่สามารถชำระหนี้ได้หรือขาดสภาพคล่องเป็นการชั่วคราว

6.3 เพื่อให้ลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนสามารถเข้าสู่กระบวนการฟื้นฟูกิจการได้โดยง่าย ดังนั้นจึงเห็นควรยกเลิกการกำหนดจำนวนหนี้ขั้นต่ำสิบล้านบาท

6.4 เพื่อให้ลูกหนี้ผู้ประกอบกิจการรายเดียวและกิจการห้างหุ้นส่วนมีช่องทางในการแก้ไขปัญหาทางการการเงินที่สามารถประหยัดเวลา ค่าจ่าย และมีประสิทธิภาพ จึงเสนอแนะให้การปรับโครงสร้างหนี้ด้วยความสมัครใจมีมาตรการพักบังคับชำระหนี้(Automatic Stay)

7. รายการอ้างอิง

จีรภัทร์ การประเสริฐกิจ, 2545. **กระบวนการประนอมหนี้ก่อนล้มละลายตามกฎหมายล้มละลายของไทย.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยและศาลล้มละลายกลาง, 2545. **รายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่องบทบาทของกฎหมายล้มละลายและศาลล้มละลายกลางต่อระบบเศรษฐกิจไทย.** กรุงเทพมหานคร: อฑตยา มิเล็นเนี่ยม.

ภูมิ โชคเหมาะ และคณะ, ม.ป.ป. **กฎหมายล้มละลายเปรียบเทียบ.** เอกสารประกอบคำบรรยาย คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2549. **รายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่องกระบวนการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้กับการแก้ปัญหาหนี้สินของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมในศาลล้มละลายกลาง.** กรุงเทพมหานคร: อฑตยา มิเล็นเนี่ยม.

วิบูลย์ วิวิธคุณากร, 2550. **ปัญหาทางกฎหมายในการป้องกันการล้มละลายของวิสาหกิจขนาดกลาง. และขนาดย่อม (SME).** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะนิติศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชา มหาคุณ, 2550. **คำอธิบายกฎหมายว่าด้วยล้มละลาย เรื่องกระบวนการพิจารณาเกี่ยวกับการฟื้นฟูกิจการของลูกหนี้.** กรุงเทพมหานคร: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.

วิศิษฐ์ วิศิษฐ์สรอรรถ, 2546. **กฎหมายฟื้นฟูกิจการ**. กรุงเทพมหานคร: กองทุนสวัสดิการกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ.

Herbert, Michael J, 1995. **Understanding Bankruptcy.** NewYork: Matthew Bebdar & Company.

United Nations Commission on International Trade Law, 2005. **Legislative Guide on Insolvency Law.** NewYork: United Nations Publication.

ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศของไทย : ศึกษากรณีการส่งมอบ

LEGAL PROBLEM RELATING TO INTERNATIONAL SALE CONTRACTS OF THAILAND : DELIVERY OF GOODS

สวรินทร์ เสาวคนธ์

นักศึกษาหลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail : sawarin_saowakhon@hotmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจุบันการซื้อขายสินค้ามิได้จำกัดเฉพาะภายในประเทศเท่านั้น ด้วยความก้าวหน้าทางวิทยาการทำให้มีการติดต่อซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศเพิ่มมากขึ้น ดังนี้ เมื่อเกิดปัญหาหรือเกิดการผิดสัญญาในการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ และเมื่อมีข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลไม่ว่าของประเทศใด มักเกิดปัญหาเกี่ยวกับการนำกฎหมายมาปรับใช้แก่ข้อพิพาทดังกล่าว ด้วยเหตุนี้คณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (UNCITRAL) และตัวแทนของประเทศต่างๆ จึงได้ร่วมกันยกร่างอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ (CISG) ขึ้น เพื่อให้การซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศมีความเป็นเอกภาพ อนึ่ง บทบัญญัติของ CISG ดังกล่าว ยังได้รับรองสถานะของธรรมเนียมปฏิบัติของคู่สัญญาเช่น INCOTERMS ซึ่งเกี่ยวข้องกับการส่งมอบสินค้าอันเป็นกรณีที่วิทยานิพนธ์ฉบับนี้หยิบยกขึ้นมาศึกษาด้วย

ด้วยเหตุที่ประเทศไทยยังมิได้เข้าร่วมเป็นภาคี CISG เมื่อเกิดปัญหาหรือเกิดการผิดสัญญาในการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ และมีข้อพิพาทขึ้นสู่ศาลไทย ศาลไทยก็ต้องใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บังคับแก่ข้อพิพาทดังกล่าว ซึ่งอาจทำให้การตัดสินคดีของศาลไทยไม่สอดคล้องกับหลักสากล เนื่องจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มีหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ๆ หลายประการในเรื่องการส่งมอบแตกต่างจาก CISG และ INCOTERMS

ผู้วิจัยเห็นว่าการที่จะแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้มีอยู่ 2 แนวทาง แนวทางแรก คือ การเข้าร่วมเป็นภาคี CISG แล้วออกกฎหมายอนุวัติการ แนวทางที่สอง คือ การปรับปรุงประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์หรือจัดทำกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศขึ้นโดยเฉพาะ ซึ่งในแนวทางที่สองนี้จะรวมถึงการออกกฎหมายรับรองสถานะของ INCOTERMS ด้วย ซึ่งทั้งสองแนวทางดังกล่าว มีข้อดีและข้อเสียแตกต่างกันไป อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าประเทศไทยจะเลือกแนวทางใด ก็ล้วนแต่เป็นประโยชน์ต่อการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศของไทยทั้งสิ้น

คำสำคัญ : ซื้อขายระหว่างประเทศ ส่งมอบ

ABSTRACT

International sales are not presently limited as domestic. The growing numbers of such substantially relate to the development of new technologies. In the case where there is any problem relating to international sales, or any breach thereof, and the case is to decided before a court, 'governing law' issue is thus raised. In order to solve this problem and to harmonize the law of international sales, the United Nation Commission on International Trade Law (UNCITRAL) and delegates form all over the world have thus drafted and later launched the United Nations on Contracts for the International Sale of Goods (CISG) in 1980. In addition, according to CISG's provisions, the International Rules for the Interpretation of Trade Terms (INCOTERMS), which relates to delivery issues and covers the scope of this thesis, are also recognized.

Thailand is not yet the contracting state of CISG, any problem relating to international sales or any breach thereof is thus decided before Thai court by Thai law, i.e. the Civil and Commercial Code (CCC). As there are a number of potential discrepancies on delivery issues between CCC, CISG and INCOTERMS, non-conformity to international standard are accordingly found under Thai jurisdiction.

To solve this legal problem, the writer hereby proposes two methods for Thailand, i.e. (1) ratifying and implementing CISG, and (2) amending CCC or enacting a new international sales law including officially recognizing INCOTERMS as a body of law. Any of which, however, would be beneficial for Thailand in term of its international sales in the future.

KEYWORDS: Internation sale, Delivery

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศเป็นสัญญาต่างตอบแทนที่คู่สัญญาต่างมีสิทธิและหน้าที่จะต้องปฏิบัติต่อกันเช่นเดียวกับสัญญาซื้อขายทั่วไป แต่มีลักษณะสำคัญที่แตกต่างออกไป คือ เป็นสัญญาที่คู่สัญญา สองฝ่ายมีสถานประกอบธุรกิจอยู่ต่างประเทศกัน โดยผู้ขายต้องส่งมอบสินค้า เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับสินค้าและโอนกรรมสิทธิ์ในสินค้าให้แก่ผู้ซื้อ ส่วนผู้ซื้อก็ต้องรับมอบสินค้าและชำระราคาให้แก่ผู้ขาย อีกทั้ง มีการขนส่งสินค้าจากประเทศหนึ่งไปยังอีกประเทศหนึ่งโดยผู้ขนส่ง จึงก่อให้เกิดสัญญาอื่น ๆ ตามมา เช่น สัญญาประกันภัย สัญญาเลตเตอร์ออฟเครดิต (Letter of Credit) ซึ่งมีสัญญาซื้อขายเป็นสัญญาหลัก ด้วยเหตุนี้สัญญาซื้อขายระหว่างประเทศจึงมีความยุ่งยากสลับซับซ้อนกว่าสัญญาซื้อขายภายในประเทศ

"การส่งมอบ" นับว่ามีความสำคัญมากในสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ เนื่องจากเป็นวิธีการที่จะทำให้สินค้าไปอยู่ในความครอบครองของผู้ซื้อ ดังนั้น ปัญหาว่าวิธีการในการส่งมอบจะทำการส่งมอบกันอย่างไรและสำเร็จลงเมื่อใด จะต้องส่งมอบเมื่อใด ณ สถานที่ใด ถ้าการส่งมอบนั้นไม่ถูกต้องตรงตามสัญญา ผู้ซื้อ ผู้ขายจะมีสิทธิหน้าที่ต่อกันอย่างไรและอายุความในการฟ้องคดีเป็นเช่นไร มักเกิดขึ้นเนืองๆ ในสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ โดยทั่วไปเมื่อเกิดข้อพิพาทหรือเกิดมีการผิดสัญญาขึ้นระหว่างคู่สัญญาในสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ต่อประเด็นต่างๆ รวมทั้งประเด็นการส่งมอบ คู่สัญญามักประสบปัญหาเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้

บังคับกับสัญญา (Applicable Law) กล่าวคือ ในกรณีที่ตกลงกันไว้ คู่สัญญามักตกลงกันให้ใช้กฎหมายซื้อขายภายใน (Domestic Sales Law) ของประเทศผู้ซื้อหรือผู้ขาย หรือของประเทศที่สามเป็นกฎหมาย ที่ใช้บังคับกับสัญญา ในกรณีที่มิได้ตกลงกันไว้ก็จะขึ้นอยู่กับหลักกฎหมายระหว่างประเทศแผนกคดีบุคคล (Private International Law) หรือหลักกฎหมายขัดกัน (Conflict of Law) ของประเทศที่มีการฟ้องคดีว่าจะย้อนส่งให้ใช้กฎหมายซื้อขายภายในของประเทศใด อย่างไรก็ตาม กฎหมายเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นกฎหมายซื้อขายภายในย่อมขาดหลักเกณฑ์สำคัญ ๆ อันเป็นองค์ประกอบของสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศหรือขาดความเหมาะสมที่จะนำมาใช้บังคับแก่สัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ อันเป็นปัญหาประการสำคัญต่อการซื้อขายระหว่างประเทศ

สำหรับการแก้ไขปัญหาดังที่กล่าวมาข้างต้นและสร้างหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการซื้อขายระหว่างประเทศให้มีความเป็นเอกภาพ คณะกรรมาธิการว่าด้วยกฎหมายการค้าระหว่างประเทศแห่งสหประชาชาติ (United Nation Commission on International Trade Law : UNCITRAL) และตัวแทนของประเทศต่างๆ รวม 62 ประเทศ ได้ร่วมกันยกร่างอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ (United Nation Convention on Contracts for the International Sale of Goods 1980 : CISG) ขึ้น CISG ได้วางหลักเกณฑ์ในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศไว้อย่างกว้าง ๆ ไม่ได้ครอบคลุมทุกเรื่อง แต่มีจุดมุ่งหมายในการบัญญัติสิทธิหน้าที่และการเยียวยาขั้นพื้นฐานของผู้ซื้อและผู้ขายในสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ อันเป็นหลักที่เกิดจากการผสมผสานและประนีประนอมของระบบกฎหมายต่าง ๆ ซึ่งการส่งมอบและการรับมอบนั้นถือเป็นสิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขาย โดย CISG บัญญัติไว้อย่างชัดเจนว่าผู้ขายจะต้องจัดส่งสินค้าที่ซื้อขายกันนั้นพร้อมเอกสารให้แก่ผู้ซื้อ ส่วนผู้ซื้อก็มีหน้าที่ที่จะต้องรับมอบสินค้าที่ซื้อขายนั้น ปัจจุบันมีประเทศที่เข้าร่วมเป็นภาคีอนุสัญญานี้ถึง 73 ประเทศ

นอกจากนี้แล้วยังมีประเพณีทางการค้าที่สำคัญ นั่นก็คือ International Rules for the Interpretation of Trade Terms : INCOTERMS ซึ่งได้จัดทำขึ้นโดยหอการค้านานาชาติ (International Chamber of Commerce : ICC) INCOTERMS เกิดขึ้นจากความพยายามของนักนิติศาสตร์และพ่อค้าที่จะกำหนดความหมายของคำเฉพาะทางการค้าเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีความพยายามที่จะทำให้จารีตประเพณี และธรรมเนียมทางการค้าระหว่างประเทศมีความชัดเจนขึ้น เพราะถึงแม้จารีตประเพณีและธรรมเนียมระหว่างประเทศจะเป็นบรรทัดฐานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาคมพ่อค้าระหว่างประเทศ แต่เมื่อไม่เป็นลายลักษณ์อักษรแล้วย่อมขาดความแน่นอน ดังนั้น เพื่อทำให้กฎเกณฑ์ดังกล่าวชัดเจนขึ้นและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ICC ได้ทำประมวลจารีตประเพณีและธรรมเนียมทางการค้าดังกล่าวให้เป็นลายลักษณ์อักษร โดยได้จัดพิมพ์ INCOTERMS ขึ้นออกเผยแพร่เป็นครั้งแรกในปี ค.ศ. 1936 และได้ทำการปรับปรุงให้ทันสมัยเรื่อยมา ล่าสุดฉบับปัจจุบัน เรียกว่า “INCOTERMS 2000” นอกจากจุดมุ่งหมายหลักดังกล่าวแล้ว การจัดทำ INCOTERMS ขึ้นก็เพื่อแสดงถึงข้อตกลงเกี่ยวกับวิธีการส่งมอบสินค้าที่ซื้อขายกัน นอกจากนี้ยังครอบคลุมเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า จำนวนสินค้า ราคาสินค้า การบรรจุหีบห่อ และการชำระราคาสินค้าด้วย

ถึงแม้ว่าประเทศไทยรู้จักการซื้อขายระหว่างประเทศมาเป็นเวลานานตั้งแต่สมัยกรุงสุโขทัยจวบจนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยก็ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะที่จะใช้บังคับแก่ข้อพิพาททางด้านการซื้อขายระหว่างประเทศ ทั้งประเทศไทยก็ยังมิได้เข้าร่วมเป็นภาคี CISG ด้วย ในทางปฏิบัติศาลไทยต้องปรับใช้ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ซึ่งเป็นกฎหมายภายในกับข้อพิพาทเกี่ยวกับการซื้อขายระหว่างประเทศ ถึงแม้ว่าจะมีบทบัญญัติที่

เกี่ยวกับการซื้อขายและกำหนดเรื่องการส่งมอบสินค้าที่ทำการซื้อขายกันไว้ แต่ก็ไม่เป็นที่คุ้นเคยกับคู่สัญญาฝ่ายที่เป็นต่างชาติหรือแพร่หลายในระดับระหว่างประเทศ จึงขาดความเหมาะสมที่จะนำมาบังคับใช้แก่สัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ทั้งยังไม่สอดคล้องกับขนบธรรมเนียมประเพณีปฏิบัติทางการค้าระหว่างประเทศอันเป็นมาตรฐานสากลด้วย ในอดีตที่ผ่านมาก่อนที่ประเทศไทยจะมีการจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาและการค้าระหว่างประเทศนั้น ศาลไทยมีโอกาสได้วินิจฉัยคดีเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศอยู่บ้าง ซึ่งคดีที่ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์มากที่สุดคดีหนึ่งได้แก่ คดีที่รู้จักกันดีในนามของ “ฎีกาข้าวนึ่ง” (คำพิพากษาที่ 3046/2537) ซึ่งเป็นกรณีพิพาทเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศในสินค้าข้าวนึ่ง ระหว่างโจทก์ผู้ซื้อซึ่งเป็นบริษัทในต่างประเทศกับจำเลยผู้ขายซึ่งเป็นบริษัทในประเทศไทยโดยติดต่อกันทางโทรพิมพ์ และกำหนดเงื่อนไขโดยใช้วิธีการส่งมอบสินค้าตาม INCOTERMS ในกลุ่ม F Free onboard Vessel (FOB) โดยศาลฎีกาฟังข้อเท็จจริงว่าโจทก์และจำเลยที่ 1 ได้มีโทรพิมพ์ติดต่อซื้อขายข้าวนึ่งต่อกันตามเอกสารหมาย จ.5 ถึง จ.9 ภายหลังติดต่อกันทางโทรพิมพ์แล้ว โจทก์ได้เปิดเลตเตอร์ออฟเครดิตมายังธนาคารกรุงเทพ จำกัด เพื่อชำระเงินค่าข้าวนึ่งตามที่มีการติดต่อกันไว้ตามโทรพิมพ์เอกสารหมาย จ.5 ถึง 9 แต่จำเลยที่ 1ไม่สามารถจัดส่งข้าวนึ่งให้โจทก์ได้ เพราะเงื่อนไขตามเลตเตอร์ออฟเครดิตที่กำหนดไว้ทางจำเลยที่ 1 ไม่สามารถปฏิบัติได้ แล้ววินิจฉัยปัญหาข้อกฎหมายว่าการซื้อขายข้าวนึ่งระหว่างโจทก์กับจำเลยทั้งสองได้เกิดขึ้นแล้ว เมื่อการเจรจายุติลงตามเอกสารโทรพิมพ์หมาย จ.5 ถึง จ.9 แต่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 456 วรรคสอง กำหนดว่าสัญญาซื้อขายอสังหาริมทรัพย์ซึ่งตกลงกันมีราคาห้าร้อยบาทหรือกว่านั้นขึ้นไป สัญญาจะซื้อ จะขาย คำมั่นในการขายทรัพย์ที่มีราคาห้าร้อยบาทหรือกว่านั้นขึ้นไปต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายผู้ต้องรับผิดด้วย หรือได้วางประจำไว้หรือได้ชำระหนี้บางส่วนแล้วจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้ตามเอกสารหมาย จ. 5 ถึง จ. 9 ไม่ปรากฏหลักฐานการชำระหนี้บางส่วนหรือการวาง มัดจำหรือลายมือชื่อของจำเลยทั้งสองที่ต้องรับผิด โจทก์จึงไม่สามารถฟ้องร้องให้บังคับแก่จำเลยทั้งสองได้ ที่โจทก์ฎีกาโต้แย้งว่ามีแกงไดในเอกสารดังกล่าว ศาลฎีกาตรวจแล้วเห็นว่าเป็นเรื่องที่มิได้โต้แย้งและว่ากล่าวมาก่อนในศาลชั้นต้นทั้งไม่ปรากฏแกงไดในเอกสารดังโจทก์อ้างแต่อย่างใด คดีฟังได้ว่าสัญญาตกลงซื้อขายข้าวนึ่งระหว่างโจทก์กับจำเลยที่ 1 ไม่สามารถจะฟ้องร้องบังคับคดีกันได้ พิพากษายืน

จากคำวินิจฉัยของศาลในคดีนี้ อาจจะเห็นว่าไม่มีส่วนใดที่วินิจฉัยถึงการส่งมอบเลย แต่ประเด็นที่ผู้วิจัยต้องการนำเสนอจากข้อเท็จจริงในเรื่องนี้ คือ คู่สัญญาได้ตกลงกันโดยใช้วิธีการส่งมอบสินค้าตาม INCOTERMS ในกลุ่ม F Free onboard Vessel (FOB) แต่ประเด็นในการส่งมอบมิได้เป็นปัญหาขึ้นมาสู่ศาลฎีกา คงมีแต่ประเด็นที่ว่า สัญญาซื้อขายข้าวนึ่งระหว่างโจทก์กับจำเลยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่ และจะฟ้องบังคับคดีกันได้หรือไม่ ซึ่งหากพิจารณาในแง่ความเป็นธรรมและความรู้สึกของวิญญูชนแล้ว คงจะเห็นไปในแนวทางเดียวกันว่า จำเลยผู้ขายเป็นฝ่ายผิดสัญญาโดยไม่มีสาเหตุที่จะแก้ตัวใด ๆ ได้ ควรจะต้องรับผิดตามสัญญาและตกเป็นฝ่ายแพ้คดี แต่ผลของคำพิพากษาดังกล่าวข้างต้นกลับมีผลออกมาในทางตรงกันข้าม ดังนี้ จึงสะท้อนให้เห็นว่า คำพิพากษาฎีกาที่ 3046/2537 เกิดจากความไม่สอดคล้องของแนวปฏิบัติทางการค้าระหว่างประเทศของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย

ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าประเทศไทยควรเข้าร่วมเป็นภาคี CISG หากไม่เข้าร่วมเป็นภาคี CISG แต่ประเทศไทยควรทำการปรับปรุงกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุง

ตัวบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การแยกกฎหมายพาณิชย์ออกจากกฎหมายแพ่ง แล้วรวมกฎหมายพาณิชย์และการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศมาอยู่ด้วยกัน หรือไม่ก็จัดทำกฎหมายซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศขึ้นโดยเฉพาะ นอกจากนี้ประเทศไทยก็ควรที่จะออกกฎหมายเพื่อรับรองสถานะของ INCOTERMS อันจะเป็นการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการส่งมอบได้โดยเฉพาะอีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1 เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความเป็นมา แนวความคิด ทฤษฎีและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ

2.2 เพื่อศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศตาม CISG และ INCOTERMS

2.3 เพื่อศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายสินค้าของไทยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

2.4 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบกฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศตาม CISG และ INCOTERMS กับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ สำหรับการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนากฎหมายต่อไป

3. สมมติฐานการวิจัย

การที่ประเทศไทยมีเพียงประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ซึ่งเป็นกฎหมายที่บัญญัติถึงการซื้อขายและการส่งมอบสินค้าที่ซื้อขายกันและมีหลักเกณฑ์หลายประการที่แตกต่างจาก CISG และ INCOTERMS อันเป็นแนวปฏิบัติทางการค้าระหว่างประเทศซึ่งเป็นมาตรฐานสากล อีกทั้งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ก็เป็นเพียงกฎหมายภายในของประเทศไทยเท่านั้น จึงขาดความเหมาะสมที่จะนำมาใช้บังคับแก่สัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ดังนั้น ประเทศไทยควรจะเข้าร่วมเป็นภาคี CISG หรือทำการปรับปรุงกฎหมายแพ่งและพาณิชย์โดยแยกกฎหมายพาณิชย์ออกจากกฎหมายแพ่ง แล้วรวมกฎหมายพาณิชย์และการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศเข้าด้วยกัน หรือไม่ก็จัดทำกฎหมายซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศขึ้นใหม่ รวมทั้งการออกกฎหมายเพื่อรับรองสถานะของ INCOTERMS

4. ขอบเขตของการวิจัย

ศึกษาประวัติความเป็นมาของการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศในอดีตจนถึงปัจจุบัน รวมทั้งหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศตาม CISG, INCOTERMS และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทย โดยเน้นในเรื่องการส่งมอบเพื่อเปรียบเทียบให้เห็นถึงความไม่สอดคล้องของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยกับCISG และ INCOTERMS อันเป็นแนวปฏิบัติทางการค้าระหว่างประเทศซึ่งเป็นมาตรฐานสากล

5. วิธีดำเนินการวิจัย

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ใช้วิธีการศึกษาแบบวิจัยเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาจากตำราทางวิชาการ วารสาร ข้อมูลสารสนเทศทางอินเตอร์เน็ต บทความในทางกฎหมายและสาขาที่เกี่ยวข้อง ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งกฎหมาย คำพิพากษาฎีกา ที่เกี่ยวข้อง

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 เพื่อทราบถึงความเป็นมา แนวความคิด ทฤษฎีและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ

6.2 เพื่อทราบถึงกฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศตาม CISG และ INCOTERMS

6.3 เพื่อทราบถึงกฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายสินค้าของไทยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

6.4 เพื่อทราบแนวทางในการแก้ไขปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศของประเทศไทย

7. แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ

7.1 ความเป็นมา แนวความคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ

7.2 ลักษณะของสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ

8. กฎหมายว่าด้วยสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งมอบตาม CISG และINCOTERMS

8.1. โครงสร้างของ CISG

8.2 ขอบเขตของการบังคับใช้ CISG

8.3 CISG กับความตกลงของคู่สัญญา

8.4 CISG กับการตีความและการอุดช่องว่าง

8.5 ธรรมเนียมปฏิบัติและแนวปฏิบัติของคู่สัญญา

8.6 การส่งมอบตาม CISG

8.7 การส่งมอบตาม INCOTERMS

9. กฎหมายว่าด้วยการซื้อขายสินค้าในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งมอบของประเทศไทยตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

9.1 วิวัฒนาการของการซื้อขายตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

9.2 สถิติการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศของประเทศไทย

9.3 กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศของประเทศไทย

9.4 บทบัญญัติของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ในส่วนที่เกี่ยวกับการส่งมอบ

10. วิเคราะห์ปัญหากฎหมายเกี่ยวกับการส่งมอบในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศตาม CISG และ INCOTERMS เปรียบเทียบกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา

10.1 วิเคราะห์ปัญหาการส่งมอบระหว่าง CISG เปรียบเทียบกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

10.2 วิเคราะห์ปัญหาการส่งมอบระหว่าง INCOTERMS เปรียบเทียบกับประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

10.3 แนวทางในการแก้ไขปัญหาการส่งมอบในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศของประเทศไทย

11. บทสรุป

เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อพิพาทเกี่ยวกับสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศขึ้น ในกรณีที่กฎหมายไทยเป็นกฎหมายที่ใช้บังคับแก่สัญญาดังกล่าว แต่เนื่องจากประเทศไทยมิได้มีบทกฎหมายเฉพาะที่เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ศาลไทยจึงต้องนำประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์อันเป็นกฎหมายสารบัญญัติและเป็นกฎหมายภายในของประเทศไทยในเรื่องนิติกรรม หนี้ สัญญา และซื้อขายมาบังคับแก่สัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศดังกล่าว ด้วยความที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์เป็นเพียงกฎหมายภายในและได้บัญญัติขึ้นมาเป็นเวลานานแล้วย่อมขาดหลักเกณฑ์ที่สำคัญ ๆ เกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ดังจะเห็นได้จากคำพิพากษาที่ 3046/2537 ซึ่งเป็นคำพิพากษาที่ถูกวิพากวิจารณ์อย่างมาก ประเทศไทยจึงได้ออกกฎหมายต่างๆ มาเพื่อเสริมบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ อาทิเช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 รวมถึงได้มีการจัดตั้งศาลทรัพย์สินทางปัญญาในปี พ.ศ. 2539 ด้วย แต่ก็ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศได้ทุกเรื่อง โดยเฉพาะในเรื่องของความแตกต่างระหว่างบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์กับหลักเกณฑ์การซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศตาม CISG ซึ่งวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้เน้นที่เรื่องการส่งมอบสินค้าระหว่างประเทศซึ่งก็เป็นเรื่องที่มีความสำคัญมากเรื่องหนึ่ง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเห็นว่าประเทศไทยควรจะทำการปรับปรุงระบบกฎหมายดังกล่าวเสียใหม่ ซึ่งมีอยู่ 2 แนวทาง คือ แนวทางแรก เข้าร่วมเป็นภาคี CISG แล้วออกกฎหมายอนุวัติการให้ CISG เป็นกฎหมายภายใน แนวทางที่สอง ไม่เข้าร่วมเป็นภาคี CISG แต่ทำการปรับปรุงประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงตัวบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การแยกกฎหมายพาณิชย์ต่างหากจากกฎหมายแพ่งแล้วรวมกฎหมายพาณิชย์และการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศมาอยู่ในบังคับกฎหมายฉบับเดียวกัน แต่การปรับปรุงประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์นั้นทำได้ยากและมีข้อจำกัดหลายประการซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการเข้าเป็นภาคี CISG

ในส่วนของ INCOTERMS ที่ถือว่าเป็นประมวลจารีตประเพณีและธรรมเนียมปฏิบัติทางการค้าที่หอการค้านานาชาติได้จัดทำขึ้น ซึ่งในทางกฎหมายแล้ว INCOTERMS ไม่ใช่กฎหมายระหว่างประเทศ หรือกฎหมายภายในประเทศของประเทศใดประเทศหนึ่ง การนำ INCOTERMS มาใช้ก็ขึ้นอยู่กับความตกลงของคู่สัญญา แต่ INCOTERMS ก็นับว่ามีประโยชน์อย่างมากในการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ เพราะ INCOTERMS ได้กำหนดภาระหน้าที่ในการขนส่งสินค้าจากผู้ขายเพื่อส่งมอบให้แก่ผู้ซื้อ ดังที่ CISG ได้ให้ความสำคัญกับ INCOTERMS จึงได้บัญญัติรับรอง INCOTERMS ไว้ในมาตรา 9 แห่ง CISG ดังได้ ดังนี้ จึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาในการนำ INCOTERMS มาใช้บังคับแก่สัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ซึ่งกฎหมายไทย

หาได้มีบทบัญญัติเช่นนี้ไม่ ประเทศไทยจึงควรจะออกกฎหมายรับรองสถานะของ INCOTERMS ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ แต่ถ้าเข้าร่วมเป็นภาคี CISG ก็เท่ากับว่าประเทศไทยได้ยอมรับนำ INCOTERMS มาใช้โดยไม่ต้องออกกฎหมายรับรองสถานะของ INCOTERMS อีก

12. ข้อเสนอแนะ

ประเทศไทยควรหาทางออกไม่ว่าจะเป็นการเข้าร่วมเป็นภาคี CISG แล้วออกกฎหมายอนุวัติการหรือปรับปรุงประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขบทบัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การแยกกฎหมายพาณิชย์ต่างหากจากกฎหมายแพ่ง การรวมกฎหมายพาณิชย์และการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศเข้าด้วยกัน การบัญญัติกฎหมายซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศขึ้นโดยเฉพาะ รวมทั้งการออกกฎหมายรับรองสถานะของ INCOTERMS

13. รายการอ้างอิง

กิตติศักดิ์ ปรกติ, 2549. “อนุสัญญาว่าด้วยสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ UN-Convention on Contracts for the Internation Sale of Goods.” ใน. การสัมมนาทางวิชาการ ครั้งที่ 1/2549 เรื่อง แนวทางในการจัดทำร่างพระราชบัญญัติสนธิสัญญาซื้อขายสินค้าทางพาณิชย์ และรูปแบบเนื้อหาของกฎหมายที่เหมาะสม. กรุงเทพฯ.

จุมพิตา เรืองวิชาธร, 2546. “International Convention กับสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ : ถึงเวลาหรือยัง ?.” **วารสารนิติศาสตร์**. 33, 2 : 381-383.

ชวลิต อัตถศาสตร์, 2546. **คู่มือการการศึกษากฎหมายการค้าระหว่างประเทศ.** กรุงเทพฯ: สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.

ชัชวาล ศรสุราษฎร์, 2547. **การโอนความเสี่ยงภัยในการซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศตามอนุสัญญาสหประชาชาติว่าด้วยสัญญาซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศ ค.ศ. 1980**. สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐพงศ์ โปษกะบุตร, 2550. “การพัฒนากฎหมายซื้อขายสินค้าระหว่างประเทศของไทย.” เอกสารประกอบการสอนวิชา หลักกฎหมายเอกชน หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภัชลี ภูมิกองแก้ว, 2546. **การผิดสัญญาในสาระสำคัญในสัญญาซื้อขายระหว่างประเทศ.** สารนิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต, คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุทธิพล ทวีชัยการ, 2549. “ประเทศไทยกับความจำเป็นในการเร่งพัฒนากฎหมายซื้อขายระหว่างประเทศ.” ใน. การสัมมนาทางวิชาการ ครั้งที่ 1/2549 เรื่อง แนวทางในการจัดทำร่างพระราชบัญญัติสนธิสัญญาซื้อขายสินค้าทางพาณิชย์ และรูปแบบเนื้อหาของกฎหมายที่เหมาะสม. กรุงเทพฯ.

