



สุทธิปริทัศน์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีที่ ๑๓ ฉบับที่ ๕๓ กันยายน - ธันวาคม ๒๕๕๖ ISSN 0857-2670

- รูปแบบการสอนที่เน้น “ความรู้คู่คุณธรรม”
- ฐานะทรัพย์สินและวัฏจักรหนี้ต่างประเทศของไทย
- การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
- การใช้ประโยชน์จากบัญชีในการบริหาร
- การออกแบบเมืองกับกฎหมายคุณภาพชีวิตคนเมือง
- การขดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับ
การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ
- ข้อความอังกฤษนั้นสำคัญไฉน
- วาทศิลป์ของนางสาวศิริ
- บทบาทของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในธุรกิจโรงแรม
- การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร
- วิธีป้องกันความร้อนสะสมในบ้านสมัยใหม่

ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วงศ์วิภาณนท์
ดร.จิระพร เรืองจิระชูพร
สุฎีกา รักประสูติ
ดร.ระพีพร ใจจนประดิษฐ์
ธานี วรภัทร์

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ลิ้มตระการ
พงษ์กัญญา ไหมนโกศล
อัศวิน แสงพิบูล
จุลศักดิ์ ขาญณรงค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุญนาค

สุ ท ธิ ป ริ ท ั ศ น์

ปีที่ 17 ฉบับที่ 53 กันยายน - ธันวาคม 2546 ISSN 0857 - 2670 ราคา 40 บาท

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยสุรกิจบัณฑิตย
110/1-4 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่
กรุงเทพฯ 10210
โทร. 02-954-7300
(อัตโนมัติ 30 เลขหมาย) ต่อ 323
โทรสาร 02-9547910

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดิเกะ นูนาน
อาจารย์ ดร.เยาวลักษณ์ ราชแพทยาคม
อาจารย์ ดร.อดิลา พงศ์ยี่หล้า
ผู้ช่วยศาสตราจารย์เกตุสุดา รัชฎาวิชิตกุล
อาจารย์ชมชื่น มัถยารมย์
อาจารย์นฤมล กนอมพงษ์ชาติ
อาจารย์บงการ หอมบาน
อาจารย์ชลธิ นาคามดี
อาจารย์ณัฐสิทธิ์ พุฒิวินาสารทภักดิ์
อาจารย์ปรียาภรณ์ เผือกพ่อง
นางสาวสมศิริ อีระภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการใน
ศาสตร์สาขาต่าง ๆ
2. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของ
วารสารวิชาการ
3. เพื่อส่งเสริมการแสดงความคิดเห็น เสนอผลการ
ค้นคว้าและวิจัย
4. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ คณาจารย์ และนักวิชาการได้
เผยแพร่ผลงาน
5. เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณทางด้านวิชาการของ
มหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง

ออกแบบรูปเล่ม-จัดหน้า

นางสาววิมลรัตน์ ทองปลาต
นางสาวปัทมาภรณ์ เส็งแก้ว

คณะที่ปรึกษา

ศาสตราจารย์ ดร.บุญเสริม วิสสุ
รองศาสตราจารย์ ดร.วรภรณ์ สามโกเศศ
ดร. เลิศลักษณ์ ส.บุรุษพัฒน์
อาจารย์สมศรี ลัทธพิพัฒน์
ม.ร.ว. รมณียัตถ์ แก้วกิริยา
คณบดีทุกคณะ

กำหนดออก

ราย 4 เดือน

จัดจำหน่าย

ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุรกิจบัณฑิตย
โทร. 02-954-7300 ต่อ 125

บรรณาธิการ : ผู้พิมพ์และโฆษณา

รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุรกิจบัณฑิตย
โทร. 02-954-7300 ต่อ 540

สารบัญ

C O N T E N T S

1. รูปแบบการสอนที่เน้น “ความรู้คู่คุณธรรม”
A Teaching Model Emphasizing Knowledge and Ethics
ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา
Professor Dr. Wallapa Devahastin Na Ayudhya..... 9
2. สถานะทรัพย์สินและวัฏจักรหนี้ต่างประเทศของไทย
Thailand's Present Status as a Net Debtor Nation
รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วงศ์วิภาณนท์
Assoc. Prof. Dr. Pairoj Vongvipanond..... 15
3. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม
Customer Relationship Management in Small and Medium Enterprises
ดร.จีระพร เรืองจิระชูพร Dr. Cheraporn Ruangcherachuporn..... 24
4. การใช้ประโยชน์จากบัญชีในการบริหาร
Accounting for Planning and Control
สุฎีกา รักประสูติ Sutika Rukprasoot..... 37
5. การออกแบบเมืองกับกฎหมายคุณภาพชีวิตคนเมือง
Urban Design and the Law of Better Living
ดร.ระหัตถ์ โรจนประดิษฐ์ Dr. Rahuth Rodjanapradeid..... 46

สารบัญ

C O N T E N T S

6. การชดเชยค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ
Compensation for Compulsory Car Insurance
ธานี วรภัทร์ Thanee Vorpatr..... 56
7. ย่อความอังกฤษนั้นสำคัญไฉน
Is Summaization Important?
รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ลิ้มตระกูล Assoc. Prof. Dr. Siriporn Limtrakaln..... 73
8. วาทศิลป์ของนางสาวตรี
The Rhetorical style of Sawitri.
พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล Pongpinyo Mankosol..... 82
9. บทบาทของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในธุรกิจโรงแรม
The Role of the Public Relations Department in a Hotel Business.
อัศวิน แสงพิกุล Aswin Sangpikul..... 90
10. การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร
Organization Behavior Modification
จุลศักดิ์ ชาญณรงค์ Chulasak Channarong.....102
11. วิธีป้องกันความร้อนสะสมในบ้านสมัยใหม่
A Protection Design Against Accumulated Heat for Modern Houses
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค Asst. Prof. Dr. Tika Bunnag.....110

ลงทะเบียน - 6 พ.ย. 2546

ออกบริการ 8 พ.ย. 2546

ส าร : ส ัง เ ข พ บ ท ก ว า ม

1. รูปแบบการสอนที่เน้น “ความรู้คู่คุณธรรม” / ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

การสอนที่เน้นความรู้คู่คุณธรรมตามพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 กำหนดให้สถานคุณธรรมในรายวิชาที่สอนทุกระดับการศึกษา เพื่อให้คนไทยมีความเก่งและความดีควบคู่กันไป การสอนควรเริ่มจากการเข้าใจลักษณะธรรมชาติ และปัญหาของผู้เรียน เพื่อจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่เหมาะสม โดยเน้นการฝังค่านิยม (Affective Domain หรือ จิตพิสัย) และการปฏิบัติคุณธรรม (Psychomotor หรือ ทักษพิสัย) มากกว่าให้ความรู้ด้านคุณธรรม (Cognitive Domain หรือ พุทธิพิสัย)

2. ฐานะทรัพย์สินและวัฏจักรหนี้ต่างประเทศของไทย /

รองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วงศ์วิภาณนถ์

ในช่วงวิกฤติฐานะการเงินต่างประเทศของไทยดีขึ้นอย่างต่อเนื่องเห็นได้จากการที่ดุลบัญชีเดินสะพัดของไทยเกินดุลมาตลอดในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา ซึ่งต่างจากช่วงสามสิบปีแรกของการพัฒนาหนี้สินต่างประเทศในรูปเงินกู้ทั้งของเอกชนและทางการจึงลดลงมาตลอด อย่างไรก็ตามหนี้สินต่างประเทศหรือสิทธิเรียกร้องของต่างประเทศต่อประเทศไทยในรูปอื่นๆ โดยเฉพาะการลงทุนทั้งทางตรงและทางอ้อมจากต่างประเทศก็ยังเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ และเมื่อบวกกับสินทรัพย์ต่างประเทศ ไทยก็ยังเป็นประเทศสุทธิหนี้สุทธิบทความนี้ชี้ให้เห็นว่าประเทศสามารถผ่านประสบการณ์เป็นวัฏจักรระยะยาวจากการเป็นสุทธิหนี้สุทธิเปลี่ยนเป็นเจ้าหนี้สุทธิ หรือกลับไปกลับมาได้ และมีความเป็นไปได้ที่ประเทศไทยจะมีสภาพเป็นเจ้าหนี้ต่างประเทศสุทธิในอนาคต แต่คงต้องการเวลาอีกนาน

3. การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม / ดร.จิระพร เรืองจิระชูพร

เสนอกกลยุทธ์การจัดการธุรกิจให้อีกแง่หนึ่ง ที่ช่วยเสริมศักยภาพในการแข่งขัน สร้างความยั่งยืนให้กับวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม โดยนำเสนอกกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าซึ่งเป็นขบวนการที่สำคัญในการรักษาลูกค้าที่ทำกำไรของกิจการไว้ สามารถนำแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้ในกิจการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมอย่างเหมาะสมต่อไป

4. การใช้ประโยชน์จากบัญชีในการบริหาร / สุฎีกา รักประสูติ

การดำเนินธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จ ผู้บริหารงานควรใช้ประโยชน์จากวิชาการบัญชีสร้างความเข้มแข็ง วัตถุดิบ และควบคุมงบประมาณงาน

ส า ร : สั ง เ ข พ บ ท ก ว า ม

5. การออกแบบเมืองกับกฎหมายคุณภาพชีวิตคนเมือง / ดร.ระหัตถ์ โจนประดิษฐ์

บทความนี้ให้ความรู้และสร้างพื้นฐานความเข้าใจเกี่ยวกับการออกแบบชุมชนเมือง โดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่ายยกตัวอย่างน่าสนใจและเห็นภาพได้ชัดเจนมีประโยชน์ไม่เพียงแต่เฉพาะผู้อ่านที่เป็นนักวิชาการเท่านั้น ยังครอบคลุมถึงบุคคลธรรมดาที่เป็นประชาชนทั่วไปด้วย

6. การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ / ธาณี วรภัทร์

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับเป็นการประกันภัยที่มุ่งคุ้มครองประโยชน์สาธารณะชนโดยภาครัฐเข้ามามีบริหารจัดการเองทั้งหมดหรือร่วมกับเอกชน โดยประสงค์ให้เป็นสวัสดิสังคมแก่ประชาชนในรัฐที่ประสบภัยจากรถ ให้ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายได้รับการช่วยเหลือเยียวยา และสามารถกลับคืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็วในลักษณะของการบรรเทาความเสียหายปราศจากการมุ่งหมายทางการค้าหรือหากำไรใดๆ

7. ย่อความอังกฤษนั้นสำคัญไฉน / รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ลิ้มตระกูล

โลกปัจจุบันเป็นยุคข่าวสารจากสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ และอินเทอร์เน็ต ล้วนใช้ภาษาอังกฤษเป็นส่วนใหญ่ ผู้ที่มีทักษะการพูด การอ่าน การเขียนและการย่อความที่ดีย่อมได้เปรียบผู้อื่น

8. วาทศิลป์ของนางสาวตรี / พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล

บทความนี้กล่าวถึงพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว เรื่อง สาวตรีที่แสดงความชาญฉลาดของนางเอกในด้านการพูด กล่าวคือนางสาวตรีเป็นนักพูดที่ดี เพราะสามารถเลือกใช้ถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพ ให้เกียรติคู่สนทนา สามารถวิเคราะห์ผู้ฟัง เลือกพูดในสิ่งที่ผู้ฟังสนใจ อีกทั้งมีปฏิภาณฉับไว สามารถเอาชนะใจพระยมาและขอชีวิตของพระสวามีกลับคืนมาได้ด้วยวาทศิลป์

ส า ร : สั ง เ ข พ บ ท ก ว า ม

9. บทบาทของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในธุรกิจโรงแรม / อัศวิน แสงพิบูล

บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรมมีความสำคัญไม่น้อยกว่าหน่วยอื่นๆ ของโรงแรม เพราะมีหน้าที่ให้ข้อมูลข่าวสารเผยแพร่ชื่อเสียง สร้างภาพลักษณ์ สร้างความศรัทธา ตลอดจนความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมด้วยกัน ประชาชนและสังคมโดยทั่วไป

10. ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร / จุลศักดิ์ ขาญณรงค์

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร หรือความพยายามที่จะจงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทางที่มุ่งประสงค์มีใช้เรื่องใหม่แต่อย่างไรแต่อย่างใด อย่างไรก็ตามก็มิใช่ว่าประเด็นปัญหาดังกล่าวจะหมดความสำคัญลงไป ซึ่งบทความนี้เป็นเสมือนการตอกย้ำถึงความสำคัญที่ถูกละเลยของแนวทางการศึกษาดังกล่าว

11. วิธีป้องกันความร้อนสะสมในบ้านสมัยใหม่ / ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค

สถาปนิกทั่วไปจะออกแบบบ้านและที่อยู่อาศัยโดยหาทางป้องกันความร้อนภายนอกไม่ให้ผ่านเข้าไปในตัวอาคารบ้านเรือน อาศัยหลักการเรื่องการนำความร้อน การพาความร้อนและการแผ่รังสีความร้อน แต่ในยุคปัจจุบันวิศวกรพลังงานจะใช้วิธี การป้องกันความร้อนแบบสมบูรณ์ (PHM)

บรรณาธิการกลาง

วารสารสุทธิปริทัศน์ฉบับนี้ยังอยู่ในช่วงของการเฉลิมฉลองวาระก้าวสู่ปีที่ 36 ซึ่งเริ่มตั้งแต่วันที่ 30 พฤษภาคม 2546 และจะสิ้นสุดในวันที่ 30 พฤษภาคม 2548 ในวาระดังกล่าวนี้ กองบรรณาธิการวารสารฯ ขอนำเสนอบทความทางวิชาการที่น่าสนใจ 11 เรื่อง อาทิ เรื่องรูปแบบการสอนที่เน้น “ความรู้คู่คุณธรรม” ของศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา เรื่อง ฐานะทรัพย์สินหนี้สิน และวัฏจักรหนี้ต่างประเทศของไทย ของรองศาสตราจารย์ ดร.ไพโรจน์ วงศ์วิมานนท์ และเรื่องการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ของ ดร.จีระพร เรื่องจิระชูพร

กระผมหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเนื้อหาของบทความทางวิชาการสาขาต่างๆ ในฉบับนี้ คงจะเป็นที่ถูกใจ และเป็นประโยชน์ต่อท่านผู้อ่านที่มีอุปการคุณทุกท่าน และต้องขอขอบพระคุณเป็นอย่างมากสำหรับผู้อ่านที่ได้รับกรุณาให้คำติชม เพื่อปรับปรุงวารสารฯ วิชาการของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้นไป