สุนัย มโนมัยอุดม, 2546. **คู่มือการการศึกษากฎหมายการค้าระหว่างประเทศ.** กรุงเทพฯ : สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา.

ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

PROBLEMS WITH COLLECTING CORPORATE INCOME TAX ON TAXI BUSINESS IN METROPOLITAN BANGKOK

ณัฐพงษ์ แสงกมล

นิติกรชำนาญการ สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 25

E-mail: natapong.se@rd.go.th

บทคัดย่อ

วิทยานิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาการจัดเก็บภาษีอากรจากกิจการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานครโดยทำการศึกษาประมวลรัษฎากรเปรียบเทียบกับกฎหมายของต่างประเทศ และจำกัดเฉพาะปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร

ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลในกรณีผู้ประกอบการรถแท็กซี่ในรูปแบบ กิจการสหกรณ์ เป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ มิใช่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลตามมาตรา 39 (3) แห่งประมวลรัษฎากร จึงไม่มีหน้าที่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลแต่อย่างใด ดังนั้นถ้ากิจการการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์แต่ไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ ซึ่งวัตถุประสงค์ของสหกรณ์ คือการจัดตั้งสหกรณ์เพื่อประกอบกิจการ รถแท็กซี่ก็เพื่อที่จะให้เกิดการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ที่จะมารวมกันช่วยประกอบกิจการ และช่วยกันยกระดับความสามารถในการประกอบอาชีพของเหล่าสมาชิก ให้สมาชิกที่จะมีรถแท็กซี่เป็นของตนเองได้แต่ปรากฏว่าการจัดตั้งสหกรณ์ดังกล่าวเป็นการจัดตั้งขึ้นของเหล่าผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของอู่รถแท็กซี่ หรือเหล่านายทุนที่มาอาศัยข้อได้เปรียบของการดำเนินการในรูปแบบสหกรณ์ที่จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล

อีกประการหนึ่ง คือกิจการรถแท็กซี่จะเลือกชำระภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา โดยการจัดตั้งเป็นคณะบุคคลเนื่องจากสามารถทำให้เสียภาษีอากรได้น้อยลงและรายได้จากการประกอบกิจการที่จะเป็นตัวกำหนดภาระทางภาษีอากร ก็เป็นการประเมินตนเองซึ่งต่างจากภาษีเงินได้นิติบุคคล ซึ่งมีหลักฐานทางการบัญชีตรวจสอบได้ ประกอบกับปัจจุบันหน่วยภาษีอากรแบบคณะบุคคลยังมีปัญหาหลายอย่างที่ไม่ชัดเจน

จากการศึกษา พบว่าประมวลรัษฎากรไม่มีบทบัญญัติที่กำหนดให้กิจการรถแท็กซี่ประเภทสหกรณ์ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลและไม่อยู่ในการกำกับดูแลของกรมสรรพากรโดยตรง ดังนั้นการบริหารการจัดเก็บภาษีอากรจึงไม่มีประสิทธิภาพไม่เป็นไปตามหลักการภาษีอากรที่ดี

การศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอแนวทางแก้ปัญหาโดยเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขบทบัญญัติแห่งประมวลรัษฎากร และกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกอบกิจการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และเพื่อให้การบริหารการจัดเก็บภาษีอากรมีประสิทธิภาพ

คำสำคัญ: กิจการรถแท็กซี่

ABSTRACT

The research aims to study taxation problem of Taxi entrepreneurs in Metropolitan Bangkok by comparing The Revenue Code with ones of other countries and concentrating especially on Corporate Income Tax Entities and on tax collecting administration.

The problems found in the imposition of corporate income tax (CIT) can be obviously divided into two issues. For the fact that taxi entrepreneurs operating businesses in the form of Co-operative are legal persons in accordance with Co-operative Act, they are, thus, unaccountable for paying corporate income tax since they are not considered as the Company or the Partnership which are identified in Section 39 (3) of the Revenue code. Accordingly, there are many taxi entrepreneurs who mostly are taxi garage owners and investors take this advantage of being exempted from CIT levy by assuming taxi businesses as Co-operatives whose genuine purposes are to unite taxi entrepreneurs' group to level up their business experiences and help their members.

Secondly, most taxi business choose to satisfy their personal income tax duty by registering their businesses as groups of persons in order to pay their tax in a smaller amount. In addition, the estimation of tax liabilities between personal income tax and corporate income tax is considerably different because CIT needs the book of account as evidence which can be further inspected whereas taxation problems of a legal entity as "a group of person" are still unclear.

From the study, the Revenue Code does not have provisions requiring taxi business in the category of Co-operative to pay corporate income tax. It was further noted that this business is not directly supervised by the Revenue Department. Accordingly, the tax collecting administration does not efficiently yield good results as it should have been, under good tax principles.

The study also suggests alternatives for the amendment of the Revenue Code and relating laws applicable to taxi business in Bangkok, which would improve the corporate income tax collecting and the administration thereof.

KEYWORD: Taxi Business

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมขนส่งเป็นกิจกรรมหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นอย่างยิ่ง ต่อชีวิตประจำวันทั้งในทางเศรษฐกิจ และสังคมของมนุษย์โดยเฉพาะในสังคมเมือง อันได้ขึ้นชื่อว่าเป็นแหล่งรวมของกิจกรรมด้านต่างๆ ที่เกือบจะครอบคลุมทุกแง่มุมของชีวิต ไม่ว่าจะเป็นทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การศึกษา และที่สำคัญเป็นแหล่งจ้างงานขนาดใหญ่ จึงทำให้ความต้องการในการเดินทางมีปริมาณสูง ผู้คนภายในเมืองจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยระบบการคมนาคมขนส่งเป็นสื่อในการเดินทางไปยังจุดมุ่งหมาย เพื่อประกอบกิจกรรมในแต่ละวัน แม้ว่าในสังคมเมืองอย่างกรุงเทพมหานคร จะสร้างทางเลือกในรูปแบบการเดินทางที่หลากหลายให้กับประชาชนชาวเมือง อันได้แก่การใช้รถยนต์ส่วนบุคคล ระบบการขนส่งมวลชน ทั้งที่ทางรัฐบาลจัดบริการ และของเอกชน เช่น

รถโดยสารประจำทาง รถไฟฟ้า รถรับจ้างประเภทต่าง ๆ เป็นต้น แต่ในแต่ละทางเลือกนี้ การให้บริการ ค่าใช้จ่าย และประสิทธิผลในการไปถึงจุดมุ่งหมายมีความแตกต่างกัน การเดินทางโดยการใช้บริการ "รถแท็กซี่" เป็นทางเลือกหนึ่งของการเดินทางภายในเมืองหรือบริเวณใกล้เคียงที่มีบทบาทสำคัญและเป็นที่นิยมของคนกรุงเทพมหานคร รถแท็กซี่เป็นรถรับจ้างสาธารณะที่แม้ว่าอัตราค่าบริการของรถแท็กซี่เมื่อเทียบกับอัตราค่าบริการของบริการขนส่งสาธารณะรับจ้างอื่นๆ แล้ว จะมีราคาแพงที่สุด แต่ก็ยังมีผู้ใช้บริการกันมาก เหตุผลสำคัญของความนิยมดังกล่าว ส่วนหนึ่งมาจากการใช้บริการรถรับจ้างประเภทอื่น ส่วนใหญ่จะเป็นรถที่ให้บริการเฉพาะเส้นทางที่กำหนดให้ และใช้เวลาการเดินทางนาน เนื่องจากสภาพการจราจรติดขัด และต้องจอดรับส่งผู้โดยสารตามป้ายรถประจำทางทุกป้าย ผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางออกนอกเส้นทางที่กำหนด และต้องการความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นส่วนตัว ไม่ต้องไปเบียดเสียดกับผู้อื่นในรถโดยสารประจำทาง จึงหันมาใช้บริการรถแท็กซี่แทน และคนที่อาศัยในพื้นที่ชานเมือง หมู่บ้านจัดสรร หรือซอยลึกก็มักจะนิยมใช้บริการรถแท็กซี่เพื่อความสะดวก ดังนั้นด้วยความต้องการในการใช้บริการรถแท็กซี่ จึงเกิดกลุ่มผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ขึ้น

แต่กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีเงินได้จากกิจการรถแท็กซี่ยังมีข้อบกพร่อง ไม่ชัดเจนทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงภาษีอากร โดยอาศัยช่องว่างของกฎหมาย เป็นปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และการบริหารการจัดเก็บภาษีอากร เนื่องจากปัจจุบันการประกอบกิจการรถแท็กซี่ประเภทสหกรณ์ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ถ้าผู้ประกอบกิจการไม่ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ของกิจการสหกรณ์ แต่เป็นการรวมกลุ่มของนายทุนและอาศัยกิจการสหกรณ์เพื่อประโยชน์ทางภาษีเท่านั้นซึ่งไม่เป็นไปตามหลักภาษีอากรที่ดี

ในประเทศสหรัฐอเมริกา กฎหมายของประเทศสหรัฐอเมริกา คือ Internal Revenue Code ได้บัญญัติหลักเกณฑ์ไว้ในบรรพ 26 มาตรา 11 ภาษีที่เรียกเก็บจากบริษัท (Tax on corporations) ให้มีการเรียกเก็บภาษีจากรายได้ที่ต้องเสียภาษีของบริษัททุกแห่งในแต่ละปีภาษี

ในประเทศอังกฤษ ภาษีเงินได้นิติบุคคลตามกฎหมายอังกฤษจะจัดเก็บจากบริษัทซึ่งบริษัท (company) ในที่นี้หมายความถึง บริษัทจำกัดที่ได้มีการจดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคลตามด้วยกฎหมายว่าด้วยบริษัทจำกัด (Companies Act) หรือการรวมตัวโดยไม่จดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล (หมายถึงสมาคมที่ไม่ได้จดทะเบียนจัดตั้งเป็นนิติบุคคล) รวมทั้งองค์การทางการเมืองซึ่งมีหน้าที่จะต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล แต่ไม่รวมถึงห้างหุ้นส่วน (Partnership)

ในประเทศญี่ปุ่น บริษัท มิได้รวมเพียงแค่บริษัทต่างๆ ในความหมายธรรมดา แต่ยังรวมถึงนิติบุคคลทุกประเภทที่มีชื่ออันหลากหลาย อาทิ สหกรณ์ บริษัทมหาชน นิติบุคคลเพื่อสวัสดิการสังคม และสหภาพ แรงงาน ฯลฯ ส่วนองค์กรต่างๆที่ไม่มีลักษณะการเป็นนิติบุคคล เช่น ชมรม หรือสมาคมต่างๆ ที่มิได้รวมตัวกันเป็นนิติบุคคลนั้น จะถือว่าเป็นนิติบุคคลเพื่อวัตถุประสงค์ทางภาษีตราบเท่าที่องค์กรเหล่านั้น ได้มีการแต่งตั้งผู้แทน (representatives)หรือผู้จัดการ(managers)

ในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนภาษีเงินได้จากการประกอบกิจการ หมายถึง ภาษีที่เรียกเก็บจากเงินได้จากการผลิตหรือการประกอบกิจการหรือเงินได้อื่นๆ บุคคลหรือองค์กรที่ได้จดทะเบียนประกอบกิจการภายในประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน อันได้แก่ รัฐวิสาหกิจ กิจการสหกรณ์มวลชนท้องถิ่น (วิสาหกิจชุมชน) บริษัทจำกัดความรับผิด (ห้างหุ้นส่วน) บริษัทจำกัด กิจการส่วนบุคคลรวมทั้งองค์กรอื่นใดที่มีรายรับจากการ

ประกอบกิจการ ยกเว้น กิจการลงทุนโดยชาวต่างชาติหรือกิจการของบริษัทต่างประเทศ ซึ่งมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะต่างหาก

จะเห็นได้ว่าในต่างประเทศมีการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากนิติบุคคลทุกประเภท ในกรณีภาษีเงินได้บุคคลธรรมดา ผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่โดยการเช่ารถขับเป็นผู้มีรายได้น้อย เพื่อความเป็นธรรมไม่ควรจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาในส่วนนี้ ดังนั้นจึงต้องศึกษาถึงแนวทางความเป็นไปได้ และความเหมาะสมในการแก้ไขปัญหาการจัดเก็บภาษีอากรจากกิจการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อจะเป็นประโยชน์แก่รัฐและเป็นธรรมต่อผู้มีเงินได้ เพื่อช่วยในการพัฒนาประเทศโดยเฉพาะในด้านเศรษฐกิจให้มั่นคง เจริญเติบโตและก้าวหน้า ในอันที่จะพัฒนาประเทศชาติต่อไปให้มากที่สุด ซึ่งผู้เขียนจะได้ทำการวิเคราะห์และเสนอแนะให้ทราบต่อไป

2. วิเคราะห์ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร

ปัญหาการการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากบทบัญญัติของประมวลรัษฎากร มาตรา 39(3) ที่บัญญัติไว้ว่า ในหมวดนี้ เว้นแต่ข้อความจะแสดงให้เป็นอย่างอื่น “บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล” หมายความว่า บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลที่ตั้งตามกฎหมายไทยหรือที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศและให้ความหมายรวมถึง

(1) กิจการซึ่งดำเนินการ เป็นทางการค้าหรือหากำไรโดยรัฐบาลต่างประเทศ หรือนิติบุคคล อื่นที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ

(2) กิจการร่วมค้า ซึ่งได้แก่กิจการที่ดำเนินการร่วมกันเป็นทางค้าหรือกำไรระหว่างบริษัทกับบริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนบุคคล หรือระหว่างบริษัทและหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับบุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วน สามัญหรือนิติบุคคลอื่น

(3) มูลนิธิสมาคมที่ประกอบกิจการซึ่งมีรายได้ แต่ไม่รวมถึงมูลนิธิหรือสมาคมที่รัฐมนตรีประกาศกำหนดตามมาตรา 47 (7) (ข)

(4) นิติบุคคลที่อธิบดีกำหนดโดยอนุมัติรัฐมนตรี และประกาศในราชกิจจานุเบกษา

เห็นได้ว่ากิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์ไม่มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลทำให้เกิดช่องว่างของกฎหมาย ผู้ประกอบกิจการรถแท็กซี่อาศัยช่องว่างของกฎหมายหลีกเลี่ยงภาษีได้ จึงเป็นปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการรถแท็กซี่มิเตอร์ดังต่อไปนี้

3. ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด

กิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบห้างหุ้นส่วนจำกัดและบริษัทจำกัด มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและชำระภาษีภายในกำหนดเวลาที่กฎหมายกำหนด แต่ก็มีประเด็นที่ในเรื่องการวางแผนภาษีที่อาจจะก่อให้เกิดการเลี่ยงภาษีได้ กล่าวคือ กรณีผู้ประกอบการรถแท็กซี่ จดทะเบียนประเภท บริษัทจำกัดหรือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด เมื่อมีรายได้ก็จะต้องหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการและเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลตามมาตรา 65 แห่งประมวลรัษฎากร เงินได้ที่ต้องเสียภาษีตามความในส่วนนี้คือกำไรสุทธิซึ่งคำนวณได้จากรายได้จากกิจการ หรือเนื่องจากกิจการ ที่กระทำใน

รอบระยะเวลาบัญชีหักด้วยรายจ่ายตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในมาตรา 65 ทวิ และมาตรา 65 ตรี แห่งประมวลรัษฎากร ถ้าผู้ประกอบการประเภทดังกล่าว ทำการจัดตั้งสหกรณ์รถแท็กซี่ขึ้นแล้วผลิตรถแท็กซี่ขายให้กับสหกรณ์รถแท็กซี่ หลังจากนั้นสหกรณ์ ก็จะนำรถแท็กซี่มาขายเช่า หรือเช่าซื้อให้กับสมาชิกสหกรณ์ ในราคาที่สูงกว่าการซื้อขายกับบริษัททั่วไป โดยเสียดอกเบี้ย และค่าธรรมเนียมต่างๆ ให้กับสหกรณ์ ซึ่งได้รับยกเว้นไม่เสียภาษีเงินได้นิติบุคคล และสิทธิประโยชน์ทางภาษี อีกมากมายโดยเจ้าของบริษัทขายรถแท็กซี่กับกรรมการของสหกรณ์เป็นคนเดียวกัน

ตัวอย่าง กรณีสหกรณ์ ก กับ บริษัท ข จำกัด โดยบริษัท ข จำกัด จดทะเบียนโดยมีวัตถุประสงค์ขายรถแท็กซี่และค้าปลีก โดยบริษัท มีทุนจดทะเบียน 60 ล้านบาท มีนาย A เป็นประธานกรรมการบริษัท ข และนาย A ก็เป็นกรรมการบริหาร สหกรณ์

ประเด็นปัญหาคือ ถ้าบริษัท ข ขายรถแท็กซี่ให้สหกรณ์ สหกรณ์ไปขายต่อหรือให้ สมาชิกเช่าขับ สหกรณ์มีรายได้ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ถ้าบริษัท ขายหรือให้เช่า รถแท็กซี่เองถือว่าบริษัทมีรายได้ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคล ถ้าบริษัทดังกล่าวขายรถให้กับสหกรณ์ในราคาต้นทุนหรือราคาต่ำเพื่อให้เกิดรายได้น้อย เมื่อรายได้น้อยก็เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลต่ำโดยรายได้ส่วนนี้ให้เกิดขึ้นที่สหกรณ์รถแท็กซี่ ที่ได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคลเพราะทั้งสองกิจการเป็นของกลุ่มคนเดียวกันทำให้บริษัทดังกล่าว เสียภาษีเงินได้นิติบุคคลน้อยลง หรืออาจจะไม่เสียเลย

4. ปัญหาการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์

กิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์ ถ้าการประกอบกิจการไม่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายสหกรณ์ ซึ่งวัตถุประสงค์ของกฎหมายสหกรณ์ คือ การจัดตั้งสหกรณ์เพื่อประกอบธุรกิจรถแท็กซี่ ก็เพื่อที่จะให้เกิดการรวมกลุ่มกันของผู้ประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ ที่จะมาร่วมกันช่วยประกอบธุรกิจ และช่วยกันยกระดับความสามารถในการประกอบการของเหล่าสมาชิก ให้สามารถที่จะมีรถแท็กซี่เป็นของตนเองได้ แต่ปรากฏว่าการจัดตั้งสหกรณ์ดังกล่าวเป็นการจัดตั้งขึ้นของเหล่าผู้ประกอบการที่เป็นเจ้าของอู่รถแท็กซี่ หรือ เหล่านายทุนที่มาอาศัยข้อได้เปรียบของการดำเนินการในรูปสหกรณ์ ที่จะได้รับยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล เพราะรายได้ค่าจ้าง ค่าเช่าเป็นรายกะหรือรายวัน หรือกรณีสหกรณ์ให้เช่าซื้อรถแท็กซี่ ค่าซ่อมบำรุง ค่าเบี้ยประกันภัย และค่าบริการจัดการในการประกอบกิจการสหกรณ์ที่จัดตั้งกองทุนประกันภัยและกองทุนซ่อมบำรุง โดยเรียกเก็บเงินค่าบำรุงกองทุนจากสมาชิกสหกรณ์ สหกรณ์ไม่ต้องเสียภาษีเงินได้นิติบุคคลเพราะไม่เข้าลักษณะ “บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ตามมาตรา 39 แห่งประมวลรัษฎากร” เนื่องจากเป็น นโยบายของรัฐบาลเพื่อจะส่งเสริมกิจการสหกรณ์

5. ปัญหาการกำกับดูแลกิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์

กิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์ มีหน่วยงานของรัฐกำกับดูแลหลายหน่วยงาน เริ่มตั้งแต่การจัดตั้งอยู่ในการกำกับดูแลของกรมส่งเสริมสหกรณ์ เมื่อจะประกอบกิจการรถแท็กซี่ต้องจะมาจดทะเบียนเป็นผู้ประกอบกิจการรถแท็กซี่ประเภทสหกรณ์ ต่อกรมการขนส่งทางบกและต้องปฏิบัติตามระเบียบนายทะเบียนสหกรณ์ว่าด้วยการรับจดทะเบียนสหกรณ์และรับจดทะเบียนข้อบังคับของสหกรณ์รถแท็กซี่ พ.ศ. 2547 ในส่วนของรายได้

จากกิจการต้องอยู่ในการกำกับดูแลของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ และกรมสรรพากร กรณีประกอบกิจการที่มีหน้าที่ชำระภาษีมูลค่าเพิ่ม

เมื่อกิจการรถแท็กซี่ในรูปแบบสหกรณ์ เป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติสหกรณ์ มิใช่บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ตามมาตรา 39(3) แห่งประมวลรัษฎากร จึงไม่มีหน้าที่ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้นิติบุคคล และอำนาจในการกำกับดูแล ตรวจสอบบัญชีของกิจการสหกรณ์ จะอยู่ในความดูแลของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กระทรวงกระเกษตรและสหกรณ์ ตามมาตรา 17 พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ.2542[1] หรือเชิญสมาชิกของสหกรณ์มาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ หรือส่งเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือรายงานการประชุมของสหกรณ์ได้และยังให้ผู้ตรวจการสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ ตรวจสอบกิจการและฐานะการเงินของสหกรณ์[2]

ประเด็นปัญหาก็คือ กรมสรรพากรไม่สามารถตรวจสอบกิจการและฐานะการเงินของสหกรณ์ได้เนื่องจากอำนาจในการเข้าไปตรวจสอบเอกสารหลักฐานทางบัญชี จะอยู่ในความดูแลของกรมตรวจบัญชีสหกรณ์ กรมสรรพากรทำได้คือการทำหนังสือถึงอธิบดีกรมส่งเสริมสหกรณ์ เพื่อขอความร่วมมือให้ช่วยกันตรวจสอบการดำเนินธุรกรรมของสหกรณ์ ว่าดำเนินธุรกรรมตามวัตถุประสงค์ที่ขอจัดตั้งหรือไม่ รวมทั้งได้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสมาชิกมากน้อยเพียงใด หรือมีเจตนาหรือผลประโยชน์อื่นที่ต้องการหลบเลี่ยงการเสียภาษีหรือไม่ การที่มีหลายหน่วยงานที่กำกับดูแล จึงอาจกลายเป็นช่องว่างของกฎหมาย นำไปสู่การหลบเลี่ยงภาษีได้เช่นเดียวกับการเลี่ยงภาษีของสหกรณ์การเกษตร ในการซื้อขายสินค้าเกษตร ในต่างประเทศทั้งในประเทศอังกฤษและสหรัฐอเมริกา ได้มีการกำกับดูแลองค์กร มูลนิธิ สหกรณ์ เป็นพิเศษ เพื่อให้การทำงานของแต่ละองค์กรเป็นไปอย่างถูกต้องและไม่มีหลบเลี่ยงภาษี โดยที่อังกฤษมีหน่วยงานที่กำกับดูแลและตรวจสอบโดยตรง ขณะที่สหรัฐอเมริกา เจ้าหน้าที่สรรพากรจะเป็นผู้กำกับดูแลอย่างใกล้ชิด แต่ในส่วนของประเทศไทยดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นมีหลายหน่วยงานที่กำกับดูแลจึงอาจกลายเป็นช่องโหว่ให้มีการหลีกเลี่ยงภาษีได้

6. สรุปและข้อเสนอแนะ

ประเทศสหรัฐอเมริกา, ประเทศอังกฤษ, ประเทศญี่ปุ่นประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน มีบทบัญญัติที่ใช้บังคับกับนิติบุคคลทุกประเภท ในส่วนการจัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคล และในประเทศสหรัฐอเมริกามีบทบัญญัติที่ใช้บังคับกับนิติบุคคลทุกประเภท ไว้ชัดเจนทำให้ ผู้ประกอบกิจรถแท็กซี่ในประทศดังกล่าวไม่ว่าจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์ในรูปแบบใดก็มีหน้าที่ต้องเสียภาษีเงินได้ นิติบุคคล ซึ่งแตกต่างกับในประเทศไทยไม่มีบทบัญญัติ

---

[1] นายทะเบียนสหกรณ์ รองนายทะเบียนสหกรณ์ ผู้ตรวจการสหกรณ์ ผู้สอบบัญชี หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ ซึ่งนายทะเบียนสหกรณ์มอบหมาย มีอำนาจออกคำสั่งเป็นหนังสือให้คณะกรรมการดำเนินการสหกรณ์ ผู้ตรวจสอบกิจการ ผู้จัดการ เจ้าหน้าที่ หรือเชิญสมาชิกของสหกรณ์มาชี้แจงข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกิจการของสหกรณ์ หรือส่งเอกสารเกี่ยวกับการดำเนินงาน หรือรายงานการประชุมของสหกรณ์ได้.

[2] ยังให้ผู้ตรวจการสหกรณ์ มีอำนาจหน้าที่ ตรวจสอบกิจการและฐานะการเงินของสหกรณ์ เมื่อตรวจสอบแล้วให้เสนอรายงานการตรวจสอบต่อนายทะเบียนสหกรณ์.

ให้จัดเก็บภาษีเงินได้นิติบุคคลจากกิจการ รถแท็กซี่ ประเภทกิจการสหกรณ์ ถ้ามีกลุ่มนายทุนหรือเจ้าของอู่แท็กซี่ โดยการรวมกลุ่มกันประกอบการในรูปแบบนิติบุคคลสหกรณ์เพื่ออาศัยข้อได้เปรียบในการประกอบการของนิติบุคคลทั้งจำนวนรถแท็กซี่ที่มีได้มากกว่าบุคคลธรรมดา และการได้รับยกเว้นภาษีในกรณีสหกรณ์เท่านั้น โดยไม่ได้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกฎหมาย ไม่ได้เป็นสหกรณ์บริการ โดยเนื้อหาที่แท้จริงอาจนำไปสู่การใช้สหกรณ์แท็กซี่เป็นตัวกลางผ่านไปเลี่ยงภาษีเงินได้นิติบุคคลของผู้ประกอบกิจการรถแท็กซี่ประเภทบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อให้เสียภาษีน้อยลง ซึ่งไม่เป็นไปตามหลัก ภาษีอากรที่ดี

จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. แก้ไขเพิ่มเติมบทนิยามศัพท์ของคำว่า บริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ให้หมายความถึงกิจการสหกรณ์

2. การทำให้โครงสร้างภาษีเงินได้แต่ละประเภทให้มีความเป็นธรรมป้องกันการใช้ หน่วยภาษีเครื่องมือทำให้ต้องเสียภาษีน้อยลง เช่น การจัดตั้งเป็นคณะบุคคล ควรมีกฎหมายบัญญัติให้การจัดตั้งคณะบุคคลได้แต่เสียภาษีที่ระดับบุคคลธรรมดาผู้เป็นหุ้นส่วนแต่ละคน หรือให้จัดเก็บจากเงินได้พึงประเมินก่อนหักค่าใช้จ่าย ในอัตรา ไม่น้อยกว่าร้อยละ 15

3. การหลีกเลี่ยงภาษีกับการหลบหนีภาษี ทั้งสองกรณีเป็นผลให้ประเทศต้องสูญเสียรายได้จากภาษีอากรเป็นจำนวนมาก ดังนั้นหากต้องการจะป้องกันและปราบปรามการหลีกเลี่ยงภาษีเพื่อเพิ่มรายได้ของประเทศต้องแยกการหลีกเลี่ยงภาษีและการออกจากกันโดยวิธี

1. ให้คำจำกัดความของ การเลี่ยงภาษี

2. กำหนดหลักเกณฑ์ ในการพิจารณา พฤติการณ์ วิธีการ และเจตนาหรือวัตถุประสงค์ของพฤติการณ์และวิธีการใดว่า เป็นไปเพื่อการได้มาซึ่งประโยชน์ทางภาษีอากร อันจะเป็นบรรทัดฐานในการประกอบการใช้ดุลยพินิจของเจ้าพนักงานประเมิน เพื่อวินิจฉัยพฤติการณ์ และวิธีการ เหล่านั้นว่าพอมี "เหตุอันควร" ที่เชื่อได้ว่า มีการหลีกเลี่ยงภาษีอากร

3. ในการพิจารณาว่า พฤติการณ์ และวิธีการใดเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ในการได้มาซึ่งประโยชน์ทางภาษีอากรอันเป็นจุดสำคัญและเนื้อแท้ (Substance) ของการหลีกเลี่ยงภาษีนั้น ต้องพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้เสียภาษี และผู้เกี่ยวข้องกับสิทธิและประโยชน์ทางภาษีอากรทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม ที่อาจเกิดขึ้นจากพฤติการณ์และวิธีการนั้นๆเป็นหลัก และความสัมพันธ์ดังกล่าวต้องครอบคลุมทั้งด้านสังคม การเงิน สถานภาพทางครอบครัวของ ผู้เสียภาษีและผู้เกี่ยวข้องตลอดจนข้อเท็จจริงของพฤติการณ์และวิธีการที่เป็นเหตุให้เกิดประโยชน์ทางภาษีอากร โดยให้กรมสรรพากรเป็นผู้อำนาจพิจารณา

7. รายการอ้างอิง

เกรียงเดช มาจำเนียร, 2542. **มาตราการป้องกันการเลี่ยงภาษี.** นิติศาสตรบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ชัยสิทธิ์ ตราชูธรรม, 2544. **คำอธิบายกฎหมายภาษีอากร** กรุงเทพมหานคร:สถาบัน t-training.

แคทลียา โสภา,2545. **อุปสรรค์สำคัญของการบังคับใช้กฎหมายภาษีอากรของไทย.** นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐจรี สุวรรณภัฏ, 2546. **แท็กซี่: กระบวนการเข้าสู่อาชีพและประสบการณ์ชีวิตประจำวัน.** สังคมวิทยาและมนุษยวิทยามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เดชา พนาวรกุล, 2550. **ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจรถแท็กซี่มิเตอร์ในเขตกรุงเทพมหานคร.** นิติศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ทศพร วรมาลี, 2540. "กิจการแท็กซี่และอัตราค่าโดยสารแท็กซี่ใหม่ต้องเสียภาษีอย่างไร." **สรรพากรสาส์น.** 1 : 22. ประมวลรัษฎากร.

พระราชบัญญัติสหกรณ์ พ.ศ. 2542. ใน ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอน 30 ก หน้า 1.

รัฐปกรณ์ นิภานันท์, 2547. **การระงับข้อพิพาททางภาษีในประเทศอังกฤษ.** นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สันธนะ ประยูรรัตน์, 2541. **แนวทางจัดเก็บภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาจากการให้บริการรถจักรยานยนต์รับจ้าง:ศึกษาเฉพาะพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร**. นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อนันต์ ยอดเพชร, 2549. **การยกเว้นภาษีเงินได้ตามประมวลรัษฎากร ม.42(10).** นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารียา อนันต์วรรักษ์, 2549. **อำนาจการจัดเก็บภาษีอากรของรัฐ: ศึกษาหลักถิ่นที่อยู่เพื่อการรัษฎากรเปรียบเทียบระหว่างกฎหมายไทยกับกฎหมายอังกฤษ.** นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

Internal Revenue Code**.**

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

BEHAVIOR OF USING ONLINE SOCIAL NETWORK VIA MOBILE PHONE

พรมประภา พรมนิกร

นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: promprapa@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงลักษณะทางปัจจัยส่วนบุคคล รวมถึงปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมมอนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงโดยเลือกกลุ่มตัวอย่างจาก นักเรียน/นักศึกษา อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และบุคคลทั่วไป โดยจะเลือกเฉพาะผู้ที่เคยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา โดยใช้การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้มากที่สุดคือประเภทบุคคล รองลงมาด้านบันเทิง และด้านธุรกิจ เป็นอันดับสุดท้ายและ กิจกรรมที่ใช้งานมากที่สุดคือการพูดคุยกับเพื่อน รองลงมาคือการอัพเดทหน้าประวัติส่วนตัว และชื่อโปรแกรมเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้มากที่สุดคือ Hi5

คำสำคัญ: เครือข่ายสังคมออนไลน์ พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ABSTRACT

This study was a survey research is to provide the research about human's factor and others that may cause effects to behavior of using online social network via mobile phone. Population used in this study was 400 online social network users via mobile phone within Bangkok. This study was done by purposive sampling in selecting sample from students, freelancers/ business owners, civil servants/ stat enterprise employees, staff/ employees of company, and general people; only those who once used online social network via mobile phone were selected.