บรรณาธิการ

ระเบียบการเสนอบทความวารสารสุทธิปริทัศน์

1. พิมพ์ต้นฉบับด้วยกระดาษ A4 หนึ่งชุดและพิมพ์ลงในแผ่นบันทึก (Diskette) ด้วยโปรแกรมไมโครซอฟท์เวิร์ด (Microsoft Word) Version 95 ขึ้นไป
2. ชื่อบทความต้องมีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
3. ชื่อ สกุล ของผู้เขียนและผู้เขียนบทความร่วม จะต้อง มีทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และให้ระบุตำแหน่งทางวิชาการ หน่วยงานที่สังกัด ตำแหน่งหน้าที่ คุณวุฒิสถิต และสถาบันที่สำเร็จการศึกษาด้วย
4. ถ้าเป็นงานแปล จะต้องบอกแหล่งที่มาในรูปแบบบรรณานุกรมโดยละเอียด
5. ถ้ามีภาพประกอบ โปรดแนบและระบุตำแหน่งที่จะวางภาพและบอกที่มาของภาพ ในกรณีภาพที่แนบมาไม่เหมาะสมหรือไม่ชัดเจน กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิ์ที่จะตัดออกหรือเปลี่ยนภาพใหม่ให้แทน
6. ต้นฉบับที่ส่งถึงกองบรรณาธิการ จะไม่มีการส่งคืนไม่ว่าจะได้รับการพิมพ์เผยแพร่หรือไม่ ถ้าผู้เขียนต้องการนำไปเสนอตีพิมพ์ที่อื่น โปรดเตรียมทำสำเนาไว้ต่างหาก และในระหว่างที่รอรับการพิจารณาเพื่อลงตีพิมพ์นั้น หากบทความดังกล่าวได้รับพิจารณาลงในวารสารฉบับอื่นไปก่อน ผู้เขียนต้องแจ้งให้กองบรรณาธิการทราบทุกครั้ง
7. บทความทุกเรื่องจะต้องผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิรับเชิญจากภายนอกในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องก่อนจึงจะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์เผยแพร่ และเมื่อได้รับการพิมพ์เผยแพร่ในฉบับใดฉบับหนึ่งแล้ว ผู้เขียนจะได้รับวารสารฉบับที่ตีพิมพ์บทความนั้น 2 ฉบับ พร้อมค่าตอบแทน ตามอัตราที่กองบรรณาธิการกำหนด
8. การพิจารณาคัดเลือกบทความลงตีพิมพ์ ให้ถือเป็นเอกสิทธิ์ของกองบรรณาธิการ กองบรรณาธิการมีสิทธิ์จะขอให้ผู้เขียนบทความแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่พิจารณาบทความนั้นๆ
9. บทความที่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ที่อื่นมาแล้ว จะไม่รับพิจารณาตีพิมพ์ซ้ำอีก
10. หลักฐานอ้างอิง ให้ใช้ได้ทั้งแบบที่เป็นเชิงอรรถ (footnote) ท้ายหน้า ระบุชื่อผู้แต่ง ชื่อเอกสาร แหล่งพิมพ์ ปีที่พิมพ์ และหน้าที่อ้างอิง และแบบที่เป็นเชิงอรรถแทรกในเนื้อหา ระบุชื่อผู้แต่ง ปีที่พิมพ์ และเลขหน้าอ้างอิง ซึ่งทั้งสองแบบให้จัดทำรายละเอียดเอกสารนั้นในบรรณานุกรมท้ายบทความร่วมกับรายการบรรณานุกรมอื่นด้วย
11. ส่งต้นฉบับได้ที่กองบรรณาธิการวารสารสุทธิปริทัศน์ ชั้น 4 อาคารสำนักอธิการบดี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 โทร. 954-7300 ต่อ 323 Fax 9547910

รูปแบบการสอนที่เน้น “ความรู้คู่คุณธรรม”

*ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

สภาพปัจจุบัน

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 มีข้อความสำคัญอันแสดงถึงความตระหนักในการจัดการศึกษาเพื่อพัฒนาให้คนในชาติถึงพร้อมด้วยความรู้ และความประพฤติอันดีงาม ดังในมาตรา 6 ที่กล่าวถึงการจัดการศึกษา “เพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ มีคุณธรรม จริยธรรม และวัฒนธรรมในการดำรงชีวิต สามารถอยู่ร่วมกันกับผู้อื่นอย่างมีความสุข”

มาตรา 23 ได้กล่าวถึงการจัดการศึกษา “.....ต้องเน้นความสำคัญ ทั้งความรู้ คุณธรรม.....” ให้จัดการเรียนการสอนใน มาตรา 24 (4) จัดการเรียนการสอนโดยผสมผสานสาระความรู้ด้านต่างๆ ได้สัดส่วนสมดุลกัน รวมทั้งปลูกฝัง คุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ไว้ในทุกวิชา

จากกฎหมายดังกล่าว นักการศึกษา ครู อาจารย์ทุกระดับการศึกษา จึงต้องพยายามหาทางเพื่อที่จะพัฒนาการสอนให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติดังกล่าว

ความหมาย

คุณธรรม คือ สภาพคุณงามความดี ส่วน จริยธรรม คือ ธรรมะที่เป็นข้อประพฤติปฏิบัติ หากประมวลเป็นความหมายกว้างๆ คือ หลักแห่งความดีงามที่พึงประพฤติปฏิบัติ

การสอนที่เน้นความรู้คู่คุณธรรม คือ การสอนที่ผสมผสานคุณธรรม จริยธรรม และสาระความรู้ ในแผนการสอนแต่ละคาบ

นิสิตนักศึกษาในปัจจุบัน

นิสิตนักศึกษามีความเปลี่ยนแปลงไปจาก นิสิตนักศึกษาเมื่อ 30 ปีก่อนเป็นอย่างมาก เนื่องจากสังคมปัจจุบันให้ความสะดวกสบายต่อชีวิตด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทำให้การใช้ชีวิตมีความลำบากน้อยลง ไม่ต้องมีความอดทน ไม่ต้องใช้ความพยายามอย่างมาก สมัยก่อนนิสิตนักศึกษาต้องจดบันทึกเอง เพราะไม่มีเครื่องถ่ายสำเนา จึงต้องใช้เวลาวาดคำบรรยายมาก เมื่อจดด้วยตนเอง ก็ทำให้จำข้อความที่จดไปได้บ้าง นอกจากนี้สภาพสังคมมีส่วนทำให้วิถีชีวิตของนิสิตนักศึกษาเปลี่ยนแปลงไป จึงเกิดปัญหาต่างๆ อันกระทบถึงสถาบันการศึกษา สังคม และครอบครัว ดังเช่น

*ที่ปรึกษาอาวุโส อธิการบดี มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

1. นักศึกษาฆ่าตัวตาย
2. มาตรการ ฆ่าเพื่อนหรือผู้อื่น
3. ลักทรัพย์ หรือปล้นโทรศัพท์มือถือ
4. ติดการพนัน เล่นพนันฟุตบอล
5. ยาเสพติด เสพหรือขาย
6. โสเภณี ให้บริการทางเพศ
7. กระทำความผิดทางเพศ ช่มชู้เพื่อนหรือผู้อื่น
8. กระทำความผิดทางเพศ ช่มชู้เพื่อนหรือผู้อื่น
9. ทะเลาะวิวาท ทำร้ายผู้อื่น ทำลายทรัพย์สิน

การก่อปัญหาต่างๆ ทำให้ไม่สำเร็จการศึกษา เป็นภาระของครอบครัวและสังคมในอนาคต จึงเป็นสิ่งที่อาจารย์จะต้องช่วยหาทางกันแก้ปัญหา เพราะการสอนที่ให้แต่วิชาด้านเดียว ไม่สามารถช่วยลดปัญหาดังกล่าวลงได้ อาจารย์ผู้สอนจึงจำเป็นต้องวางแผนการสอนให้ประกอบด้วย “ความรู้คู่คุณธรรม”

ธรรมชาติของนิสิตนักศึกษาซึ่งส่วนใหญ่เป็นวัยรุ่นที่เริ่มจะเป็นผู้ใหญ่ มีอารมณ์ร้อน วู่วาม คิดสั้นๆ ขาดประสบการณ์ ไม่กล้าแสดงออกในที่ชุมชน ชอบต่อต้านอำนาจ บังคับตนเองให้อยู่ในกรอบวินัยไม่ก่อนจะได้ ไวต่อความรู้สึก ในขณะที่ศักยภาพทางสมองพัฒนาถึงขีดสูงสุด สามารถรับรู้ได้มาก และเปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว โดยเฉพาะผู้ที่อยู่ในช่วงชั้นปีที่ 1 และปีที่ 2 ผู้สอนจึงจำเป็นต้องเข้าใจธรรมชาติของผู้เรียน ต้องตระหนักว่า ผู้เรียนสำคัญที่สุด เนื่องจากเป็นทรัพยากรทางสมองที่สำคัญของประเทศในอนาคต จึงต้องจัดการสอนที่

มีการให้ความรู้ควบคู่ไปกับความดีงาม ความถูกต้องไปด้วยกัน

คุณธรรมที่ควรพัฒนา

เพื่อให้การพัฒนาเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ. 2542 หลักคุณธรรมที่ควรผลานในการสอนรายวิชา ขึ้นอยู่กับความตกลงในภาควิชาว่าจะเน้นคุณลักษณะใดก่อนหลัง ตามวุฒิภาวะ และตามความสอดคล้องกับวิชาชีพในหลักสูตร ดังตัวอย่าง

1. ความเพียร ผู้ที่จะประสบความสำเร็จในการศึกษาและการทำงานจะต้องมีความเพียรพยายามที่ทำงานให้สำเร็จด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจอย่างไม่ท้อถอย แม้ว่าจะยากเพียงใด

2. ซื่อสัตย์ อาจารย์ควรฝึกฝนให้ผู้เรียนรู้คุณค่าของความซื่อตรง เมื่อไม่ได้ทำการบ้านก็ให้รายงานตรงๆ ว่า ไม่ได้ทำ ทำไม่ได้ ไม่ควรลอกงานของผู้อื่น ยอมรับความจริงได้ว่าไม่ได้มีส่วนร่วมในงานนั้น

3. ตรงต่อเวลา การฝึกให้ผู้เรียนรู้คุณค่าของเวลา บริหารเวลาให้เป็น และรู้จักเกรงใจผู้อื่นที่จะต้องรอเมื่อเรามาไม่ตรงเวลา ทำให้คนอื่นรอคอย การเข้าห้องเรียนไม่ตรงเวลาทำให้ตนเองเสียประโยชน์ ติดตามการเรียนไม่ทัน แล้วยังรบกวนสมาชิกของผู้สอนและเพื่อนๆ

4. มีน้ำใจ รู้จักช่วยเหลือผู้อื่น ช่วยลดภาระงาน ช่วยปิดไฟ เมื่อการเรียนการสอนจบลง แสดงน้ำใจที่จะช่วยงานของส่วนรวม เช่น การเชียร์กีฬา หรือการช่วยกิจกรรมต่างๆ ทั้งที่บ้านและที่มหาวิทยาลัย

5. กตัญญู การรู้จักบุญคุณของผู้มีพระคุณ เป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานสำหรับมนุษย์ ดังนั้น อาจารย์ควรให้โอกาสผู้เรียนได้มีส่วนในการแสดงความกตัญญู เช่น ส่งเสริมให้รำลึกถึงพระคุณของบิดา มารดา แสดงความกตัญญูให้ประจักษ์ในวาระสำคัญต่างๆ เช่น วันพ่อ วันแม่ วันผู้สูงอายุ เป็นต้น

6. การเคารพกฎกติกา การที่เข้าใจและสามารถปฏิบัติได้ ตามกฎ หรือกติกาที่ตนเองจะต้องทำตามเป็นสิ่งจำเป็นต่อชีวิต เพราะไม่ว่าผู้หนึ่งจะอยู่ในสังคมใดก็ตาม ก็จะไม่สร้างปัญหาให้สังคมนั้น ตัวอย่างเช่น ระเบียบการแต่งกายของนิสิตนักศึกษาซึ่งจะต้องปฏิบัติ แต่ถ้าหากฝ่าฝืนระเบียบตลอดเวลา ทำให้สร้างนิสัยเคยชินต่อการไม่สนใจที่จะทำอะไรที่ตรงตามที่ตั้งาบันนั้นกำหนด

7. สุขภาพอ่อนนุ่ม เอกลักษณ์ของคนไทยคือ ยิ้มแย้ม แจ่มใส สุขภาพอ่อนนุ่ม ให้เกียรติผู้อื่น และด้วยการพัฒนาคุณลักษณะที่ตรงตามนี้ จึงเป็นเสน่ห์ที่ชวนให้ผู้อื่นคบค้าสมาคมด้วย อาจารย์จึงต้องช่วยกันส่งเสริมให้ผู้เรียนปฏิบัติตนให้สุขภาพอ่อนนุ่ม รู้จักการไหว้ การทักทาย การแสดงกิริยาที่เหมาะสม รวมถึงการใช้วาจาที่เหมาะสมแก่กาลเทศะ เช่น บนรถประจำทาง อยู่ในเครื่องบิน นิสิตนักศึกษา ต้องไม่ใช้วาจาหยาบคาย เสียงดัง ตะโกน โหวกเหวก ไม่เกรงใจผู้อื่น

8. อุดม ในยุคเศรษฐกิจตกต่ำ นิสิตนักศึกษาพึงตระหนักในการพัฒนาตนให้ใช้จ่ายอย่างประหยัด รู้จักอดออม ไม่อยากได้ของฟุ่มเฟือย ใช้ไม่สมราคา รู้จักสถานะของตนเอง และฉลาดในการบริโภค ไม่เป็นเหยื่อของการโฆษณา เพื่อไม่ให้ตนเองและครอบครัวเดือดร้อนเรื่องการเงิน

9. ละอบายมุข สาเหตุของความตกต่ำในชีวิต ก็คือ การที่ตามใจตนเองปล่อยให้ความชั่วชักนำไปกระทำการที่ไม่มีประโยชน์ต่อตนเอง ครอบครัว และสังคม อาจารย์จะต้องสอนวิธีสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่วิต อย่างน้อยต้องมีหลักศีลธรรมยึดเหนี่ยวอยู่ในใจตลอดเวลาว่าจะไม่ทำชั่ว ไม่ดื่มสุราของมึนเมา เสพยาเสพติด สูบบุหรี่ ไม่เล่นการพนันทุกประเภท ไม่เสเพล ทะเลาะวิวาท ก่อความเดือดร้อน ไม่คบเพื่อนชั่ว ไม่ประพฤติดังทางเพศ ไม่เบียดเบียนผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นการพูด การคิด หรือการกระทำ

10. ใฝ่เรียน อาจารย์ควรส่งเสริมให้ผู้เรียนตระหนักในความสำคัญของการวางรากฐานชีวิตที่ดีในอนาคต สปีของการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นเวลาที่สำคัญที่ควรดักตวงประโยชน์ในการพัฒนาตนทุกด้าน โดยเฉพาะเรื่องของการสร้างตนให้ตรงตาม ดังนั้นควรฝึกทักษะในการฟัง การอ่าน เพื่อรับรู้ความรู้และประสบการณ์ให้สูงขึ้น เพื่อพร้อมที่จะออกไปประกอบอาชีพ

คุณธรรมอันควรพัฒนามีมากมายที่ผู้สอนพึงกำหนดไว้ในแผนการสอนแต่ละคาบ ที่กล่าวมานั้นเป็นเพียงตัวอย่างเล็กน้อยที่ประมวลมาจากความคิดเห็นของคณาจารย์จากมหาวิทยาลัยของรัฐ และเอกชนว่าต้องการให้บัณฑิตมีคุณธรรมข้อใดบ้าง อาจารย์ในศาสตร์สาขาแตกต่างกัน อาจเน้นการพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมแตกต่างกันได้ตามความเหมาะสมของศาสตร์นั้น

หลักการสอนความรู้คู่คุณธรรม

การสอนความรู้คู่คุณธรรมทำได้ทั้ง 3 องค์ประกอบของหลักการสอน คือ

1. การให้ความรู้ทางคุณธรรม คือ การให้ความหมายและให้รู้จักคุณธรรมด้านต่างๆ ให้ความสำคัญของคุณธรรม สาระของคุณธรรม ประโยชน์ของการมีคุณธรรม วิธีการที่พัฒนาคุณธรรม ถือเป็นการสอนเชิง “พุทธพิสัย”

2. การปลูกฝังค่านิยม หมายถึง การที่ให้ผู้เรียนได้รับรู้คุณค่าของคุณธรรม สามารถกระจ่างค่านิยมของตนเองได้ เป็นการรับรู้ในระดับลึกซึ้งกว่า การรับรู้สาระ ถือเป็นการสอนในเชิง “จิตพิสัย” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวางรากฐานของความคิดที่ดีงามในจิตใจ ที่นักการศึกษาเชื่อว่าจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ถูกต้องและเหมาะสม

3. การปฏิบัติคุณธรรม การเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติ จะทำให้สร้างนิสัยที่ดีงามได้ ดังนั้นการสอนความรู้คุณธรรม จึงจำเป็นต้องให้นักศึกษาปฏิบัติ เพื่อกระตุ้นความนึกคิด เพื่อทบทวนว่าได้ทำพฤติกรรมใดที่สอดคล้องกับความรู้ที่ได้รับจากสถาบัน จากการปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคมมากขึ้นหรือไม่ การสอนให้ปฏิบัติ เป็นการสอนเชิง “ทักษะพิสัย” ที่ทำให้ผู้เรียนฝังรากลึกแห่งความดีงามได้

รูปแบบการสอนความรู้คุณธรรม

รูปแบบการสอนความรู้คุณธรรม แบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การสอนแบบบูรณาการ คือ การผสมผสานคุณธรรมเข้าไปในรายวิชาที่สอน ซึ่งผู้สอนอาจกำหนดคุณธรรมให้เชื่อมโยงกับรายวิชาที่สอนได้ เช่น วิชาการออกแบบวิศวกรรม ผู้สอนอาจเชื่อมโยงในเรื่องของความซื่อสัตย์กับการไม่ทรยศต่อหลัก