Statistics used in analyzing data was divided into 2 parts including descriptive statistics by using percentage and means, standard deviation, and One-way Analysis of Variance: ANOVA and by Pearson Correlation; statistical significance was specified at 0.05 level.

It was found from the study that. An individual is found to be in the highest rank in societal behaviorism of using social network via mobile phone, followed by Entertainment Business, and Business itself in order. The number one link that an individual has often singed in is chatting room. And the second popularity is "Hi5", which one would get on in order to updating their personal profile.

KEYWORDS : Online social network, Behavior of using online social network, Online social network via mobile phone

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากกระแสการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ทำให้นักการตลาด นักพัฒนาธุรกิจ หรือแม้แต่ผู้ที่ให้บริการเครือข่ายเองอย่าง AIS, DTAC และ TrueMove มีความสนใจและเล็งเห็นประโยชน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่สามารถสร้างรายได้อย่างมหาศาลต่อธุรกิจ รวมทั้งผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ของต่างประเทศอย่าง INQ ก็ได้ประกาศชัดว่าเป็นโทรศัพท์รุ่นแรกของโลกที่เกิดมาเพื่อ เครือข่ายสังคมออนไลน์โดยเฉพาะ โดยนำเอาคุณสมบัติประเภทเครือข่ายเครือข่ายสังคมออนไลน์มารวมไว้ในโทรศัพท์มือถือ เช่น "Hi5, Facebook, Msn" เป็นต้น เพื่อให้ลูกค้าง่ายต่อการใช้งาน และในอีกไม่นานผู้บริโภคก็จะได้เห็นโทรศัพท์มือถือที่รวมเครือข่ายสังคมออนไลน์ของยี่ห้ออื่น ๆ ในประเทสไทยบ้าง

ปัจจุบันเป็นที่ยอมรับโดยทั่วกันว่าโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือสื่อสารที่สำคัญกับผู้บริโภคมากที่สุดในแต่ละวัน โดยเฉพาะผู้บริโภคที่อยู่นอกสถานที่ไม่ว่าจะเป็นบ้านหรือที่ทำงาน ผู้บริโภคจะใช้โทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเครื่องมือในการรับข้อมูลข่าวสารและความบันเทิงในรูปแบบต่าง ๆ แทน ทำให้รูปแบบการตลาดของโทรศัพท์เคลื่อนที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง เพราะโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นสื่อที่อยู่กับวิถีชีวิตผู้บริโภคมากกว่าสื่ออื่น ๆ ดังนั้นโทรศัพท์เคลื่อนที่จึงกลายเป็นปัจจัยที่ 5 หรือ 6 ของการดำเนินชีวิตประจำวัน และในขณะเดียวกันแนวโน้มความรุนแรงของกระแส (Social network) เครือข่ายสังคมออนไลน์ก็มีมากขึ้นเรื่อย ๆ อีกทั้งในยุคอนาคตระบบโทรศัพท์มือก็จะเข้ามามีบทบาทแทนคอมพิวเตอร์โดยจะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับมนุษย์ได้เป็นอย่างดี และถ้าธุรกิจ นำ Social network เครือข่ายสังคมออนไลน์ มาย่อไว้บนโทรศัพท์มือถือ ซึ่งสามารถพกพาไปที่ไหนก็ได้ และสิ่งนั้นเองก็จะทำให้นำไปสู่ธุรกิจและก่อให้เกิดรายได้ต่อไปในอนาคต

เครือข่ายสังคมออนไลน์นับได้ว่าเป็นพื้นที่ของบริการที่สาธารณชนสามารถเข้าถึงได้ โดยมีทั้งผลดี 79.3% และผลเสีย 20.7% (รายงานผลกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในประเทศไทย, 2551) โดยผลเสียก็คือการเกิดอาชญากรรม เช่น การหลอกลวงผู้อื่น รวมทั้งการใช้ถ้อยคำที่ไม่เหมาะสม จนทำให้มีคดีฟ้องร้องซึ่งจะเห็นได้จากสื่อต่างๆ เช่น โทรทัศน์ หรือ ตามหน้าหนังสือพิมพ์อยู่บ่อยครั้ง ทั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ตระหนักถึงปัญหาจึงได้สำรวจพฤติกรรมการใช้

เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อศึกษาในแง่มุมต่าง ๆ เพื่อจัดทำเป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์เพื่อหาแนวทางแก้ไขและลดความเสี่ยงในการเกิดอาชญากรรมได้

2.วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อให้ผู้ให้บริการเครือข่ายสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางต่อยอดทางธุรกิจเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่เพื่อให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
2. เพื่อให้นักพัฒนาระบบสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพและเลือกที่จะพัฒนาให้ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย
3. เพื่อให้นักการตลาดสามารถนำข้อมูลที่ได้เป็นแนวทางพัฒนาธุรกิจให้ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
4. เพื่อให้ผู้ผลิตโทรศัพท์เคลื่อนที่ของแต่ละค่ายสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาโทรศัพท์ให้สามารถใช้งานได้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย
5. เพื่อให้ทั้งภาครัฐและเอกชนสามารถนำประโยชน์ของข้อมูลพฤติกรรมผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ไปเป็นแนวทางเพื่อลดปัญหาการเกิดอาชญากรรมได้

3. สมมุติฐานการวิจัย

<u>สมมุติฐานที่1</u> (H_1) ปัจจัยด้านบุคคลที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน

<u>สมมุติฐานที่2</u> (H_2) ปัจจัยทางด้านการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมุติฐานที่ 3</u> (H_3) ปัจจัยทางด้านประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

<u>สมมุติฐานที่4</u> (H_4) ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นพฤติกรรมการใช้บริการเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ซึ่งสามารถแสดงดังภาพประกอบ 1

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

5. ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาแบบเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ กลุ่มผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจงในการเลือกกลุ่มตัวอย่างจากนักเรียน/นักศึกษา อาชีพอิสระ/ธุรกิจส่วนตัว ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงาน/เจ้าหน้าที่บริษัท และบุคคลทั่วไป โดยจะเลือกเฉพาะผู้ที่เคยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ได้ตรวจสอบแก้ไขในความชัดเจนของเนื้อหา และหลังจากนั้นผู้วิจัยได้ไปทำการPretest กับกลุ่มผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จำนวน 30 คน แล้วนำคะแนนดังกล่าวไปหาความเชื่อมั่น(Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient of Alpha) ตามแบบของ Cronbach ค่าที่ได้ตามมาตรฐานระบุว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ควรต่ำกว่า 0.70 ซึ่งผู้วิจัยคำนวณค่าแอลฟาออกมาได้ 0.96 ดังนั้นจึงถือว่าแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่สามารถนำไปใช้ได้

6. ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่เป็นเพศหญิงและชายในอัตราที่เท่ากันคือ ร้อยละ 50.00 อายุระหว่าง 19-35 ปี ร้อยละ 46.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.8 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 37.80 มีอาชีพเป็นนักนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 38.20 ใช้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบเติมเงิน คิดเป็นร้อยละ 58.20 ใช้เครือข่าย DTAC คิดเป็นร้อยละ 44.20 ค่าใช้บริการต่อเดือน 300-600 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.50

พฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่พบว่าพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์จะนิยมเล่นที่บ้านตนเองเป็นอับดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 41.80 รองลงมาใช้ที่โรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 23.80 ใช้ที่บ้านเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 14.80 ใช้ที่ทำงาน คิดเป็นร้อยละ 11.80 ใช้บนรถ คิดเป็นร้อยละ 6.00 และใช้ที่ห้างสรรพสินค้า คิดเป็นร้อยละ 2.00

กิจกรรมการใช้งานในเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่นิยมการสนทนาผ่านโปรแกรมสนทนาคิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.29 รองลงมาคือการอัพเดทหน้าประวัติส่วนตัวของตนเอง คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.02 แลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเว็บบอร์ด คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.01 อ่านหน้าประวัติเพื่อน คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.01 ใช้ไมโครบล๊อก คิดค่าเฉลี่ยเป็น 2.78 การแชร์รูปภาพ คิดค่าเฉลี่ยเป็น 2.66 และสุดท้ายคือการเขียนไดอารี่ คิดค่าเฉลี่ยเป็น 2.53

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อันดับที่ 1คือ ต้องการหาเพื่อนใหม่ คิดค่าเฉลี่ยเป็น3.88 รองลงมาคือ ลูกค้าชื่นชอบให้โปรแกรมมีความทันสมัย คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.81 ส่วนอันดับที่ 3 คือ ลูกค้าจะชื่นชอบการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ในเชิงของธุรกิจ คิดค่าเฉลี่ยเป็น 3.80

ความถี่ที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์1 – 2 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมา 3 – 4 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 24.80 และน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 21.0 มากกว่า 6 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.80 ตามลำดับ และ 5 – 6 ชั่วโมง ต่อ สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 12.20 ตามลำดับ

ช่วงเวลาที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ส่วนใหญ่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ ช่วงหัวค่ำ 19.00 – 21.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 18 ช่วงเที่ยง (12.00 – 14.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 16 ช่วงบ่าย (14.00 – 17.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 15.00 ช่วงสาย (08.00 – 12.00 น.) คิดเป็นร้อยละ13.80 ช่วงดึก (21.00 – 24.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 13.80 ช่วงเย็น (17.00 – 19.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 12.2 ช่วงเช้า (06.00-08.00 น.) คิดเป็นร้อยละ 7.20 และช่วงหลังเที่ยงคืน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ใช้มากที่สุดคือประเภทบุคคล คิดเป็นร้อยละ 50.11 รองลงมาด้านบันเทิง คิดเป็นร้อยละ 45.40 และด้านธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.48 ตามลำดับและเรียงลำดับความฮิตของชื่อโปรแกรมเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้งานมากที่สุด อันดับ 1 คือ HI5 คิดเป็นร้อยละ 76.5 อันดับ 2 MSN คิดเป็นร้อยละ 54.80 อันดับ 3 QQ คิดเป็นร้อยละ 42.00 อันดับ 4 Skype คิดเป็นร้อยละ 9.50 อันดับ 5 นกนก คิดเป็นร้อยละ 6.80 อันดับ 6 Playground คิดเป็นร้อยละ 4.50 อันดับ 7 Zheza คิดเป็นร้อยละ 4.00 อันดับ 8 Pantip และ Facebook คิดเป็นร้อยละ 3.00 เท่ากัน อันดับ 9 Twitter คิดเป็นร้อยละ 2.80 อันดับ 10 Myfr3nd คิดเป็นร้อยละ 2.50 อันดับ 11 Mygramma คิดเป็นร้อยละ 1.80 อันดับ 12 Myspace คิดเป็นร้อยละ 0.80 และอันดับ 13 ZYB คิดเป็นร้อยละ 0.20

ปัจจัยทางด้านบุคคลมีเพียงอายุที่แตกต่างกันเท่านั้นที่ทำให้มีพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่าช่วงอายุที่แตกต่างกันทำให้ระดับความคิดที่จะเลือกใช้และวัตถุประสงค์ในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความแตกต่างกัน

ปัจจัยทางด้านการใช้บริการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ว่า ประเภทค่าบริการและค่าบริการรายเดือน ลูกค้าสามารถควบคุมค่าใช้จ่ายได้เพราะถ้าลูกค้าใช้บริการแบบเติมเงิน จะไม่โดนจำกัดวงเงินการใช้งาน และความถี่ในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ก็จะมีบ่อยมากขึ้น

ปัจจัยทางด้านประเภทเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ใช้บนโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับความถี่ในการใช้งานเครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 สรุปได้ว่า เครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภทบุคคล เช่น การสนทนาโดยผ่านโปรแกรม สนทนา หรือห้องสนทนา มีความถี่ในการออนไลน์บ่อยกว่าประเภทอื่นเพราะว่าโปรแกรมสนทนาจำเป็นต้องใช้เวลานานในการโต้ตอบพูดคุยกับบุคคลอื่น

ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่อย่างมีนัยสำคัญ 0.01 สรุปได้ว่าปัจจัยทางด้านแรงจูงใจมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำความเข้าใจในสิ่งที่ลูกค้าต้องการเพื่อสนองต่อความต้องการและนำไปสู่พฤติกรรมได้

7. ข้อเสนอแนะ

จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมของผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่จะนิยมการพูดคุยเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมากเป็นพิเศษไม่ว่าจะทำโดยผ่านโปรแกรมสนทนา หรือ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นโดยมีเว็บบอร์ดเป็นสื่อกลาง รวมทั้งการแสดงออกอย่างเป็นอิสระทางด้านความคิด ดังนั้นผู้ใช้บริการย่อมต้องการความเป็นอิสระในการสื่อสาร หรือการเขียนบทความต่าง ๆ เช่นการอัพเดทหน้าประวัติส่วนตัวของตนเอง เมื่อผู้ใช้กลายเป็นผู้สร้างสรรค์ผลงานจึงก่อให้เกิดผลงานหลากหลายรูปแบบมีทั้งดีและเสื่อมเสีย จึงยากต่อการเข้าไปควบคุม

ดังนั้นเพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาทางด้านผู้ใช้บริการเองควรให้ความระมัดระวังในการเลือกที่จะรับคำขอเชิญเป็นเพื่อน และทางด้านผู้ให้บริการเองควรจะมีนโยบายป้องกันโดยการจัดทำระบบเสริมเพื่อคัดกรองคำพูดหยาบคาย โดยที่ให้ผู้ใช้บริการเองสามารถที่จะเลือกใช้บริการนี้หรือไม่ก็ได้ รวมทั้งภาครัฐและเอกชนควรจะมีนโยบายการจัดอันดับเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ให้ประโยชน์และให้ความปลอดภัยต่อผู้บริโภค เพื่อลดปัญหาการเกิดอาชญากรรม

และเพื่อนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้ให้เป็นประโยชน์หรือเพื่อเป็นแนวทางในการทำวิจัยในครั้งต่อไป ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้ ผู้วิจัยควรจะศึกษาพฤติกรรมของผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในจังหวัดต่าง ๆ ด้วย ทั้งนี้เพื่อที่จะทำให้ได้เรียนรู้ถึงพฤติกรรมของกลุ่มผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในแต่ละจังหวัดที่แตกต่างออกไป และผลวิจัยที่ได้ก็สามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อไปพัฒนาธุรกิจให้ให้ตรงกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมายมากขึ้น และหาวิธีการป้องกันการเกิดเหตุอาชญากรรมในกลุ่มผู้ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ในพื้นที่ต่าง ๆ ได้

8. รายการอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ, 2541. **สื่อสารมวลชน : ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ภาพพิมพ์.

ขนิษฐา ลุนผา, 2551. **พฤติกรรมการใช้และความคาดหวังต่อประโยชน์ที่จะได้รับจากการใช้สื่อสมัยใหม่ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร กรณีศึกษาเว็บบล็อก.** มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ดารินทร์ สวัสดิ์เสวี, 2545. **การแปลงตัวตนในห้องสนทนาอินเทอร์เน็ต**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นีรชา สุทธิพรพรรณ , 2550. **การศึกษาปัญหาและกำหนดกลยุทธ์ด้านการตลาดของสื่อออนไลน์ประเภทเว็บบล็อก กรณีศึกษา บล็อกแกงค์ดอทคอม**. มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2534. **การวิเคราะห์ผู้รับสาร**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, 2551. **รายงานผลกลุ่มผู้ใช้อินเทอร์เนตในประเทศไทย**. กรุงเทพมหานคร.

ศิริรัตน์ พิมานสกุลวัฒน์, 2548. **การศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการสนทนาบนเครือข่ายด้วยโปรแกรม ไอซีคิว, เพิร์ช และ เอ็มเอสเอ็น**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

สุธนา หรูวิจิตร์พงษ์, 2550. **ความคิดเห็นของผู้ใช้เว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอมที่มีต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสารในเว็บบอร์ดของเว็บไซต์พันทิปดอทคอม: ศึกษากรณีห้องเฉลิมไทย.** กรุงเทพ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอมอร ลิ้มวัฒนา, 2549. **การวิเคราะห์ตัวตนและการซ้อนทับกันของพื้นที่ส่วนตัวและพื้นที่สาธารณะ กรณีศึกษาไดอารี่ออนไลน์ในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อัจฉราพร ธีรสุวรรณ์, จอมภัค คลังระหัด, 2551. **พฤติกรรมการใช้เว็บไซต์ไฮไฟว์ของนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ**. เพชรบุรี : มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี.

L. SRIVASTAVA, 2005. **Mobile phones and the evolution of social behavior**. Switzerland: International Telecommunication Union.

Catja Prykop and Mark Heitmann, 2006. **Designing Mobile Brand Communities:Concept and Empirical Illustration**. Center for Business Metrics University of St. Gallen.

Perey, C, 2008. **Mobile Social Networking: Communities and Content on the Move**, London: 197.

Nick Engelbrecht, Julia Lin, 2008. **Dataquest Insight: Consumer Social Networks, a Fact-Based Reality Check**. Gartner.

Giuseppe Lugano, 2008. **Mobile social networking in theory and practice**. Finland.

Sadie Plant, 2001. "**On the mobile: The effect of mobile telephones in social and individual life**" Retrieved April 17, 2008 from [Online]. http://www.motorola.com/mot/doc/0/234_MotDoc.pdf, accessed 17 April 2008.

พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษา อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

THE BEHAVIOR OF COMMUNICATION THOUGH THE INTERNET OF HIGH SCHOOL STUDENTS IN CHAINGMAI PROVINCE

เกรียงไกร สัจจะหฤทัย

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

E-mail: yongyg@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัย ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต เช่น การยอมรับเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินชีวิตของนักเรียนมัธยมศึกษาผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นนักเรียนมัธยมศึกษาทุกชั้นปี จากโรงเรียนในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางเทคโนโลยีการศึกษามากที่สุดในภาคเหนือ ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำวิจัยในครั้งนี้ โดยมีจำนวนประชากรที่ในการวิจัยครั้งนี้ ทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Means) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้สถิติไคสแควร์ (Chi-square) และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ และใช้ T-test , One-way ANOVA เพื่อทดสอบความแตกต่าง โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า

ผลการวิจัยสถานภาพของนักเรียนพบว่า นักเรียนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58 ซึ่งอยู่ในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 52.25 โดยมีค่าใช้จ่ายรายวัน ประมาณ 30 – 50 บาท และมีคอมพิวเตอร์ใช้ในครอบครัว โดยผู้ปกครองมีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัวหรือค้าขาย ในส่วนของตัวแปรอิสระด้านสถานส่วนบุคคลประชากร พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และค่าใช้จ่ายรายวันแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเชื่อของพฤติกรรมต่อการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต (TpB) พบว่านักเรียนใช้ e-mail ของ Hotmail คิดเป็นร้อยละ 41 เพื่อการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งการขอจดทะเบียนเพื่อใช้อินเตอร์เน็ตขอจดด้วยตนเอง และเรียนรู้การใช้อินเตอร์เน็ตจากชั้นเรียนที่คุณครูเป็นผู้สอน โดยมีปริมาณการใช้อินเตอร์เน็ตเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 5-10 ชั่วโมง ส่วนช่วงเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ตมากที่สุดเวลา 18.00 น. – 21.00 นาฬิกา โดยสืบค้นข้อมูลจากเว็บไซต์โดยเฉลี่ย 10 เว็บไซต์ต่อสัปดาห์ กลุ่มเพื่อนที่ออนไลน์บนอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพื่อนในห้องเรียน และมีวัตถุประสงค์ในการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อรวบรวมข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลบนอินเตอร์เน็ต และยอมรับสมมติฐานพฤติกรรมของนักเรียนที่แตกต่างกันจะมีการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ที่ระดับ 0.05

ด้านการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) พบว่าการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตง่ายต่อการใช้งาน และการหาข้อมูลที่ต้องการบนอินเตอร์เน็ตเป็นไปโดยง่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็น ประโยชน์ รวดเร็ว และถูกต้อง และยอมรับสมมติฐานที่การยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) พบว่าได้รับการสื่อสารกับเพื่อนใหม่บนอินเตอร์เน็ต ทำให้ทราบข้อมูลที่ทันสมัย ประกอบกับได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นต่อกัน

คำสำคัญ : พฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การยอมรับเทคโนโลยี รูปแบบการดำเนินชีวิต

ABSTRACT

This objective of this study are to explain the behavior of internet communication of high school student in Chaing Mai Province and to identify the factors that affect behavior of communication through the internet Technology Acceptance Model (TAM) Theory of planned behavior (TpB) and life style in access internet are used as the study models. The samples consist of 400 students. Questionnaire is used to collect data.

The statistics used in analyzing the data are divided into 2 parts which are Descriptive Statistics by using Percentage, Means and the Standard Deviation, Inferential Statistics, Chi-square and the Spearman rank correlation coefficient in order to test the relation and to use T-test, One-way ANOVA in order to test the difference by specifying the statistical significance at 0.05. From the study result it was discovered that

The results of the characteristics of sample are the followings : the most of student is female for 58 per cent and in lower secondary school for 53.5 per cent. Their daily exponser are between 30-50 bath students have a computer in their house, and most of their parent's occupation are small business owner.As for the various of gender, level of education and daily expenser of the population characteristics is different it is found that there is positive relation with the perception with statistical significance at 0.05.

Most of student access e-mail by using hotmail, under that own registration. The frequency of using internet is between 5-10 hours per week during 18:00 – 21:00 PM and access 10 web sites per week. The group of people that they communicate with their friend's classroom. The main objective to access internet for search information and accept to be different for the behavior communication though intern it is found that there is positive relation to the perception with statistical significance of 0.05.

The Technology Acceptance Model (TAM) of student were easy to access internet and save time and save money and accept to be different for the Technology Acceptance Model (TAM) it is found that there is positive relation to the perception with statistical significance of 0.05.

The life style of behavior communication though the internet of high student are Chat Online with new friends to exchange opinion together

KEYWORDS: Behavior of communication though internet, The Technology Acceptance Model (TAM), Communication, Internet

1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคของการสื่อสารบนอินเตอร์เน็ตเป็นที่แพร่หลาย จนทำให้เกิดการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ตามที่เดวิส (Davis, 1989) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตเป็นการสื่อสารที่เติบโตอย่างรวดเร็วและได้รับความนิยมอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะกลุ่มวัยรุ่นเป็นวัยแห่งการเรียนรู้ เป็นช่วงของการอยากรู้อยากลองเพื่อหาคำตอบในสิ่งที่ตัวเองต้องการ แต่ด้วยการพัฒนาทางสมองที่ต้องค่อยเป็นค่อยไปตามวัยทำให้ขาดวุฒิภาวะเพียงพอที่จะแยกแยะ ขาดความรอบคอบ การตระหนักรู้ในการใช้ชีวิตตามปกติในสังคม การสื่อสารคือส่วนหนึ่งที่ชีวิตขาดไม่ได้ เนื่องจากได้รับความเพลิดเพลินไปกับการบอกเล่าสิ่งต่างๆที่พบเห็น เป็นความต้องการแสดงความรู้ความสามารถที่มีในตัวให้คนอื่นรับทราบ ต้องการความมีอิสระทางด้านความคิด อิสระทางการแสดงออก ลักษณะการสื่อสารของวัยรุ่นในปัจจุบัน ที่พ่อแม่ต้องทำงานจึงไม่ค่อยมีเวลาให้กับลูก ทำให้ลูกต้องหาคนที่จะสื่อสารด้วย สื่อจึงเข้ามามีอิทธิพลในความคิดต่างๆของวัยรุ่น เป็นทางเลือกที่ถูกใจวัยรุ่นอย่างมากเนื่องจากวัยรุ่นต้องการการสื่อสารที่รวดเร็ว สะดวก และประหยัด อินเตอร์เน็ตจึงเป็นทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดของสังคมวัยรุ่น เพราะสามารถสื่อความหมายได้ทั้งในรูปแบบ ข้อความ เสียง ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว

จากการใช้คอมพิวเตอร์และอินเตอร์เน็ตในการสื่อสาร ทำให้ปัจจุบันการใช้ภาษาเพื่อการสื่อสารเป็นเรื่องสำคัญมาก เนื่องจากเป็นสื่อความคิดความเข้าใจของตนเองกับผู้อื่น เด็กที่เติบโตในครอบครัวที่มีการสื่อสารที่สร้างสรรค์ย่อมมีความสามารถทางภาษาที่ดีให้กับเด็กจำเป็นต้องคำถึงการใช้ภาษาที่เหมาะสมตามวัย ควรแสวงหาสื่อความรู้เพื่อพัฒนาการความสามารถการใช้ภาษาที่ดีไม่ล่อแหลมดังนั้นการเลือกใช้บริการอินเตอร์เน็ตที่เหมาะสมจะเป็นประโยชน์ต่อการสื่อสารต่อไป (อวยพร พานิช, 2538: 54)

ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตของวัยรุ่นในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากจังหวัดเชียงใหม่ถือได้ว่าเป็นจังหวัดที่มีความเจริญทางเทคโนโลยีการศึกษาอย่างมาก และจังหวัดเชียงใหม่เป็นจังหวัดที่มีขนาดใหญ่ มีความเจริญทางเทคโนโลยีการศึกษามากที่สุดจังหวัดหนึ่งในภาคเหนือ ทำให้ผู้วิจัยสนใจทำวิจัยในครั้งนี้ เพื่อที่ทราบถึงพฤติกรรมของนักเรียนกลุ่มตัวอย่างว่ามีพฤติกรรมในการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตในรูปแบบใด ประเด็นที่สื่อสารกันส่วนใหญ่เป็นเรื่องใด มีความเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงหรือไม่ รวมไปถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารของนักเรียนมัธยมศึกษา ในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษาผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต
2. เพื่อศึกษาปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของนักเรียนมัธยมศึกษาส่งผลต่อการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต
3. เพื่อศึกษารูปแบบการดำเนินชีวิตของนักเรียนมัธยมศึกษาส่งผลต่อการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการสื่อสาร การแสวงหาข้อมูลข่าวสารของนักเรียนมัธยมผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยการยอมรับเทคโนโลยีของนักเรียนมัธยมที่ส่งผลต่อการสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต

5. ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์พฤติกรรมการสื่อสารผ่านระบบอินเตอร์เน็ท โดยกำหนดระยะเวลา ตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2552 – มิถุนายน 2552 ประชากรที่ทำการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนมัธยมศึกษาในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แบ่งออกเป็น 7 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนตัวของนักเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา ค่าใช้จ่ายรายวัน มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษา ได้แก่ การเลือกใช้ e-mail ระยะเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ต ค่าใช้จ่าย จำนวนเว็บไซด์ที่เข้าใช้ วัตถุประสงค์ในการใช้อินเตอร์เน็ต มีลักษณะเป็นคำถามแบบสำรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษา ตามการคล้อยตามกลุ่มอ้างอิง ได้แก่ การแนะนำ จากเพื่อน ครู ครอบครัว ญาติพี่น้อง มีลักษณะเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 4 พฤติกรรมความตั้งใจการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร ได้แก่ มีความตั้งใจ ความต้องการ การวางแผน การคาดการณ์ และการตัดสินใจ มีลักษณะเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 5 การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ได้แก่ การรับรู้ว่าการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตง่ายต่อการใช้งาน และเป็นประโยชน์ มีลักษณะเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 6 พฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตของนักเรียนมัธยมศึกษา ตามวิถีชีวิต ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การติดตามข่าวสาร การค้นหาข้อมูลใหม่ สนใจในเรื่องที่ทันสมัย การได้พบเพื่อนใหม่ การหาประสบการณ์ใหม่ๆ มีลักษณะเป็นคำถามแบบประมาณค่า (Rating Scale)

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะพฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต มีลักษณะเป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open-end Form)

สำหรับการทดสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามในการวิจัยครั้งนี้ จะใช้การทดสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยจะต้องมีเนื้อหาที่ตรงกับเรื่องที่วิจัย สามารถวัดในเนื้อหาที่ต้องการวัดได้อย่างถูกต้อง โดยให้ผู้ที่มีความชำนาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) การหาค่าดัชนี IOC นี้ ผู้วิจัยใช้วิธีของโรวิเนลลิ และแฮมบิลตัน

หลังจากสร้างแบบสอบถามและปรับปรุงเสร็จแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pilot Test) เพื่อแสดงความเชื่อถือได้ (Reliability) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 3 คน เพื่อทดสอบว่าคำถามแต่ละข้อ แต่ละตอนในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ คำถามที่ใช้เหมาะสมหรือไม่ ยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ จากนั้นนำมาทดสอบหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficent) ได้ค่าความเชื่อมั่นในคำถามตอนที่ 3 – 6 ซึ่งเป็นคำถาม (Rating Scale) รวมมีค่า 8.25

6. สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ได้คืนมา จากกลุ่มตัวอย่างและมีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด สรุปผลการวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 58 และเป็นระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 52.25 และได้รับค่าใช้จ่ายรายวัน โดยเฉลี่ย วันละ 40 – 60 บาท คิดเป็นร้อยละ 48

2. พฤติกรรมตามแผนของนักเรียนมัธยมศึกษาตามความเชื่อของพฤติกรรมต่อการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีคอมพิวเตอร์ใช้สำหรับทุกคนในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 57 และผู้ปกครองส่วนใหญ่มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 38.50 และส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่กับพ่อแม่ คิดเป็นร้อยละ 86.50 และใช้ e-mail ของ Hotmail เพื่อการสื่อสารเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 41 ซึ่งการขอจดทะเบียนเพื่อใช้อินเตอร์เน็ต ขอจดด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 43.80 และสามารถเรียนรู้การใช้อินเตอร์เน็ตจากชั้นเรียนที่คุณครูเป็นผู้สอนเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 23.30 และใช้บริการอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่ที่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 36.2 โดยรู้จักการใช้อินเตอร์เน็ตมาเป็นเวลา 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 ซึ่งมีปริมาณการใช้อินเตอร์เน็ตเฉลี่ยต่อสัปดาห์ 5-10 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 46.25 และช่วงเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ต

มากที่สุด เวลา 18.01 น. – 21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 40.75 โดยปรากฏว่าเคยใช้บริการที่ร้านอินเตอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 92.25 และมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการที่ร้านอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า 50 บาท/ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 80.43 และมีค่าใช้จ่ายโดยเฉลี่ยในการใช้บริการที่ร้านอินเตอร์เน็ต ต่ำกว่า 701-1,000 บาท บาท/เดือน คิดเป็นร้อยละ 10.75 ส่วนจำนวนเว็บไซต์ที่เข้าใช้ต่อสัปดาห์ น้อยกว่า 10 เว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 62.75 และกลุ่มเพื่อนที่ออนไลน์บนอินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่เป็นเพื่อนในห้องเรียน คิดเป็นร้อยละ 36.9 ส่วนวัตถุประสงค์ในการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อรวบรวมข้อมูลหรือค้นหาข้อมูลบนอินเตอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 35.75