วิชาของตนเอง หรือสัจจะตามข้อตกลงว่าจะปฏิบัติอย่างไรให้ปฏิบัติตามนั้น นอกจากนี้ผู้สอนยังอาจให้ผู้เรียนหากรณีตัวอย่างในสาขาวิชาชีพของตนเอง ที่บุคคลในอาชีพไม่มีคุณธรรม ให้วิเคราะห์ผลจากการขาดคุณธรรมว่ากระทบต่อครอบครัว ธุรกิจและสังคมอย่างไร

2. การปลูกฝังค่านิยม หมายถึง การที่ให้ผู้เรียนได้รับรู้คุณค่าของคุณธรรม สามารถกระจ่างค่านิยมของตนเองได้ เป็นการรับรู้ในระดับลึกซึ้งกว่า การรับรู้สาระ ถือเป็นการสอนในเชิง “จิตพิสัย” ซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการวางรากฐานของความคิดที่ดีงามในจิตใจ ที่นักการศึกษาเชื่อว่าจะนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมทางจริยธรรมที่ถูกต้องและเหมาะสม

3. การปฏิบัติคุณธรรม การเรียนรู้ที่ทำให้ผู้เรียนฝึกปฏิบัติ จะทำให้สร้างนิสัยที่ดีงามได้ ดังนั้นการสอนความรู้คุณธรรม จึงจำเป็นต้องให้นักศึกษาปฏิบัติ เพื่อกระตุ้นความนึกคิด เพื่อทบทวนว่าได้ทำพฤติกรรมใดที่สอดคล้องกับความรู้ที่ได้รับจากสถาบัน จากการปฏิบัติอยู่อย่างสม่ำเสมอ ทำให้มีความสุขและเป็นที่ยอมรับของสังคมมากขึ้นหรือไม่ การสอนให้ปฏิบัติเป็นการสอนเชิง “ทักษะพิสัย” ที่ทำให้ผู้เรียนฝังรากลึกแห่งความดีงามได้

รูปแบบการสอนความรู้คุณธรรม

รูปแบบการสอนความรู้คุณธรรมแบ่งได้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. การสอนแบบบูรณาการ คือ การผสมผสานคุณธรรมเข้าไปในรายวิชาที่สอน ซึ่งผู้สอนอาจกำหนดคุณธรรมให้เชื่อมโยงกับรายวิชาที่สอนได้ เช่น วิชาการออกแบบวิศวกรรม ผู้สอนอาจเชื่อมโยงในเรื่องของความซื่อสัตย์กับการไม่ทรยศต่อหลัก

โยงในเรื่องของความซื่อสัตย์กับการไม่ทรยศต่อหลักวิชาของตนเอง หรือสัจจะตามข้อตกลงว่าจะปฏิบัติอย่างไรให้ปฏิบัติตามนั้น นอกจากนี้ผู้สอนยังอาจให้ผู้เรียนหากรณีตัวอย่างในสาขาวิชาชีพของตนเองที่บุคคลในอาชีพไม่มีคุณธรรม ให้วิเคราะห์ผลจากการขาดคุณธรรมว่ากระทบต่อครอบครัว ธุรกิจและสังคมอย่างไร

2. การกำหนดกิจกรรมพิเศษ หมายถึง การกำหนดการปฏิบัติทางคุณธรรม เป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตร เช่น กำหนดให้เข้าอบรมพัฒนาจิตอย่างน้อย 7 วัน จะเข้าที่ใด เมื่อใดก็ได้ แล้วให้มีใบรับรองจากสถานที่แห่งนั้น ตามหลักศาสนานั้นๆ เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เรียนฝึกฝนการทำความดี การสร้างค่านิยมที่ถูกต้องเพื่อเป็นแนวในการดำรงชีวิตที่ดีในอนาคต

3. การพัฒนาร่วมกับกิจการนิสิตนักศึกษา คือ การกำหนดกิจกรรมพัฒนาคุณธรรม จริยธรรม ร่วมกันระหว่างฝ่ายวิชาการ และฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษา เช่น คณะบริหารธุรกิจ ร่วมกับฝ่ายกิจการนิสิตนักศึกษาในการกำหนดกิจกรรมที่สอดคล้องกับหลักสูตร เช่น การพัฒนาความซื่อสัตย์สุจริต รับผิดชอบ ความมีน้ำใจ เมื่อศึกษาในห้องเรียน 14 ครั้ง จะศึกษาหรือฝึกปฏิบัติคุณธรรมนอกห้องเรียน 2 ครั้ง เพื่อนิสิตนักศึกษาจะเชื่อมโยงทฤษฎีมาสู่การจัดกิจกรรม เช่น ให้มีงานแสดงสินค้าขายของ ฝึกความรับผิดชอบ แสดงน้ำใจช่วยจัดร้าน เฝ้ารานทำบัญชี เก็บเงิน แสดงความซื่อสัตย์ในการรับส่งเงิน เป็นต้น กรณีนี้ผู้เรียนจะได้มีโอกาสฝึกปฏิบัติคุณธรรมในหลายๆ ประเด็น ซึ่งผู้เรียนสามารถเขียนรายงานการปฏิบัติได้ว่าได้พัฒนาคุณธรรมในด้านต่างๆ เหล่านี้มากเพียงใด ตรงต่อเวลา รับผิดชอบ

ชอบ ซื่อสัตย์ มีน้ำใจ มีความสามัคคี อดทน พยายามทำงานให้ดีที่สุดหรือไม่

4. การเรียนโดยอิสระ ผู้เรียนสามารถเลือกวิธีการเรียนรู้ด้านคุณธรรมจริยธรรมตามความชอบของแต่ละคน เช่น การไปสนทนากับพระภิกษุที่มีจริยวัตรเป็นที่ยอมรับนับถือของคนในสังคม การพัฒนาความมีน้ำใจโดยการช่วยอ่านหนังสือให้คนตาบอด หรือทำความดีต่างๆ ผู้สอนอาจส่งเสริมให้ผู้เรียนทำกิจกรรมตามอัธยาศัยได้โดยจะต้องมีรายงานกิจกรรม เช่น สมุดความดี ให้ผู้เรียนได้เขียนบันทึก เก็บภาพ และเก็บลายเซ็นตัวเองของผู้ที่ผู้เรียนได้ปฏิบัติความดีให้

หลักการสอนความรู้คู่คุณธรรม

รูปแบบการสอนทั่วไปจะเน้นเพียงเนื้อหาสาระในรายวิชาที่อาจารย์กำหนด ซึ่งปัจจุบันจะเป็นลักษณะของการสอนแบบบรรยาย แต่การสอนความรู้คู่คุณธรรมนั้นจะต้องมีกิจกรรมประกอบโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

1. วางแผนกำหนดเวลา การสอนจะกำหนดความรู้ที่จะสอนและคุณธรรมที่จะพัฒนาลงในแผนการสอน เช่น สอนวิชาภาษาไทย เรื่อง เสียงวรรณยุกต์

คาบที่ 1 คุณธรรมที่จะเน้น คือ

- 1) การตรงต่อเวลา
- 2) ความซื่อสัตย์
- 3) ความสามัคคีช่วยเหลือกัน

หัวข้อที่จะสอน คือ

- 1) ลักษณะวรรณยุกต์
- 2) การผันวรรณยุกต์
- 3) รูปและเสียงวรรณยุกต์

2. เลือกกิจกรรม การสอนต้องเลือกกิจกรรมที่ทำให้เกิดการเรียนเชิงรุก (Active Learning) เช่น แบ่งกลุ่มผู้เรียนกลุ่มละ 6 คน ให้คิดปัญหาจากโจทย์ที่อาจารย์กำหนดให้เวลาคิด 5 นาที ถ้าคิดไม่ออก หมดเวลาให้ส่ง ตัวอย่างกิจกรรม อาจารย์แจกโจทย์ปัญหาให้กลุ่ม

@ มักเห็นกันทั่วไปอยู่ในน้ำ

ช่างงามล้ำยามอรุณละมุนแสง

ทั้งมานานนิกไม่ออกบอกกลายแพง

ช่วยกันคิดจะแจ้แจ้แจ้แจ้มา

คำตอบ คือ.....

3. กำหนดเวลา เมื่อหมดเวลา อาจารย์เก็บคำตอบและสอนการช่วยเหลือกัน กลุ่มที่ตอนถูกให้คำชมเชย และให้รายงานว่ากลุ่มช่วยกันคิดอย่างไร อาจารย์ชี้ประเด็นให้เห็นเรื่องของการตรงเวลาและความสามัคคี ว่ามีผลทำให้งานยากๆ สำเร็จได้ กลุ่มที่ส่งช้า อาจารย์ตั้งข้อสังเกตเรื่องของการตรงต่อเวลา ถ้ามีกลุ่มใดแอบลอกคำตอบเพื่อน อาจารย์สอนเรื่องความซื่อสัตย์

4. กำหนดแบบรายงาน ให้ผู้เรียนกรอรายงานสั้นๆ รายงานการปฏิบัติคุณธรรมของตนเอง ว่าในการเรียนแต่ละคาบ ผู้เรียนได้พัฒนาความคิด ความรู้ และการปฏิบัติเกี่ยวกับคุณธรรมมากน้อยเพียงใด

5. การมีส่วนร่วมของผู้เรียน ในการสอน เพื่อให้ผู้เรียนมีจิตตระหนักและเห็นคุณค่า หรือ

กระจำงค่านิยมของตนเองได้จะต้องให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้มากที่สุด ดังนั้นผู้สอนต้องให้ผู้เรียนช่วยกันคิด ช่วยเสนอแนะว่าควรหาวิธีการเพื่อจะเรียนรู้ได้ดีที่สุดจากแหล่งเรียนรู้ใด

6. การปฏิบัติ การสอนความรู้คู่คุณธรรม ควรเน้นการปฏิบัติ เช่น ให้สมาธิ 1 นาทีก่อนเรียนทุกครั้ง ละ 5 นาที ก็ไม่ได้ทำให้เสียเวลาสำหรับการสอนไป เช่น ให้สมาธิ 1 นาทีก่อนเริ่มเรียน ในบางช่วงอาจจะพาผู้เรียนศึกษาดูงานนอกสถานที่ ซึ่งจะทำให้ผู้สอนผสมผสานคุณธรรม จริยธรรมได้อย่างดี เช่น การตรงต่อเวลา ความไม่เห็นแก่ตัว การรู้จักเกรงใจ ความมีน้ำใจ ความเสียสละ ความใฝ่รู้ การรักษากฎ ระเบียบ มรรยาท การแต่งกาย เป็นต้น

สรุปได้ว่าการสอนความรู้คู่คุณธรรม อาจทำได้ทั้งการสอนในห้องเรียนและนอกห้องเรียน การสอนที่ควรใช้ ได้แก่ การสอนแบบกลุ่มย่อย กรณีศึกษา บทบาทสมมุติ สถานการณ์จำลอง การศึกษานอกสถานที่ การปฏิบัติคุณธรรม เป็นต้น รูปแบบของการสอน จัดสอนในรายวิชา กิจกรรมพิเศษ การสอนร่วมกันกับฝ่ายกิจการนิสิต นักศึกษา หรือการศึกษ้อิทธิพล ก็สามารถที่จะพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมของผู้เรียนได้ และทำให้อตอบสนองปรัชญาของการจัดการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยว่า “ความรู้คู่คุณธรรม” ได้อย่างสมบูรณ์

บรรณานุกรม

พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต). (2541). หยาดเพชร หยาดธรรม ภูมิปัญญาเพื่อการศึกษาไทย.

กรุงเทพฯ : กรมวิชาการ ร่วมกับกองทุนการศึกษาเพื่อสันติภาพ พระธรรมปิฎก (ป.อ.ปยุตฺโต).

วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2543). การพัฒนาคุณธรรมจริยธรรมนิสิตนักศึกษา. กรุงเทพฯ :

ส่วนวิจัยและพัฒนา สำนักมาตรฐานอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.

..... (2544). การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ :

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ฐานะทรัพย์สินหนี้สินและ วัฏจักรหนี้ต่างประเทศของไทย

*รองศาสตราจารย์ ดร. ไพโรจน์ วงศ์วิภาณนท์

วิกฤตเศรษฐกิจกับดุลภาพภายนอก

ในช่วงที่เราเกิดวิกฤตตั้งแต่ปี 2540 เป็นต้นมาสถานะของเศรษฐกิจภายในประเทศกับเศรษฐกิจต่างประเทศให้ภาพที่ต่างกันแบบตรงกันข้าม ในขณะที่ปัญหาภายในประเทศดูสิ้นหวังมีแต่ข่าวร้ายๆ ทั้งสิ้นตั้งแต่การที่เศรษฐกิจไทยเติบโตในอัตราติดลบเป็นครั้งแรก ตั้งแต่เราเริ่มเข้าสู่ยุคพัฒนาโดยติดลบถึงร้อยละ 10 งบดุลธุรกิจมีฐานะล้มละลายจำนวนมากมายไม่สามารถชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ที่เป็นสถาบันการเงิน สถาบันการเงินของไทยมีฐานะอ่อนแอ คนตกงานอย่างไม่เคยมีมาก่อน ธุรกิจและอุตสาหกรรมจำนวนมากใช้กำลังการผลิตเพียงแค่ครึ่งเดียว การลงทุนใหม่แทบไม่เกิดขึ้นโดยเฉพาะในปี 2541 สถานการณ์ภายในประเทศดีขึ้นตั้งแต่ปี 2542 เป็นต้นมา ในทางตรงกันข้ามที่มักไม่เป็นข่าวใหญ่ก็คือ ฐานะการเงินต่างประเทศของไทยค่อยๆ ดีขึ้นเรื่อยๆ ตั้งแต่รัฐบาลที่มีฯพณฯ ชวน หลีกภัย เป็นนายกรัฐมนตรี จนถึงรัฐบาลของพรรคไทยรักไทยในปัจจุบัน ฐานะต่าง

ประเทศที่ดีขึ้นนี้เองทำให้เราสามารถชำระหนี้ทั้งหมดคืน IMF ก่อนกำหนด หนี้ต่างประเทศก็ลดลงเรื่อยมา เรามีทุนสำรองระหว่างประเทศซึ่งสูงถึงเกือบ 40 พันล้านเหรียญสหรัฐ จึงไม่น่าแปลกใจที่ได้ยินคนของรัฐบาลรวมทั้งนายกรัฐมนตรี มีความเชื่อมั่นในฐานะต่างประเทศของไทยจนถึงกับการพูดกันว่า ฐานะหนี้ต่างประเทศของไทยที่ลดลงมาตลอดในช่วงหลายปีที่ผ่านมา อาจจะทำให้อนาคตประเทศไทยสามารถเปลี่ยนฐานะจากประเทศที่เคยเป็นลูกหนี้ เป็นประเทศเจ้าหนี้สุทธิ (NET CREDITOR NATION) ก็เป็นไปได้ ความคาดหวังของรัฐบาลมีความเป็นไปได้แค่ไหน ความเป็นประเทศเจ้าหนี้สุทธิหมายถึงอะไร การดูฐานะต่างประเทศที่แท้จริงในระยะยาวนั้นดูจากอะไร

เราลองมาดูความเป็นมาในภาพรวมของฐานะเศรษฐกิจระหว่างประเทศของไทยที่ผ่านมาในช่วงวิกฤต การดูฐานะต่างประเทศของไทยในอดีตเรามักจะให้ความสำคัญกับตัวแปรหลักๆ คือ รายรับและรายจ่ายทางด้านสินค้าและบริการที่เป็น

เงินตราต่างประเทศหรือที่เรียกว่า ดอลลาร์ซีเดนสะพัด ซึ่งประเทศไทยในอดีตมักมีรายจ่ายมากกว่ารายรับหรือขาดดุลซึ่งก็คือการที่ประเทศอื่นผลิตสินค้าแต่เอามาให้เราใช้นี่แล้วจ่ายวันหน้า กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือเราออมได้ไม่พอกับการลงทุน จึงยืมทรัพยากรต่างประเทศมาใช้โดยการเป็นหนี้ และเป็นหนี้มากเสียจนนำไปสู่วิกฤตเมื่อปี 2540 ตรงกันข้าม เศรษฐกิจไทยในช่วง 6 ปีที่ผ่านมา เราเติบโตในอัตราที่ต่ำกว่าในอดีตมาก อัตราการนำเข้าโดยเฉลี่ยโตปีละประมาณ 0.5 % ขณะเดียวกันการที่เราไม่มีเงินเพื่อต่ำหลังการลดค่าของเงินทำให้การส่งออกในรูปของเงินดอลลาร์โตได้ในอัตราเฉลี่ย (แม้ไม่สูงเท่ากับในอดีต) ถึงร้อยละ 3.8 ส่งผลให้ดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลติดต่อกันมาตลอด 5 ปี (2541-2545) คงปฏิเสธไม่ได้ว่าการส่งออกทำให้เศรษฐกิจไทยเข้าสู่ความมั่นคงถึงกับนายกรัฐมนตรีอยากเห็นคนไทยติดธงไทยฉลองหลังการสิ้นสุดลงของภาระหนี้กับ IMF

อย่างไรก็ดีฐานะต่างประเทศที่ดีขึ้นนี้ เป็นวิวัฒนาการที่ต่อเนื่องมาตั้งแต่รัฐบาลก่อนคงไม่เป็นเรื่องที่ถูกต้องที่รัฐบาลไทยรักไทยจะรับเครดิตไว้เต็มๆ เห็นได้ชัดว่าในช่วง 3 ปีแรก (2541-2543) ดุลบัญชีเดินสะพัดของไทยเกินดุลเฉลี่ยปีละ 12 พันล้านเหรียญสหรัฐ ขณะที่ในช่วง 2 ปีแรก (2544-2545) ของรัฐบาลไทยรักไทยการเกินดุลบัญชีเดินสะพัดเริ่มลดลงมาอยู่ในระดับเฉลี่ย 6.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ อย่างไรก็ตามประเทศไทยในช่วงวิกฤต 5 ปีนี้ การปรับค่าเงินก็มีการดำเนินนโยบายการเงินของ ธปท. ก็มีส่วนช่วยทำให้ประเทศไทยมีดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลโดยเฉลี่ยปีละประมาณ 1

หมื่นล้านเหรียญสหรัฐ (10 พันล้านเหรียญ) หรือประมาณ 4 แสนล้านบาทต่อปี ในช่วง 5 ปีนี้ไทยมีฐานะเป็นเจ้าหนี้รวม 50 พันล้านเหรียญสหรัฐหรือประมาณ 2 ล้านล้านบาท หรือประมาณร้อยละ 40 ของ GDP ทำให้ยอดหนี้ต่างประเทศลดลงมาได้ตลอด 5 ปี เป็นครั้งแรกในหลายๆปีของเศรษฐกิจไทยที่ยังโตอย่างแข็งแกร่ง แต่มีการออมมากกว่าการลงทุนสามารถโปลดหนี้ต่างประเทศได้ทุกปี

การเปลี่ยนแปลงในฐานะหนี้ต่างประเทศนั้นก็คือเหรียญอีกด้านหนึ่งของดุลบัญชีเดินสะพัดที่เกินดุลต่อเนื่อง หนี้ต่างประเทศของไทยอยู่ในระดับสูงสุดเมื่อปี 2541 ที่ 105 พันล้านเหรียญสหรัฐลดลงมาเหลือ 58.9 พันล้านเหรียญสหรัฐ เมื่อปี 2545 หรือลดลงประมาณ 46 พันล้านเหรียญสหรัฐ ซึ่งใกล้เคียงกับยอดเกินดุลบัญชีเดินสะพัด การที่เราขายมากกว่าซื้อกับต่างประเทศ โดยนัยเราคือเจ้าหนี้ ทำให้เราถือสินทรัพย์ทางการเงินต่างประเทศเพิ่มขึ้น หรือโปลดหนี้สินที่เรามีอยู่ในต่างประเทศนั่นเอง หนี้เอกชนลดลงจากยอดสูงสุดที่ 73.5 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2541 เหลือเพียง 35.6 พันล้านเหรียญสหรัฐในปี 2545 คงปฏิเสธไม่ได้ว่าถ้าดูจากภาระหนี้สิน ฐานะการเงินของต่างประเทศของไทยได้พ้นจากความบอบช้ำมาพอสมควร แต่ก็ต้องไม่ลืมว่ารายได้ต่อหัวของคนไทย ณ สิ้นปี 2545 (50,838 บาทต่อคน) ก็ยังต่ำกว่าเมื่อก่อนวิกฤตปี 2539 (51,920 บาทต่อคน) นอกเหนือจากการที่ธุรกิจจำนวนมากยังไม่แข็งแรงเหมือนเดิมและรัฐบาลก็มียังหนี้ในประเทศเพิ่มขึ้นมากจากผลของวิกฤต

มองฐานะต่างประเทศที่แท้จริง

ประเทศที่เหมือนบุคคล การดูฐานะต่างประเทศที่แท้จริงของประเทศไม่ได้ดูเฉพาะด้านหนี้สินอย่างเดียว ต้องดูด้านทรัพย์สินไปพร้อมกันด้วย ดุลบัญชีเดินสะพัดในดุลชำระเงินนั้นมีใช้บัญชีที่บันทึกฐานะทรัพย์สินและหนี้สินในขณะใดขณะหนึ่ง แต่เป็นการบันทึกการเปลี่ยนแปลงในธุรกรรมระหว่างเวลา 1 ปี ทางด้านการรับจ่ายเงินตราต่างประเทศด้านสินค้าบริการ ส่วนบัญชีทุนหรือบัญชีการเงินในดุลชำระเงินก็สะท้อนธุรกรรมหรือการเคลื่อนย้ายสินทรัพย์ทางการเงินระหว่างปีเช่นกัน บัญชีดังกล่าวจึงเป็นข้อมูลระหว่างเวลา เช่น หนึ่งปี หรือทางวิชาการเรียกว่าเป็นข้อมูล FLOW เหมือนบุคคลหรือบริษัทมีบัญชีรายได้รายจ่าย บัญชีกำไรขาดทุน อย่างไรก็ตามฐานะที่แท้จริงครบถ้วนทางเศรษฐกิจของประเทศจะต้องดูทั้งบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินพร้อม ๆ กัน ซึ่งเป็นการบันทึกข้อมูลยอดคงค้าง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง (ภาษาวิชาการเรียกว่าข้อมูล STOCK) บัญชีหนี้สินและทรัพย์สินในงบดุลระหว่างประเทศ เกือบทั้งหมดคือรายการประเภทเดียวกัน แล้วแต่จะมองในมุมของใคร ทรัพย์สินระหว่างประเทศของไทยที่มีต่อประเทศอื่นก็คือสิทธิเรียกร้องที่ประเทศไทยมีต่อประเทศอื่น หนี้สินของประเทศไทยก็คือสิทธิเรียกร้องซึ่งประเทศอื่นมีต่อประเทศไทย ที่พึงสังเกตก็คือว่าหนี้สินต่างประเทศของไทยนั้นมิได้เป็นเพียงเงินกู้ที่มักจะเข้าใจกันแต่จะรวมสิทธิเรียกร้องอื่นๆ ที่ต่างประเทศมีต่อประเทศไทยโดยรวมรายการต่างๆ เช่น เงินกู้ที่ต่างชาติให้กู้แก่ประเทศไทย (ธุรกิจ รัฐบาล เป็นต้น) เงินหรือเครื่องจักรซึ่งต่างชาตินำเข้ามาลงทุนในประเทศไทยซึ่งมักจะเรียกว่าเป็นการลงทุนโดยตรง

(Foreign Direct investment) ในกิจการในโรงงานหรือวิสาหกิจโดยการถือหุ้น (ร้อยละ 10 ขึ้นไป) และมีอำนาจในการจัดการ หรือการที่ต่างชาติลงทุนในตลาดหลักทรัพย์โดยไม่มีอำนาจในการจัดการ (Portfolio investment) หรือเงินฝากในธนาคาร การให้สินเชื่อเพื่อการค้า เป็นต้น

ฐานะที่แท้จริงทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศ เราดูได้จากฐานะสุทธิระหว่างทรัพย์สินและหนี้สินระหว่างประเทศคือ ซึ่งเป็นการมองฐานะสุทธิการลงทุนระหว่างประเทศหรือเรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า INTERNATIONAL INVESTMENT POSITION (IIP) หรือทางวิชาการเรียกผลสุทธิของฐานะประเทศนี้ว่าเป็น NET CREDITOR NATION (NCN) หรือ NET DEBTOR NATION (NDN) แล้วแต่ว่าประเทศมีฐานะเป็นเจ้าหนี้หรือลูกหนี้สุทธิ ถ้าประเทศไทยมีฐานะ IIP เป็นบวกประเทศก็จะมีฐานะเป็นเจ้าหนี้สุทธิ (NCN) ซึ่งหมายความว่าประเทศไทยนั้นมีสิทธิเรียกร้อง (CLAIMS) ต่อต่างประเทศหรือมีสินทรัพย์ทางการเงินต่างๆ ตั้งแต่ในรูปเงินให้กู้ พันธบัตร สินเชื่อการค้า ทุนทุนหรือหุ้นสามัญจากการที่ไทยไปลงทุนในต่างประเทศ เงินฝากในธนาคาร เป็นต้น มากกว่าที่ต่างประเทศมีสิทธิเรียกร้องต่อประเทศไทยหรือต่างประเทศมีสินทรัพย์ทั้งหมดข้างต้นรวมกัน ซึ่งรายการหลังนี้มองอีกมุมหนึ่งก็คือ บัญชีหนี้สินซึ่งรวมภาระผูกพันทุกประเภทของประเทศไทยที่มีต่อต่างประเทศนั่นเอง

ในด้านข้อมูลนี้เป็นที่น่าภูมิใจว่า ประเทศเราก่อนข้างทันสมัย เพราะเพียงไม่กี่ปีนี้เองเราอยู่ในกลุ่มไม่กี่สิบประเทศที่มีข้อมูลบัญชีทรัพย์สินและหนี้สินระหว่างประเทศส่งให้ IMF

ลักษณะพิเศษของทางด้านสินทรัพย์ต่างประเทศของประเทศไทย ซึ่งต่างกับประเทศอุตสาหกรรมก็คือ สัดส่วนที่เป็นสินทรัพย์ของภาคทางการคือเงินสำรองระหว่างประเทศมีสัดส่วนที่สูงมาก ในประเทศอุตสาหกรรมส่วนใหญ่เงินสำรองของทางการมีสัดส่วนค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับสินทรัพย์ต่างประเทศรวม จากตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่าประเทศไทยมีสินทรัพย์ต่างประเทศประมาณการโดยธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) เมื่อสิ้นปี 2545 ประมาณ 58 พันล้านเหรียญสหรัฐ เป็นเงินสำรองระหว่างประเทศ 38.9 พันล้าน เป็นเงินลงทุนโดยตรงเพียง 2.25 พันล้าน เป็นเงินฝากธนาคาร 9.4 พันล้าน และที่เหลือเป็นเงินลงทุนประเภทตราสารหนี้และหลักทรัพย์อื่นๆ ส่วนทางด้านหนี้สินเรามีหนี้สินประเภทต่างๆ รวมประมาณ 104 พันล้านเหรียญสหรัฐ (เป็นเงินกู้และเงินลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศเป็นส่วนใหญ่ โดยสุทธิไทยจึงมีสถานะ IIP เป็นลบหรือเป็นประเทศลูกหนี้สุทธิ พูดอีกอย่าง ต่างประเทศมีสินทรัพย์ในประเทศไทยหรือมีสิทธิเรียกร้องมากกว่าที่ไทยมีสินทรัพย์ในต่างประเทศโดยสุทธิรวม 46 พันล้านเหรียญสหรัฐ (ลดลงจาก 56 พันล้านเหรียญ ในปี 2543) หรือประมาณ 1.9 ล้านล้านบาท คิดเป็นประมาณ ร้อยละ 40 ของ GDP การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญทางด้านหนี้สินของไทย เกิดจากการที่เรามีดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลต่อเนื่องมาหลายปีดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ยอดเงินกู้จากต่างประเทศลดลงจาก 67.3 พันล้านเหรียญ

สหรัฐฯ เหลือ 47.6 พันล้าน อย่างไรก็ตาม ขณะที่การลงทุนในหลักทรัพย์จากต่างประเทศ (Portfolio Investment) ค่อนข้างทรงตัวที่ 17 พันล้านเหรียญสหรัฐ การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศมียอดคงค้างที่เพิ่มขึ้นจาก 25.8 พันล้านเหรียญสหรัฐ เป็น 38 พันล้าน ด้วยเหตุนี้ฐานะ IIP ที่ติดลบจึงยังสูงกว่าที่สะท้อนออกมาจากการลดลงของหนี้ต่างประเทศ

วัฏจักรหนี้ระหว่างประเทศ : ฝนให้ไกลไปให้ถึง การเป็นเจ้าหนี้สุทธิ

ในข้อเท็จจริงระหว่างประเทศ ประเทศสามารถจะผ่านวัฏจักรของฐานะลูกหนี้เจ้าหนี้สุทธิ (Debt cycle) เริ่มต้นด้วยการเป็นลูกหนี้สุทธิ เช่น สหรัฐอเมริกาในช่วงทศวรรษที่ 19 (ดูตารางที่ 3) หรือเช่นประเทศไทยตลอดการพัฒนาระยะยาวตลอดสี่ทศวรรษ เรามีดุลบัญชีเดินสะพัดขาดดุลเกือบตลอด (ดูตารางที่ 1) ซึ่งก็หมายความว่า เราใช้การออมจากต่างประเทศบางส่วนมาเพิ่มการลงทุนของเรา การที่เศรษฐกิจไทยสามารถเติบโตอย่างต่อเนื่องในระยะยาว ก็หมายความว่าประเทศไทยสามารถสร้างผลตอบแทนจากการลงทุนทางเศรษฐกิจสูงกว่าอัตราดอกเบี้ยเงินกู้ ถ้าประเทศไทยสามารถเติบโตและพัฒนาคุณภาพของสถาบันและทรัพยากรมนุษย์ได้อย่างต่อเนื่อง ประเทศก็สามารถจะเปลี่ยนสถานะภาพเป็นประเทศเจ้าหนี้สุทธิได้ในอนาคต เหมือนเช่นสหรัฐอเมริกาในศตวรรษที่ 20 (ตารางที่ 3) อย่างไรก็ดี การเปลี่ยนสถานะภาพข้างต้นไม่ใช่เป็นเรื่องที่ต้องเป็นไปโดยอัตโนมัติ เพราะประเทศสามารถที่จะพึ่งเงิน

กู้หรือการออมจากต่างประเทศแต่ใช้ไปในการลงทุนที่ไม่เกิดผลิตภาพสูงหรือใช้เพื่อการบริโภค หรือใช้ไปในการใช้จ่ายเพื่อผลทางการเมืองเอาใจผู้ออกเสียงเพื่อชนะการเลือกตั้งแต่ไม่สร้างขีดความสามารถของประเทศในระยะยาว ถ้าเป็นเช่นนั้น วัฏจักรข้งตันก็อาจจะไม่เกิดขึ้น บางประเทศ เช่น สหรัฐอเมริกาผ่านประสบการณ์วัฏจักรจากการเป็นลูกหนี้สุทธิในศตวรรษที่ 19 แล้วมาเป็นเจ้าหนี้สุทธิในศตวรรษที่ 20 และกลายมาเป็นลูกหนี้สุทธิใหม่กว่า 10 ปีที่ผ่านมาทั้งที่สหรัฐฯ มีผลิตภาพต่อแรงงานสูง เป็นผู้นำทางวิทยาการความรู้และเทคโนโลยีในหลายสาขา แต่คนอเมริกันบริโภคมาก ออมได้น้อยกว่าการลงทุนจึงยืมเอาทรัพยากรของประเทศเจ้าหนี้ หลายประเทศโดยเฉพาะในเอเชียมาใช้จึงมีฐานะเป็นลูกหนี้สุทธิใหม่ในที่สุด

คงเป็นเวลาอีกยาวนานในอนาคตอันไกลที่ประเทศไทยจะมีสถานะภาพเป็น NET CREDITOR NATION หรือมี IIP เป็นบวก ถ้าเราจะมีสถานะภาพเป็นเช่นนั้นได้โดยพื้นฐานเราจะต้องเป็นประเทศที่มีการออมมากกว่าการลงทุนอย่างต่อเนื่อง หรือสามารถผลิตสินค้าบริการมากกว่าที่จะให้คนไทยใช้เอง หรือมีดุลบัญชีเดินสะพัดเกินดุลเป็นระยะเวลายาวนาน ดังเช่น ประเทศอังกฤษในศตวรรษที่ 19 หรืออเมริกาในศตวรรษที่ 20 จนกระทั่งปี 1989 (จากตารางที่ 3 สหรัฐในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมามีฐานะเป็นลูกหนี้สุทธิ สูงถึง 2,300 พันล้านเหรียญสหรัฐ ในปี 2544) หรือประเทศญี่ปุ่น (เป็นเจ้าหนี้สุทธิประมาณ 1,460 พันล้านเหรียญสหรัฐ) สิงคโปร์ (เป็นเจ้าหนี้สุทธิ 46 พันล้านเหรียญสหรัฐ) หรือ เยอรมัน ได้หวัน เป็นต้น