3. พฤติกรรมตามแผนเชิงกลุ่มอ้างอิงของนักเรียนมัธยมศึกษาต่อการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต

พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ เพื่อนเป็นผู้แนะนำให้ใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร, ญาติพี่น้องเป็นผู้สนับสนุนใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร, ครอบครัวเป็นผู้สนับสนุนการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร และ ครูเป็นคนชี้แนะใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการติดต่อสื่อสาร

4. พฤติกรรมตามแผนเชิงความตั้งใจของนักเรียนมัธยมศึกษาต่อการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต

พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คาดการณ์จะสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตในครั้งต่อไป, ต้องการจะสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตในครั้งต่อไปมีระดับความคิดเห็นเท่ากันกับวางแผนจะสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตในครั้งต่อไป, ตัดสินใจที่จะสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตในครั้งต่อไป และตั้งใจจะสื่อสารผ่านสื่ออินเตอร์เน็ตในครั้งต่อไป

5. การยอมรับเทคโนโลยี (TAM)

การยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ในแง่การรับรู้ว่าการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตง่ายต่อการใช้งาน พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ การสื่อสารระหว่างกันบนอินเตอร์เน็ตทำให้ติดต่อสื่อสารง่ายขึ้น, การเรียนรู้การใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการสื่อสารเป็นเรื่องง่าย , เป็นเรื่องง่ายที่จะสร้างความชำนาญการใช้อินเตอร์เน็ตเพื่อการสื่อสาร, การเข้าถึงอินเตอร์เน็ตเป็นเรื่องง่าย และการหาข้อมูลที่ต้องการบนอินเตอร์เน็ตได้ง่าย

ส่วนการยอมรับเทคโนโลยี (TAM) ในแง่การรับรู้ว่าการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตเป็นประโยชน์ พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ทำให้ท่านประหยัดเวลา, ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และรวดเร็ว, ทำให้ท่านประหยัดค่าใช้จ่ายกว่าช่องทางอื่นและทำให้ได้ข้อมูลที่สื่อสารกันมีความถูกต้องและครบถ้วน

6. รูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style)

พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษามีระดับความคิดเห็นโดยรวมระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สนใจการได้พบเพื่อนใหม่, สนใจเรื่องที่ทันสมัย, สนใจการหาประสบการณ์ใหม่ๆมีระดับความคิดเห็นเท่ากันกับสนใจการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น, สนใจการติดตามข่าวสาร และสนใจการค้นหาข้อมูลใหม่

7. ข้อเสนอแนะ

จากการประมวลผลคำถามปลายเปิด พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีปัญหาเรื่องการใช้อินเทอร์เน็ต คือ เครื่องคอมพิวเตอร์มีความเร็วต่ำทำให้การสืบค้นอินเตอร์เน็ตมีความล่าช้า โดยมีความต้องการใช้อินเตอร์เน็ตระบบความเร็วสูง (High Speed Internet) และอินเตอร์เน็ตยังเข้าไปไม่ถึงสถานที่ห่างไกลความเจริญ เช่น อำเภอ

แม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ หรือสามารถใช้อินเตอร์เน็ตฟรีสำหรับโรงเรียนของรัฐบาล และการเข้าใช้อินเตอร์เน็ตในโรงเรียนส่วนใหญ่มักจะเกิดไวรัสมาก ดังนั้นห้องคอมพิวเตอร์ในโรงเรียนควรมีระบบป้องกันไวรัส (Fire wall) ที่ทันสมัยอยู่เสมอ และควรเพิ่มคุณภาพของฮาร์ดแวร์ (Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software) และมีเจ้าหน้าที่บริการแก้ปัญหาในกรณีมีปัญหาอย่างเร่งด่วน

ปัจจุบันรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) ของนักเรียนมีการใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ตมากขึ้น เพราะที่ร้านมีความสะดวก และมีเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ ดังนั้นทางโรงเรียนควรจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยให้เพียงพอต่อความต้องการของนักเรียน

วัตถุประสงค์ของการใช้อินเตอร์เน็ต คือ เพื่อสืบค้นข้อมูล และเพื่อการสื่อสารกันเป็นส่วนใหญ่ ทางดังนั้นทางโรงเรียนจึงควรมีอาจารย์หรือเจ้าหน้าที่แนะนำแหล่งข้อมูลที่น่าสนใจบนเว็ปไซด์แลเชทออนไลน์ (Chat Online) ที่เหมาะสมกับวัยรุ่น และโปรแกรมป้องกันสื่อที่ไม่เหมาะสมต่าง กันอีกด้วย

ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย (Independent Sample T-test) และความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (One-way ANOVA) พบว่าลักษณะทางประชากร ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และค่าใช้จ่ายรายวันที่แตกต่างกันมีผลทำให้พฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตแตกต่างกัน

ผลการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบ สเปียร์แมน (Spearman rank correlation coefficient หรือ Spearman's rho) และไคสแควร์ (Chi-square) พบว่าด้านความเชื่อของพฤติกรรมต่อการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ต (TpB) แตกต่างกัน จะยอมรับสมมติฐานพฤติกรรมของนักเรียนที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.5 และการยอมรับเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตแตกต่างจะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่า เพศของนักเรียนส่วนใหญ่เป็นนักเรียนหญิงที่มีการสื่อสารผ่านระบบอินเตอร์เน็ตมากกว่านักเรียนชาย ซึ่งอยู่ในระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นส่วนใหญ่ที่ชอบสื่อสารบนอินเตอร์เน็ต และมีค่าใช้จ่ายรายวันโดยเฉลี่ย วันละ 30 – 50 บาท และพฤติกรรมการใช้ e-mail คิดเป็นร้อยละ 26 โดยใช้ e-mail จาก hotmail เป็นการสื่อสารส่วนใหญ่ รองลงมาคือ ใช้ Hi-5 โดยการลงทะเบียนใช้ e-mail ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 43.80 โดยเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองจากการใช้เว็ปไซด์บ่อย ๆ และสถานที่ใช้อินเตอร์เน็ตส่วนใหญ่ คือใช้อินเตอร์เน็ตจากที่บ้านเพื่อการสื่อสารกัน โดยรู้จักการใช้อินเตอร์เน็ตมาเป็นเวลา 4-6 ปี โดยแต่ละครั้งที่ใช้อินเตอร์เน็ตพบว่า ใช้เวลา 5-10 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ซึ่งเวลาในการใช้อินเตอร์เน็ต คือช่วงเวลาหลังเลิกเรียน คือ 18 : 00 – 21 : 00 นาฬิกา และนักเรียนที่เคยใช้บริการร้านอินเตอร์เน็ต จะเสียค่าใช้จ่ายในการใช้บริการโดยเฉลี่ยครั้งละไม่เกิน 50 บาท/ครั้ง และไม่เกิน 500 บาท/เดือน โดยเว็ปไซด์ที่เข้าใช้ประมาณ 10 เว็ปไซด์เท่านั้น การออนไลน์หรือการเชท (Chat) เพื่อสื่อสารกันส่วนใหญ่ก็จะพูดคุยกับเพื่อนในชั้นเรียนเป็นเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาคือเพื่อนต่างห้องเรียน ด้านพฤติกรรมความเชื่อกลุ่มอ้างอิงที่แนะนำให้นักเรียนรู้จักการสื่อสารบนอินเตอร์เน็ต พบว่าเพื่อนเป็นผู้แนะนำให้รู้จักการสื่อสารออนไลน์กันบนอินเตอร์เน็ต ส่วนพฤติกรรมความเชื่อด้านความตั้งใจของนักเรียนพบว่ามีความตั้งใจต่อการสื่อสารผ่านอินเตอร์เน็ตทุกประเด็นในระดับมากเท่าๆ กัน คือมีความตั้งใจ ต้องการ วางแผน คาดการณ์ และตัดสินใจที่จะสื่อสารอินเตอร์เน็ตในครั้งต่อไป ส่วนการยอมรับ

เทคโนโลยีพบว่า อินเตอร์เน็ตง่ายต่อการใช้งานและเป็นประโยชน์ต่อนักเรียนทุกคนมีความคิดเห็นในระดับมาก เช่น ทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์และรวดเร็ว เข้าถึงข้อมูลได้ง่าย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายกว่าช่องทางอื่น เป็นต้น และด้านรูปแบบการดำเนินชีวิต (Life Style) พบว่าในชีวิตประจำวันนั้น นักเรียนมีความสนใจที่จะได้พบเพื่อนใหม่ ๆ มากที่สุด รองลงมา คือ การสื่อสารบนอินเตอร์เน็ตในชีวิตประจำวันทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารแปลกใหม่ ทันสมัย ทุกชาติ ทุกภาษา มีประโยชน์ต่อการดำเนินชีวิต เป็นต้น

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐพงษ์ ยอดดี (2551) การับรู้และทัศนคติ ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาถึงการรับรู้ และทัศนคติของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตกรุงเทพมหานครที่มีต่อพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจำนวนประชากร 400 คน ผลการวิเคราะห์ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตรับรู้และทัศนคติเรื่องพระราชบัญญัติระดับปานกลาง ในด้านการเปิดรับสื่อพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้ ด้านสมมติฐานพบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีทัศนคติต่อการกระทำความผิดแตกต่างกัน และการรับสื่อยังพบว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับทัศนคติ อย่างมีนัยสำคัญ

โรบินสัน (Robinson) (2000 : บทคัดย่อ) ศึกษาระดับการศึกษาของผู้รับสาร มีความสัมพันธ์กับการใช้สื่อและระดับความรู้ทางข้อมูลข่าวสารของบุคคล โดยกลุ่มคนที่มีระดับระดับการศึกษาต่างกัน จะมีการใช้สื่อและมีระดับความรู้ในเรื่องข้อมูลข่าวสารต่างกันไปด้วยกล่าวคือ กลุ่มคนที่มีคามรู้สูงเป็นกลุ่มคนที่มีความรู้ด้านข้อมูลข่าวสารดี และจะเพิ่มความรู้ด้านนี้ของตนให้มากขึ้นโดยการใช้สื่อ

สถาบันเทคโนโลยีจอร์เจียร์ (Georgia Institute of Technology) (2009) วิจัยพฤติกรรมการใช้อินเตอร์เน็ตทั่วโลก โดยเริ่มการมาตั้งแต่เดือนมกราคม 1994 และทำการสำรวจทุก ๆ 6 เดือน การสำรวจครั้งล่าสุดเริ่มระหว่างวันที่ 10 เมษายน ถึงวันที่ 10 พฤษภาคม 1996 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นชาวอเมริกัน ร้อยละ 73.4 ชาวยุโรป ร้อยละ 10.8 ผู้ใช้บริการอินเตอร์เน็ตกว่าร้อยละ 50 เข้าสู่ระบบเครือข่ายจากที่บ้านและจ่ายค่าบริการเองขณะที่ร้อยละ 80 ใช้บริการอินเตอร์เน็ตทุกวัน เพื่อความเพลิดเพลิน และร้อยละ 36 ใช้บริการ www แทนการดูรายการโทรทัศน์ ในการสำรวจครั้งเดียวกันนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 11,700 คน ได้มีการรวมเอาหัวข้อในเรื่องการเมือง เรื่องส่วนตัว และการใช้โปรแกรมรวมไว้ด้วย โดยการมีแบ่งกลุ่มอายุและวิเคราะห์ความแตกต่างของกลุ่มอายุที่แตกต่างกัน พบว่า อายุเฉลี่ยของคนที่ใช้อินเตอร์เน็ตเท่ากับ 33 ปี ผู้หญิงสนใจใช้อินเตอร์เน็ตเพิ่มขึ้นกว่าเดิมจากร้อยละ 24.3 เป็นร้อยละ 31.5 รายได้ค่าเฉลี่ยต่อครอบครัวเท่ากับ 59,000 ดอลล่าห์สหรัฐต่อเดือน

9. รายการอ้างอิง

กันยา สุวรรณแสง, 2533. **การพัฒนาบุคลิกภาพและการปรับตัว.** กรุงเทพมหานคร: บำรุงสาส์น.

จิตติมา กาญจนินทุ, 2545. **วิจัยเรื่องสื่ออินเทอร์เน็ตกับโครงการพัฒนาธุรกิจชุมชนของบริษัทยูไนเต็ดคอมมูนิเกชั่น อินดัสตรี (จำกัด).** วิทยานิพนธ์นิเทศศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

จิราภรณ์ อารยรังสฤษฎิ์, 2539. **จิตวิทยาการใช้คำปรึกษาแบบกลุ่ม (Group Counseling).** เชียงใหม่ : โครงการตำราและเอกสารวิชาการ.

ณรงค์ สมพงษ์, 2543. **สื่อสารมวลชนเพื่องานส่งเสริม.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธงชัย โทหนองตอ, 2548. **การใช้อินเทอร์เน็ตในโรงเรียนเอกชนระดับมัธยมศึกษา กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บำรุง สุขพรรณ์, 2526. **ระบบสื่อสารในสังคม.** กรุงเทพมหานคร : คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปัญญา เปรมปรีดิ์, 2544. "สังคมความรู้และข่าวสาร." **Computer review**. 17: 37-38.

พนาคำ ทองมีอาคม และคณะ, 2531. **หลักเบื้องต้นการเขียนโฆษณาสิ่งพิมพ์**. กรุงเทพมหานคร: คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เพรสตัน กรัลลา, 2539. **อินเตอร์เน็ตทำงานอย่างไร?.** กรุงเทพมหานคร: โปรวิชั่น.

มารยาท ประเสริฐ, 2549. **พฤติกรรมการเปิดรับสื่ออินเทอร์เน็ตของนักเรียนโรงเรียนมหิดลวิทยานุสรณ์.** วิทยานิพนธ์ วารสารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการสื่อสารภาครัฐและเอกชน.กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุทธพงษ์ ไกยวรรณ์, 2550. **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย Step by step SPSS**. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

วรรณภา เพิ่มวณิชกุล, 2544. **การศึกษาการใช้อินเตอร์เน็ตของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาและนักศึกษาในเขตเทศบาลอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการศึกษา. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ศรัยกร บุษะมา, เรืออากาศโทหญิง, 2547. **การวัดประสิทธิผลขององค์กรด้วยวิธีการแบบดุลยภาพ : กรณีศึกษาบริษัท ธีรพัฒน์อินดัสตรีด์คอร์ปอเรชั่น จำกัด.** วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการคุณภาพ, สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.

เศรษฐพงค์ มะลิสวุรรณ และคณะ, 2551**. "กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับนวัตกรรมและการยอมรับเทคโนโลยี กรณีศึกษา: การให้บริการ Internet Banking ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง**. (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อวันที่ 12 มีนาคม 2551 จาก http://www.guruict.com/manbo/files/IT_Vision/Internet%20Banking%20Summary.doc[2551,March12]

ศุภนาฎ บัวบางพลู, 2546. **ศึกษาพฤติกรรมการสื่อสาร ความคาดหวัง การใช้ประโยชน์ และความพึงพอใจในเทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายอินทราเน็ตของพนักงานในกลุ่มบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์.** วิทยานิพนธ์นิเทศมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประชาสัมพันธ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศูนย์อิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ,งานวิจัยข้อมูลและสถิติอินเตอร์เน็ต, 2552. **"สถิติการใช้อินเตอร์เน็ตในประเทศไทย."** (ออนไลน์). เข้าถึงเมื่อวันที่ 17 มกราคม 2552 จาก http://th.wikipedia.org/wiki/

สุชา จันทร์เอม, 2524. **จิตวิทยาวัยรุ่น.** กรุงเทพมหานคร : แพร่พิทยา.

สิรินทร์ ปาลศรี. 2542. **ประวัติอินเทอร์เน็ตไทย.** กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุวรรณา ตั้งทีฆะรักษ์, 2547. "การใช้ภาษาในสื่ออิเล็กทรอนิกส์." **นักบริหาร.** 24, 3 (ก.ค.-ก.ย. 2547): 71-74.

อรวรรณ ปิลันธน์โอวาท, 2537. **การสื่อสารเพื่อการโน้มน้าวใจ.** กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เอกชัย อภิศักดิ์กุล, 2547. **การยอมรับระบบอีเลินนิ่งของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อวยพร พานิช, 2538. **ภาษาเพื่อการสื่อสาร.** กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Ajzen, Icek, 2005. "**Attitudes, personality and behavior."** New York: Open University Press.

Georgia Institute of Technology, 2009. Georgia Tech Researchers Explore Potential Solutions to Information Security Problems. Retrieved April 1, 2009 from http://www.gtri.gatech.edu/casestudy/sensing-danger-0

Katz, Blumler and Gurevitch, 1974. **A Theory of Qualitative Methodology: The Social System**. Illinois: Waveland Press.

Mowen, J.C. and M.S Minor, 2001. **Consumer Behavior: A Frame Work**. 6 th edition. New Jersey: Prentice Hall.

Robinson, JP., 2000. "Mass media use and social life among Internet users." **Social Science Computer Review.** 18(4 December): 490-501.

Solomon, M.R., 2004. **Consumer Behavior: Buying, having and being**. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

พฤติกรรม และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

CONSUMER BEHAVIOR AND MARKETING FACTORS AFFECTING CONSUMERS TO SELECT RESTAURANTS IN BANGKOK

จรรยา เครือวัลย์

เจ้าหน้าที่ธุรการ แผนก Safety & QA บริษัท คินเดนโค (ประเทศไทย) จำกัด

E-mail: junya_k@kinden.co.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ “พฤติกรรม และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ ประชากรที่มาใช้บริการร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีอายุระหว่าง 20 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพพนักงานบริษัท และมีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,000 – 30,000 บาท

พฤติกรรมการรับประทานอาหารที่ร้านอาหารของกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร 3 - 4 ครั้ง/เดือน ไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารในช่วงเวลา 18.01 - 20.00 น. มีค่าใช้จ่ายในการรับประทานอาหารที่ร้านอาหาร โดยเฉลี่ยเดือนละ 501 - 1,500 บาท รับประทานอาหารที่ร้านอาหารด้วยเหตุผลพบปะเพื่อนฝูง, ครอบครัว โดยปกติไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารประมาณ 3 - 5 คน ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับร้านอาหารมากที่สุด คือ การบอกต่อ/คนรู้จักแนะนำ รสชาติอาหารที่ชอบมากที่สุด คือ แบบรสกลมกล่อม และอาหารประเภทที่ชอบมากที่สุด คือ อาหารไทย (ภาคกลาง)

สำหรับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหาร พบว่า ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ อาหารมีรสชาติอร่อย อาหารมีความสดน่ารับประทาน มีอาหารหลากหลาย และตรงกับความต้องการ ปัจจัยด้านราคาอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ราคาอาหารสมเหตุสมผลยอมรับได้ มีป้ายแสดงอัตราค่าอาหารให้เห็นชัดเจน ใกล้เคียง หรือเท่ากับร้านอื่น ปัจจัยด้านสถานที่ อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวกกว้างขวางเพียงพอ ทำเลที่ตั้งอยู่ติดถนนใหญ่ ไป - มา จัดโต๊ะรอรับบริการอย่างกว้างขวาง และเพียงพอ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีส่วนลดค่าอาหารเป็นพิเศษ เมื่อมาใช้บริการบ่อยครั้ง มีป้ายแสดงการให้บริการอย่างชัดเจน (เช่น ร้านอาหารไทย ฝรั่ง จีน เป็นต้น) มีบุคคลอื่นแนะนำมาใช้บริการ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้บริการร้านอาหารในกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ความสะอาดของร้านและอุปกรณ์ คุณภาพ และรสชาติของอาหาร ราคาประหยัดเหมาะสม บรรยากาศดี โปร่ง นั่งสบาย

คำสำคัญ : ปัจจัยทางการตลาด การเลือกร้านอาหาร

ABSTRACT

This research aimed at studying "behavior and marketing factors affecting consumers in selecting restaurants in Bangkok". The sample included 400 people using service in restaurants in Bangkok. The methods were quota sampl.ing and accidental sampling. Tool used in collecting data was questionnaire.

It was found from the research that most respondents were females aged between 20 – 30 years, single, held bachelor's degree, were employees of the company, had monthly salary of 10,000 – 30,00 baht.

The behavior of having food at restaurants of samples in Bangkok was that most of them had food at restaurants for about 3 – 4 times a month; they went to have food during 6.01 pm. – 8.00 pm.; they had spent money for food at restaurants for about 501 – 1,500 baht a month a month; they had food at restaurants by the reason of meeting friends and family; normally they came in 3 – 5 people for having food at restaurants; they had information about restaurants from word of mouth/ from someone they knew; their favorite food taste was suavity; and they liked Thai food (central region) at most.

Marketing factors that affect decision making in choosing service from restaurants were found that: on product, it was at very significant level were delicious food, fresh and nice-looking food, and varieties of food and was corresponding to the needs and wants; on price, it was at very significant level that were reasonable price, having sign showing service rate clearly, and same rate of service with other restaurants; on place, it was at very significant level that were that the car park was spacious sufficiently, location at main road, convenient tables for service and sufficient supply of tables; on promotion, it was at very significant level that were special discount when frequently using service, with clear sign showing rate of service (such as Thai restaurants, European restaurants, Chinese restaurants) and there are other people recommending the service.

Opinions and suggestions of sample from using service of restaurants in Bangkok were at very significant level at that were cleanliness of store and equipment and quality and taste of food, reasonable price, and good climate with comfortable seat.

KEYWORDS: Marketing factors, Selection of restaurants

1. ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

มนุษย์ทุกคนย่อมมีความต้องการพื้นฐานที่เหมือนกัน คือ ปัจจัยสี่ ได้แก่ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค ซึ่งปัจจัยที่สำคัญที่สุดสำหรับมนุษย์มากที่สุด คือ อาหาร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มนุษย์ต้องการบริโภคอย่างต่อเนื่อง เนื่องจากสภาวะแวดล้อมทางสังคม และเศรษฐกิจที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ต่อเวลา ทำให้การดำรงชีวิตของมนุษย์มีความเร่งรีบมากขึ้น ทำให้หลายคนไม่มีเวลาในการประกอบอาหารรับประทานเองที่บ้าน และท่ามกลางปัญหาราคาน้ำมันที่ยังคงเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งปัญหาเศรษฐกิจรุมเร้า ทำให้คนไทย

ต้องเน้นประหยัดมากยิ่งขึ้น อย่างไรก็ตามธุรกิจร้านอาหารก็ยังมีแนวโน้มเติบโตอย่างต่อเนื่อง อันเป็นผลมาจากแนวโน้มของการออกไปรับประทานอาหารนอกบ้านเพิ่มสูงขึ้น เนื่องจากภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป ความเร่งรีบทำให้ไม่มีเวลาในการประกอบอาหารที่บ้าน ความต้องการเปลี่ยนบรรยากาศเพื่อผ่อนคลายความเครียด การแสวงหาความสุขสนุกสนานในครอบครัวหรือในกลุ่มเพื่อนฝูง อย่างไรก็ตามบรรดาผู้ประกอบการในธุรกิจร้านอาหารต่างก็ต้องเร่งปรับตัวให้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่หันมาใส่ใจในคุณค่าของอาหารที่รับประทานมากขึ้น และยังเน้นประหยัดค่าใช้จ่าย กล่าวคือผู้ประกอบการธุรกิจร้านอาหารหันมาเน้นเมนูอาหารเพื่อสุขภาพ และราคาประหยัดกว่าเมื่อเทียบกับการทำอาหารรับประทานเองที่บ้าน รวมทั้งเน้นการเพิ่มบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค โดยเฉพาะการบริการส่งอาหารนอกสถานที่ไปยังทั้งที่ทำงาน และที่บ้าน รวมทั้งเพิ่มบริการจัดงานเลี้ยงส่วนบุคคล โดยเฉพาะในช่วงที่มีการเปิดตัวสินค้า และบริการ หรือในเทศกาลเฉลิมฉลองช่วงปลายปี มูลค่าธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทยในปี 2551 สูงถึงประมาณ 100,000 ล้านบาท และมีอัตราการขยายตัวประมาณร้อยละ 5.0 โดยคำนวณจากค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทย รวมกับค่าใช้จ่ายด้านอาหาร และเครื่องดื่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ กล่าวคือค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทยเฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 927 บาทต่อครัวเรือน ซึ่งค่าใช้จ่ายในการบริโภคอาหารนอกบ้านของคนไทยในแต่ละครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนนั้นจะแตกต่างกันในแต่ละภาค กล่าวคือ กรุงเทพฯ และปริมณฑล 2,158 บาท ภาคกลาง 1,007 บาท ภาคใต้ 876 บาท ภาคเหนือ 555 บาท และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 519 บาท สำหรับค่าใช้จ่ายด้านอาหาร และเครื่องดื่มของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศเฉลี่ยต่อปีประมาณร้อยละ 18.0 ของค่าใช้จ่ายทั้งหมดของนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ปัจจุบันร้านอาหารในประเทศมีจำนวน 64,113 ร้าน แยกเป็นร้านอาหารในกรุงเทพฯ จำนวน 12,000 ร้าน และในต่างจังหวัดจำนวน 52,113 ร้าน จำนวนร้านอาหาร/ภัตตาคารมีอัตราการขยายตัวเพิ่มขึ้นเฉลี่ยประมาณร้อยละ 3.0 ต่อปี ธุรกิจร้านอาหารในประเทศไทย (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย)

เราจะสังเกตได้ว่าจำนวนของร้านอาหารเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ จะเป็นเพราะด้วยสาเหตุจากทำเลใหม่ที่น่าสนใจ ขยายสาขา การเปลี่ยนแปลงธุรกิจเดิมมาลงทุนทำร้านอาหาร ของผู้ประกอบการ แม้เศรษฐกิจช่วงนี้เป็นช่วงที่ค่อนข้างวิกฤติ แต่เราก็ยังเห็นจำนวนร้านใหม่ๆ เกิดขึ้นเสมอแต่ ณ ปัจจุบันนี้ กำลังทรัพย์ กำลังซื้อ และพฤติกรรมของผู้บริโภคในการจับจ่ายใช้สอยย่อมเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจ ผู้ประกอบการร้านอาหารจึงต้องบริการจัดการร้านของตน เพื่อให้สามารถฟันฝ่าอุปสรรคทางเศรษฐกิจนี้ ทุกๆร้านต่างดึงกลยุทธ์ต่างๆ นานา เพื่อดึงดูดลูกค้า และสร้างสภาวะการแข่งขันที่เข้มข้นขึ้นระหว่างร้านอาหารด้วยกันเอง การดึงดูดลูกค้า หรือผู้บริโภคเป็นสิ่งสำคัญ หากร้านไหนสามารถตอบสนองความต้องการ หรือสร้างแรงดึงดูดใจให้กับลูกค้าได้มาก ก็สามารถดำรงธุรกิจได้ หากร้านไหนบริหารจัดการไม่ดีก็อาจจะแข่งขันกับเขาไม่ได้ และอาจประสบความล้มเหลวในที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้ประกอบการร้านอาหารในกรุงเทพ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยในการปรับปรุงร้านให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคให้ได้มากที่สุด และใช้ประกอบในการเลือกร้านอาหารที่ตรงความต้องการที่จะใช้บริการสำหรับผู้บริโภคได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

3. กรอบแนวความคิด

4. สมมติฐานการวิจัย

1. กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. ปัจจัยด้านการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

5. ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาถึงการรับประทานอาหารนอกบ้านของประชาชนในกรุงเทพมหานคร 2 มื้อ คือ มื้อกลางวัน และมื้อเย็น โดยสุ่มเลือกประชากรที่มาใช้บริการร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร แต่ละเขต ทั้ง 50

เขต ได้แก่ เขตพระนคร เขตดุสิต เขตหนองจอก เขตบางรัก เขตบางเขน เขตบางกะปิ เขตปทุมวัน เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตพระโขนง เขตมีนบุรี เขตลาดกระบัง เขตยานนาวา เขตสัมพันธวงศ์ เขตพญาไท เขตธนบุรี เขตบางกอกใหญ่ เขตห้วยขวาง เขตคลองสาน เขตตลิ่งชัน เขตบางกอกน้อย เขตบางขุนเทียน เขตภาษีเจริญ เขตบางคอแหลม เขตประเวศ เขตคลองเตย เขตสวนหลวง เขตจอมทอง เขตดอนเมือง เขตราชเทวี เขตลาดพร้าว เขตวัฒนา เขตบางแค เขตหลักสี่ เขตสายไหม เขตคันนายาว เขตสะพานสูง เขตวังทองหลาง เขตคลองสามวา เขตบางนา เขตทวีวัฒนา เขตทุ่งครุ เขตบางบอน เขตหนองแขม เขตราษฎร์บูระ เขตบางพลัด เขตบึงกุ่ม เขตจตุจักร เขตดินแดง เขตบางซื่อ เขตสาทร โดยมุ่งศึกษาเพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรม และปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการเลือกร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร

6. แนวทางในการวิจัยประกอบด้วยทฤษฎีดังนี้

1. ความเป็นมาของกิจการภัตตาคาร
2. แนวคิดความสำเร็จในอุตสาหกรรมร้านอาหาร
3. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
4. แนวคิดการพัฒนากลยุทธ์ทางการตลาด
5. แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ
6. เอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7. ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาด้วยวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เพื่อให้ได้คำตอบที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานคร ที่มาใช้บริการร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

8. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการรับประทานอาหารที่ร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร จำนวน 25 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อรับข้อเสนอแนะ และปัญหาจากผู้บริโภคในด้านต่างๆ

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทั่วไปของข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้โดยนำเสนอในรูปของตาราง ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ทดสอบค่า t – test และค่า f – test เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของประชาชนในกรุงเทพมหานคร และใช้การทดสอบความสัมพันธ์ด้วยวิธี Chi – Square เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่สนใจศึกษา โดยได้กำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05

10. ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษามีจำนวน 400 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 58.50 ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 20 - 30 ปี ร้อยละ 51.50 สถานภาพโสด ร้อยละ 65.75 การศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 67.25 อาชีพพนักงานบริษัท ร้อยละ 66.00 และมีรายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 23.25

<u>จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานครแตกต่างกันดังนี้</u>

เพศ และอายุ ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

สถานภาพสมรส ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ในด้านราคา (Price) และด้านสถานที่ (Place)

ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

อาชีพ ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ในทุกๆ ด้าน คือ ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) ด้านราคา (Price) ด้านสถานที่ (Place) และด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion)

รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน ให้ความสำคัญกับปัจจัยทางการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจ เลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ในด้านผลิตภัณฑ์ (Product)

<u>จากการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านสถานที่ และด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเลือกร้านอาหารในกรุงเทพมหานคร</u>

ในการศึกษาพบว่าปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของกลุ่มตัวอย่างในกรุงเทพมหานครภาพรวม ได้แก่

ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ อาหารมีรสชาติอร่อย อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ อาหารมีความสดน่ารับประทาน อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด และมีอาหารหลากหลาย และตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ด้านราคา (Price) อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ ราคาอาหารสมเหตุสมผล ยอมรับได้ อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ มีป้ายแสดงอัตราค่าอาหารให้เห็นชัดเจน อยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด

ด้านสถานที่ (Place) อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีสถานที่จอดรถสะดวก กว้างขวางเพียงพอ

ด้านการส่งเสริมการตลาด (Promotion) อยู่ในระดับสำคัญมาก ได้แก่ มีส่วนลดค่าอาหารเป็นพิเศษ เมื่อมาใช้บริการบ่อยครั้ง

11. รายการอ้างอิง

กตัญญู หิรัญสมบูรณ์, 2549. **การจัดการธุรกิจขนาดย่อม.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : เท็กซ์ แอนด์ เจอร์นัล พับลิเคชั่น.