ยังไม่เป็นที่แน่ชัดว่าดุลบัญชีเดินสะพัดที่เกินดุลมาช่วงวิกฤตนี้จะสามารถดำรงอยู่ได้อย่างต่อเนื่อง เพราะช่วงวิกฤตเป็นช่วงที่เราเติบโตในอัตราที่ไม่สูงนักเราพึ่งการนำเข้าน้อยกว่าในอดีต ถ้าการลงทุนของไทยกลับไปเติบโตเหมือนเดิมและต้องพึ่งการนำเข้าในอัตราที่สูงกว่าที่เป็นอยู่และโครงสร้างเศรษฐกิจไม่สามารถพัฒนาขีดความสามารถเพื่อเพิ่มผลิตภาพหรือ Productivity ของแรงงานตลอดจนการดำเนินนโยบายอัตราแลกเปลี่ยนและนโยบายการเงินมีข้อบกพร่องไม่สามารถที่จะกำกับดูแลระดับการขาดดุลบัญชีเดินสะพัดที่ให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมแล้วก็เป็นไปได้ว่าประเทศไทยอาจจะกลับไปขาดดุลบัญชีเดินสะพัดในระดับที่สูงเหมือนในช่วงก่อนวิกฤต เช่น สูงกว่าร้อยละ 5 ของ GDP หนี้สินของประเทศไทยก็อาจจะเพิ่มสูงขึ้น อย่างไรก็ตาม ในทางตรงกันข้ามถ้าหากโครงสร้างและนโยบายเศรษฐกิจของไทยมีขีดความสามารถในการเพิ่ม Productivity และทางการสามารถดำเนินนโยบายการเงินและนโยบายอัตราแลกเปลี่ยนที่เหมาะสมได้ เป็นไปได้ว่าดุลบัญชีเดินสะพัดในระยะปานกลางและในระยะยาวก็อาจจะเกินดุล ช่วยทำให้หนี้ต่างประเทศอาจจะลดลงได้

ในระยะยาวถ้าเราจะเป็นประเทศเจ้าหนี้สุทธิที่แท้จริงได้ เราต้องมี STOCK ของสินทรัพย์ทางวัตถุ หรือมีทุน (CAPITAL) ต่อแรงงานในสัดส่วนที่สูง มีแรงงานที่มีคุณภาพ หรือ Productivity สูง และมีขีดความสามารถทางด้านความรู้วิทยาการที่ทำให้รายได้ต่อหัวของประชากรสูง ซึ่งจะทำให้ประเทศมีพลังการผลิตสามารถออมได้มากกว่าการลงทุน ประเทศไทยไปลงทุนในต่างประเทศโดย

เฉพาะลงทุนในโรงงานเป็นเจ้าของกิจการหรือการลงทุนโดยตรงนั่นเอง วันหนึ่งประเทศไทยอาจจะอยู่ในสถานะภาพนั้นได้ ปัญหาของประเทศไทยในขณะนี้ก็คือ โดยเฉลี่ยคนของเรายังมีช่องว่างที่ห่างไกลจากประเทศเสือเก่าทั้งหลายในเอเชียทางด้านระดับความรู้และเทคโนโลยีในเชิงลึกซึ่งจำเป็นอย่างมาก ในการเป็นพลังขับเคลื่อนด้าน Productivity และความสามารถในการแข่งขันระหว่างประเทศ

การที่เรามีหนี้สินต่างประเทศมากกว่าสินทรัพย์ต่างประเทศ ก็ไม่ได้บอกว่าเรากำลังอับจนทั้งหมดขึ้นอยู่กับว่าเราบริหารแปลงหนี้สินต่างประเทศประเภทต่างๆ เหล่านั้นให้เป็นโอกาสนำมาลงทุนเพิ่มขีดความสามารถการผลิตเพิ่มขีดความสามารถในการสร้างความรู้และเทคโนโลยีเพื่อให้ผลตอบแทนสูงกว่าต้นทุนหรือภาระหนี้สินที่ต้องแบก ถ้าเราทำได้ งบดุลของชาติก็จะมีสินทรัพย์ที่คุณภาพมากขึ้นและเติบโตด้วยความมั่งคั่ง ถึงแม้ว่าประเทศไทยจะมีฐานะเป็นลูกหนี้สุทธิต่างประเทศ ยุทธศาสตร์การกำหนดประเภทและองค์ประกอบหนี้สินต่างประเทศต่างๆ เพื่อสร้างสวัสดิการ ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจ โดยการบริหารความเสี่ยงเพื่อสร้างผลตอบแทนและรักษาระดับความเสี่ยงให้เหมาะสมจึงมีความสำคัญ หนี้สินต่างประเทศที่เป็นเงินกู้ที่มากเกินไปอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงทางด้านสภาพคล่องและล้มละลาย การลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศนั้นแม้จะทำให้ต่างชาติมีบทบาทในอำนาจการจัดการธุรกิจแต่ก็มีข้อดีในการเพิ่มความแข็งแกร่งในศักยภาพการผลิตการจัดการและการตลาด トラバ

ที่ทุนต่างชาติไม่ได้เข้ามาครอบงำเศรษฐกิจไทยจนประเทศไทยขาดอิสระภาพหรืออธิปไตยทางเศรษฐกิจหรือนำมาซึ่งการผูกขาดในธุรกิจไม่ส่งเสริมการแข่งขัน ที่สำคัญที่สุดบทบาทของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศจะมีมากน้อยก็ขึ้นอยู่กับนโยบายและกลยุทธ์รวมทั้งขีดความสามารถของคนไทยในด้านทักษะความรู้และเทคโนโลยีที่ดีพอที่จะสามารถดึงดวงความรู้ที่อยู่ในโลกและในบริษัทข้ามชาติมาให้เป็นประโยชน์ต่อประเทศไทยได้มากที่สุด

มีคำถามว่า ทั้งระบบเศรษฐกิจเราจะทราบได้อย่างไรว่าทุนต่างชาติสามารถครอบงำเศรษฐกิจไทยจนเป็นผลเสียมากกว่าผลดี ประเด็นนี้จำเป็นต้องวิจัยในรายละเอียดแต่ละสาขาเศรษฐกิจและในรายระดับบริษัทว่าโครงสร้างตลาดมีลักษณะการผูกขาดและการแข่งขันอย่างไร บทบาทของบริษัทข้ามชาติเป็นอย่างไร อย่างไรก็ตาม จากข้อมูล STOCK ของการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศซึ่งมียอดคงค้างเมื่อปี 2545 ที่ 38 พันล้านเหรียญสหรัฐหรือประมาณ 1.6 ล้านล้านบาทนั้นถ้าคิดเป็นสัดส่วนของยอดคงค้าง (STOCK) ของทุนทั้งประเทศซึ่งมีประมาณ 20 ล้านล้านบาท ก็จะเห็นว่าทุนต่างประเทศมีสัดส่วนเพียง 8 % ของ STOCK ของทุนทั้งหมดของประเทศ ซึ่งไม่น่าจะสูงจนเกินไป ด้วยเหตุนี้เราไม่ควรกีดกันธุรกิจต่างประเทศที่จะเป็นพาหนะในการถ่ายทอดความรู้วิทยาการให้แก่ธุรกิจไทย แต่กลับไปส่งเสริมการผูกขาดจากผู้ประกอบการไทยโดยอ้างความรักชาติที่ไร้สาระ

ตาราง 1 สัทศวรรษของการพัฒนาเศรษฐกิจไทย :
การขาดดุลบัญชีเดินสะพัดหรือช่องว่างการออม - การลงทุน (S-I) ต่อผลิตภัณฑ์ประชาชาติ

พ.ศ.	สัดส่วนร้อยละ	พ.ศ.	สัดส่วนร้อยละ
2508	-0.3	2535	-5.7
2509	0.5	2536	-5.08
2510	-0.9	2537	-5.64
2511	-2.3	2538	-8.09
2512	-3.0	2539	-8.04
2513	-3.5	2540	-0.85
2514	-2.4	2541	12.8
2515	-0.6	2542	10.13
2516	-0.4	2543	7.55
2517	-0.6	2544	5.38
2518	-4.2	2545	6.04
2519	-2.6		
2520	-5.6		
2521	4.8		
2522	-7.7		
2523	-6.5		
2524	-7.5		
2525	-2.9		
2526	-7.3		
2527	-5.2		
2528	-4.2		
2529	0.6		
2530	0.8		
2531	-2.8		
2532	-3.7		
2533	-9.0		
2534	-8.6		

ตาราง 2 **บัญชีทรัพย์สินหนี้สินระหว่างประเทศของไทย (International Investment Position)**
พณีสันเหรียญสหรัฐ

สินทรัพย์				หนี้สิน			
	2543	2544	2545		2543	2544	2545
สินทรัพย์รวม	53.4	54.6	58.0	หนี้สินรวม	109.9	106.6	104.1
1. การลงทุนโดยตรงของ ไทยในต่างประเทศ	1.9	2.6	2.2	1. การลงทุนโดยตรงของ ต่างชาติในประเทศไทย	25.8	33.8	38.1
2. การลงทุนในหลักทรัพย์ และตราสารหนี้	0.478	0.827	1.631	2. การลงทุนในหลักทรัพย์ และตราสารหนี้	16.3	17.1	17.8
3. ตราสารอนุพันธ์	0.51	0.14	0.28	3. ตราสารอนุพันธ์	0.50	0.48	0.50
4. การลงทุนอื่นๆ	17.8	18.0	14.9	4. การลงทุนอื่นๆ	67.3	55.3	47.6
4.1 สินเชื่อการค้า	1.0	1.8	2.6	4.1 สินเชื่อการค้า	3.5	2.8	3.2
4.2 เงินให้กู้	2.4	1.8	1.8	4.2 เงินให้กู้	62.4	51.3	43.2
				4.2.1 สปท.	12.0	8.3	4.9
				4.2.2 รัฐบาล	7.3	7.3	6.3
				4.2.3 ธนาคาร	12.2	9.3	8.0
				4.2.4 เอกชน	30.8	26.3	23.9
4.3 เงินฝากธนาคาร	13.3	13.5	9.4	4.3 เงินฝากธนาคาร	0.69	0.57	0.74
4.4 อื่นๆ	1.0	0.87	1.02	4.4 อื่นๆ	0.76	0.54	0.52
4.5 เงินทุนสำรอง ระหว่างประเทศ	32.66	33.05	38.92				
	2543	2544	2545		2544	2545	
ฐานะสินทรัพย์ต่างประเทศ สุทธิ (IPP) หน่วยพันล้าน เหรียญสหรัฐ	-56.486	-52.00	-46.09				

ตาราง 3 บัญชีทรัพย์สินหนี้สินระหว่างประเทศของสหรัฐ (ค.ศ. 1897-2001)
พินล้านเหรียญสหรัฐ

รายการทรัพย์สินและหนี้สิน	1897	1914	1930	1946	1960	1982	2001
สินทรัพย์และการลงทุนของสหรัฐในต่างประเทศ	1.3	5.0	21.5	39.4	85.6	961	6863
1. เอกชน	0.7	3.5	17.2	13.5	49.3	740.7	6647
1.1 การลงทุนโดยตรง	0.6	2.6	8.0	7.2	34.9	222.6	2289
1.2 อื่นๆ	0.1	0.9	9.2	6.3	17.4	514	4357
2. รัฐบาล	-	-	-	5.2	16.9	76.9	85.7
3. เงินทุนสำรองของทางการ	0.6	1.5	4.3	20.7	19.4	143.4	130
หนี้สินของสหรัฐหรือสินทรัพย์การลงทุนของต่างประเทศในสหรัฐ	3.4	7.2	8.4	15.9	40.9	725	9172
1. การลงทุนโดยตรง	-	1.3	1.4	2.5	6.9	130.4	2527
2. อื่นๆ	3.4	5.9	7.0	13.4	34.0	594.7	6645
ฐานะสุทธิระหว่างประเทศ (IIP)	-2.1	-2.2	13.1	23.5	44.7	235.9	-2309

บรรณานุกรม

- สุกัญญา โตวิวิชัย และจิตติมา คุปตานนท์. (2543, มิถุนายน). บัญชีฐานะการลงทุนระหว่างประเทศ (International Investment Position : IIP) รายงานเศรษฐกิจรายเดือน ธนาคารแห่งประเทศไทย. สืบค้นเมื่อ 4 กันยายน 2546, จาก [http://www.bot.or.th/bothomepage/Databank/Articles And Publications/Articles/BulletinArticles/A-Jun-43\(1\).pdf](http://www.bot.or.th/bothomepage/Databank/Articles And Publications/Articles/BulletinArticles/A-Jun-43(1).pdf).
- Cairncross, Alexander Kirkland. (1954). Home and Foreign Investment. London : Cambridge University Press.
- Siebert, Horst. (1999). The world economy. London : Routledge.
- Thomas, Brinley. (1967). The Historical Record of International Capital Movements to 1913, in Capital movements and economic development : proceedings of a conference held by the International Economic Association/edited by John H. Adler, with the assistance of Paul W.Kuznets. London : Macmillan.

การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ในวิสาหกิจ ขนาดกลางและขนาดย่อม

*ดร.จิระพร เรืองจิระชูพร

หลังจากวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจของประเทศไทย ในปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SME: Small and Medium Enterprise) ได้มีบทบาทที่สำคัญอย่างมากต่อการช่วยพัฒนาเศรษฐกิจและกระจายความเจริญเติบโตทางธุรกิจไปสู่ทั่วทุกภูมิภาคของประเทศ ซึ่งความสำคัญของ SME ต่อเศรษฐกิจและสังคมไทยนั้นเนื่องมาจากธุรกิจเหล่านี้เป็นแหล่งของการสร้างงาน สร้างมูลค่าเพิ่ม และสร้างรายได้ให้กับประเทศในฐานะที่เป็นผู้ผลิต ผู้กระจายสินค้า และผู้ให้บริการ แต่ที่ผ่านมารัฐกิจเหล่านี้ยังไม่ได้พัฒนาในเชิงการแข่งขัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของระบบการจัดการ การบริการ การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาผลิตภัณฑ์ และการตลาด ซึ่งปัจจัยต่างๆ เหล่านี้อาจทำการฝึกอบรมพัฒนาให้เหมาะสมตามต้นแบบได้ (เลียนแบบกันได้) แต่มีใช้เลียนแบบมาทั้งหมดต้องปรับให้เข้ากิจการของตนด้วย เช่นทางด้านการตลาด หากทำเหมือนกัน เช่น พากันขายสินค้าอย่างเดียวกัน พากันลดราคาสินค้าเหมือนกัน ก็อาจจะทำให้พากันปิดกิจการได้ เนื่องจากไม่มีความแตกต่างให้ลูกค้าเลือกซื้อ

ปัจจุบันการแข่งขันได้เปลี่ยนจากการแข่งขันกันในตัวสินค้ามาแข่งขันในการบริการที่ตรงกับความต้องการลูกค้ามากกว่า มีลูกค้าจำนวนไม่น้อยที่ยอมจ่ายแพงขึ้นเพื่อการบริการที่ดีกว่า ซึ่งการบริการนี้ขนาดธุรกิจที่ใหญ่ไม่ใช่ข้อได้เปรียบ และไม่ใช่อำนาจจำกัดของธุรกิจขนาดเล็ก ดังนั้นสำหรับธุรกิจ SME ต้องอาศัยข้อได้เปรียบของความเป็นองค์กรเล็กที่มีความยืดหยุ่น ปรับตัวได้เร็ว และใกล้ชิดกับลูกค้ามากกว่า โดยเน้นส่วนของการตลาดเฉพาะด้าน ให้การบริการแก่ลูกค้าที่ดีกว่าคู่แข่งซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ เพื่อรักษฐานลูกค้าของตนไว้ให้เหนียวแน่น ซึ่งกลยุทธ์การรักษาลูกค้าเดิมให้คงอยู่กับกิจการได้นานๆ นั้น ก็อาศัยหลักการจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) ซึ่งจะได้นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับ CRM ในประเด็นต่างๆ ตั้งแต่ (1) แนวคิดด้านการตลาด (2) แนวคิดเกี่ยวกับความภักดี (3) แนวคิดด้าน CRM (4) การนำ CRM ไปปฏิบัติ (5) การดูแลลูกค้า และส่วนสุดท้ายเป็นบทสรุป

*อาจารย์ประจำ สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

: Ph.D. in Development Administration (International Program) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

แนวคิดด้านการตลาดก่อนที่จะเข้าถึงรายละเอียดเกี่ยวกับ CRM ขอสู่การเปลี่ยนแปลงแนวคิดทางการตลาด เพื่อจะได้เข้าใจที่มาของแนวคิด CRM โดยแนวคิดเดิมของการตลาดจะให้ความสำคัญด้านการวางแผนและทำกิจกรรมเพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนระหว่างสินค้ากับเงินตรา ดังนั้นจึงมุ่งเน้นที่จะทำให้เกิดการซื้อขายสินค้าโดยไม่คำนึงว่าจะเป็นลูกค้าเก่าหรือใหม่ ซึ่งการตลาดแบบนี้จะเรียกว่าเป็นการตลาดแบบรายการค้า โดยมุ่งเน้นให้เกิดการซื้อขาย ทำกิจกรรมเพื่อเสนอขายสินค้าหรือบริการ และราคาก็เป็นเงื่อนไขที่สำคัญให้เกิดการซื้อขาย (Storbacka & Lehtinen, 2001) แม้ว่ากิจกรรมทางการตลาดต่างๆ จะวางรูปแบบเพื่อพัฒนาภาพลักษณ์ของสินค้าและบริการ แต่ก็จะเป็นการเน้นให้เกิดการซื้อขายมากกว่าจะเน้นการรักษาสัมพันธ์กับลูกค้าเดิมไว้ ซึ่งการตลาดแบบรายการค้าเหมาะกับธุรกิจที่ต้องการลูกค้าใหม่ๆ แต่ในปัจจุบันธุรกิจจำนวนมากการรักษาลูกค้าเก่าจะจำเป็นเท่ากับหรือมากกว่าการหาลูกค้าใหม่ เนื่องจากต้นทุนในการทำให้ลูกค้าเก่ามาซื้อสินค้าต่ำกว่าการทำให้ลูกค้าใหม่มาซื้อสินค้า และในตลาดปัจจุบันการตลาดมวลชน (mass marketing) จะได้ผลน้อยลง เนื่องจากมีผลิตภัณฑ์จำนวนมากในตลาดเกินความต้องการและตลาดส่วนใหญ่ค่อนข้างอิ่มตัว ลูกค้าใหม่ๆ หายากขึ้น จึงจำเป็นต้องรักษาฐานลูกค้าเก่าเอาไว้

สำหรับตลาดสินค้าที่เหมือนกัน การขายแบบปริมาณมากนั้นธุรกิจขนาดเล็กจะเสียเปรียบธุรกิจขนาดใหญ่ในเรื่องของความประหยัดด้านขนาด (economies of scale) กล่าวคือถ้าขายสินค้าเหมือนกันกับธุรกิจขนาดใหญ่ ธุรกิจ SME โดยทั่วไปจะมีต้นทุนต่อหน่วยสูงกว่าธุรกิจขนาดใหญ่

ดังนั้นธุรกิจ SME จึงต้องสร้างความได้เปรียบด้านการบริการลูกค้ากลุ่มเฉพาะ โดยทำเสมือนว่ากิจการของเรานั้นเป็นธุรกิจบริการไม่ได้เป็นเพียงผู้จัดหาสินค้า การสร้างบริการที่สอดคล้องกับความต้องการลูกค้าเฉพาะกลุ่มที่เป็นตัวทำกำไรให้กับกิจการจะกลายเป็นหัวใจในการอยู่รอดของธุรกิจ SME

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมลูกค้ากับการบริการ สามารถจำแนกลูกค้าได้เป็น 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) พวกที่ให้ความสนใจด้านราคาสินค้ามากกว่าการบริการ (2) พวกที่ให้ความสำคัญอย่างมากกับการบริการส่วนราคาสินค้านั้นถือว่าไม่ค่อยสำคัญ และ (3) พวกที่ให้ความสำคัญระหว่างราคาสินค้าและบริการพอกัน จากการสำรวจพบว่าลูกค้ากลุ่มแรกมีประมาณ 10% ของจำนวนประชากร ส่วนลูกค้ากลุ่มที่สองมีประมาณ 40% และลูกค้ากลุ่มที่สามมีประมาณครึ่งหนึ่งของประชากร (Blumberg, 2003) ซึ่งแนวทางในการรักษาฐานลูกค้าเดิมให้เกิดความพอใจและมาซื้อสินค้ากับกิจการอย่างต่อเนื่อง เป็นหลักการสำคัญในกลยุทธ์การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)

แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้า เป็นการที่ลูกค้ามีพันธะสัญญาว่าจะซื้อสินค้าหรือใช้บริการที่พอใจอย่างต่อเนื่องในอนาคต ไม่ว่าจะเป็นได้รับอิทธิพลจากการตลาดอื่นอย่างไร ซึ่งแนวคิดเกี่ยวกับความภักดีของลูกค้าได้เป็นประเด็นที่ได้รับความสำคัญเพิ่มขึ้นมากในช่วง 10 ปีที่ผ่านมา เนื่องจากเป็นสูตรสำเร็จในการเพิ่มรายได้ให้กับกิจการ เพราะลูกค้าที่ภักดีจะทำกำไรให้กิจการมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป ดังนี้ 1) ต้นทุนการได้ลูกค้ามาจะกระจายในผลตอบแทนระยะยาว 2) ลูกค้ามีแนวโน้มจะใช้จ่ายมากขึ้นเมื่อเวลาผ่านไป 3) ค่าใช้จ่าย

ในการดำเนินการจะลดลงเมื่อลูกค้าเข้าใจเกี่ยวกับสินค้า บริการและนโยบายของกิจการ 4) ลูกค้าที่มีความพึงพอใจก็จะบอกต่อและเป็นบุคคลอ้างอิงที่ดี 5) ลูกค้าที่มีความภักดีจะไม่ไวต่อราคา (Knox et al, 2003) ดังนั้นการสร้างความภักดีของลูกค้าจึงเป็นการสร้างความสัมพันธ์แบบที่ได้ประโยชน์ด้วยกันทั้งสองฝ่าย ซึ่งความสัมพันธ์จะไม่เกิดขึ้นหากแต่ละฝ่ายไม่เห็นถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับ

แนวคิดหลักที่สำคัญของ CRM แนวคิดเกี่ยวกับความภักดีเป็นหลักที่สำคัญในการดำเนินกลยุทธ์ด้าน CRM ซึ่งองค์ประกอบในการดำเนินกลยุทธ์นั้นพิจารณาจากองค์ประกอบหลัก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านลูกค้า ด้านตัวสินค้าหรือบริการ และด้านผู้จัดหาหรือกิจการ (Storbacka & Lehtinen, 2001)

1. แนวคิดในด้านลูกค้า การทำ CRM เป็นการสร้างคุณค่า (value creation) ให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจซื้อสินค้าหรือบริการอย่างต่อเนื่อง เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระยะยาวกับลูกค้า ไม่ได้มีเป้าหมายเพียงให้เกิดการซื้อขายครั้ง แต่เป็นการสร้างคุณค่าเพิ่มให้กับทั้งสองฝ่ายคือทั้งลูกค้าและกิจการ โดยให้ลูกค้าเห็นถึงคุณประโยชน์ในการเป็นลูกค้าประจำของกิจการ ซึ่งเมื่อลูกค้าเป็นลูกค้าประจำของกิจการแล้วก็จะเกิดคุณค่าต่อกิจการเช่นกัน คือเกิดรายได้และกำไรในระยะยาว ซึ่งการสร้างคุณค่าร่วมกันนี้เกิดจากการจัดระบบการดำเนินงานด้านลูกค้าที่เน้นลูกค้าเป็นศูนย์กลาง

2. แนวคิดในด้านตัวสินค้าหรือบริการ เป็นการมองสินค้าหรือบริการในรูปของกระบวนการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้จัดหาและผู้ซื้อ การแลกเปลี่ยนไม่ได้หมายถึงเพียงการแลกเปลี่ยนสินค้า

และเงินตรา แต่หมายรวมถึงการแลกเปลี่ยนด้านความรู้สึก (เช่นความรู้สึกได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้จัดหา) ความรู้ (เช่นข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสินค้า การใช้ การดูแลรักษาสินค้า เป็นต้น) แนวคิดด้านนี้จะไม่ได้มองศักยภาพของธุรกิจเป็นเพียงการขายสินค้า แต่เป็นความสามารถที่จะทำให้เกิดความสัมพันธ์กับลูกค้าในระยะยาว การสร้างความแตกต่างในตัวสินค้าก็จะเป็นในรูปความแตกต่างของกระบวนการและการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าในแบบที่แตกต่างกัน แม้แต่สินค้าอุปโภคทั่วไปก็ทำให้เกิดความแตกต่างได้โดยการเปลี่ยนกระบวนการต่างๆด้านCRM

3. แนวคิดเกี่ยวกับผู้จัดหาหรือกิจการ จะให้ความสำคัญในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบของผู้จัดหาหรือกิจการ ซึ่งไม่ได้หยุดแค่เพียงการตอบสนองความต้องการลูกค้า หรือเพียงทำให้ลูกค้าพอใจ แต่ต้องสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งโดยพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีคุณค่า ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ที่ท่าทางไรต่อไปในระยะยาวให้กับกิจการ นอกจากนี้กิจการต้องพยายามค้นหาคำตอบความต้องการในอนาคตของลูกค้า ซึ่งความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในอนาคตนั้นก็เป็นตัวบ่งชี้ถึงศักยภาพของกิจการด้วย

การนำ CRM ไปปฏิบัติ ปัจจุบันการทำธุรกิจมีลักษณะการค้าเสรีมากขึ้น มีการกีดกันทางการค้าลดลง และการแข่งขันก็รุนแรงมากขึ้นตามมากิจการต่างๆ มักจะพยายามขายสินค้าหรือบริการให้ได้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้โดยไม่สนใจว่าใครเป็นลูกค้าที่ซื้อสินค้าหรือบริการนั้น และก็พยายามลดต้นทุนในการดำเนินงานเพื่อให้ได้กำไรมากที่สุด

เท่าที่สามารถจะทำได้ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวเป็นความพยายามเพื่อให้ธุรกิจอยู่รอด แต่ไม่ใช่เป็นการทำให้ธุรกิจสามารถดำรงอยู่ได้อย่างยั่งยืน เพราะรายได้ของกิจการย่อมมาจากลูกค้าที่ซื้อสินค้า และลูกค้าจะเลือกซื้อสินค้า ก็ต้องมีความพอใจในการซื้อสินค้านั้น ดังนั้นประเด็นความยั่งยืนของธุรกิจอยู่ที่ทำอย่างไรจึงจะมีลูกค้าที่พอใจมาซื้อสินค้าเราอย่างสม่ำเสมอและจำนวนมากพอ

ได้มีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการขายสินค้าพบว่า โดยทั่วไปกิจการจะเสียค่าใช้จ่ายในการทำลูกค้ารายใหม่มาซื้อสินค้าคิดเป็นหกเท่าของค่าใช้จ่ายในการทำลูกค้าเดิมมาซื้อสินค้า (Dyche, 2002) ดังนั้นการรักษาฐานลูกค้าเดิมจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมากสำหรับธุรกิจ เพราะจะเป็นการลดค่าใช้จ่ายในการขายในระยะยาว ซึ่งการที่สามารถรักษาฐานลูกค้าไว้ได้นั้นต้องสร้างความภักดีของลูกค้าและการที่กิจการจะสามารถสร้างความภักดีของลูกค้าได้นั้น เริ่มจากประการแรกต้องทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าและความต้องการของลูกค้า ประการที่สองต้องเข้าใจลักษณะของกิจการที่ดำเนินการอยู่ และคู่แข่งของกิจการ และประการสุดท้ายต้องมีพันธะสัญญาในการจัดการด้านคุณภาพการบริการทั้งสำหรับลูกค้าภายในซึ่งหมายถึงพนักงานในส่วนต่างๆของกิจการและลูกค้าภายนอกที่มาซื้อสินค้าหรือบริการของกิจการ เพื่อให้คุณภาพการบริการของกิจการเป็นที่พอใจของลูกค้าตลอดไป (Brown & Gulycz, 2002)

1. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าและความต้องการของลูกค้า

เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน และกิจการก็ไม่สามารถตอบสนองลูกค้าทั้ง

หมดในตลาดได้ ดังนั้นกิจการจึงต้องเลือกส่วนของตลาดที่ตนมีความถนัดหรือมีจุดแข็ง ส่วนของตลาดที่เลือกก็ควรต้องใหญ่พอที่จะทำรายได้ให้กับกิจการ เพื่อสามารถวางกลยุทธ์ในการตอบสนองลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนของตลาดที่เลือกมานี้จะเรียกว่าตลาดเป้าหมาย (Target Market) ลูกค้าในกลุ่มนี้เรียกว่าลูกค้าเป้าหมาย ซึ่งในลูกค้าเป้าหมายนี้แต่ละคนก็มีความสำคัญต่อกิจการไม่เหมือนกัน จากการศึกษาพบว่า โดยทั่วไปกิจการต่างๆ มักมีลูกค้าจำนวนไม่มากที่เป็นตัวสร้างรายได้หลักส่วนใหญ่ให้กับกิจการ (เป็นสัดส่วน Pareto: 20/80) กล่าวคือลูกค้าส่วนน้อย (ประมาณ 10-15%) สร้างรายได้ส่วนใหญ่ (ประมาณ 70-80%) ให้กับกิจการ (Knox et al, 2003) ดังนั้นจึงจำเป็นที่กิจการต้องมีความเข้าใจลูกค้า โดยทราบว่าเป็นใครคือลูกค้า และลูกค้ามีความต้องการอะไร มีความชอบ ไม่ชอบอะไร และลักษณะนิสัยอย่างไร มีพฤติกรรมการซื้ออย่างไร ได้รับอิทธิพลจากสื่อสารการตลาดอย่างไร และลูกค้าเหล่านี้ใครคือกลุ่มลูกค้าที่สำคัญและไม่สำคัญ ใครสร้างรายได้หลักให้กับกิจการ เมื่อมีความเข้าใจเกี่ยวกับลูกค้าได้ดี ก็ทำให้สามารถแบ่งกลุ่มลูกค้าได้อย่างเหมาะสม และตอบสนองให้ตรงกับความต้องการรวมทั้งความคาดหวังของลูกค้าได้อย่างเหมาะสม เพื่อสามารถดูแลลูกค้าโดยเฉพาะกลุ่มที่ทำรายได้หลักให้อยู่กับกิจการได้นานๆ

การเก็บข้อมูลลูกค้า

ข้อมูลที่ใช้ในการคาดการณ์แนวโน้มของตลาดและพฤติกรรมการณ์ซื้อของลูกค้า นั้น อาจวิเคราะห์ได้จากข้อมูลทุติยภูมิและข้อมูลปฐมภูมิ ข้อมูลทุติยภูมิหมายถึงข้อมูลที่มีบุคคลหรือหน่วยงานอื่นรวบรวมไว้แล้ว ได้แก่ หน่วยงานราชการ

เอกชน สมาคมการค้าต่างๆ เช่น ข้อมูลตัวเลขทางเศรษฐกิจ รายได้ประชากร การจ้างงาน ดัชนีผู้บริโภค ชนิตสินค้า บริการ ร้านค้าในเขตหนึ่งๆ ข้อมูลด้านประชากรอายุ อาชีพ และจำนวนในเขตหนึ่งๆ เป็นต้น เพื่อใช้ในการวิเคราะห์แนวโน้มความต้องการของสินค้าในตลาด นอกจากนี้กิจการอาจรวบรวมข้อมูลโดยตรงจากลูกค้าเองซึ่งเรียกว่าเป็นข้อมูลปฐมภูมิ เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับ ชื่อ ที่อยู่ อายุ อาชีพ สินค้าที่ซื้อเป็นประจำ ความถี่ จำนวนวิธีการชำระเงิน(เงินสดหรือเครดิต) และมูลค่าการซื้อต่อปี เป็นต้น เพื่อจะทราบว่าเป็นลูกค้าหลักของกิจการและมีพฤติกรรมการซื้ออย่างไร นอกจากนี้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับการซื้อของลูกค้าแล้ว กิจการอาจจะเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพอใจและข้อร้องเรียนของลูกค้าว่า ลูกค้าหลักและลูกค้าทั่วไปของกิจการยังคงพอใจและภักดีเหนียวแน่นกับกิจการอยู่หรือไม่ หรือกลายเป็นลูกค้าของคู่แข่งแล้ว กิจการต้องปรับปรุงเรื่องใดบ้างเพื่อรักษาความภักดีลูกค้าให้ยาวนานต่อไป