กานต์ชนิต วงศ์แคะหล้า, 2548. **พฤติกรรมการบริโภคอาหารเย็นนอกบ้านของคนทำงานในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระเศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จันทิรา เล่าชู, 2547. **พฤติกรรมการบริโภคก๋วยเตี๋ยวของผู้บริโภคใน จังหวัดนนทบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

บัณฑิตา ฟองชัย, 2546. **ปัจจัยทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านอาหารของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมธิราช.

ภัทราวรรณ สุขพันธุ์, 2547. **พฤติกรรมการบริโภคอาหารฟาสท์ฟู้ดของวัยรุ่นในอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง**. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วัชราภรณ์ สุริยาภิวัฒน์, 2550. **วิจัยธุรกิจยุคใหม่.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุจิตราภรณ์ วงษ์ศรีแก้ว, 2549. **ความพึงพอใจและพฤติกรรมของผู้บริโภคที่มีต่อร้านอาหารในเขตอำเภอเมืองจังหวัดเลย.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

สุมนา อยู่โพธิ์, 2544. **การค้าปลีก.** กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุรชัย ไชยนิตย์, 2546. **พฤติกรรมการรับประทานอาหารนอกบ้านของประชาชน ในเขตเทศบาลเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เอนกบูลย์ กาญจนะโภคิน, 2543. **การศึกษาปัจจัยทางการตลาดที่ผู้บริโภคใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกร้านอาหารญี่ปุ่น.** วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตวิทยาลัย, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.

อัญชลี วงศ์วิบูลย์กุล, 2546. **พฤติกรรมการบอาหารญี่ปุ่นของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร.** สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทร์วิโรฒ.

รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร

THE DECISION MAKING STYLES OF ADMINISTRATORS IN BANGKOK METROPOLITAN SCHOOLS

ชิตภณ ศานติสุข

ผู้ช่วยดำเนินงานสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร ระบบสัดส่วน กลุ่มจังหวัดที่ 7 นายเรวัต สิรินุกูล

E-mail: vasin_tt@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษารูปแบบการตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร และเพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในตำแหน่ง และขนาดของสถานศึกษา โดยรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่ศึกษาครอบคลุม งานบริหารสถานศึกษาทั้ง 4 ด้าน คือ 1) ด้านการบริหารวิชาการ 2) ด้านการบริหารงบประมาณ 3) ด้านการบริหารบุคคล 4) ด้านการบริหารทั่วไป และใช้รูปแบบการตัดสินใจตามแนวความคิดของวรูมและเยตตัน (Vroom and Yetton) 5 รูปแบบ คือ แบบที่ 1 ผู้บริหารใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว และตัดสินใจเอง แบบที่ 2 ผู้บริหารหาข้อมูลจากครูอาจารย์ในโรงเรียนก่อนแล้วตัดสินใจเอง แบบที่ 3 ผู้บริหารหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นรายบุคคลแล้วตัดสินใจเอง แบบที่ 4 ผู้บริหารหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง และ แบบที่ 5 ผู้บริหารให้ครู อาจารย์ในโรงเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 316 คน คือ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาการแทนผู้อำนวยการ และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาการแทนรองผู้อำนวยการของสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2550 จำนวนโรงเรียน 124 แห่ง จากการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามขนาดของโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาด้วย IOC ที่มีค่าระหว่าง 0.88-0.92 และหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถามเท่ากับ 0.883 จำนวนแบบสอบถามทั้งหมด 316 ฉบับ คิดเป็น 100 เปอร์เซนต์ ที่ได้รับคืนนำมาทำการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) เพื่อหาค่าคะแนนเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทำการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยการใช้ t-test และ F-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe test ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมและรายด้านใช้การตัดสินใจแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง ผู้บริหารสถานศึกษาเพศหญิง มีรูปแบบการตัดสินใจด้านวิชาการ แบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาเพศชาย ผู้บริหารสถานศึกษาที่สมรสแล้ว มีรูปแบบการตัดสินใจ แบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาที่เป็นโสด ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกันมีรูปแบบการตัดสินใจไม่ต่างกัน ผู้บริหารสถานศึกษา

ขนาดกลางและเล็ก มีรูปแบบการตัดสินใจแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ

คำสำคัญ: รูปแบบการตัดสินใจ ผู้บริหารสถานศึกษา

ABSTRACT

The purpose of this research was to study the decision making styles of school administrators in schools under the jurisdiction of Bangkok Metropolitan Authority (BMA) and also to compare those styles of decision making classified by sex, education level, experience, marital status and school size, which based on 4 administration aspects; academic administration, budget administration, personnel administration and general administration using 5 pattern decision making theory of Vroom and Yetton; 1) autocratic decision making, 2) autocratic with information or skill seeking decision making, 3) individual consultation decision making, 4) group consultation decision making and 5) group decision making. The sample group of 316 administrators (directors, vice directors, acting director and acting vice director) from 124 schools under the jurisdiction of BMA were selected by Stratified random sampling, in academic year of 2550. A self-designed questionnaire with validity by IOC between 0.88 – 0.92 and reliability by Cronbach's Alpha Coefficient at 0.883 was used as research tool. Three hundred and sixteen returned questionnaires (100 per cent.) were received and analyzed by SPSS (Statistic Package for the social Science). The statistic tools were average, percentage, standard deviation, t-test and F-test. The Scheffe's post hoc comparison was utilized for seeking dual average differentiation. The research result was shown that the decision making style of school administrators in BMA schools in all aspect area of administration was group consultation decision making. Female administrators preferred group consultation decision making style in academic administration than male administrators. Married administrators preferred group consultation decision making style in general administration than single administrators. School administrators of small-size and medium-size preferred group consultation decision making style than school administrators of big-size and special big-size.

KEYWORDS: Decision making style, School in Bangkok Metropolitan Authority / BMA

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาสังคมไทยให้เป็นสังคมที่มีการเรียนรู้ มีความจำเป็นที่จะต้องส่งเสริมให้ทุกส่วนของสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับตนเองและชุมชน โดยภาระหน้าที่ที่สำคัญยิ่งของผู้บริหาร ก็คือ การตัดสินใจ (Decision making) เพราะเป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีผลต่อการบริหารองค์การ การเลือกใช้รูปแบบในการตัดสินใจให้เหมาะสมในการบริหารงาน ด้านต่าง ๆ จะส่งผลต่อกิจกรรม และประสิทธิภาพใน

การเรียนการสอนของสถานศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพทางการศึกษา จากปัจจัยดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษารูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาในสังกัดกรุงเทพมหานครที่มีสถานภาพแตกต่างกัน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริหารงานสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานครให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษารูปแบบตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษาของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร จำแนก ตามเพศ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส ประสบการณ์ในตำแหน่งและขนาดของสถานศึกษา

3. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแบบจำลองปทัสฐานการมีส่วนร่วมของวรูม และเยตตัน (Vroom and Yetton's Normative Model of Participation) ซึ่งได้ศึกษาว่าตัวแปรจากสถานการณ์จะมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างแบบของการตัดสินใจของผู้นำกับการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ตาม แนวคิดนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าการมีส่วนร่วม (Participation) ในการตัดสินใจของผู้ตามจะมีผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มผู้ตาม ทั้งนี้เพราะการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจะทำให้คุณภาพการตัดสินใจ (Decision Quality) ดีขึ้นและการยอมรับในการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น (Decision Acceptance) ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานของกลุ่ม วรูมและเยตตัน ได้เสนอพฤติกรรม หรือแบบการตัดสินใจของผู้นำ ไว้ 5 แบบ โดยประกอบไปด้วยการตัดสินใจแบบเผด็จการ 2 แบบ การตัดสินใจแบบปรึกษา 2 แบบ และการตัดสินใจโดยผู้นำ และผู้ตาม ร่วมกันตัดสินใจหรือเป็นการตัดสินใจของกลุ่ม 1 แบบ โดยตัวอย่างงานวิจัยที่มีการใช้รูปแบบการตัดสินใจของ วรูมและเยตตัน เช่นกัน ได้แก่ การศึกษาปัญหาการใช้อำนาจตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนเหนือ-กลุ่มกรุงธนใต้ โดย ภัทรภร จิโรจวงศ์ (2542, บทคัดย่อ) ซึ่งพบว่า ผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนเหนือ - กลุ่มกรุงธนใต้ เลือกใช้วิธีการตัดสินใจ แบบที่ 5 คือผู้บริหารให้ครูอาจารย์ในโรงเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมากที่สุด ส่วนภาวนา วงสวาห์ (2541, บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่องการตัดสินใจแบบให้มีส่วนร่วมของผู้บริหาร โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร พบว่า มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจแบบให้มีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการเป็นแบบผู้บริหารหารือครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง ซึ่งเปิดโอกาสให้ครูมีส่วนร่วมในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารที่มีระยะเวลาการดำรงตำแหน่งผู้บริหารแตกต่างกัน มีการตัดสินใจแบบให้ครูมีส่วนร่วมในการบริหารงานวิชาการ 7 งาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นงานนิเทศภายในมีความแตกต่างกัน และผู้บริหารโรงเรียนที่มีขนาดต่างกัน มีการตัดสินใจแบบให้ครูร่วมในการบริหารงานวิชาการ 7 งาน ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นงานหลักสูตร การนำหลักสูตรมาใช้ และงานการเรียนการสอน มีความแตกต่างกัน

4. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น เป็นสถานภาพของผู้บริหารสถานศึกษา ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ประสบการณ์ในตำแหน่ง และขนาดสถานศึกษา

ตัวแปรตาม เป็นรูปแบบการตัดสินใจในการบริหารสถานศึกษาตามแนวความคิดของ วรูม และ เยตตัน (Vroom and Yetton) 5 รูปแบบ

แบบที่ 1 ผู้บริหารใช้ข้อมูลที่มีอยู่แล้ว และตัดสินใจเอง

แบบที่ 2 ผู้บริหารหาข้อมูลจากครูอาจารย์ในโรงเรียนก่อนแล้วตัดสินใจเอง

แบบที่ 3 ผู้บริหารหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นรายบุคคลแล้วตัดสินใจเอง

แบบที่ 4 ผู้บริหารหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง

แบบที่ 5 ผู้บริหารให้ครู อาจารย์ในโรงเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

5. สมมติฐานการวิจัย

ผู้บริหารสถานศึกษา ที่มีสถานภาพต่างกัน มีรูปแบบการตัดสินใจต่างกัน

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ผู้บริหารที่ดำรงตำแหน่ง ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาการแทนผู้อำนวยการ และผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่รักษาการแทนรองผู้อำนวยการของสถานศึกษา ที่จัดการศึกษาขั้นพื้นฐานในระดับช่วงชั้นที่ 1-2 ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ปีการศึกษา 2550 จำนวนสถานศึกษา 436 แห่ง รวม 1,108 คน คัด เลือกจากการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ได้จำนวน 316 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด (Closed-Ended Questionnaire) โดยสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม และ สอบถามรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา โดยปรับให้เข้ากับเกณฑ์การบริหารงานทั้ง 4 ด้าน จำนวน 70 ข้อ แปรผลเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ พัฒนาให้เข้ากับรูปแบบการตัดสินใจแบบให้มีส่วนร่วม 5 แบบ ของ วรูมและเยตตัน (Vroom and yet ton)

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ค่าสถิติพื้นฐานเกี่ยวกับรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อภารกิจการบริหารงานสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา

ภารกิจการบริหารสถานศึกษา	$\overline{X}$	SD	รูปแบบการตัดสินใจ
ด้านวิชาการ	4.37	0.27	หารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง
ด้านบริหารงานงบประมาณ	4.33	0.25	หารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง
ด้านการบริหารงานบุคคล	4.31	0.34	หารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง
ด้านการบริหารทั่วไป	4.39	0.24	หารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง
ภาพรวม	4.35	0.25	หารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง

ตอนที่ 2 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อภารกิจการบริหารงานสถานศึกษาในภาพรวม และรายด้าน จำแนกสถานภาพต่างๆของผู้บริหารสถานศึกษา

ตาราง 2 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจ จำแนกตามเพศ

ภารกิจการบริหารงานสถานศึกษา	เพศชาย (n= 103)		เพศหญิง (n= 213)		t	P
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
ด้านวิชาการ	4.32	.29	4.39	.26	2.331*	.020
ด้านบริหารงานงบประมาณ	4.30	.25	4.35	.24	1.837	.067
ด้านการบริหารงานบุคคล	4.26	.35	4.33	.32	1.904	.058
ด้านการบริหารทั่วไป	4.35	.24	4.40	.23	1.737	.083
รวมภาพรวม	4.30	.26	4.37	.25	2.099*	.037

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจ จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ภารกิจการบริหารงานสถานศึกษา	โสด (n= 50)		สมรส (n= 266)		t	P
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
ด้านวิชาการ	4.37	.24	4.37	.28	0.038	.970
ด้านบริหารงานงบประมาณ	4.28	.26	4.34	.25	1.769	.078
ด้านการบริหารงานบุคคล	4.26	.36	4.32	.33	1.140	.255
ด้านการบริหารทั่วไป	4.30	.29	4.40	.22	2.258*	.028
รวมภาพรวม	4.30	.26	4.36	.25	1.496	.136

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 4 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจ จำแนกตามประสบการณ์ในตำแหน่ง

ภารกิจการบริหารงานสถานศึกษา	< 10 ปี และ 10 ปี (n= 46)		> 10 ปี (n= 270)		t	P
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
ด้านวิชาการ	4.39	.21	4.37	.28	0.634	.527
ด้านบริหารงานงบประมาณ	4.30	.23	4.34	.25	0.886	.376
ด้านการบริหารงานบุคคล	4.32	.31	4.31	.34	0.193	.847
ด้านการบริหารทั่วไป	4.33	.27	4.39	.23	1.662	.098
รวมภาพรวม	4.33	.23	4.35	.25	0.421	.674

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 5 ผลการเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

ภารกิจการบริหารงานสถานศึกษา	*แหล่งความแปรปรวน*	df	SS	MS	F	P
ด้านวิชาการ	*ระหว่างกลุ่ม*	3	1.175	.392	5.5518*	.001
	ภายในกลุ่ม	312	22.140	.071		
	รวม	315	23.315			
ด้านบริหารงานงบประมาณ	*ระหว่างกลุ่ม*	3	3.647	1.216	23.631*	.000
	ภายในกลุ่ม	312	16.049	.051		
	รวม	315	19.696			
ด้านการบริหารงานบุคคล	*ระหว่างกลุ่ม*	3	9.501	3.167	38.121*	.000
	ภายในกลุ่ม	312	25.921	.083		
	รวม	315	35.423			
ด้านการบริหารทั่วไป	*ระหว่างกลุ่ม*	3	2.634	.878	18.297*	.000
	ภายในกลุ่ม	312	14.971	.048		
	รวม	315	17.604			
ภาพรวม	*ระหว่างกลุ่ม*	3	3.570	1.190	22.532*	.000
	ภายในกลุ่ม	312	16.478	.053		
	รวม	315	20.048			

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 6 ผลการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ จำแนกตามขนาดสถานศึกษา

ขนาดสถานศึกษา		ใหญ่พิเศษ	ใหญ่	เล็ก	กลาง
	$\overline{X}$	4.07	4.17	4.32	4.42
ใหญ่พิเศษ	4.07			.2569*	.3485*
ใหญ่	4.17			.01505*	.2421*
เล็ก	4.32				
กลาง	4.42				

* ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

8. สรุปผลการวิจัย

1. รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานครโดยภาพรวม เป็นแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง และเมื่อพิจารณารายข้อ พบเฉพาะงานด้านบริหารงานทั่วไป ในบางข้อที่ผู้บริหารให้ครู อาจารย์ในโรงเรียนทุกคนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

2. การเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา จำแนกตามสถานภาพต่างๆ พบว่า

2.1 ผู้บริหารสถานศึกษาเพศหญิง มีรูปแบบการตัดสินใจเป็นแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่ม แล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาเพศชาย

2.2 ผู้บริหารสถานศึกษาที่สมรสแล้วมีรูปแบบการตัดสินใจแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้บริหารที่เป็นโสด

2.3 ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งต่างกัน มีรูปแบบการตัดสินใจไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ที่บริหารสถานศึกษาขนาดกลางและขนาดเล็ก มีการตัดสินแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้ที่บริหารสถานศึกษาขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่

9. อภิปรายผล

1. รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีต่อภารกิจการบริหารงานสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร เป็นแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเอง สอดคล้องกับงานวิจัยของภาวนา วงสวาท์ (2541, บทคัดย่อ) อาจเป็นเพราะ ระบบการบริหารการศึกษาในปัจจุบันผู้บริหารมีการรับฟังความคิดเห็นของครูมากขึ้น ประกอบกับการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีข้อมูลสนับสนุน การหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนจึงเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้ในการหาข้อมูล พร้อมกันนั้นการปฏิรูปการศึกษา ทำให้เกิดการกระจายอำนาจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จะทำให้คุณภาพการตัดสินใจดีขึ้นและการยอมรับในการตัดสินใจของผู้ใต้บังคับบัญชามากขึ้น ตามแบบจำลองปทัสฐานการมีส่วนร่วมของวรูม และเยตตัน

2. การเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา พบว่า

2.1 รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีเพศต่างกันมีความแตกต่างกัน โดยผู้บริหารสถานศึกษาเพศหญิง มีรูปแบบการตัดสินใจเป็นแบบหารือกับครูอาจารย์ในโรงเรียนเป็นกลุ่มแล้วตัดสินใจเองสูงกว่าผู้บริหารสถานศึกษาเพศชาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ จีรวรรณ พัฒนภักดี (2550, หน้า 84) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์ต่อการทำงานของข้าราชการครู พบว่าเพศหญิง เป็นตัวแปรหนึ่งในหลายตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้บริหารที่เป็นเพศหญิงมักจะมีบุคลิกภาพที่ใจดี มีความอ่อนโยน ให้ความเป็นกันเอง การขอข้อมูลโดยการหารือจากครูอาจารย์ก่อนการตัดสินใจจะง่ายกว่าเพศชาย

2.2 รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษาที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีความแตกต่างกันโดยเฉพาะด้านบริหารงานทั่วไปนั้น อาจเป็นเพราะงานด้านการบริหารงานทั่วไปเป็นงานที่ต้องสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้อื่น ผู้บริหารสถานศึกษาที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีมุมมองทัศนคติและเคยชินกับการมีส่วนร่วมของคนในครอบครัวในการตัดสินใจ จึงมักเห็นความสำคัญของการปรึกษาหารือกับครูอาจารย์ ก่อนตัดสินใจ

2.3 รูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารที่บริหารสถานศึกษาขนาดต่างกัน มีความแตกต่างกัน อาจเนื่องจากสถานศึกษาที่มีขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ มีจำนวนผู้บริหาร ครูอาจารย์ นักเรียน และบุคลากรภายในสถานศึกษาจำนวนมากกว่า สถานศึกษาขนาดเล็ก และขนาดกลาง การจะได้ข้อมูลจากครูอาจารย์ ในแต่ละกลุ่ม แต่ละคนเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจทำได้ยาก กว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก และขนาดกลาง

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรมีการจัดกิจกรรม และการส่งเสริมผู้บริหาร ครู อาจารย์ และบุคลการภายในโรงเรียนในสังกัด ให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อก่อให้เกิดสัมพันธไมตรี แลกเปลี่ยนความคิดและการทำงานร่วมกันเป็นทีม

2. สำหรับสถานศึกษาขนาดใหญ่ และขนาดใหญ่พิเศษ ควรมีการประชุมปรึกษาหารือ มีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมให้ผู้บริหารและครูอาจารย์ได้มีโอกาสทำกิจกรรมร่วมกันอย่างทั่วถึง เพื่อให้ทุกคนได้ทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดกัน กล้าที่จะเสนอความคิดเห็น มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลในการตัดสินใจงานบริหารสถานศึกษา

3. สำหรับผู้บริหารสถานศึกษาที่มีการประชุมอภิปรายปัญหา ประเมินทางเลือกร่วมกันกับกลุ่มผู้ใต้บังคับบัญชา แล้วตัดสินใจโดยใช้ความเห็นที่สอดคล้องกัน จะทำให้การบริหารในโรงเรียนเกิดประสิทธิภาพ

4. ในส่วนของโครงสร้างการบริหาร ควรมีการจัดเตรียมระบบต่างๆ สำหรับการรายงานผล นำเสนอข้อมูลและติดต่อประสานงานที่รวดเร็ว เพื่อช่วยให้การตัดสินใจทันต่อเหตุการณ์และมีประสิทธิภาพสูงสุด

11. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการวิจัยกับผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน อาจจะแบ่งตามเป็นภูมิภาค หรือตามเขตแต่ละจังหวัด รวมถึงสถานศึกษาเอกชน

2. ควรมีการเปรียบเทียบรูปแบบการตัดสินใจของผู้บริหารสถานศึกษา ในสังกัดกรุงเทพมหานคร กับเขตภูมิภาคอื่นๆ ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน และผู้บริหารสถานศึกษาของเอกชน

3. ควรทำการวิจัยเกี่ยวกับรูปแบบการทำงานเป็นทีม และรูปแบบการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจต่อภารกิจงานบริหารสถานศึกษาเพื่อเป็นแนวทางในพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

4. ควรมีการทำวิจัยลักษณะการตัดสินใจสั่งการที่พึงประสงค์ในหน่วยงานโดยกลุ่มตัวอย่างให้เป็นครูผู้ปฏิบัติการสอนทั้งหมด เพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไข

5. ควรมีการเปรียบเทียบการตัดสินใจของผู้บริหารที่มีการบริหารโรงเรียนโดยใช้หลักการบริหารแบบใช้โรงเรียนเป็นฐาน (SBM) กับหลักการบริหารโรงเรียนแบบหลักการบริหารทั่วไป

12. รายการอ้างอิง

จีรวรรณ พัฒนภักดี, 2550. **ปัจจัยที่สัมพันธ์กบพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ เขตพื้นที่การศึกษากรุงเทพมหานคร เขต 2**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีทุม.

ธงชัย สันติวงษ์, 2008. **แบบจำลองปทัสฐานการมีส่วนร่วมของวรูม และเยตตัน.** [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 12 กันยายน 2551 จาก: http://www.nrru.ac.th/article/leadership/page5.5.html/

ภาวนา วงสวาห์, 2541**. การตัดสินใจแบบมีส่วนร่วมของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร**. ปริญญานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.

ภัทรภร จิโรจวงศ์, 2542. **ศึกษาปัญหาการใช้อำนาจตัดสินใจสั่งการของผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงธนเหนือ-กลุ่มกรุงธนใต้.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2545. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ.

Dondero, Grace M, 1993. School – based Management, Teacher's Decisional Participation Levels,School Effectiveness, and Satisfaction. **Dissertation Abstracts International** (1993) : 1647-A

วิเคราะห์ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

CRITICAL ANALYSIS OF PROBLEMS IN THE ENFORCEMENT OFTHE ACT ON LIABILITY FOR INJURY CAUSED BY DEFECTIVE PRODUCTS, B.E. 2551 (2008)

จักรพงษ์ บุญอ่ำ

นักศึกษา หลักสูตรนิติศาสตรมหาบัณฑิต สาขา กฎหมายธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้จัดการฝ่ายกฎหมาย บริษัท สปอร์ตทรอน ฟู้ดแมทริกซ์ เอเชีย จำกัด

E-mail: jukrapong.b@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้ เป็นส่วนหนึ่งจากวิทยานิพนธ์ เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาในการบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มีวัตถุประสงค์มุ่งวิเคราะห์ถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการบังคับใช้กฎหมายดังกล่าว ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่ ยังไม่เคยปรากฏหลักเกณฑ์ในการตีความและพิจารณาทางการศาลมาก่อน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาเสนอแนวทางในการพิจารณา เพื่อลดปัญหา อุปสรรค ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมาย ด้วยวิธีการศึกษาข้อมูลจากการรวบรวมเอกสาร ตำรา วิทยานิพนธ์ คำพิพากษาของศาลและบทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลจากการศึกษาวิจัย พบปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนของบทบัญญัติหลายประการ เช่น การกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อคุ้มครองผู้เสียหายตามมาตรา 3 กรณีกฎหมายอื่น มีบทบัญญัติเฉพาะให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่าให้ใช้ตามกฎหมายนั้น ซึ่งจากสภาพข้อเท็จจริงแล้ว กฎหมายแต่ละฉบับมีบางมาตราให้ความคุ้มครองมากกว่า และบางมาตราให้ความคุ้มครองน้อยกว่าปะปนกันอยู่ ตัวอย่างเมื่อเปรียบเทียบกับพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 กำหนดจำนวนผู้ต้องรับผิดมากกว่า อาจกล่าวได้หรือไม่ว่า ให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่า แต่มีหลักเกณฑ์เหตุยกเว้นความรับผิดไว้กว้างกว่า และกำหนดประเภทของค่าเสียหายที่อาจใช้สิทธิเรียกร้องได้น้อยกว่าบทบัญญัติในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จึงเกิดปัญหาข้อพิจารณาว่าจะใช้หลักเกณฑ์ใดในการเปรียบเทียบกฎหมาย เพื่อนำไปปรับใช้ หรือหากจะเลือกใช้เฉพาะบทบัญญัติที่ให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่า จากกฎหมายแต่ละฉบับมาใช้ประกอบกัน ก็จะเกิดปัญหาต่อไปว่า กฎหมายแต่ละฉบับมีเกณฑ์การพิสูจน์ความรับผิดแตกต่างกัน อาจเกิดความสับสนแก่ผู้ใช้สิทธิฟ้องคดีในการนำสืบ จำเลยก็อาจหลงข้อต่อสู้ด้วยไม่ทราบว่า ศาลจะหยิบยกเอาบทบัญญัติจากกฎหมายฉบับใดมาบังคับให้ตนรับผิด และอาจก่อให้เกิดปัญหาความไม่เป็นธรรมได้ในที่สุด จึงควรบัญญัติให้ชัดเจนว่านำเรื่องใดมาใช้, กรณีนิยามคำว่า “สินค้าไม่ปลอดภัย” ตามมาตรา 4 อันมีเหตุเนื่องมาจากการกำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าไม่ถูกต้องและชัดเจนเพียงพอ ยังขาดความแน่นอนว่าจะให้ใช้อ้างอิงหลักเกณฑ์จากแหล่งใด จำต้องอาศัยแนวคำ

พิพากษาของศาล ซึ่งต้องใช้ระยะเวลาอีกยาวนาน และไม่สามารถนำมาใช้แก่สินค้าได้ทุกชนิดที่มีลักษณะแตกต่างกัน เกิดปัญหาแก่ผู้เกี่ยวข้องที่ไม่อาจปฏิบัติให้ถูกต้องได้ ควรนำหลักเกณฑ์ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 ว่าด้วยการควบคุมฉลากสินค้ามาบังคับโดยอนุโลม, กรณีนิยามคำว่า "ผลิต" ตามมาตรา 4 ให้หมายความถึง การคัดเลือก แบ่งบรรจุด้วย ส่งผลให้ผู้คัดเลือก แบ่งบรรจุ เกิดความรับผิดในฐานะผู้ผลิตสินค้า แม้ว่าโดยปกติธรรมดาแล้วไม่อาจทำให้สินค้าเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นมาได้ จึงไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง ควรพิจารณาตีความโดยไม่รวมถึงการคัดเลือกแบ่งบรรจุ ที่มิได้ทำให้สภาพ คุณลักษณะคุณภาพของสินค้าเปลี่ยนแปลงไปจากเดิม หรือทำให้สินค้าเกิดความไม่ปลอดภัย, กรณีนิยามคำว่า "ความเสียหาย" ตามมาตรา 4 ไม่รวมถึงความเสียหายต่อเสรีภาพ แต่มาตรา 11 ให้ผู้ได้รับความเสียหายสามารถใช้สิทธิเรียกร้องที่มีอยู่ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิดซึ่งรวมค่าเสียหายต่อเสรีภาพไว้ด้วย จึงมีปัญหาเป็นข้อสงสัยควรพิจารณาอยู่ว่า ความเสียหายต่อเสรีภาพจะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้หรือไม่ โดยอาศัยหลักเกณฑ์ของบทบัญญัติในลักษณะใด ซึ่งอาจเป็นช่องว่างหนึ่งในการให้ความคุ้มครองผู้เสียหาย ควรบัญญัติให้ความรับผิดครอบคลุมถึงความเสียหายต่อเสรีภาพไว้ให้ชัดเจน ผลจากการวิเคราะห์ถึงปัญหาได้เสนอแนวทางในการพิจารณาบางประการ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพแก่การบังคับใช้กฎหมาย ได้สมดังเจตนารมณ์

คำสำคัญ : สินค้าไม่ปลอดภัย ความรับผิดต่อสินค้า คุ้มครองผู้บริโภค การบังคับใช้

ABSTRACT

This article is excerpted from a thesis "Critical Analysis of Problems in the Enforcement of The Act on Liability for Injury Caused By Defective Products, B.E. 2551(2008)" centered round analyzing potential problems arising from enforcement of such legislation as it has been newly enacted and therefore there has none of jurisprudence given by the court toward an interpretation of its provisions. Findings from the study will help proposing the approach for applying the criteria and avoiding problems and obstacles involving in enforcement of such law. The study was carried out by documentary research where relevant documents such as textbooks, legal commentaries, articles, theses, the court's judgments and relevant provisions of laws were reviewed. Findings from the study indicated certain problems and vagueness such as minimum standards provided for protecting the injured person with respect to Section 3 that allows the provisions of other laws giving more protection to the injured person to be applied are still unclear to the extent definite criteria for comparing degree of protection have not been established as in each legislation, it may have either more or less favorable protection to the injured person. For instances, by comparing with Hazardous Material Act (No.3) B.E.2551 which places liability upon larger number of persons, whether it can be said that the latter piece of legislation gives more protection to the injured person while in the same Act, however, liability exceptions are broader and types of damages are more limited provided. The provisions of the Act on Liability for Injury Caused By Defective Products, B.E. 2551(2008) hence pose certain problems regarding which criteria will be applied for comparing such laws. If provisions of each relevant law giving better protection for the injured person were to be collectively chosen and

applied, further question will be arisen with respect to the fact that each law has different approaches in proving liability which may lead to uncertainty for practitioner; either those instituting the case to prove such liability or those defending the case in misleading about certain provisions to be applied by the court for holding them being liable for. This may ultimately give rise to unfair enforcement and hence substantially needs clearer provision as to which law shall be applied and how. Further, definition of "unsafe product" provided in Section 4 as resulted from incorrectness and inadequately certainty of designation of use, storage, warning or information related to such product, is not clear to which authority such requirements are referred. This needs some guideline from the court decision which will take certain period of time. It is also noted that this provision may not be applied to all products containing difference in nature. In order to avoid uncertainty, criteria under the Consumer Protection Act (No.2) B.E.2544 regarding control of label should be applied *mutatis mutandis*. Also, definition of "production" provided in Section 4 includes selection and re-packing although such process would not result in making the product to be unsafe. This has placed the seller who has selected or re-packed the product under liability as a manufacturer which is not in accordance with practical reality. Therefore, interpretation of the term "production" should not cover selection and re-packing which does not change the existing condition, property or quality of the product or does not make such product unsafe. Vagueness is also found in a definition of "damage" provided by Section 4 where damage to liberty is not included but Section 11 provides that the injured person is entitled to claim provided in the Civil and Commercial Code, Tort Chapter which actually includes damage to liberty. The question is then arisen on whether damage to liberty can be remedied under this law and on which criteria the provision is based. This may be seen as one of loopholes in providing protection to the injured person and it should be made clear that damage to liberty can be compensated. Findings from analysis of problems and approaches may help enhancing efficient enforcement of the law under concern in order to achieve its purpose.