ข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้านั้นกิจการโดยทั่วไปที่ไม่ได้ทำระบบฐานข้อมูลลูกค้า มักจะใช้ความจำของพนักงาน หรือเจ้าของกิจการ จึงมีพนักงานบางคนที่รู้จักลูกค้า และบางคนก็ไม่รู้จักลูกค้า และหากพนักงานบางคนไม่อยู่ อาจทำให้การติดต่อ การให้

บริการลูกค้าอาจขาดตอนได้ การบริหารความสัมพันธ์ลูกค้าอาจทำกันอย่างมีข้อมูลที่จำกัดและไม่สมบูรณ์เกี่ยวกับลูกค้าซึ่งทำให้เกิดผลไม่ดีเท่าที่ควร จึงควรจัดทำฐานข้อมูลลูกค้าไว้เพื่อให้เป็นข้อมูลสำหรับกิจการ เพื่อให้การปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าเป็นไปได้ด้วยดี ข้อมูลลูกค้าก็ควรต้องจัดเตรียมอย่างดี คั่นง่าย อ่านง่าย และทำให้พนักงานสามารถติดต่อกับลูกค้าได้อย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนข้อมูลในการทำการตลาด เช่น การเสนอขายสินค้าพ่วง และสินค้าใหม่ เป็นต้น

เป็นที่ทราบดีว่า ความพึงพอใจของลูกค้า ความภักดีของลูกค้า และรายได้ที่เพิ่มขึ้นของกิจการมีความสัมพันธ์กัน จากผลงานการวิจัยพบว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจสูงจะอยู่กับกิจการมากกว่าลูกค้าที่มีความพึงพอใจต่ำ ดังตารางแสดงความสัมพันธ์ระหว่างค่าความพึงพอใจและอัตราการคงเป็นลูกค้า (Brown & Gulycz, 2002) ซึ่งกิจการแต่ละแห่งเมื่อสำรวจทราบความพึงพอใจของลูกค้าตนแล้วก็อาจประมาณได้ว่าจะมีลูกค้ามีความพึงพอใจต่อกิจการระดับใด และจะภักดีอยู่กับกิจการประมาณเท่าไร ควรต้องปรับปรุงอะไรบางอย่างเพื่อให้ลูกค้าพึงพอใจ เพื่อตัดสินใจว่าการลงทุนใน CRM จะคุ้มค่ากับการรักษาลูกค้าหลักให้อยู่กับกิจการเพียงไร

ตารางแสดงอัตราการคงเป็นลูกค้า (หลัง 1 ปี) เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจ

ค่าความพึงพอใจของลูกค้า	อัตราการคงเป็นลูกค้า (หลังจาก 1 ปี)
ลูกค้ามีความพอใจมาก	92%-97%
ลูกค้ามีความพอใจ	80%-85%
ลูกค้ามีความรู้สึกกลาง ๆ	60%-65%
ลูกค้ามีความไม่พอใจ	15%-20%
ลูกค้ามีความไม่พอใจมาก	0-5%

2. การทำความเข้าใจเกี่ยวกับองค์กร

การที่จะดำเนินกลยุทธ์ CRM ให้ประสบผลสำเร็จได้นั้น ต้องพิจารณาว่ากิจการมีความพร้อมสำหรับการดำเนินตามวิสัยทัศน์ด้าน CRM หรือยัง ปัจจัยต่างๆในองค์กรสอดคล้องกันในการดำเนินตามกลยุทธ์นี้อย่างไร เริ่มตั้งแต่การยอมรับและการสนับสนุนของผู้บริหารหรือเจ้าของกิจการ รูปแบบโครงสร้างและวัฒนธรรมการทำงาน เทคโนโลยีและเครื่องมือประกอบ และที่สำคัญความพร้อมของบุคลากร มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือเพียงไร จากการวิจัยของ Gartner Group เรื่อง “ CRM :The Workers Own the Means of the Production” พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรสำคัญที่สุดที่จะทำให้ระบบงาน CRM ประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ตัวอย่างเช่น การที่ผู้จัดการเร่งให้ลูกน้องเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานโดยไม่ได้สร้างแรงจูงใจในการทำงานก็อาจจะผลักดันไม่สำเร็จ วัฒนธรรมองค์กรที่ไม่ได้ให้ความสำคัญลูกค้า พนักงานไม่เข้าใจก็ความต้องการลูกค้า การบริการลูกค้า ก็เป็นอุปสรรคต่อระบบ CRM (วณิ, 2001) จึงต้องมีการเตรียมความพร้อมสำหรับพนักงาน เป็นลำดับ

ขั้นตอน ซึ่งส่วนต่างๆที่ร่วมดำเนินการนั้นต้องเข้าใจใน CRM และพร้อมที่จะเคลื่อนไปในทิศทางเดียวกัน ทำงานร่วมกันและประสานกันเพื่อให้สำเร็จตามแนวทางที่วางไว้ พนักงานทุกคนเข้าใจหน้าที่รับผิดชอบและแนวทางปฏิบัติของตนอย่างชัดเจน และมีเทคโนโลยีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสมเข้ากับงาน และองค์กรในการจัดการด้านข้อมูลเกี่ยวกับลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ หากยังมีส่วนใดที่ยังไม่พร้อมก็ต้องปรับเพื่อให้สามารถดำเนินการได้

ด้านโครงสร้างองค์กร

เมื่อลูกค้าให้ความสำคัญที่คุณค่าการบริการที่เปรียบพร้อม ดังนั้นกิจการต้องมีการประสานความร่วมมือกันภายในองค์กรอย่างดี เพื่อตอบสนองด้านต่างๆในทิศทางที่เสริมกัน ได้แก่ ตัวสินค้า การโฆษณาสินค้า การจัดส่งสินค้า รับฟังการร้องเรียน แก้ไขข้อบกพร่อง และปรับปรุงคุณภาพ การเรียกเก็บเงินเป็นต้น ในการนี้เมื่อคำนึงถึงการสร้างความสัมพันธ์ที่ก่อให้เกิดรายได้ กิจกรรมที่ก่อให้เกิดคุณค่าต่อลูกค้าเท่านั้นที่ควรจะดำเนินการต่อไป ส่วนกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องก็ควรตัดออกไป และการทำงานแบบเดิมที่แยกแต่ละแผนกจะไม่

สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จได้ เพราะแต่ละแผนกก็จะทำงานให้เกิดผลสูงสุดของแผนกเท่านั้น โดยมักไม่ได้ประสานกับหน่วยงานอื่น และอาจไม่ได้เห็นประโยชน์สูงสุดของลูกค้าเป็นหลัก จึงอาจไม่ได้ทำให้เกิดความพอใจสูงสุดแก่ลูกค้า เพราะลูกค้าไม่ได้สนใจประสิทธิภาพสูงสุดของแต่ละแผนกซึ่งไม่ตรงกับคุณค่ารวมทั้งลูกค้าต้องการ ตัวอย่างเช่น ในสายดาผู้ขาย การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และมีระบบขนส่งที่ต้นทุนต่อหน่วยต่ำ เป็นสิ่งที่เหมาะสมที่สุด แต่อาจไม่ตรงกับความต้องการลูกค้า ลูกค้าอาจมองว่าเป็นกิจการให้บริการใช้ไม่ได้ เพราะสิ่งที่ลูกค้าต้องการคือบริการที่สุภาพ และตรงต่อเวลา ดังนั้นจึงควรจัดรูปแบบการบริหารงานเป็นแบบโครงการ โดยจัดเป็นงานเฉพาะขึ้นมา แต่ก็อาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่างๆ ขององค์กร การบริหารแบบโครงการจะสลายกำแพงของแต่ละหน่วยงานลง ทุกคนที่รับผิดชอบจะทำงานประสานกันภายใต้โครงการที่สร้างขึ้นใหม่เพื่อตอบสนองผลประโยชน์สูงสุดแก่ลูกค้า

3. การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

เมื่อกิจการมีความเข้าใจลูกค้าและมีองค์กรที่พร้อมในการทำ CRM แล้ว ก็ต้องคำนึงถึงการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ได้อย่างต่อเนื่อง เนื่องจากลูกค้ามีความคาดหวังในบริการที่มากขึ้นเสมอ การที่จะทำให้ลูกค้ามีความภักดีกับกิจการต่อไปก็ต้องมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องตามความต้องการของลูกค้าที่เปลี่ยนแปลงไป ซึ่งกิจการต้องยึดมั่นกับหลักการนี้และสื่อสารอย่างชัดเจนให้พนักงานทุกคนทราบ การทำดียังไม่ดีพอ ต้องทำให้ดีขึ้น

พนักงานโดยปัจเจกบุคคลแล้วต้องการให้ตัวเองมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีหมายถึง มีงานที่มั่นคง ปลอดภัย รายได้ดี และมีผลงานไม่ถูกตำหนิ การที่จะทำให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องได้นั้น กิจการต้องสามารถเชื่อมโยงผลของการพัฒนาคุณภาพการบริการต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพราะพนักงานสนใจจะทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องทำความเข้าใจให้พนักงานตระหนักว่า ความมั่นคงของกิจการก็เกิดจากรายได้ดีที่ลูกค้าพอใจมาซื้อสินค้า เมื่อกิจการมั่นคงคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานก็ดีขึ้นไปด้วย และพนักงานทุกคนมีส่วนทำให้เกิดการบริการที่ดีกับลูกค้าได้ การบริการที่ดีทำให้ลูกค้าพอใจซื้อสินค้ากับกิจการซึ่งเป็นผลทำให้กิจการมั่นคงและคุณภาพชีวิตการทำงานก็ดีขึ้นไปด้วย ขั้นตอนในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริการประกอบด้วยขั้นตอนดังนี้ (Brown & Gulycz, 2002)

3.1 กำหนดตัวหลักในการรับผิดชอบงานพัฒนาคุณภาพบริการ โดยเลือก 1-2 คนที่เป็นคนคอยจัดการและผลักดันให้งานสำเร็จ ควรแต่งตั้งจากผู้ที่เกี่ยวข้อง เข้าใจ CRM ไม่จำเป็นต้องเป็นผู้บริหารในองค์กร ให้พนักงานเลือกกันเอง ผู้ที่รับการคัดเลือกควรมีคุณสมบัติดังนี้

- บริหารโครงการให้ได้ประสิทธิผล
- ยึดมั่นที่จะพัฒนาอย่างต่อเนื่องตลอดไป

- เป็นคนมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์
- มีความเป็นผู้นำที่ดี

เมื่อได้ผู้รับผิดชอบหลักแล้ว ก็ตั้งคณะกรรมการโครงการนี้จากกลุ่มผู้จัดการหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งองค์กรรวมทั้งพนักงานระดับปฏิบัติการด้วย

3.2 ปลุกฝังความเชื่อเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการจะเกิดผลดีต่องานโดยรวม โดยสื่อสารเกี่ยวกับแนวคิดและหลักการ CRM รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ทั่วทั้งองค์กรเกิดความตื่นตัว และยอมรับ โครงการจะสำเร็จหากพนักงานเห็นคุณค่างานของการริเริ่มของตน ทั้งนี้ต้องอาศัยการสื่อสารที่ดีเกี่ยวกับมาตรการ และมีการพบปะระหว่างพนักงานสม่ำเสมอ ควรมีการสร้างค่านิยมที่ดีเกี่ยวกับลูกค้า และเขียนติดไว้ให้เห็นชัดเจนเพื่อให้ทราบ

- ลูกค้าต้องการหรือคาดหวังอะไรจากกิจการ ซึ่งเป็นการบอกพนักงานว่ามาตรฐานที่ลูกค้าต้องการคืออะไร
- คำมั่นสัญญาต่อลูกค้าว่าจะบริการลูกค้าอย่างไร

ซึ่งข้อกำหนดดังกล่าวเป็นการกำหนดขึ้นมาจากผู้ปฏิบัติ คือพนักงานและลูกค้า ที่งานควรมีการประชุมกันสม่ำเสมอ และมีการยกย่องพนักงานที่ให้บริการลูกค้าดีเลิศ มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันระหว่างพนักงาน

3.3 นำข้อกำหนดเกี่ยวกับความคาดหวัง และมาตรฐานของคุณภาพการบริการตามที่ลูกค้ามองคุณภาพของการบริการที่ต้องการ และนิยามไว้นั้นมาเป็นข้อกำหนดในการวัดผลงานด้านต่าง ๆ ที่เหมาะสม และการให้น้ำหนักความสำคัญ

ด้านต่าง ๆ ที่สอดคล้องกัน ในการวัดผลงานด้านต่าง ๆ ต้องแน่ใจว่าวัดในสิ่งที่ถูกต้องสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ วัตถุประสงค์ และการปฏิบัติ รวมทั้งต้องตรงกับที่ลูกค้าให้ค่านิยมเกี่ยวกับคุณภาพการบริการนั้นด้วย

3.4 สร้างระบบเก็บข้อมูลและจัดการข้อมูลทั้งองค์กรรวมถึงระบบการสื่อสารภายในองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ต้องให้ทั่วทั้งองค์กรเข้าใจแนวคิด CRM การพัฒนาคุณภาพการบริการ วัตถุประสงค์ การปฏิบัติ เช่นกิจกรรมที่กำลังดำเนินอยู่ ผลของกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานเห็นความสำคัญ และตื่นตัวในเรื่องการพัฒนาคุณภาพบริการ รวมทั้งให้ความสำคัญกับข้อมูลทั้งเรื่องความคิดเห็นของลูกค้า และพนักงานทั่วทั้งองค์กร มีระบบจัดเก็บข้อมูลที่ดีและมีการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับด้วยวิธีที่ง่ายและรวดเร็ว อาจจัดหน่วยงานหนึ่งรับผิดชอบเรื่องการสื่อสารนี้โดยเฉพาะ

การดูแลลูกค้าความสัมพันธ์ระหว่างความภักดีของลูกค้าและการสร้างคุณค่าแก่ลูกค้าเปรียบเสมือนรูปแบบของไข่ โดยไข่แดงเป็นลูกค้าเป้าหมายของกิจการ และไข่ขาวเป็นกลยุทธ์การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ซึ่งคอยดูแลปกป้องลูกค้าไม่ให้คู่แข่งแย่งไป เมื่อเวลาผ่านไปไข่แดงจะแข็งแรงขึ้น ถ้าได้รับการปกป้องตลอดเวลา เช่นเดียวกับความสัมพันธ์ระหว่างกิจการกับลูกค้าก็ต้องพัฒนาให้แข็งแรงขึ้นด้วยการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ในขั้นตอนต่าง ๆ ที่สร้างความพอใจให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้น และทำให้เกิดความภักดีของลูกค้าเพิ่มขึ้นตามไปด้วย กิจการต้องตระหนักว่าความสัมพันธ์ระหว่างลูกค้าต้องมีการพัฒนาให้ดีขึ้นไป เพื่อค่อย ๆ สร้างความภักดีและความไว้วางใจให้เกิดขึ้นควบคู่

กันไป กิจกรรมที่สามารถสร้างความสัมพันธ์นี้ก็จะได้ชัยชนะในลูกค้า

ลูกค้าแต่ละคนไม่เหมือนกัน เช่นเดียวกัน กิจกรรมต่างๆก็ไม่เหมือนกัน กิจกรรมแต่ละแห่งก็อยู่ในช่วงชีวิตธุรกิจที่ต่างกัน ดังนั้นแต่ละช่วงของธุรกิจอาจดำเนินการเกี่ยวกับ CRM แตกต่างกัน จะได้กล่าวถึง 3 ขั้นตอนสำหรับกิจกรรมในการพัฒนาความสัมพันธ์กับลูกค้า