KEYWORDS: Defective product, Product liability, Consumer protection, Enforcement

ปัจจุบัน สินค้าอุปโภคบริโภคได้เข้ามีบทบาทต่อชีวิตประจำวันของมนุษย์ในหลากหลายรูปแบบ อาจมีสินค้าบางชนิดที่ขาดความปลอดภัยอย่างเพียงพอ ไม่ว่าจะด้วยเหตุที่ผู้ผลิตจงใจเพื่อลดต้นทุนการผลิต ความประมาทเลินเล่อในกระบวนการผลิต การขาดเทคโนโลยีที่ใช้ในการผลิตอันเหมาะสม หรือด้วยเหตุปัจจัยอื่นๆ สินค้าที่ขาดความปลอดภัยเหล่านั้น อาจจะก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สินของประชาชนทั่วไป ความรับผิดต่อเกิดความเสียหายขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัยเหล่านั้น เป็นหน้าที่ของกฎหมายในการให้ความคุ้มครองเยียวยาผู้เสียหาย ให้ได้มาซึ่งการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรม

อุปสรรคสำคัญในการเยียวยาความเสียหาย อันเกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัยประการหนึ่ง เนื่องมาจากหลักกฎหมายความรับผิดที่มีอยู่เดิม ขาดความเหมาะสมและความสอดคล้องกับสภาพสังคมในปัจจุบัน ความรับผิดทางสัญญาซื้อขายสินค้า จำกัดสิทธิผู้ฟ้องคดีและผู้รับผิดต้องมีความสัมพันธ์ระหว่างคู่สัญญา (Doctrine of Privity) ทำให้เกิดปัญหาผู้เสียหายไม่อาจฟ้องผู้ผลิต ซึ่งไม่ใช่คู่สัญญาซื้อขายสินค้าให้รับผิดได้และผู้ได้รับ

ความเสียหายซึ่งไม่ได้เป็นผู้ซื้อสินค้าไม่อาจใช้สิทธิเรียกร้องในลักษณะนี้ได้ ในขณะที่การฟ้องร้องคดีตามลักษณะละเมิดที่แม้ไม่จำกัดสิทธิเรียกร้องเฉพาะคู่สัญญาซื้อขาย แต่ทฤษฎีความผิด (Theory of Fault) (สุษม ศุภนิตย์, 2532) ที่ใช้เป็นหลักทั่วไปในความรับผิดทางละเมิด ทำให้เกิดปัญหาตกเป็นภาระแก่ผู้เสียหายในการพิสูจน์ว่าผู้ผลิตจงใจหรือประมาทเลินเล่อในการผลิตขั้นตอนใด ซึ่งจากสภาพการผลิตสินค้าในปัจจุบันเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทต่อกระบวนการผลิตสินค้าในเชิงอุตสาหกรรมมากขึ้น ความสามารถของผู้เสียหายในการจะเข้าถึงข้อมูลและเทคนิคที่ใช้ในการผลิตสินค้า จึงเกิดขึ้นได้ยากและอาจไม่สามารถพิสูจน์ได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนด ส่งผลให้ผู้เสียหายอาจไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นธรรมในที่สุด

แนวคิดเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรค มีการพัฒนาหลักกฎหมายมาอย่างต่อเนื่อง ด้วยการนำหลักความรับผิดโดยเคร่งครัด (Strict Liability) (ไพจิตร ปุญญพันธุ์, 2548) ให้ผู้มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายรับผิด แม้ไม่จงใจหรือประมาทเลินเล่อ นำมาเป็นเครื่องมือหนึ่ง ที่ใช้ในกฎหมายว่าด้วยความรับผิดในสินค้าไม่ปลอดภัย (Product Liability) ซึ่งออกแบบมาเพื่อแก้ไขอุปสรรคต่อการชดใช้เยียวยาผู้ได้รับความเสียหายจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน หลายประเทศได้บัญญัติกฎหมายว่าด้วยความรับผิดในสินค้าไม่ปลอดภัยมาบังคับใช้โดยตรงรวมทั้งประเทศไทย

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ถูกตราขึ้นมาบังคับใช้เพื่อให้มีลักษณะเป็นกฎหมายว่าด้วยความรับผิดในสินค้าไม่ปลอดภัย (Product Liability) เหมือนในต่างประเทศ เพื่อแก้ไขปัญหาอุปสรรคในการเรียกร้องค่าเสียหายที่มีอยู่เดิมโดยมีลักษณะสำคัญหลายประการ กล่าวคือ ความใหม่ของกฎหมายที่บัญญัติขึ้นมา ยังไม่เคยปรากฏแนวทางการพิจารณาทางการศาลมาก่อน มีความแปลกด้วยการบัญญัติหลักการทางกฎหมายและวางหลักเกณฑ์ความรับผิดไว้ แตกต่างไปจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะซื้อขายและละเมิด ด้วยการสร้างกลไกทางกฎหมายที่เอื้อต่อการใช้สิทธิเรียกร้องดำเนินคดีโดยผู้เสียหายตลอดจนกำหนดค่าเสียหายในรูปแบบใหม่หลายประการ มีความกว้างขวางของขอบเขต ในการบังคับแก่สินค้าแทบทุกชนิดในท้องตลาด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการเปลี่ยนแปลงในภาคอุตสาหกรรมการผลิต และการจัดจำหน่ายของประเทศ โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อการตีความทางการศาลของไทย ต่อการใช้สิทธิเรียกร้องดำเนินคดีอันเกิดจากการบริโภคสินค้าที่ไม่ปลอดภัย จึงมีความจำเป็นสมควรทำการศึกษาวิเคราะห์ ถึงปัญหาจากการบังคับใช้เพื่อประโยชน์ต่อการศึกษากฎหมาย

บทความนี้ เป็นส่วนหนึ่งในวิทยานิพนธ์ นิติศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม พ.ศ. 2552 เรื่อง วิเคราะห์ปัญหาการบังคับใช้พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

วัตถุประสงค์ของบทความนี้ เพื่อศึกษาการตีความบทบัญญัติและวิเคราะห์ถึงปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากการใช้บังคับตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ เพื่อนำความรู้ที่ได้ มาเสนอแนวทางในการพิจารณา เพื่อลดปัญหาอุปสรรค และก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบังคับใช้กฎหมายสมดังเจตนารมณ์

จากการศึกษา พบปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นจากความไม่ชัดเจนของบทบัญญัติหลายประการ กล่าวคือ

1. การกำหนดเป็นมาตรฐานขั้นต่ำในการให้ความคุ้มครองผู้เสียหาย ตามมาตรา 3 บัญญัติว่า “ในกรณีที่มีกฎหมายใด บัญญัติเรื่องความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไว้โดยเฉพาะ ซึ่งให้ความคุ้ม

ครองผู้เสียหายมากกว่าที่กำหนดในพระราชบัญญัตินี้ ให้บังคับตามกฎหมายนั้น" ประเด็นที่ควรพิจารณา คือ การใช้หลักเกณฑ์ใดพิจารณาว่าผู้เสียหายได้รับความคุ้มครองมากกว่า เนื่องจาก กฎหมายอื่นที่มีบทบัญญัติให้ความคุ้มครองผู้บริโภคแต่ละฉบับนั้น บางมาตราให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่าที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติฉบับนี้ ในขณะที่อาจมีบางมาตราให้ความคุ้มครองผู้เสียหายน้อยกว่า ตัวอย่างเช่น

พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 กำหนดสายของผู้ต้องรับผิดไว้ตาม มาตรา 63 คือ "ผู้ผลิต ผู้นำเข้า ผู้ขนส่ง หรือผู้มีไว้ในครอบครอง ซึ่งวัตถุอันตรายต้องรับผิดชอบ เพื่อการเสียหายอันเกิดแก่วัตถุอันตรายที่อยู่ในครอบครองของตน เว้นแต่จะพิสูจน์ได้ว่าความเสียหายนั้นเกิดแต่เหตุสุดวิสัยหรือเกิดเพราะความผิดของผู้ต้องเสียหายนั้นเอง.. " และให้ผู้ขาย ผู้ส่งมอบ ร่วมรับผิดตามมาตรา 64 "ผู้ขายหรือผู้ส่งมอบวัตถุอันตรายให้กับบุคคลใด ต้องรับผิดชอบเพื่อการเสียหายของบุคคลดังกล่าว อันเกิดแต่วัตถุอันตรายนั้น …" โดยให้รวมไปถึงนายจ้างและเจ้าของ ตามมาตรา 65 "นายจ้าง ตัวการ ผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าของกิจการ ต้องร่วมรับผิดในผลแห่งละเมิดที่บุคคลตามมาตรา 63 หรือมาตรา 64 ได้กระทำไปในการทำงานให้แก่ตน ..." ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้เสียหายมีทางเลือกใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายได้จากผู้ต้องรับผิดจำนวนหลายราย

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ในมาตรา 5 บัญญัติสายผู้ต้องรับผิดคือ "ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย..."

ในมาตรา 4 ให้นิยามคำว่า "ผู้ประกอบการ" หมายความว่า " (1) ผู้ผลิต หรือผู้ว่าจ้างให้ผลิต ,(2) ผู้นำเข้า, (3) ผู้ขายสินค้าที่ไม่สามารถระบุตัวผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิต หรือผู้นำเข้าได้, (4) ผู้ซึ่งใช้ชื่อ ชื่อทางการค้า เครื่องหมายการค้า เครื่องหมาย ข้อความหรือแสดงด้วยวิธีใดๆ อันมีลักษณะที่จะทำให้เกิดความเข้าใจได้ว่าเป็นผู้ผลิต ผู้ว่าจ้างให้ผลิตหรือผู้นำเข้า" ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ผู้ต้องรับผิดหลัก คือ ผู้ผลิต ผู้นำเข้า และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือแสดงตนในลักษณะดังกล่าว โดยกำหนดจำนวนผู้ต้องรับผิดไว้น้อยรายกว่าที่บัญญัติในพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551

เมื่อเปรียบเทียบบทบัญญัติ จึงอาจกล่าวได้หรือไม่ว่า ในเรื่อง ผู้ต้องรับผิด ตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่า

ในเรื่อง ประเภทค่าเสียหายที่ผู้เสียหายอาจใช้สิทธิเรียกร้องได้ ตามพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 ไม่ได้บัญญัติค่าเสียหายไว้ให้แตกต่างไปจากที่บัญญัติในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ในมาตรา 11 บัญญัติให้ผู้เสียหายมีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ค่าเสียหายทางจิตใจ ตามมาตรา 11(1) และค่าเสียหายเชิงลงโทษ ตามมาตรา 11(2) ด้วย

เมื่อเปรียบเทียบบทบัญญัติ จึงอาจกล่าวได้หรือไม่ว่า ในเรื่อง ประเภทของค่าเสียหายที่อาจเรียกร้องได้ พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 ให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่า บทบัญญัติในพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551

พระราชบัญญัติ วัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 มาตรา 63 กำหนดเหตุยกเว้นความผิดไว้ 2 กรณี คือ เพราะเหตุสุดวิสัย หรือเพราะความผิดของผู้ต้องเสียหายเอง

พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 บัญญัติไว้ในมาตรา 7 " ผู้ประกอบการไม่ต้องรับผิดต่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หากพิสูจน์ได้ว่า (1) สินค้านั้นมิได้เป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย (2) ผู้เสียหายได้รู้อยู่แล้วว่าสินค้านั้นเป็นสินค้าที่ไม่ปลอดภัย หรือ (3) ความเสียหายเกิดขึ้นจากการใช้ หรือการเก็บรักษาสินค้าไม่ถูกต้อง ตามวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าที่ผู้ประกอบการได้กำหนดไว้อย่างถูกต้องและชัดเจนตามสมควรแล้ว"

มีข้อน่าสังเกตว่าข้อ (2) และ (3) อาจเทียบเคียงได้กับกรณีความเสียหายเกิดขึ้นจากความผิดของผู้เสียหายนั้นเอง และแม้ความเสียหายเกิดขึ้นจากเหตุสุดวิสัย ก็ไม่ถือเป็นเหตุหลุดพ้นของผู้ต้องรับผิด

เมื่อเปรียบเทียบบทบัญญัติ ซึ่งมีลักษณะเหตุยกเว้นความรับผิดไว้แตกต่างกัน อาจพิจารณาได้หรือไม่ว่าบทบัญญัติในพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 มีเหตุยกเว้นความรับผิดไว้กว้างกว่า และให้ความคุ้มครองผู้เสียหายน้อยกว่าบทบัญญัติ ในพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551

จากการเปรียบเทียบบทบัญญัติข้างต้น จึงมีปัญหาข้อสงสัยอยู่ว่า จะนำหลักเกณฑ์ใดมาใช้พิจารณา ปัญหาดังกล่าวอาจจะส่งผลในการดำเนินคดีทางศาล เนื่องจากทางปฏิบัติในการฟ้องคดีแพ่ง ผู้ฟ้องคดีต้องกล่าวหาว่าผู้ประกอบการกระทำผิดตามลักษณะที่กำหนดไว้ในกฎหมายฉบับใด ผู้เสียหายจึงต้องเลือกใช้กฎหมายที่ประสงค์จะให้ศาลบังคับให้ตั้งแต่เริ่มต้นฟ้องคดี เพื่อตนจะได้พิสูจน์ตามเงื่อนไขที่กฎหมายฉบับนั้นกำหนดไว้ แต่หากผู้เสียหายลังเล หรือประสงค์จะใช้สิทธิตามกฎหมายอีกฉบับหนึ่งที่ตนคาดเห็นว่าให้ความคุ้มครองผู้เสียหายมากกว่า แต่ไม่สามารถพิสูจน์ได้ตามเงื่อนไขที่กฎหมายฉบับนั้นกำหนดไว้ ผู้เสียหายก็อาจจะเสียสิทธิ ไม่ได้รับความคุ้มครองตามเงื่อนไขของกฎหมายฉบับใดเลย ดังนั้น บทบัญญัติมาตรานี้ จึงมีข้อควรพิจารณาว่าจะเกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมสมดังเจตนาหรือไม่

มีข้อสังเกตประการหนึ่งว่า การยกกฎหมายที่เป็นคุณแก่ผู้เสียหายมากกว่ามาบังคับใช้ โดยทั่วไปจะระบุ

ไว้อย่างชัดเจนว่าใช้สำหรับกรณีใด เช่น บทบัญญัติเรื่อง อายุความ ตาม ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 448 วรรคท้ายบัญญัติว่า "..ถ้าเรียกร้องค่าเสียหายในมูลอันเป็นความผิดมีโทษตามกฎหมายลักษณะอาญา และมีกำหนดอายุความทางอาญายาวกว่าที่กล่าวมานั้นไซร้ ท่านให้เอาอายุความที่ยาวกว่านั้นมาบังคับ" บทบัญญัติดังกล่าว จึงมีความไปได้ที่จะก่อให้เกิดความสับสน และปัญหาในการพิจารณาตีความและบังคับใช้

มีข้อพิจารณาว่า หากจะนำเฉพาะมาตราของกฎหมายฉบับใดที่เป็นคุณแก่ผู้เสียหายมากกว่ามาใช้ประกอบกัน จะสามารถบังคับใช้ได้หรือไม่โดยเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย อาจนำพระราชบัญญัติวัตถุอันตราย (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2551 มาตรา 65 มาใช้เพื่อบังคับแก่นายจ้างของผู้ทำละเมิดด้วย และนำบทบัญญัติตามพระราชบัญญัติความรับผิดที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มาตรา 5 ให้ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมรับผิดต่อผู้เสียหาย... ไม่ว่าความเสียหายนั้นจะเกิดจากความจงใจหรือประมาทเลินเล่อของผู้ประกอบการหรือไม่ก็ตาม กรณีดังกล่าวจะสามารถทำได้หรือไม่

ซึ่งหากใช้บังคับตามลักษณะดังกล่าว จะส่งผลสำคัญอย่างน้อย 2 ประการ คือ

ประการแรก ความเห็นทางกฎหมาย ในการเลือกใช้บทบัญญัติใด ถือว่าเป็นประโยชน์ต่อผู้เสียหายมากกว่า

อาจไม่ได้ข้อยุติในการพิจารณาของศาลชั้นต้น เนื่องจากเป็นการใช้ดุลพินิจต่อปัญหาในข้อกฎหมายมิใช่ปัญหาในข้อเท็จจริง ซึ่งคู่ความที่มีส่วนได้เสียก็อาจจะส่งให้ศาลสูงตีความปัญหาดังกล่าวได้ ทำให้คดีเกิดความล่าช้าไม่สมเจตนารมณ์ต่อการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค

ประการที่สอง ปัญหาความเป็นธรรมต่อผู้ต้องรับผิด ผู้กระทำความผิดไม่ว่าโดยเจตนาหรือไม่ก็ตาม หลักสำคัญ คือ ผู้กระทำสมควรได้รับสิทธิขั้นพื้นฐาน เพื่อรับรู้ว่าตนได้กระทำความผิดตามกฎหมายลักษณะใด และควรจะเกิดความรับผิดอย่างไร เพื่อที่ตนจะได้ใช้สิทธิต่อสู้คดีได้อย่างถูกต้อง หากแม้ขณะที่ตนกระทำความผิด ยังไม่สามารถรู้ได้ว่าจะต้องรับผิดภายใต้ขอบเขตเพียงใด แล้วแต่ว่าศาลจะยกมาตราไหน จากกฎหมายฉบับใด มาผสมผสานใช้บังคับแก่ความผิดนั้น อาจทำให้เกิดข้อสงสัยได้ว่ากฎหมายขาดความชัดเจน แน่นอนและเป็นธรรม

จากเหตุผลและข้อเท็จจริงดังกล่าว จึงมีข้อควรพิจารณาในการตีความให้ชัดเจนว่า ให้นำเรื่องใด มาจากกฎหมายอื่นที่มีบทบัญญัติให้ความคุ้มครองผู้เสียหายจากสินค้าไม่ปลอดภัยเป็นการเฉพาะมาใช้แก่กรณี เช่น เรื่องจำนวนผู้ต้องรับผิด เหตุยกเว้นความรับผิดของผู้ประกอบกสน ประเภทของค่าเสียหายที่มีสิทธิเรียกร้อง เป็นต้น เพื่อให้บรรลุสมดังเจตนารมณ์ในการบังคับใช้บทบัญญัติ อย่างไรก็ดี หลักการดังกล่าวเป็นแนวคิดในการกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำที่ส่งผลดีต่อการคุ้มครองผู้บริโภคในอนาคต จึงสมควรทำการศึกษาวิจัยต่อไปถึงการกำหนดบทบัญญัติที่ชัดเจนและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติแก่ผู้เสียหายได้อย่างแท้จริง

2. คำเตือนและฉลากสินค้า จากนิยามคำว่า “สินค้าไม่ปลอดภัย” ในมาตรา 4 บัญญัติถึงสาเหตุที่ทำให้สินค้าไม่ปลอดภัยประการหนึ่ง คือ ไม่ได้กำหนดวิธีใช้ วิธีเก็บรักษา คำเตือน หรือข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ไว้ให้ถูกต้องและชัดเจนตามสมควร ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวมิได้ให้รายละเอียดของหลักเกณฑ์ว่า ต้องระบุแค่ไหนเพียงใด สำหรับสินค้าที่มิได้มีบรรจุภัณฑ์ให้ระบุรายละเอียดได้ จะมีวิธีการอย่างไร หรือให้ใช้อ้างอิงจากหลักเกณฑ์ของหน่วยงานใด จำต้องอาศัยแนวคำพิพากษาของศาล โดยต้องเกิดคดีฟ้องร้องเรื่องดังกล่าวของสินค้าแต่ละชนิด ซึ่งมีลักษณะแตกต่างกัน อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ผลิตที่ไม่สามารถดำเนินการให้ถูกต้องได้

จากการตรวจสอบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง พบว่า พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2544 บัญญัติหลักเกณฑ์ให้ความคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านฉลากสินค้า ตามมาตรา 30 “ ให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงานและสินค้าที่สั่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก …” โดยระบุรายละเอียดไว้ใน มาตรา 31 “ ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมีลักษณะดังต่อไปนี้ (1) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า (2) ต้องระบุข้อความดังต่อไปนี้ …”

จึงควรพิจารณาตีความบทบัญญัติดังกล่าว ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าว สำหรับเป็นมาตรฐานขั้นต่ำเพื่อความเข้าใจที่ตรงกันของฝ่ายที่เกี่ยวข้องและสามารถที่จะปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้อง ซึ่งก็มีข้อน่าสังเกตว่าหากแนวทางคำวินิจฉัยของศาลมิได้สอดคล้องไปตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวแล้ว บทบัญญัติดังกล่าวจะเกิดประโยชน์ในการใช้บังคับอีกต่อไปหรือไม่ อย่างไรก็ดี การป้องกันปัญหานี้ในอนาคต สมควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อกำหนดแนวทางรายละเอียดในการใช้ครอบคลุมแก่สินค้า จำแนกตามหมวดหมู่สินค้าที่มีลักษณะแตกต่างกันทางกายภาพ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นมาตรฐาน

3. นิยามศัพท์ที่ไม่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงบางประการ นิยามคำว่า "ผลิต" ตามมาตรา 4 หมายความว่า "ทำ ผสม… คัดเลือก แบ่งบรรจุ...รวมถึงการกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน" โดยมิได้มีข้อยกเว้นตามสภาพทางการค้า ตัวอย่างเช่น ผู้จับปลาจากแหล่งน้ำตามธรรมชาติมาขาย และแม่ค้าคนกลางซื้อปลามาขายต่อ โดยทำการคัดเลือก แบ่งบรรจุใส่ถุง ก็จะถือเป็นการผลิต แม้จะเป็นการกระทำเพื่อขายตามปกติธรรมดา และไม่อาจทำให้สินค้าเกิดความไม่ปลอดภัยขึ้นได้ ส่งผลให้แม่ค้าผู้คัดเลือก แบ่งบรรจุใส่ถุง เกิดความรับผิดในฐานะผู้ผลิตสินค้าโดยไม่สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง จึงมีข้อควรพิจารณาในการตีความโดยไม่ควรรวมถึงการคัดเลือก แบ่งบรรจุตามสภาพการค้าปกติ ซึ่งมิได้มีผลทำให้สภาพ ลักษณะ คุณภาพ ของสินค้าเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมหรือทำให้สินค้าเกิดความไม่ปลอดภัย และทั้งนี้ สมควรทำการศึกษาวิจัย ถึงขอบเขตของนิยามคำว่า "ผลิต" ที่เหมาะสมกับข้อเท็จจริงของสภาพสังคมไทย โดยคำนึงถึงการรักษาสมดุลผลประโยชน์ระหว่างการคุ้มครองผู้เสียหายและความเป็นธรรมต่อผู้ประกอบการ

4. ความเสียหายต่อเสรีภาพ จากนิยามคำว่า "ความเสียหาย " ตามมาตรา 4 หมายความว่า "ความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัยไม่ว่าจะเป็นความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัย จิตใจ หรือทรัพย์สิน ทั้งนี้ไม่รวมถึงความเสียหายต่อตัวสินค้าที่ไม่ปลอดภัยนั้น" ซึ่งไม่รวมถึงความเสียหายต่อเสรีภาพ โดยมาตรา 5 บัญญัติสอดรับกันว่า "ผู้ประกอบการทุกคนต้องร่วมกันรับผิดต่อผู้เสียหายในความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย ..." จึงมีข้อน่าสงสัยว่า เมื่อความเสียหายต่อเสรีภาพไม่อยู่ภายใต้นิยามตามมาตรา 4 ผู้ประกอบการจะต้องร่วมกันรับผิดต่อผู้เสียหายแก่เสรีภาพตามมาตรา 5 หรือไม่ ตัวอย่าง เช่น ผู้ได้รับความเสียหายต่อเสรีภาพเนื่องจากติดค้างอยู่ในลิฟท์โดยสาร จะได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้หรือไม่

สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายตามมาตรา 11 บัญญัติว่า "นอกจากค่าสินไหมทดแทนเพื่อละเมิดตามที่กำหนดไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ศาลมีอำนาจกำหนดค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหาย..."

ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิดได้รับรองค่าเสียหายต่อเสรีภาพไว้ในมาตรา 420 โดยบัญญัติว่า "ผู้ใด จงใจหรือประมาทเลินเล่อทำต่อบุคคลอื่น โดยผิดกฎหมาย ให้เขาเสียหาย … เสรีภาพก็ดี ท่านว่า ผู้นั้น ทำละเมิด จำต้องใช้ ค่าสินไหมทดแทน เพื่อการนั้น" ข้อควรพิจารณาต่อไปคือ สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายต่อเสรีภาพตามพระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 จะสามารถทำได้หรือไม่ โดยอาศัยบทบัญญัติใด

หากพิจารณานำความเสียหายต่อจิตใจ ตามมาตรา 4 มาปรับใช้ได้หรือไม่ อาจแยกได้ใน 2 แนวทางคือ แนวทางที่หนึ่งคือ ผู้เสียหายต่อเสรีภาพก็ได้รับความทุกข์ทรมาน ความหวาดกลัววิตกกังวล ความเศร้าโศก หรือความเสียหายต่อจิตใจที่มีลักษณะทำนองเดียวกัน โดยมิพักต้องคำนึงว่าจะมีลักษณะชื่อเรียกอย่างไร อาจพิจารณาได้หรือไม่ว่า ผู้เสียหายต่อเสรีภาพควรจะได้รับความเสียหายทางจิตใจแล้ว อย่างไรก็ดี ในกรณีนี้ มีเงื่อนไขว่า ผู้ใช้สิทธิเรียกร้องค่าเสียหายทางจิตใจ จะต้องได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย สุขภาพ อนามัยด้วย จึงจะได้รับการคุ้มครอง ตามมาตรา 11(1)

แนวทางที่สองคือ ในลักษณะของแนวคิด ความเสียหายต่อเสรีภาพถูกบัญญัติให้เป็นความเสียหายอีกประเภทหนึ่งที่แตกต่างไปจากความเสียหายทางจิตใจอย่างชัดเจน รวมทั้งแตกต่างไปจากความเสียหายประเภทอื่นๆ โดยได้รับการบัญญัติรับรองไว้ ทั้งในกฎหมายรัฐธรรมนูญหลายมาตรา เช่น มาตรา 4 มาตรา 27 มาตรา 28 และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 420

ในลักษณะตามคำพิพากษาของศาลไทย ได้วินิจฉัยรองรับความรับผิดในการละเมิดต่อเสรีภาพไว้อย่างชัดเจน เช่น ตามแนวคำพิพากษาฎีกาที่ 2253/2539 ส่วนค่าเสียหายทางจิตใจ ศาลไทยได้วินิจฉัยแตกต่างกันไว้หลายแนวทาง ส่วนใหญ่เรียกเป็นค่าเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงิน เช่น คำพิพากษาฎีกาที่ 789/2502 , 247/2538 แต่โดยรวมแล้วก็ไม่มีคำวินิจฉัยใดตีความว่าความเสียหายต่อเสรีภาพเป็นความเสียหายที่มีลักษณะเช่นเดียวกับความเสียหายทางจิตใจ ซึ่งจากการตีความดังกล่าว จึงน่าจะพิจารณาได้หรือไม่ว่า ความเสียหายต่อเสรีภาพและความเสียหายต่อจิตใจจะมีความแตกต่างกันและน่าจะไม่อยู่ในความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ และเกิดเป็นข้อสงสัยอยู่ว่าอาจเป็นช่องว่างประการหนึ่งในการคุ้มครองผู้ได้รับความเสียหาย

จากการตรวจสอบกฎหมายในต่างประเทศว่าด้วยความรับผิดในสินค้าไม่ปลอดภัย เช่น แนวทางตาม EC DIRECTIVE 85/374/EEC ของสหภาพยุโรป RESTAEMENT (SECOND) OF TORTS, RESTATEMENT (THIRD) OF TORTS ของประเทศสหรัฐอเมริกา และ THE PRODUCT LIABILITY LAW (LAW No.85, 1994) ของประเทศญี่ปุ่น ก็ไม่พบว่ามีบทบัญญัติในเรื่องดังกล่าวไว้ จึงเป็นข้อน่าสังเกตประการหนึ่ง ที่อาจเป็นไปได้หรือไม่ว่า กฎหมายว่าด้วยความรับผิดในสินค้าไม่ปลอดภัย ไม่ประสงค์จะให้เกิดความรับผิดในความเสียหายต่อเสรีภาพ อันผู้ได้รับความเสียหายจะต้องใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมายฉบับอื่นต่อไป

แต่ด้วยเหตุผล เพื่อไม่ให้เกิดช่องว่างในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคและไม่สร้างความสับสนในการปฏิบัติตามบทบัญญัติ จึงควรจะบัญญัติไว้ให้ชัดเจนว่าความเสียหายต่อเสรีภาพอยู่ภายใต้บังคับของกฎหมายฉบับนี้ อย่างไรก็ดี ความเสียหายต่อเสรีภาพมีลักษณะที่ยากต่อการคาดคำนวณความเสียหาย จำต้องกำหนดลักษณะ ขอบเขตและการพิสูจน์ที่ชัดเจน จึงสมควรทำการศึกษาวิจัย ในการกำหนดเงื่อนไขให้เหมาะสมแก่ลักษณะของความเสียหาย

ผลจากการศึกษาวิเคราะห์ในบทความนี้ แสดงให้เห็นว่า พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ. 2551 มีข้อควรพิจารณาบางประการ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาในการบังคับใช้ ซึ่งหลักการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคตามกฎหมายฉบับนี้ จะเกิดประสิทธิภาพและอรรถประโยชน์สูงสุด หากมีบทบัญญัติที่ชัดเจน และกำหนดแนวทางการพิจารณาที่เหมาะสม

รายการอ้างอิง

ไพจิตร ปุญญพันธุ์, 2544. **คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด**. พิมพ์ครั้งที่ 11 แก้ไขเพิ่มเติม. กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.

สุษม ศุภนิตย์, 2544. **คำอธิบายกฎหมายความรับผิดในผลิตภัณฑ์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____, 2544. **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.

อนันต์ จันทรโอภากร, 2544. **การวิจัยเชิงกฎหมายเปรียบเทียบเรื่อง กฎหมายว่าด้วยความรับผิดเพื่อความเสียหายอันเกิดจากสินค้าที่ขาดความปลอดภัย**. เสนอต่อที่ประชุมนิติศาสตร์แห่งชาติ ครั้งที่ 2.

สภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1

THE CURRENT STATE AND PROBLEMS OF THE INTERNAL QUALITY ASSURANCE IN EDUCATION OF BASIC EDUCATION SCHOOLS (LEVEL 3-4) UNDER THE RESPONSIBILITY OF PHRA NAKHON SI AYUTTHAYA EDUCATIONAL SERVICE AREA OFFICE 1

วันเพ็ญ แก้วไสว

หัวหน้างานประกันคุณภาพ โรงเรียนไทยอโยธยาบริหารธุรกิจ

E-mail : pen-nut_tab @hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงานและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 การดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา 8 ด้าน และเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการประกันคุณภาพภายใน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา และประเภทของสถานศึกษา กลุ่มตัวอย่างได้แก่ สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ขนาดใหญ่พิเศษ ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก จำนวน 63 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 189 คน ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการหรือครูหัวหน้าฝ่ายวิชาการ และครูที่เป็นกรรมการและเลขานุการประกันคุณภาพภายใน เลือกมาใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกเป็น 8 ด้าน จำนวน 53 ข้อ การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มีค่า IOC ระหว่าง 0.67 – 1.00 และค่าความเชื่อมั่นโดยการหาค่าแอลฟ่าตามวิธีของครอนบาคมีค่าอยู่ระหว่าง 0.844 – 0.984 สถิติที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test และ F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้ Scheffe's test กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า สภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับน้อย เมื่อเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก ส่วนปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในสถานศึกษาขนาดใหญ่อยู่ในระดับน้อยกว่าสถานศึกษาขนาดเล็ก สำหรับการเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่มตัวอย่างสถานศึกษารัฐบาลมีระดับการปฏิบัติมากกว่าสถานศึกษาเอกชน

ส่วนระดับปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกลุ่มตัวอย่างสถานศึกษารัฐบาลมีระดับปัญหาน้อยกว่าสถานศึกษาเอกชน

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4

ABSTRACT

The objective of this research are to investigate current states and problems in operation concerning the internal quality assurance in education of basic schools (levels 3-4), all of the schools are under the responsibility of Phra Nakhon Si Ayutthaya Education Service Area Office 1. The operation of the internal quality assurance for school can be classified into 8 elements. The study also compares circumstances and problems of schools with different size and the types. These samples are from school leveling from basic education school (levels 3-4), all of which are under the responsibility of Phra Nakhon Si Ayutthaya Educational Service Area Office 1. The sizes of the schools range from extra-large, and large, to medium and small. Total number of the schools is 63, the person answer the questionnaire is 189, and the person answer the questionnaire are the directors, the assistance directors or the head teachers of academic departments, and teachers who are committee members and secretaries for the internal quality assurance in education for schools. The stratified random sampling method is employed and the questionnaires, which are implemented by the researcher according to the operation for the internal quality assurance in education for school, are used as a tool. There are 53 questions in the questionnaires and they cover all 8 elements. The quality of the tool is measured by referring to the index of consistency, in this case the IOC is between 0.67 – 1.00. The reliability of each question is examined according to Cronbach method, in this case the Cronbach's alpha is between 0.884 – 0.984. The statistics used for the research are percentage, average, standard deviation, t-test, and F-test where the statistical significant level is .05

The results indicate that the current states of the internal quality assurance in education of the sample are at a high level, the problems of the internal quality assurance in education are low level. When comparing according to the sizes, there are more operations on the internal quality assurance in education in the larger-sized school than in the smaller-sized school. For the problems concerning the internal quality assurance in education, there are fewer problems in the larger-sized school than in the smaller-sized school. When comparing between public and private academic institutes, there are more operations on the internal quality assurance in education in public school than in the private institutes. However, there are fewer problems in the public school than in the private school.

KEYWORDS: Internal quality assurance**,** Basic education school (Levels 3-4)

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โลกในปัจจุบันเป็นยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วจึงจำเป็นที่แต่ละประเทศต้องเรียนรู้ในการปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา และเตรียมพร้อมที่จะเผชิญกับความท้าทายจากกระแสโลก โดยปัจจัยสำคัญที่จะเผชิญการเปลี่ยนแปลงและความท้าทายดังกล่าวได้ คือ การพัฒนาคุณภาพการศึกษาซึ่งเป็นเรื่องที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมุ่งพัฒนาคนไทยให้มีศักยภาพอย่างเต็มที่ เป็นคนที่รู้จักคิดวิเคราะห์ แก้ปัญหา มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ รู้จักเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว มีจริยธรรม คุณธรรม รู้จักพึ่งตนเอง และสามารถดำรงตนอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข (สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ, 2545 : บทนำ)

การพัฒนาคุณภาพการศึกษาของไทยต้องเริ่มจากสถานศึกษาทุกแห่งดำเนินการพัฒนาคุณภาพของตนเองก่อนโดยมีการประกันคุณภาพภายในให้เป็นหนึ่งในกระบวนการบริหารและการจัดการเรียนการสอนของสถานศึกษา ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา การประกันคุณภาพภายในจึงเป็นงานสำคัญของสถานศึกษาที่ดำเนินการโดยสถานศึกษาเพื่อเป็นการรับรองคุณภาพของผู้เรียนและพัฒนาไปสู่สังคมโดยรวม โดยเฉพาะการศึกษาขั้นพื้นฐานเป็นกลไกสำคัญในการวางรากฐานทางการศึกษาให้กับผู้เรียน โดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง ดี และมีสุขอันเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป การจัดการศึกษาไทยที่ผ่านมาไม่ได้ให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเพียงพอ ทำให้การศึกษาไทยอยู่ในภาวะวิกฤตทั้งในเชิงปริมาณคุณภาพ ประสิทธิภาพ และไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนและสังคม

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 หมวด 6 กำหนดไว้ในมาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง และในมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2545 : 29-30)

ด้วยเหตุผลดังกล่าวสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องได้รับการประเมินอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ เพราะระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกสำคัญที่ทำให้สถานศึกษามีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง บนหลักการที่ให้บุคลากรทุกฝ่ายได้มีส่วนร่วม เป้าหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา คือ สถานศึกษาได้รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนเป็นคนเก่ง ดี และมีสุขอันเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และปฐมวัย พ.ศ. 2544 กำหนดให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา เพื่อสร้างความมั่นใจแก่ผู้เกี่ยวข้องว่าผู้เรียนทุกคนจะได้รับการศึกษาที่มีคุณภาพจากสถานศึกษา เพื่อพัฒนาความรู้ ความสามารถ และคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดใน

หลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานอย่างเต็มศักยภาพ ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังนี้

1) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2) การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4) การดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
6) การประเมินคุณภาพการศึกษา
7) การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8) การผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้บริหารสถานศึกษาจึงมีโอกาสในการตัดสินใจ การใช้ทรัพยากร และการจัดกิจกรรมทางการศึกษาให้เป็นไปตามความต้องการของสถานศึกษาเอง เพื่อสร้างระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน มีขั้นตอนในการตรวจสอบผลการดำเนินงาน ซึ่งสถานศึกษาจะมีความคล่องตัวในการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา เพื่อสร้างคุณภาพตามหลักสูตรที่กำหนดไว้และสังคมมีความต้องการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา ย่อมทำให้สังคมได้รับความพอใจ ซึ่งการสร้างคุณภาพของผู้เรียนสถานศึกษาต้องมีการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง มีข้อมูลที่ใช้ในการพัฒนาคุณภาพงาน มีวิสัยทัศน์ ภารกิจ มีการวางแผนพัฒนาคุณภาพ แต่ขณะเดียวกันในการปฏิบัติจริงย่อมมีอุปสรรคที่จะทำให้การดำเนินงานติดขัดหรือไม่สะดวก ซึ่งปัญหาและอุปสรรคดังกล่าวอาจเหมือนหรือแตกต่างกันขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อม หรือบริบทของแต่ละสถานศึกษา ซึ่งอาจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จ หรือล้มเหลวได้ แต่สถานศึกษาจะต้องดำเนินงานและพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้เป็นไปตามหมวด 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 อย่างชัดเจนและต่อเนื่องสม่ำเสมอ จึงนับได้ว่าเป็นการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษานั่นเอง

ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาซึ่งถือว่าเป็นหัวใจหลักในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทุกสถานศึกษาต้องสนองนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา ตามหมวด 6 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 โดยนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในกระบวนการบริหารเพื่อดำเนินงานเข้าสู่การประกันคุณภาพการศึกษา ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรทางการศึกษา จึงมีความสนใจที่จะศึกษาสภาพปัจจุบัน และปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศ ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน และปัญหาการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 8 ด้าน

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพการปฏิบัติงาน และปัญหาการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 8 ด้าน จำแนกตามขนาดของสถานศึกษา และประเภทของสถานศึกษา

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น	ตัวแปรตาม
สถานภาพของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานช่วงชั้นที่ 3-4 1. ขนาดของสถานศึกษา 1.1 ขนาดเล็ก 1.2 ขนาดกลาง 1.3 ขนาดใหญ่ 1.4 ขนาดใหญ่พิเศษ 2. ประเภทของสถานศึกษา 2.1 รัฐบาล 2.2 เอกชน	ระบบการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 8 ด้าน ได้แก่ 1. การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ 2. การพัฒนามาตรฐานการศึกษา 3. การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 4. การดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา 5. การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา 6. การประเมินคุณภาพการศึกษา 7. การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี 8. การผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ศึกษาถึงการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 ในที่นี้มุ่งศึกษาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 8 ด้าน ได้แก่

1) การจัดระบบบริหารและสารสนเทศ
2) การพัฒนามาตรฐานการศึกษา
3) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4) การดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา
5) การตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา
6) การประเมินคุณภาพการศึกษา
7) การรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปี
8) การผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา

2. ช่วงระยะเวลาที่ศึกษา ปีการศึกษา 2551

3. ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ศึกษาจากสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3 - 4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 จำนวน 75 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 225 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 63 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 189 แห่ง ผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารสถานศึกษาฝ่ายวิชาการหรือครูหัวหน้าฝ่ายวิชาการ และครูที่เป็นกรรมการและเลขานุการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา

5. สมมติฐานการวิจัย

1. สภาพการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา 8 ด้าน ระดับการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก และสภาพปัญหาอยู่ในระดับน้อย

2. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 ที่มีขนาดสถานศึกษาต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงาน และปัญหาในการประกันคุณภาพภายในต่างกัน

3. กลุ่มตัวอย่างที่ปฏิบัติงานในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 ที่มีประเภทของสถานศึกษาต่างกันมีสภาพการปฏิบัติงาน และปัญหาในการประกันคุณภาพภายในต่างกัน

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ตอนคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) เกี่ยวกับสถานภาพเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานปัจจุบัน ขนาดของสถานศึกษา และประเภทของสถานศึกษา จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีลักษณะเป็นมาตรวัดประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 53 ข้อ ตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จำแนกเป็น 8 ด้าน

7. การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลผล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ไปเก็บรวบรวมข้อมูลมาตรวจสอบความสมบูรณ์ และจัดระเบียนข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่มคือ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการ/ครูหัวหน้าฝ่ายวิชาการ และครูที่เป็นกรรมการและเลขานุการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา และทำการวิเคราะห์เนื้อหา และสถิติพื้นฐาน โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย

2. การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาตามความคิดเห็นของผู้บริหารสถานศึกษา ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายวิชาการ/ครูหัวหน้าฝ่ายวิชาการ และครูที่เป็นกรรมการและเลขานุการการประกันคุณภาพ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับปฏิบัติงานสภาพปัจจุบันและระดับปัญหาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ที่มีต่อปัจจัยด้านการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา 8 ด้านตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และปฐมวัย พ.ศ. 2544 จำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติทดสอบสมมติฐานด้วย One-way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้ Scheffe's test

8. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามเรื่อง "สภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1" ได้ผลโดยสรุปดังนี้

ตารางที่ 1 ทดสอบความแตกต่างของระดับการปฏิบัติการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระหว่างประเภท และขนาดของสถานศึกษา

ด้าน	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ความแตกต่างระหว่างประเภท (t-test)	ความแตกต่างระหว่างขนาด (F-test)
1 ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	4.19	0.50	มาก	1.156	6.18*
2 ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา	4.26	0.55	มาก	1.536	8.91*
3 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.35	0.62	มาก	1.612	7.82*
4 ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	4.27	0.60	มาก	0.540	4.38*
5 ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา	4.15	0.62	มาก	0.572	2.80*
6 ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา	4.33	0.62	มาก	1.993*	7.45*
7 ด้านการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา	4.34	0.57	มาก	0.906	2.36
8 ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา	4.31	0.57	มาก	1.296	4.19*
ภาพรวม	4.25	0.50	มาก	1.448	7.03*

ตารางที่ 2 ทดสอบความแตกต่างของระดับการปฏิบัติดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา รายคู่ระหว่างขนาดสถานศึกษาที่แตกต่างกัน

ด้าน			ขนาดสถานศึกษา				ด้าน			ขนาดสถานศึกษา			
			เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ				เล็ก	กลาง	ใหญ่	ใหญ่พิเศษ
		$\overline{X}$	3.5364	4.2293	4.3957	4.4025			$\overline{X}$	3.5495	4.1606	4.2960	4.3846
ภาพรวม	เล็ก	3.5364		0.6929*	0.8593*	0.8661*	ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	เล็ก	3.5495		0.6112*	0.7466*	0.8352*
	กลาง	4.2293						กลาง	4.1606				
	ใหญ่	4.3957						ใหญ่	4.2960				
	ใหญ่พิเศษ	4.4025						ใหญ่พิเศษ	4.3846				
ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา		$\overline{X}$	3.4026	4.2196	4.4490	4.4242	ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	3.4524	4.3067	4.5253	4.5694
	เล็ก	3.4026		0.8170*	1.0464*	1.0216*		เล็ก	3.4524		0.8543*	1.0729*	1.1171*
	กลาง	4.2196						กลาง	4.3067				
	ใหญ่	4.4490						ใหญ่	4.5253				
	ใหญ่พิเศษ	4.4242						ใหญ่พิเศษ	4.5694				
ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	3.5238	4.2693	4.3838	4.3611	ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	3.5306	4.1429	4.2424	4.2202
	เล็ก	3.5238		0.7455*	0.8600*	0.8373*		เล็ก	3.5306			0.7118*	
	กลาง	4.2693						กลาง	4.1429				
	ใหญ่	4.3838						ใหญ่	4.2424				
	ใหญ่พิเศษ	4.3611						ใหญ่พิเศษ	4.2202				
ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	3.3214	4.3520	4.4545	4.3750	ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	3.8000	4.2640	4.5091	4.4583
	เล็ก	3.3214		1.0306*	1.1331*	1.0536*		เล็ก	3.8000			0.7091*	
	กลาง	4.3520						กลาง	4.2640				
	ใหญ่	4.4545						ใหญ่	4.5091				
	ใหญ่พิเศษ	4.3750						ใหญ่พิเศษ	4.4583				

ตารางที่ 3 ทดสอบความแตกต่างของระดับปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ระหว่างประเภทและขนาดของสถานศึกษา

ด้าน	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ความแตกต่างระหว่างประเภท (t-test)	ความแตกต่างระหว่างขนาด (F-test)
1 ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	1.74	0.63	น้อย	3.097*	2.66*
2 ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา	1.76	0.69	น้อย	3.327*	4.46*
3 ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	1.67	0.72	น้อย	3.303*	4.87*
4 ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา	1.78	0.74	น้อย	2.525*	3.44*
5 ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา	1.82	0.70	น้อย	2.068*	3.25*
6 ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา	1.65	0.73	น้อย	3.335*	4.11*
7 ด้านการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา	1.68	0.71	น้อย	3.005*	2.02
8 ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา	1.76	0.70	น้อย	2.816*	3.26*
ภาพรวม	1.74	0.62	น้อย	3.325*	4.17*

ตารางที่ 4 ทดสอบความแตกต่างของระดับปัญหาการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา รายคู่ระหว่างขนาดสถานศึกษาที่แตกต่างกัน

ด้าน			ขนาดสถานศึกษา				ด้าน			ขนาดสถานศึกษา			
			ใหญ่พิเศษ	ใหญ่	กลาง	เล็ก				ใหญ่พิเศษ	ใหญ่	กลาง	เล็ก
		$\overline{X}$	1.6329	1.6066	1.7555	2.4636			$\overline{X}$	1.6346	1.6876	1.7391	2.3626
ภาพรวม	ใหญ่พิเศษ	1.6329				0.8308*	ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ	ใหญ่พิเศษ	1.6346				0.7280*
	ใหญ่	1.6066				0.8570*		ใหญ่	1.6876				
	กลาง	1.7555				0.7081*		กลาง	1.7391				
	เล็ก	2.4636						เล็ก	2.3626				
ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา		$\overline{X}$	1.6932	1.5785	1.7782	2.5844	ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	1.5417	1.4545	1.7067	2.5238
	ใหญ่พิเศษ	1.6932				0.8912*		ใหญ่พิเศษ	1.5417				0.9821*
	ใหญ่	1.5785				1.0059*		ใหญ่	1.4545				1.0693*
	กลาง	1.7782				0.8062*		กลาง	1.7067				0.8171*
	เล็ก	2.5844						เล็ก	2.5238				
ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	1.6528	1.7374	1.7707	2.6190	ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	1.7143	1.7100	1.8274	2.5714
	ใหญ่พิเศษ	1.6528				0.9663*		ใหญ่พิเศษ	1.7143				0.8571*
	ใหญ่	1.7374				0.8817*		ใหญ่	1.7100				0.8615*
	กลาง	1.7707				0.8484*		กลาง	1.8274				
	เล็ก	2.6190						เล็ก	2.5714				
ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	1.4688	1.5455	1.6720	2.5000	ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา		$\overline{X}$	1.6000	1.5576	1.8048	2.3429
	ใหญ่พิเศษ	1.4688				1.0313*		ใหญ่พิเศษ	1.6000				
	ใหญ่	1.5455				0.9545*		ใหญ่	1.5576				0.7853*
	กลาง	1.6720				0.8280*		กลาง	1.8048				
	เล็ก	2.5000						เล็ก	2.3429				

9. อภิปรายผล

จากการศึกษาสภาพการปฏิบัติงาน และปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา

2. ปัญหาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 ในภาพรวมและทุกด้านอยู่ในระดับน้อย เรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านการตรวจสอบและทบทวนคุณภาพการศึกษา ด้านการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนามาตรฐานการศึกษา ด้านการผดุงระบบประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดระบบบริหารและสารสนเทศ ด้านการจัดทำรายงานคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา ด้านการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา

จากข้อ 1 และ 2 ดังกล่าวข้างต้นผลการวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์สิทธิ์ แสนเมืองชิน (2546 : บทคัดย่อ) พบว่า สภาพการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายในของโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับ “มาก” และสภาพปัญหาการดำเนินงาน การประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้งโดยภาพรวมและรายด้านพบว่ามีปัญหาอยู่ในระดับ “น้อย” และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของจันทร์แรม วงษ์ราช (2550 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า สภาพการประกันคุณภาพภายในของกลุ่มตัวอย่างมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาการประกันคุณภาพภายในของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสถานศึกษาทุกแห่งได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 6 มาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบและหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสารธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก มาตรฐาน 49 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุก 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน โดยเริ่มตั้งแต่ พ.ศ.

2542 เป็นต้นมา การประเมินคุณภาพภายนอกเป็นการประเมินการจัดการศึกษาเพื่อตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา เพื่อมุ่งให้มีการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งสถานศึกษาต้องเริ่มต้นจากการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาก่อน การประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกจึงต้องสอดคล้องไปในทางเดียวกัน สถานศึกษาจึงต้องดำเนินการจัดระบบประกันคุณภาพภายในให้ดีที่สุด และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศไทย รัฐได้พยายามส่งเสริมให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงานการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพให้ได้มาตรฐานของชาติ กระทรวงศึกษาธิการได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจในการกำหนดนโยบายการบริหาร งานวิชาการ งบประมาณ บุคลากร และทรัพยากรให้จังหวัด และสถานศึกษาทุกระดับ ทุกประเภท และสนับสนุนผู้ปกครอง ผู้นำชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา อีกทั้งสถานศึกษาต้องแสดงภาระหน้าที่ความรับผิดชอบต่อนักเรียน และผู้ปกครอง มาตรฐานที่กำหนด และผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษา จึงส่งผลให้บุคลากรทุกฝ่ายทั้งในสถานศึกษาและนอกสถานศึกษาร่วมมือกันอย่างเต็มที่ในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา จากเหตุผลดังกล่าวจึงส่งผลให้สถานศึกษาตระหนักและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาจนกลายเป็นการปฏิบัติงานตามปกติของแต่ละสถานศึกษา ปัญหาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาจึงลดน้อยลง

3. สภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาพบว่า สถานศึกษาขนาดเล็กมีการมีสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในน้อยกว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่

4. ปัญหาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เมื่อจำแนกตามขนาดของสถานศึกษาพบว่า สถานศึกษาขนาดเล็กมีปัญหามากกว่า สถานศึกษาขนาดใหญ่

จากข้อ 3 และ 4 ดังกล่าวข้างต้นจากผลการประเมินภายนอกของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในรอบแรก ผลการประเมินพบว่า สถานศึกษาขนาดเล็กในชนบทเกือบครึ่งหนึ่งที่ยังไม่ได้มาตรฐานเท่าที่ควร เพราะปัญหาหลักของโรงเรียนขนาดเล็ก คือ การขาดงบประมาณที่คำนวณตามรายหัวของเด็ก และการขาดบุคลากร คือ มีครูไม่ครบชั้น ส่งผลให้การดำเนินงานด้านวิชาการที่ถือเป็นหัวใจหลักของสถานศึกษาเกิดปัญหาตามมา จากเหตุผลดังกล่าวอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้สถานศึกษาขนาดเล็กปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาได้น้อย และมีปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษามาก เมื่อเทียบกับสถานศึกษาขนาดใหญ่

5. สภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เมื่อจำแนกตามประเภทของสถานศึกษาพบว่า สถานศึกษารัฐบาลมีสภาพการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในไม่แตกต่างจากสถานศึกษาเอกชน ยกเว้นด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา สถานศึกษารัฐบาลจะมีสภาพการปฏิบัติมากกว่าสถานศึกษาเอกชน

จากข้อ 5 ดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นเพราะสถานศึกษาทุกแห่งต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวดที่ 6 มาตราที่ 47 และ 48 กล่าวโดยสรุปไว้ว่าให้ทุกสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน และถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารสถานศึกษา

ซึ่งต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้สถานศึกษาทุกแห่ง ทุกประเภทต้องปฏิบัติการประกันคุณภาพภายในอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

6. ปัญหาการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน ช่วงชั้นที่ 3-4 สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาพระนครศรีอยุธยา เขต 1 เมื่อจำแนกตามประเภทของสถานศึกษาพบว่า สถานศึกษารัฐบาลมีปัญหาน้อยกว่า สถานศึกษาเอกชน

จากข้อ 6 ดังกล่าวข้างต้นอาจเป็นเพราะสถานศึกษารัฐบาลได้รับการสนับสนุนด้านงบประมาณเงินอุดหนุนเป็นรายหัวจากรัฐบาลมากกว่าสถานศึกษาเอกชน ในการนำไปบริหารจัดการโรงเรียนในทุก ๆ ด้าน ส่วนสถานศึกษาเอกชนจะบริหารจัดการโดยใช้งบประมาณจากค่าธรรมเนียมการเรียนของนักเรียนเป็นหลัก นอกจากนี้บุคลากรสถานศึกษารัฐบาลยังได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลในเรื่องของสิทธิประโยชน์ สวัสดิการและค่าตอบแทนต่างๆ ทำให้บุคลากรสถานศึกษารัฐบาลมีความมั่นคงในอาชีพมากกว่าบุคลากรในสถานศึกษาเอกชน ส่งผลให้บุคลากรสถานศึกษาเอกชนมีการลาออกเพื่อไปสอบบรรจุเป็นข้าราชการครูสถานศึกษารัฐบาลค่อนข้างมาก ทำให้การปฏิบัติงานขาดความต่อเนื่อง จากเหตุผลดังกล่าวทำให้สถานศึกษาเอกชนมีปัญหาในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในสถานศึกษามาก เมื่อเทียบกับสถานศึกษารัฐบาล

10. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานคณะกรรมการศึกษาขั้นพื้นฐาน ควรดูแลสถานศึกษาขนาดเล็กเป็นพิเศษ โดยการกำหนดนโยบายในการพัฒนาประสิทธิภาพของสถานศึกษาขนาดเล็ก ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาโดยมุ่งไปที่การจัดกระบวนการเรียนรู้ที่ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษา โดยการพัฒนาระบบการวางแผนและการบริหารจัดการ พัฒนาระบบการเรียนการสอนและการประกันคุณภาพการศึกษา เสริมสร้างความพร้อมและความเข็มแข็งของสถานศึกษาและเสริมสร้างการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการจัดการศึกษา

2. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา ควรดูแลสถานศึกษาขนาดเล็กเป็นพิเศษ โดยการกำกับดูแลเอาใจใส่นิเทศสถานศึกษาขนาดเล็กโดยจัดการอบรมสัมมนาเกี่ยวการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อให้เข้าใจในระบบประกันคุณภาพภายใน และส่งศึกษานิเทศก์ไปให้ความรู้ เป็นพี่เลี้ยงครู แนะนำ แก้ปัญหาด้านการจัดการเรียนการสอนให้แก่สถานศึกษาขนาดเล็ก

3. สถานศึกษาต้องมีผู้บริหารที่มีความสามารถ มีภาวะผู้นำ มีครูที่พอเพียง และมีความสามารถในการสอน มีสื่อ อุปกรณ์ ห้องสมุด ICT และงบประมาณอย่างพอเพียง ควรตระหนักและให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพภายใน ส่งเสริมครูให้ได้รับการพัฒนาในทุก ๆ ด้าน

11. รายการอ้างอิง

กรมสามัญศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ, 2542. **เอกสารชุดประกันคุณภาพ เล่ม 1 ระบบประกันคุณภาพและมาตรฐานและตัวชี้วัดมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดกรมสามัญศึกษา.** กรุงเทพฯ : คุรุสภาลาดพร้าว.

กระทรวงศึกษาธิการ, 2550. **คู่มือพัฒนาสถานศึกษาสู่มาตรฐานการศึกษาเขตพื้นที่การศึกษา พระนครศรีอยุธยา เขต 1.** พระนครศรีอยุธยา : เทียนวัฒนาพริ้นท์ติ้ง.

_____, 2545. **การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน.** กรุงเทพฯ : คุรุสภา.

จันทร์แรม วงษ์ราช, 2550. **สภาพการปฏิบัติงานและปัญหาการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษาเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร.** กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ธนสาร บัลลังก์ปัทมา, 2550. " การบริหารจัดการโรงเรียนขนาดเล็ก." **The city journal.** 2550 / 1: 26.

ศักดิ์สิทธิ์ แสนเมืองชิน, 2546. **การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์.** ขอนแก่น : ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เสงี่ยม เป้าเล้ง, 2548. **การศึกษาการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน เขตพื้นที่การศึกษาสมุทรสาคร.** นครปฐม : ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, สถาบันราชภัฏนครปฐม.

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาแห่งชาติ. 2543. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก.** กรุงเทพฯ : สกายบุ๊กส์.

_____, 2545. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา, 2547. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.** กรุงเทพฯ : พริกหวานกราฟฟิค.

_____, 2546. **ระบบประกันคุณภาพการศึกษาตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : พิมพ์การดีพิมพ์.

_____, 2549. **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา.** กรุงเทพฯ : จุดทอง.

สถาบันส่งเสริมการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาแห่งชาติ, 2544. **แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาเพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.

Atria, Joseph P, "The Effect of the IIIinoise Quality Assurance and Improvement Planning Process on Chicago Public School Teacher Attitudes toward School Improvement." [Online] Retrieve Aug 6, 2008 Avaliable from http://www.thailis.uni.net.th2dao Dissertation Abstracts. International : Pub Number AA19955750

Best, John W, 1986. **Research in Education.** 4th ed. New Jersey: Prentice – Hall.

สภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

STATE AND PROBLEMS IN MANAGING QUALITY EDUCATIONAL ASSURANCE OF LOPBURI EDUCATIONAL AREA OFFICE 1

ศิริพร โพธิสมภาพวงษ์

นักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: lookkad_lopburi@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 และเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน วุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียน กลุ่มตัวอย่าง 160 คน ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหามีค่า IOC ระหว่าง 0.892-0.936 หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค ได้ค่าอัลฟ่า อยู่ระหว่าง 0.985-0.989 การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยแจกแบบสอบถามและรับคืนด้วยตนเอง การวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS (Statistical Package for the Social Science) หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ การทดสอบค่าเฉลี่ยโดยการใช้ t-test และเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธีการทดสอบแอลเอสดี (Least Significant Difference Test) ผลการศึกษาพบว่า สภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 โดยภาพรวมมีการดำเนินงานมาก สำหรับปัญหาโดยภาพรวมมีปัญหาน้อย ผลการเปรียบเทียบตามวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ของผู้บริหาร และขนาดของโรงเรียน พบว่า ผู้บริหารของโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารของโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี และผู้บริหารของโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีปัญหาในการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารของโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ผู้บริหารของโรงเรียนที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนน้อยกว่า 10 ปี มีการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารของโรงเรียนที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี และผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี มีปัญหาการดำเนินงานมากกว่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนน้อยกว่า 10 ปี เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน โดยภาพรวมมีการดำเนินงานไม่ต่างกัน

คำสำคัญ : การประกันคุณภาพการศึกษา การประกันคุณภาพภายใน

ABSTRACT

The objectives of this study are to investigate the states and problems in managing quality educational assurance of Lopburi Educational Area Office 1, and to compare the states and problems in managing quality educational assurance of Lopburi Educational Area Office 1. The investigation and the comparison were conducted according to sizes of the schools, academic levels, and school executives' experiences. The samples of 160 executives were selected by using multi-stage random sampling method. From instrument test by content accuracy, IOC was between 0.892-0.936 and cronbach confidence was between 0.985 – 0.989. The questionnaires were distributed and collected by the researcher. SPSS (Statistical Package for the Social Science) was used for statistical analysis. The statistics used for the analysis of the data were descriptive statistics (arithmetic mean, standard deviation) and t-test. Different pairs of means were compared by using Least Significant Deference Test. The research findings suggest that overall managing quality educational assurance states of the sample were at a high level whereas the overall managing quality educational assurance problems of the sample were at a low level. When comparing according to school executives' educations, the school executives who have degrees higher than bachelor's degrees had more operational problems than the school executives who have bachelor's degrees. According to school executives' experience, the school executives who have less than 10-year experience had done more work related to quality education assurance than the school executives who have more than 10-year experience. Also, the school executives who have more than 10-year experience had more operational problems than the school executives who have less than 10-year experience. Finally, according to schools' sizes, in overall, there were no differences in operation managing quality education assurance.

KEYWORDS: Quality education assurance, Internal quality assurance

1. ความสำคัญของการศึกษา

กระบวนการบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ และยั่งยืน เป็นสิ่งที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ปกครองและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายว่า เมื่อบุตรหลานจบการศึกษาจากสถาบันแห่งนั้น ๆ แล้ว จะเป็นคนดี คนเก่ง และอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข ตลอดจนสามารถมีส่วนร่วมในการพัฒนาสังคมให้ก้าวหน้าไปตามกระแสโลกาภิวัฒน์ และพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดการประกันคุณภาพไว้ในหมวดที่ 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาในมาตราที่ 47–51 อย่างไรก็ตาม ยังมีสถานศึกษาอีกเป็นจำนวนมากที่ยังไม่มีความพร้อมในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา และยังมีความต้องการที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องนี้ ประกอบกับเป็นเรื่องเร่งด่วนที่สถานศึกษาควรจะต้องดำเนินการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเร่งสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับสถานศึกษา ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 ว่าได้ดำเนินการไปมากน้อยเพียงใด มีปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการอย่างไร และโรงเรียนในแต่ละขนาดมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อเป็นข้อมูลแก่หน่วยงานต้นสังกัดในการวางแผน หาแนวทางสนับสนุนให้โรงเรียนในสังกัดสามารถดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานใกล้เคียงกัน และสามารถสนองนโยบายการจัดการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1

2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 จำแนกตามขนาดของโรงเรียน ตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียน

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

4. สมมติฐานการวิจัย

1. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรีเขต 1 มีการดำเนินงานมากและมีปัญหาน้อย

2. กลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดของโรงเรียน วุฒิการศึกษาและประสบการณ์บริหารโรงเรียนของผู้บริหารต่างกัน มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ศึกษาจากผู้บริหารของโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่ การศึกษาขั้นพื้นฐาน จังหวัดลพบุรี เขต 1จำนวน 206 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 160 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage random Sampling)

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของคุณภาพ

แซลลิส (Sallis, 1993: 24) กล่าวว่า คุณภาพมีความหมายได้ 2 แนว คือ คุณภาพที่เป็นจริง หมายถึง คุณภาพที่เป็นไปตามมาตรฐานกำหนด และคุณภาพตามความรับรู้เป็นคุณภาพที่เป็นไปตามความต้องการและความพึงพอใจสูงสุดของผู้บริโภค

2. ความหมายของคุณภาพการศึกษา

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์ (2541: 27) ให้ความหมายว่า คุณภาพการศึกษา หมายถึง การที่ผู้เรียนเกิดคุณลักษณะต่างๆ ครบถ้วนตามความคาดหวังของหลักสูตร

3. ความหมายของการประกันคุณภาพ

คัตแทนซ์ (Cuttance, 1994: 5) กล่าวว่า การประกันคุณภาพ หมายถึง กลยุทธ์ที่ได้วางแผนไว้อย่างเป็นระบบและปฏิบัติงานที่ได้มีการออกแบบไว้เพื่อรับประกันว่ากระบวนการได้รับการกำกับดูแล รวมถึงการปฏิบัติงานนั้นมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้อยู่ตลอดเวลา

4. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

จำรัส นองมาก (2546: 17) ให้ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่สถานศึกษากำหนดขึ้นเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความมั่นใจว่า ถ้าทำตามกระบวนการที่กำหนดนี้แล้ว การศึกษาจะมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

7. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหามีค่า IOC ระหว่าง 0.892-0.936 หาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค ได้ค่าอัลฟ่าอยู่ระหว่าง 0.985-0.989 ซึ่งแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบ เป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับสภาพการดำเนินงานและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียน ตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ด้าน คือ ด้านผู้เรียน ด้านการเรียนการสอน ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา และด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for windows โดยใช้ค่าสถิติต่าง ๆ ดังนี้

1. ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามขนาดของโรงเรียน โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ตามวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียน โดยใช้การทดสอบที (t-test)

3. ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยวิธีทดสอบรายคู่แอลเอสดี (Least Significant Difference Test)

9. สรุปผลและอภิปรายผล

1. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานของโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 โดยภาพรวมมีการดำเนินงานมาก อาจเนื่องมาจากปัจจุบันผู้บริหารเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และเตรียมพร้อมรับการประกันคุณภาพจากภายนอกจึงเป็นเรื่องปกติที่ต้องมีสภาพการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาอยู่ในระดับที่มาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว (2546: บทคัดย่อ) และสอดคล้องกับงานวิจัย ของทนงศักดิ์ โรจน์บูรณาวงศ์ (2550: บทคัดย่อ)

2. ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐานของโรงเรียน ในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 โดยภาพรวมมีปัญหาน้อย เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านผู้เรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน และด้านการบริหารและการจัดการศึกษา อยู่ในระดับน้อย ซึ่งสอดคล้องกับสภาพการดำเนินการ เมื่อมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากปัญหาย่อมเกิดน้อย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว (2546: 71) ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาถูกกำหนดขึ้นตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ระบุว่า ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่าให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา ดังนั้นปัญหาก็จะหมดไปเพราะเป็นการดำเนินการตามกำหนดพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และเป็นการดำเนินการตามปกติของแต่ละสถานศึกษา ส่วนด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ มีการดำเนินงานปานกลาง อาจเนื่องมาจากผู้บริหารให้ความสำคัญกับผู้เรียน การจัดการเรียนการสอนและบริหารภายในสถานศึกษามากกว่าการให้ความสำคัญกับแหล่งชุมชนภายนอกสถานศึกษา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชวนะ คำกล้า (2546: 100)

3. การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาจำแนกตามขนาดของโรงเรียน ตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้บริหารโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่าในภาพรวมมีการดำเนินงานไม่ต่างกัน แต่เมื่อพิจารณารายด้านแล้วพบว่ามี 2 ด้านที่ต่างกัน คือ 1. ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา พบว่า โรงเรียนที่มีขนาดใหญ่มีการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนที่มีขนาดเล็กและขนาดกลาง อาจเนื่องมาจากโรงเรียนที่มีขนาดใหญ่จะมีความพร้อมในหลาย ๆ ด้าน ทำให้การบริหารและการจัดการเป็นไปได้ดีกว่าโรงเรียนที่มีขนาดเล็กกว่า 2. ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ พบว่า โรงเรียนขนาดเล็กมีการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดกลาง อาจเนื่องมาจากโรงเรียนที่มีขนาดเล็กมีจำนวนนักเรียนที่ต้องดูแลน้อยทำให้การเข้าถึงชุมชนเป็นไปได้มากกว่าโรงเรียนขนาดกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทัย กงเวียน (2546: 55) เมื่อจำแนกตามตามวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านผู้เรียน 2. ด้านการจัดการเรียนการสอน 3. ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา 4. ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชัย ตรีเล็ก(2542: 186) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีความรู้ความเข้าใจและความตระหนักเกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าผู้บริหารที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สอดคล้องกับรายงานสภาวะการศึกษาไทย ปี 2540 ที่ว่าการศึกษาระดับปริญญาตรีเติบโตในทางปริมาณมาก ไม่มีบรรยากาศการฝึกฝนค้นคว้าวิจัย ส่วนการศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอกจะมีการศึกษาด้านการวิจัย วิเคราะห์บ้าง วิทยากร เชียงกูล (2541: 113) ซึ่งในระบบบริหาร ISO 9000 จะให้ความสำคัญต่อการตรวจติดตาม และประเมินผล เป็นอย่างมาก แต่ผู้จบการศึกษาระดับปริญญาตรียังเห็นความสำคัญในเรื่องนี้น้อย เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารที่ประสบการณ์การบริหารโรงเรียนน้อยกว่า 10 ปี มีการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าผู้บริหารที่ประสบการณ์การบริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านผู้เรียน 2. ด้านการจัดการเรียนการสอน 3. ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา 4. ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้อาจจะเป็นเพราะว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารโรงเรียนน้อยกว่า 10 ปีต้องเร่งดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้เทียบเท่าผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี ซึ่งผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี จะมีความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาที่มากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงฤทัย กงเวียน (2546: 55)

4. ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาตามขนาดของโรงเรียน ตามวุฒิการศึกษาและประสบการณ์ของผู้บริหารในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1เมื่อจำแนกตามขนาดของโรงเรียน พบว่า ในภาพรวม โรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดใหญ่ เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านผู้เรียน โรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดใหญ่ ส่วนอีก 3 ด้าน คือ 1. ด้านการเรียนการสอน 2. ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา 3. ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ พบว่า โรงเรียนขนาดกลางมีปัญหาการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดเล็กและโรงเรียนขนาดใหญ่ และโรงเรียนขนาดเล็กมีปัญหาการดำเนินงานมากกว่าโรงเรียนขนาดใหญ่ อาจเนื่องมาจากโรงเรียนขนาดกลางเป็นโรงเรียนที่บริหารยาก เพราะความพร้อมทางด้าน งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ไม่ครบถ้วน เพียงพอ เหมือนโรงเรียนขนาดใหญ่และไม่สามารถบริหารได้อย่างทั่วถึงเหมือน

โรงเรียนขนาดเล็กได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ แสงทอง นอริทา (2541: บทคัดย่อ) เมื่อจำแนกตามวุฒิการศึกษาของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีมีการปัญหาในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านผู้เรียน 2. ด้านการจัดการเรียนการสอน 3. ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา 4. ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ของผู้บริหาร พบว่า ผู้บริหารที่มีประสบการณ์การบริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี มีปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าผู้บริหารที่ประสบการณ์การบริหารโรงเรียนน้อยกว่า 10 ปี ทั้ง 4 ด้าน คือ 1. ด้านผู้เรียน 2. ด้านการจัดการเรียนการสอน 3. ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา 4. ด้านการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารโรงเรียนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี หรือผู้บริหารที่มีประสบการณ์บริหารโรงเรียนมากกว่า 10 ปี มีความรู้ความเข้าใจและสามารถมองเห็นปัญหาที่เกิดขึ้นได้ และมุ่งเน้นในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษามาก แต่ยังไม่สามารถสร้างความตระหนักและความเข้าใจให้กับบุคลากรภายในโรงเรียนได้ทั้งหมด

10. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาควรกำกับ ดูแล เอาใจใส่ ให้คำแนะนำโรงเรียนขนาดกลาง และโรงเรียนขนาดเล็ก ในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมากเป็นพิเศษ อาจจะมี การจัดสัมมนาให้ความรู้กับบุคลากรที่ปฏิบัติในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยตรง เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง

2. ผู้บริหารโรงเรียนควรจะมีการส่งเสริม สนับสนุน อำนวยความสะดวก ให้คำปรึกษา แนะนำ ดูแลในด้านของการพัฒนาชุมชนแห่งการเรียนรู้ ให้มีการประกันคุณภาพภายในโดยทุกฝ่ายเข้ามามีส่วนร่วมและปฏิบัติการประกันคุณภาพทุก ๆ ด้านเท่ากัน โดยผู้บริหารควรจะเป็นแกนนำในการจัดทำแผน รวมทั้งกำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผน การนำผลจากการประเมินตนเองมาใช้ในการปรับปรุงสถานศึกษา เพราะการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. ผู้บริหารโรงเรียนควรส่งเสริมให้มีการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศของโรงเรียนให้เป็นปัจจุบัน โดยมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ เพราะข้อมูลสารสนเทศที่ดี จะเป็นผลต่อการจัดทำแผนพัฒนาการศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี และจะส่งผลต่อการดำเนินงานของโรงเรียนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ผู้บริหารโรงเรียนควรบริหารจัดการ ส่งเสริม สนับสนุนในทุก ๆ กิจกรรม เล็งเห็นถึงความสำคัญ

5. และเป็นแบบอย่างที่ดี กิจกรรมที่ควรส่งเสริม เช่น จัดให้มีการฝึกอบรม จัดนิทรรศการ ทำเอกสารเผยแพร่ มีการประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่าง ๆ ที่ให้ความรู้ และให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน ที่สำคัญคือ ควรกระตุ้นให้ ครู อาจารย์ บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพภายในโรงเรียน เพื่อให้งานเกิดปัญหาน้อยที่สุดและโรงเรียนมีคุณภาพในทุกๆ ด้าน

11. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรจะทำการวิจัยในเขตอื่น จังหวัดอื่นทุกภูมิภาคทั่วประเทศ หรือศึกษาเป็นรายโรงเรียนในสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรีเขต 1

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรจะมีการเปรียบเทียบระดับการดำเนินงานและระดับปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาลพบุรี เขต 1 กับโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาเขตอื่น และระหว่างโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดลพบุรีกับโรงเรียนในเขตพื้นที่การศึกษาจังหวัดอื่น

3. ควรมีการศึกษาวิจัย โดยศึกษาข้อมูลจากครูผู้สอนหรือจากคณะกรรมการสถานศึกษา ผู้ปกครอง รวมทั้งประชาชนทั่วไปเพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายยิ่งขึ้น

12. รายการอ้างอิง

จำรัส นองมาก, 2546. การประกันคุณภาพการศึกษา. **ปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา.** กรุงเทพมหานคร: สถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ.

ชวนะ คำกล้า, 2546. **การประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของโรงเรียนประถมศึกษาจังหวัดระนอง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ดวงฤทัย กงเวียน, 2546. **การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้กับเจตคติต่อการประกันคุณภาพการศึกษาของครูระดับประถมศึกษา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ทนงศักดิ์ โรจน์บูรณาวงศ์, 2550. **ความรู้ความเข้าใจและการมีส่วนร่วมของครูในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ของโรงเรียนในอำเภอพิมาย จังหวัดนครราชสีมา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล.

วิชัย ตรีเล็ก, 2542. **ความคิดเห็นของผู้บริหารและครูที่มีต่อการประกันคุณภาพการศึกษาโดยใช้ระบบบริหาร ISO 9000 ในโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ศึกษาศาสตร์ มหาวิยาลัยรามคำแหง.

วิทยากร เชียงกูล, 2541. **รายงานสภาวะการศึกษาไทยปี 2540**. สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. กรุงเทพมหานคร: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

วิลาวัลย์ ศรีแผ้ว, 2546. **การศึกษาสภาพและปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สมศักดิ์ สินธุระเวชญ์, 2541. **ISO 9000 กับการประกันคุณภาพการศึกษา. วารสารวิชาการ**, 6 (มิถุนายน): 36-42

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี, 2550. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545.**

แสงทอง นอริทา, 2541. **ศึกษาปัญหาการปฏิบัติงานของโรงเรียนอาชีวศึกษา สังกัดกรมอาชีวศึกษาและมหาวิทยาลัยในกำแพงนครเวียงจันทร์.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

Cuttance, P, 1994. “Consumer evaluation of quality management and quality assurance system for schools”. **Paper perpared for the Austratian Quality Council Conference,** 8-9 July.

Krejcie, R.V. and Morgan, D.W, 1970. “Determining sample size for research activities”. **Educational and Psychological Measurement**: 608-609**.**

Sallis, E, 1993. **Total quality management in education.** London: Kogan Page.

สภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา

STATE AND PROBLEMS OF ACADEMIC ADMINISTRATION OF BODINDECHA GROUP SCHOOLS

ชัยรัตน์ ล้ำฤทธิ์

นักศึกษา หลักสูตรศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม

E-mail: tonultraman@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา และเพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา จำแนกสถานศึกษา และแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ ในองค์ประกอบ 17 ด้าน ที่ขอบข่ายงานวิชาการของกระทรวงศึกษาธิการกำหนดให้เป็นเกณฑ์ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา และครูผู้สอนจากสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา ปีการศึกษา 2550 ในการวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 215 คน ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์และแปรผลการศึกษาโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า สภาพการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาโดยภาพรวมมีการปฏิบัติปานกลาง โดยมีการปฏิบัติมากในด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษาด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการคัดเลือกหนังสือ แบบเรียน ด้านการพัฒนาและใช้สื่อเทคโนโลยี ส่วนที่มีการปฏิบัติปานกลางได้แก่ ด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานวิชาการ ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริม ให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็งกับชุมชน ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว

สำหรับปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาโดยภาพรวมมีปัญหาปานกลาง โดยมีปัญหาน้อยในด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการคัดเลือกหนังสือแบบเรียน มีปัญหาระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานด้านวิชาการ ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ด้านการ

ส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา และด้านการพัฒนาใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

คำสำคัญ: การบริหารงานวิชาการ

ABSTRACT

The purposes of this research were to study the state and problems of academic administration of Bodindecha Group School and to compare those state and problem of these school on seventeen elements. The some groups were five schools and studying groups were administrators and teachers in Bodindecha Group School according to 2007 of School year and analysis questionnaires by SPSS program

The finding from this study showed that on the current state of academic task administration of Bodindecha Group Schools in the whole picture of acting were middling. The most of acting were instructional management in schools, the schools curriculum development, the schools assessment and transferring of learning result, the internal insurance development system and standardization of education, existing rules and principles in the ways of practice on academic task administration in schools such as textbooks choosing, teaching media, information and technology development. the middle level of acting were the development of local curriculum, academic planning. The instructional management, researching for educational quality development, promotion and involving the community to be as learning organizations, the way of supervision and guidandce in schools, the promotion and involving community to be strengthen in academic task, to coordinated with other schools, people and family in order to suggessed and supported academic task.

The finding about problems of academic task administration of Bodindecha Group Schools in the whole picture the problems were middle level. There were a few or less problems on the coordination for those were the developing to academic task with other schools, the existing rules and principles in the ways of practice on academic task, The textbooks choosing showed middle level problems on local curriculum development, the academic task planning, the instructional management, the schools curriculum development, learning process development, the result of assessment and transfering of learning result. The researching for educational quality development in schools, the development and encourage schools as learning organization, the educational supervision, the student guidance, The internal insurance and standardization development. Also the same as the promotion and involving the community such as : an individual, the student's family, the other organizations and institutions that worked toward educational management, the educational information and technology development.

KEYWORD: Academic administration

1. ความสำคัญของการศึกษา

การจัดการศึกษาจะต้องกำหนดวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคม เศรษฐกิจและเทคโนโลยี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารวิชาการ ซึ่งจัดเป็นงานหลักของการบริหารการศึกษาของสถานศึกษา ไม่ว่าจะเป็นสถานศึกษาประเภทใด มาตรฐานและคุณภาพของสถานศึกษาจะพิจารณาได้จากผลงานด้านวิชาการ ดังนั้นการบริหารวิชาการถือเป็นงานหลักของสถานศึกษา มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการจัดการศึกษาให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ มาตรฐานคุณภาพการศึกษาจะปรากฏเด่นชัด ในการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้าจำเป็นต้องมีระบบการศึกษาที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพของการศึกษาจะดีหรือไม่เพียงใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบหลายประการ เช่น หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดผลและประเมินผล คุณภาพของอาจารย์และการบริการวิชาการ ดังนั้น การบริหารวิชาการจึงเป็นงานสำคัญ เป็นภารกิจหลักของบุคลากรทุกฝ่ายที่ต้องร่วมมือกันปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ มีความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้การจัดการศึกษาดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา
2. เพื่อเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาในแต่ละสถานศึกษา และแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

1. สถานศึกษาเครือบดินทรเดชา

- โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี)
- โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 2
- โรงเรียนนวมินทราชินูทิศ บดินทรเดชา
- โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) 4
- โรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) นนทบุรี

2. กลุ่มสาระการเรียนรู้

- ภาษาไทย
- คณิตศาสตร์
- วิทยาศาสตร์
- สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- สุขศึกษาและพลศึกษา
- ศิลปะ
- การงานอาชีพและเทคโนโลยี
- ภาษาต่างประเทศ

→

ตัวแปรตาม

สภาพ และปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาตามขอบข่ายงานวิชาการกระทรวงศึกษาธิการ จำนวน 17 ข้อ

1. สภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาแต่ละแห่งในเครือบดินทรเดชามีความแตกต่างกัน

2. สภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาจำแนกตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ มีความแตกต่างกัน

5. ขอบเขตของการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ผู้บริหารสถานศึกษาและครูผู้สอนจากสถานศึกษาเครือบดินทรเดชา จำนวน 215 คน

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารสถานศึกษา

ตามมาตรา 39 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีการบริหารทั้งหมด 4 ด้าน คือการบริหารงานวิชาการ การบริหารงานงบประมาณ การบริหารงานบุคคล และการบริหารทั่วไป

2. การบริหารงานวิชาการ

กิติมา ปรีดีดิลก (2532, หน้า 57) กล่าวว่าการบริหารวิชาการ เป็นการดำเนินงานเกี่ยวกับการเรียนการสอนโดยตรง เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผลการศึกษามีคุณภาพที่สุด ดังนั้นไม่ว่ากิจกรรมใดที่สัมพันธ์การเรียนการสอนและทำให้การเรียนการสอนมีสิทธิภาพถือว่างานเหล่านั้นเป็นงานในขอบเขตหน้าที่ของผู้บริหารในด้านวิชาการทั้งสิ้น

3. ขอบข่ายงานวิชาการของกระทรวงศึกษาธิการ

การบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาตามขอบข่ายงานวิชาการของกระทรวงศึกษาธิการ (2550, หน้า 29) ได้เสนอขอบข่ายการบริหารงานวิชาการไว้ 17 ด้าน

7. เครื่องมือการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับสถานศึกษาเครือบดินทรเดชาที่ผู้ตอบแบบสอบถามสังกัด และกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นผู้ทำงาน ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเครือบดินทรเดชา

8. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ศึกษาสภาพปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเครือบดินทรเดชา ใช้คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. เปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาเครือบดินทรเดชา จำแนกตามสถานศึกษาและแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้ ใช้สถิติทดสอบสมมติฐานด้วย One-Way ANOVA

9. ผลการวิจัย

1. สภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา

1.1 การปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา โดยรวมมีการปฏิบัติปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายองค์ประกอบ พบว่าด้านจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา มีการปฏิบัติมาก ส่วนด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานวิชาการ ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็งกับชุมชน ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว อยู่ในระดับปานกลาง

1.2 ปัญหาการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา โดยรวมมีการปฏิบัติปานกลาง มีน้อยอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานวิชาการของสถานศึกษา และด้านการคัดเลือกหนังสือแบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ส่วนด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานด้านวิชาการ ด้านการจัดการเรียนการสอนในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผลและการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการศึกษา ด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา และด้านการพัฒนาใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

2. การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาในแต่ละสถานศึกษา และแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้

2.1 การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาในแต่ละสถานศึกษา

2.1.1 การเปรียบเทียบการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา พบว่ามีการปฏิบัติงานไม่ต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน

2.1.2 การเปรียบเทียบปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา พบว่าโรงเรียนบดินทรเดชา 4 โรงเรียนบดินทรเดชา 2 และโรงเรียนบดินทรเดชา 1 มีปัญหามากกว่าโรงเรียนบดินทรเดชา 3 และโรงเรียนบดินทรเดชา 5 ด้านการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการในด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตร สถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการแนะแนว ด้านการส่งเสริมชุมชนให้

มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ แก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา

2.2 การเปรียบเทียบสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา ในแต่ละกลุ่มสาระการเรียนรู้

2.2.1 สภาพการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ในภาพรวมและรายด้าน พบว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา มีสภาพการบริหารงานวิชาการในด้านการวางแผนงานวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และมาตรฐานการศึกษา ด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ด้านการพัฒนา และใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ดีกว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ๆ

2.2.2 ปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ในภาพรวมและรายด้าน พบว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ กลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษา และพลศึกษา มีปัญหาการบริหารงานวิชาการมากกว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้อื่นในด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนา และส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการแนะแนว ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และมาตรฐานการศึกษา ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา และองค์กรอื่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว องค์กรหน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา

10. สรุปผลและอภิปรายผล

1. ผลการปฏิบัติงานบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา การปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา โดยรวมมีการปฏิบัติปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของชัยทัศน์ จ้องสกุลวงษ์ (2545: 90) ที่ได้ศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยม สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสระแก้ว พบว่าสภาพการบริหารงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับเดชณรงค์ รามนัฏ (2545: 85) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรสาคร พบว่าสภาพการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษา ในจังหวัดสมุทรสาคร ทั้งโดยรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการจัดการศึกษาของโรงเรียนนั้นเป็นความร่วมมือของผู้บริหารและครูผู้สอนภายในสถานศึกษาที่จะต้องร่วมมือกัน ประกอบกับสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา ส่วนใหญ่ได้เปิดทำการเรียนการสอนมาเป็นระยะเวลานาน ดังนั้นระบบในการดำเนินงานวิชาการย่อมผ่านการตรวจสอบ แก้ไข

ปรับปรุงมาตลอด และบุคลากรที่ย้ายมาเป็นผู้บริหารหรือครูผู้สอน ส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์ในการบริหารงานและดำเนินงานมาแล้ว

2. ปัญหาปฏิบัติงานบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา มีปัญหาน้อย ผลการวิจัยที่ได้ไม่สอดคล้องกับ อติพงษ์ วงษ์ชลชัยกุล (2549: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1 พบว่าสภาพปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษา โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับปานกลาง และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของไทย วิบูลย์ธัญญ์ (2545 : บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี พบว่าปัญหารวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง และยังไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเกสร ใจชื่น (2551: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัญหาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2 พบว่าปัญหาโดยรวมอยู่ในระดับกลาง ซึ่งเหตุที่ไม่ตรงกับงานวิจัยส่วนใหญ่ที่มีปัญหาการบริหารงานวิชาการที่พบปัญหาในระดับกลาง อาจเป็นเพราะว่า โรงเรียนในเครือบดินทรเดชา เป็นโรงเรียนที่มีชื่อเสียง และมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานเป็นจำนวนมาก รวมทั้งงบประมาณที่มากเพียงพอ โดยได้รับการสนับสนุนจากสมาคมผู้ปกครองและชุมชนจึงสามารถส่งเสริมดำเนินการในเรื่องการจัดการด้านบริหารงานวิชาการ จึงทำให้การดำเนินการบริหารงานวิชาการในโรงเรียนมีปัญหาโดยรวมไม่มากนัก

3. เมื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา มีการปฏิบัติงานไม่ต่างกันทั้งในภาพรวมและรายด้าน อาจเป็นเพราะสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาได้มีการจัดประชุมฝ่ายบริหารและบุคลากรเป็นประจำทุกปี ในชื่อของหลอมแผน 5 บดินทร เพื่อให้ผู้บริหารและครูมีศักยภาพไปในทิศทางเดียวกัน และในสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชายังจัดให้มีการประชุมฝ่ายวิชาการเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้บุคลากรทางการศึกษาปฏิบัติงานวิชาการไปทางเดียวกัน

4. เมื่อเปรียบปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา พบว่าโรงเรียนบดินทรเดชา 4 โรงเรียนบดินทรเดชา 2 และโรงเรียนบดินทรเดชา 1 มีปัญหามากกว่าโรงเรียนบดินทรเดชา 3 และโรงเรียนบดินทรเดชา 5 ในด้านการปฏิบัติงานการบริหารงานวิชาการในด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการแนะแนว ด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาและองค์กรอื่น ด้านการส่งเสริม และสนับสนุนงานวิชาการ แก่บุคคล ครอบครัว องค์กร หน่วยงาน สถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษา ด้านการคัดเลือกหนังสือ แบบเรียนเพื่อใช้ในสถานศึกษา ด้านการพัฒนาและใช้สื่อและเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา อาจเป็นเพราะ โรงเรียนมีความแตกต่างในเรื่องของการบริหาร อาจมีองค์ประกอบเกี่ยวกับจำนวนครูผู้สอนไม่เพียงพอต่อจำนวนนักเรียน การจัดทำแผนงานโครงการ การประสานงานกับท้องถิ่น บุคลากรทางการศึกษา

5. สภาพการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มสาระ

การเรียนรู้ในภาพรวมและรายด้าน พบว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้ศิลปะ กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา มีสภาพการบริหารงานวิชาการในด้านการวางแผนงานวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผล ประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และมาตรฐานการศึกษา ด้านการส่งเสริมชุมชนให้มีความเข้มแข็งทางวิชาการ ด้านการพัฒนา และใช้สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ดีกว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น เพราะความเข้าใจในเนื้อหาของแต่ละกลุ่มสาระเป็นองค์ประกอบที่ทำให้ผู้เรียนมีความแตกต่างกันในตัวเนื้อหาของบทเรียน

6. ปัญหาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชา เมื่อเปรียบเทียบตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ในภาพรวมและรายด้านพบว่า กลุ่มสาระการเรียนรู้การงานอาชีพ กลุ่มสาระภาษาต่างประเทศ กลุ่มสาระการเรียนรู้สุขศึกษาและพลศึกษา มีปัญหาการบริหารงานวิชาการมากกว่ากลุ่มสาระการเรียนรู้อื่น ในด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานด้านวิชาการ ด้านการพัฒนาหลักสูตรสถานศึกษา ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดผลประเมินผล และการเทียบโอนผลการเรียน ด้านการพัฒนา และส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการแนะแนว ด้านการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายใน และมาตรฐานการศึกษา ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษา และองค์กรอื่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว องค์กรหน่วยงานสถานประกอบการและสถาบันอื่นที่จัดการศึกษา ด้านการจัดทำระเบียบและแนวปฏิบัติเกี่ยวกับงานด้านวิชาการของสถานศึกษาเพราะปัญหาช่วงเวลาไม่เอื้อให้ผู้สอนและผู้เรียนร่วมกันวิเคราะห์เนื้อหาและจุดประสงค์การเรียนรู้กับปัญหาผู้สอนยังยึดเนื้อหาตามแบบเรียนเพื่อสอนให้ทันการวัดผลและการประเมินผลของโรงเรียนและปัญหาจำนวนผู้เรียนในห้องเรียนมีเป็นจำนวนมาก ทำให้การเรียนการสอนการวัดผลและการประเมินผลไม่เป็นไปตามสภาพจริง

11. ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผู้บริหารควรมีการอบรม ให้ความรู้กับครูผู้สอนการด้านการพัฒนาหรือการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความเห็นการพัฒนาสาระหลักสูตรท้องถิ่น ด้านการวางแผนงานวิชาการ ด้านการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ด้านการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา ด้านการพัฒนาและส่งเสริมให้มีแหล่งเรียนรู้ ด้านการนิเทศการศึกษา ด้านการแนะแนว ด้านการส่งเสริมให้มีความเข้มแข็งกับชุมชน ด้านการประสานความร่วมมือในการพัฒนาวิชาการกับสถานศึกษาอื่น ด้านการส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการแก่บุคคล ครอบครัว เพื่อให้ครูผู้สอนมีความเข้าใจในทิศทางการดำเนินงานให้ไปในทิศทางเดียวกัน

1.2 ผู้บริหารควรให้ความช่วยเหลือและสอบถามปัญหาจากครูในกลุ่มสาระการเรียนรู้ที่มีกำลังปัญหาเพื่อหาทางแก้ไขและช่วยเหลือแก่กลุ่มสาระการเรียนรู้นั้น ๆ

1.3 ผู้บริหารควรมีการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาการดำเนินการบริหารงานวิชาการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อสามารถแก้ปัญหาได้อย่างรวดเร็ว

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารงานวิชาการ ตามความคิดเห็นของผู้ปกครอง หรือคณะกรรมการสถานศึกษา

2.2 ควรศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในการบริหารงานด้านการบริหารงานงบประมาณ ด้านการบริหารงานบุคคล และด้านการบริหารทั่วไปของสถานศึกษาในเครือบดินทรเดชาเพิ่มเติม เพื่อให้ทราบถึงสภาพและปัญหาในการบริหารงานด้านต่าง ๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด สิ่งใดที่ควรสนับสนุนหรือสิ่งใดที่ควรปรับปรุงแก้ไข ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานด้านการเรียนการสอนมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

12. รายการอ้างอิง

กิติมา ปรีดิลก, 2532. **การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น.** กรุงเทพฯ: อักษรพิพัฒน์.

เกษร ใจชื้น, 2551. **ปัญหาการบริหารงานวิชาการของผู้บริหารโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระยอง เขต 2**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยทัศน์ จ้องสกุลวงษ์, 2545. **การศึกษาสภาพและปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนมัธยมศึกษาสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดสระแก้ว.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เดชณรงค์ รามนัฏ, 2545. **สภาพ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริหารงานโรงเรียนประถมศึกษาในจังหวัดสมุทรสาคร.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

ไทย วิบูลย์ธัญญ์, 2545. **ปัญหาการบริหารงานวิชาการของโรงเรียนประถมศึกษา สังกัด สำนักงานการประถมศึกษาอำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (พ.ศ.2542), 2542. **ขอบข่ายการบริหารงานสถานศึกษา และการจัดการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 รวมทั้งที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีการกระจายอำนาจการบริหาร และการจัดการศึกษา พ.ศ.2550.** กรุงเทพฯ: เอกสารอัดสำเนา.

อติพงษ์ วงษ์ชลชัยกุล, 2549. **สภาพปัญหาและแนวทางพัฒนาการบริหารงานวิชาการของสถานศึกษาขั้นพื้นฐานสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาชลบุรี เขต 1**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.