ขั้นตอนที่ 1 : การพิชิตลูกค้า

การพิชิตลูกค้าเป็นวิธีการที่กิจการพยายามทำให้ได้ลูกค้ามาเป็นของกิจการ มักใช้ในช่วงที่ธุรกิจเริ่มดำเนินการใหม่ๆ ยังไม่มีฐานลูกค้าเดิม ในขั้นนี้ กิจการให้ความสำคัญหลักในการที่จะให้ได้ลูกค้ามา จะให้ความสนใจในการสร้างฐานลูกค้าโดยการใช้เทคโนโลยีและการฝึกอบรมแบบใหม่ๆ โดยเฉพาะเพื่อเพิ่มขีดความสามารถให้กับพนักงานขาย กิจการจะลงทุนอย่างมากในการศึกษาวิเคราะห์เกี่ยวกับลูกค้า เพื่อจะได้เข้าถึงลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ขั้นตอนที่ 2: การรักษาลูกค้าเดิมไว้

เมื่อกิจการผ่านขั้นตอนที่ 1 และมีลูกค้าอยู่จำนวนพอสมควรแล้ว กิจการก็ต้องพยายามรักษาลูกค้าที่ได้มานั้นให้คงอยู่กับกิจการต่อไป โดยกิจการจะให้ความสำคัญที่การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้า และเริ่มแบ่งประเภทที่มีความต้องการที่เหมือนกันเป็นกลุ่มๆ เพื่อจะได้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มเฉพาะได้ตรงกับความต้องการมากขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 : กลยุทธ์การเอาใจใส่ลูกค้า

การเอาใจใส่ดูแลลูกค้านั้น กิจการตระหนักว่าตนไม่สามารถเป็นทุกสิ่งทุกอย่างสำหรับลูกค้าทุก

คนได้ ในขณะที่ลูกค้าส่วนใหญ่ทำกำไรให้กิจการและบางรายก็มีแนวโน้มที่จะทำกำไรต่อไปยาวนานกว่า ซึ่งความสามารถที่จะคาดคะเนแนวโน้มการทำกำไรนี้ก็อาศัยความชำนาญในการดูแลลูกค้า และเครื่องมือสนับสนุนด้านข้อมูลสารและเทคโนโลยีเพื่อให้บริการที่เหมาะสมกับลูกค้าทั่วไป และลูกค้าพิเศษ ซึ่งต้องดูแลเอาใจใส่อย่างดีเป็นพิเศษด้วย ทั้งสองฝ่ายจะได้รับประโยชน์และอาศัยซึ่งกันและกัน

กิจกรรมทางการตลาดที่ช่วยเสริมสร้างความพึงพอใจและสร้างความสัมพันธ์ที่ดีของลูกค้าต่อกิจการในช่วงต่างๆของวงจรชีวิตของธุรกิจ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในกลยุทธ์ CRM เพื่อรักษาให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการของกิจการต่อไปมี 4 แบบ (Stanley, 2000) ได้แก่

- การดึงลูกค้ากลับหรือรั้งลูกค้าไว้ (Win Back or Save) เป็นขบวนการที่พยายามโน้มน้าวให้ลูกค้ายังคงอยู่กับกิจการเมื่อลูกค้ากำลังจะเลิกเป็นลูกค้าของกิจการหรือจงใจให้กลับมาเป็นลูกค้าอีกเมื่อได้เลิกเป็นลูกค้าไปแล้ว ข้อมูลที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของลูกค้า ได้แก่ การขาดการติดต่อตามระยะเวลาปกติ ปริมาณการซื้อที่ลดลง เป็นต้น กิจกรรมการดึงลูกค้ากลับหรือรั้งลูกค้าไว้นี้เป็นกิจกรรมที่ไวต่อเรื่องเวลามาก จากการวิจัยพบว่า กิจกรรมนี้มักจะประสบความสำเร็จสูงถ้าการติดต่อกับลูกค้าทำภายในสัปดาห์แรกที่ลูกค้าเริ่มมีการเปลี่ยนแปลง โดยความสำเร็จจะสูงกว่าการติดต่อที่ทำในสัปดาห์ที่ 4 ถึง 4 เท่า นอกจากนี้การเลือกลูกค้าที่จะทำกิจกรรมนี้ได้อย่างถูกต้องก็เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จด้วย โดยกิจการที่สามารถคัดเลือกเฉพาะลูกค้าที่มีแนวโน้มทำกำไรดีและคัดออก

พวกที่มักจะมีพฤติกรรมเปลี่ยนร้านไปมา เครดิตไม่ดี ปริมาณการใช้น้อย ซึ่งการคัดเลือกนี้ก็ต้องอาศัยฐานข้อมูลด้านลูกค้าของกิจการที่เก็บไว้

- การจับกลุ่มลูกค้าที่ทำมุ่งหวัง (Prospecting) เป็นความพยายามที่จะดึงลูกค้าใหม่เข้ามา โดยนอกเหนือจากการนำเสนอสินค้าหรือบริการที่ดีแล้ว สิ่งที่สำคัญในการจับกลุ่มลูกค้าที่ทำกำไร คือ การแบ่งกลุ่มลูกค้า การคัดเลือก และการพิจารณาแหล่งที่มา โดยใช้การจัดทำรูปแบบการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามความต้องการลูกค้าเป็นหลัก เพื่อให้กิจการสามารถนำเสนอได้ตรงกลุ่มเป้าหมาย เพราะการทำกิจกรรมที่ไม่ตรงกลุ่มเป้าหมายจะทำให้กิจการจะสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายที่สูงเกินไปในด้าน การส่งเสริมการตลาด การโฆษณา และการลดราคา จะไม่สามารถได้รับการยอมรับหรือการตอบสนองที่คุ้มค่า นอกจากนี้ยังต้องประเมินการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามการทำกำไร และความน่าเชื่อถือทางการเงินของลูกค้าด้วย ก็จะช่วยให้กิจการสามารถประเมินการทำกำไรจากลูกค้านั้น ซึ่งลูกค้าควรต้องเป็นกลุ่มที่ทำกำไรด้วยความเชื่อมั่นเกิน 95 เปอร์เซ็นต์ จึงจะคุ้มในลงทุนทำกิจกรรมเพื่อให้ได้ลูกค้ามา

- ความภักดี (Loyalty) ความภักดีของลูกค้าเป็นเรื่องที่วัดยากมาก กิจการต่างๆพยายามหาวิธีป้องกันไม่ให้ลูกค้าดีจากกิจการไป และวิธีการสำคัญที่ใช้ได้แก่ การแบ่งกลุ่มลูกค้าตามคุณค่าต่อกิจการ การแบ่งกลุ่มลูกค้าตามความต้องการ และการคาดคะเนรูปแบบการสลับเปลี่ยนของลูกค้า การแบ่งกลุ่มลูกค้าตามคุณค่าต่อกิจการจะช่วยให้กิจการกำหนดได้ว่าควรจะลงทุนมากน้อยเพียงไรในการรักษาลูกค้าที่ภักดีและมีค่าต่อกิจการไว้ และลูกค้าที่ผ่านการพิจารณาว่าเป็นลูกค้าที่มีคุณค่าต่อกิจการ

แล้ว กิจการก็จะใช้การแบ่งกลุ่มลูกค้านี้ตามความต้องการของลูกค้า เพื่อที่จะสามารถนำเสนอโปรแกรมสร้างความภักดีให้เหมาะสมกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม ตัวอย่างเช่น การให้สมัครเป็นสมาชิก สะสมแต้มจากการซื้อสินค้าหรือบริการ และให้รางวัลสมนาคุณตามแต้มสะสมที่ระดับหนึ่งๆ ซึ่งการสมนาคุณนี้โดยส่วนใหญ่ที่ทำกันมักจะจัดสิ่งตอบแทนให้ตามกลุ่มรายได้ลูกค้า ไม่ได้ให้ตามกลุ่มความต้องการ จากการวิจัยพบว่า การจัดตามความต้องการลูกค้าจะเสียค่าใช้จ่ายต่ำกว่าขณะที่ได้ผลลัพธ์เท่าๆกัน

- การเสนอพ่วงสินค้าต่างกลุ่มหรือเสนอสินค้าที่ดีกว่า (Cross-Sell/ Up-Sell) โปรแกรมนี้เป็นการขอเพิ่มส่วนแบ่งในรายการใช้จ่ายของลูกค้า กล่าวคือในจำนวนเงินที่ลูกค้าใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์ให้เป็นส่วนที่ใช้จ่ายในผลิตภัณฑ์ของกิจการเพิ่มขึ้น จุดประสงค์เพื่อที่จะนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่ลูกค้าอยากได้ร่วมไปกับสินค้าที่ลูกค้าซื้อ เช่น ลูกค้าที่ใช้บริการโทรศัพท์ทางไกลมักจะเป็นกลุ่มที่มีความต้องการใช้บริการ Internet ด้วย เป็นต้น รูปแบบการนำเสนอรวมนี้อาจกำหนดได้จากการแบ่งกลุ่มลูกค้าตามความต้องการ รูปแบบการใช้สินค้าหรือบริการ และการตอบรับจากการติดต่อในช่วงที่ผ่านมา เมื่อสามารถกำหนดผลิตภัณฑ์ร่วมและช่องทางในการติดต่อที่เหมาะสมแล้ว กิจการก็จะติดต่อนำเสนอโดยตรงไปยังลูกค้า เช่นเดียวกันอาจทำการเสนอสินค้าที่ดีกว่า แทนที่จะเสนอผลิตภัณฑ์ร่วม ก็ทำการเสนอสิ่งที่ดีกว่าทดแทน เช่น เสนอ เครื่องพิมพ์แบบ Laser ทดแทนแบบ Bubble Ink Jet เป็นต้น

การเสนอพวงสินค้าต่างกลุ่มหรือเสนอสินค้าที่ดีกว่าเป็นกิจกรรมที่สำคัญเพราะเป็นการเสนอต่อลูกค้าเป้าหมายที่เป็นลูกค้าเดิมที่มีความสัมพันธ์กับกิจการ ลูกค้ามักไม่รู้สึกรู้ว่าเป็นการเสนอขายสินค้า และยอมจ่ายในราคาที่สูง เมื่อลูกค้ายอมรับข้อเสนอ ลูกค้าจะกลายเป็นลูกค้าที่ทำกำไรอย่างมากให้กับกิจการ ในช่วงแรกเมื่อเริ่มสร้างความสัมพันธ์ลูกค้ามักยังไม่ทำกำไรให้กับกิจการ พบว่าในช่วงเริ่มสร้างความสัมพันธ์กำไรจะต่ำกว่าโดยเฉลี่ยประมาณ 3 เปอร์เซ็นต์ เนื่องจากการลงทุนในการดึงลูกค้ามา แต่เมื่อเวลาผ่านไป 3 ปีลูกค้ากลุ่มนี้จะสร้างกำไรให้กิจการเพิ่มขึ้น 7 เปอร์เซ็นต์

จากการตลาดที่สนับสนุน CRM ข้างต้นซึ่งใช้ในกรณีและช่วงของธุรกิจที่ต่างกันนั้น สิ่งที่สำคัญประการหนึ่งคือต้องเลือกลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายที่จะทำกิจกรรมด้วย ต้องทราบว่าใครเป็นลูกค้าที่ดี

เนื่องจากลูกค้าแต่ละคนมีความแตกต่างกัน กิจการต้องรู้เกี่ยวกับความภักดีและการทำกำไรเพื่อจะสร้างความภักดีและคุณค่าชีวิตสำหรับลูกค้าของกิจการ ในการดำเนินกลยุทธ์ CRM คำนี้จึงลักษณะพื้นฐานของลูกค้า 4 ประการ ได้แก่

-ลูกค้าที่ภักดีและทำกำไร กิจการควรให้ความสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น สร้างความแข็งแกร่งในความภักดี และสร้างกำไรที่เหมาะสมจากการเสนอพวงสินค้าต่างกลุ่มหรือเสนอสินค้าที่ดีกว่า

-ลูกค้าที่ภักดีแต่ไม่ทำกำไร กิจการควรรักษาความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อคงความภักดีไว้ เพราะลูกค้าอาจทำกำไรได้จากการทำการเสนอพวงสินค้าต่างกลุ่มหรือเสนอสินค้าที่ดีกว่า หากไม่ทำกำไรไม่ได้ก็ควรปล่อยลูกค้านั้นไป

-ลูกค้าที่ทำกำไรแต่ไม่ภักดี กิจการควรสร้างความสัมพันธ์และความภักดีให้อย่างมาก

-ลูกค้าที่ไม่ภักดีและไม่ทำกำไร ก็ควรยกเลิกความสัมพันธ์กับคู่แข่ง

เมื่อเริ่มแรกความสัมพันธ์ ลูกค้าจะไวต่อราคาและได้รับอิทธิพลจากโฆษณา แต่เมื่อความสัมพันธ์พัฒนาไปดีขึ้น ความภักดีก็จะเกิดขึ้น เกิดผลประโยชน์ร่วมกัน ความภักดีและการทำกำไรเป็นหลักการที่ขบวนการ CRM นำมาพิจารณาตลอด การสร้างความภักดีของลูกค้าต้องเริ่มที่มีความเข้าใจลูกค้าทั้งความต้องการลูกค้าและคุณค่าของลูกค้า เมื่อได้ลูกค้ามาแล้วก็ต้องดูแลอย่างดี

สรุปได้ว่าการที่จะนำแนวคิดกลยุทธ์เกี่ยวกับ CRM ไปใช้ให้ประสบผลสำเร็จนั้น สิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งคือการประยุกต์ใช้ให้เข้ากับแต่ละกิจการ จึงต้อง 1) ทำความเข้าใจด้านลูกค้าของกิจการตนเองเป็นอย่างดี ต้อง วิเคราะห์ทั้งด้านความต้องการลูกค้า และคุณค่าของลูกค้าในการทำกำไรต่อไป เพื่อนำเสนอสินค้าและบริการให้สอดคล้องกันทั้งชนิด วิธีการและช่องทางในการติดต่อแนะนำเสนอต่อลูกค้าอย่างมีประสิทธิภาพ ในการติดต่อนำเสนอที่ได้ผลนั้นย่อมมาจาก 2) ความพร้อมขององค์กรและพนักงานที่มีการประสานงานกันอย่างดี โดยมีการจัดอบรม ทำความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและกลยุทธ์ด้าน CRM รวมทั้งโครงสร้างองค์กรต้องเอื้อให้เกิดการประสานงานกัน และมีหน่วยงานโดยเฉพาะรับผิดชอบในการติดต่อประสานงานกับภายในองค์กรและลูกค้า จากนั้นต้องพยายามให้ CRM เกิดผลในทางปฏิบัติอย่างยั่งยืน โดยต้องมี 3) การพัฒนาด้านคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง พนักงานเห็นความสำคัญของคุณภาพการบริการที่ดี และมีการ

ร่วมมือกันทั้งองค์กรในการทำให้เกิดการพัฒนาด้านคุณภาพการบริการ ดังนั้นโดยสรุปสิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในการทำ CRM ได้แก่

- CRM ต้องเริ่มจากผู้บริหารระดับสูงของกิจการ
- ต้องได้รับความร่วมมือและยอมรับอย่างเต็มที่จากพนักงานและหน่วยงานต่างๆทั่วทั้งองค์กร
- เนื่องจาก CRM เป็นกิจกรรมด้านกลยุทธ์ จึงต้องการการประสานงาน ความร่วมมือ และการบูรณาการของหน่วยงานต่างๆทั้งองค์กร
- ต้องมีการติดต่อกันโดยตรงระหว่างบริษัทโดยพนักงานและลูกค้า ลำพังการใช้วิธีสื่อ

สารทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถทดแทนการติดต่อกันโดยตรงระหว่างลูกค้ากับพนักงาน

- เป็นการเสริมสร้างประสบการณ์ลูกค้าในกิจการอย่างต่อเนื่อง
- ดังนั้นการทำ CRM จึงเป็นการสร้างกำไรให้กับกิจการในระยะยาว เนื่องจากเป็นการสร้างความภักดีที่ยั่งยืนกับลูกค้า และลูกค้าที่ภักดีไม่ไวต่อราคา ค่าใช้จ่ายในการทำลูกค้าเดิมมาซื้อสินค้าหรือบริการกับกิจการจะลดลงเรื่อยๆตามระยะเวลาการเป็นลูกค้า ในขณะที่รายได้ที่เกิดจากลูกค้านั้นเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ลูกค้าที่ภักดียังเป็นบุคคลอ้างอิงที่ดี ช่วยบอกต่อลูกค้าอื่นทางด้านดีกับกิจการด้วย

บรรณานุกรม

- ขวัญชัย เลิศจุลศรจรรย์. (2543, พฤษภาคม). มิติใหม่แห่งการตลาด. เลียร์ช, 3, หน้า 63-64.
- พระพงศ์ กิตติเวชโกวัฒน์. (2544, ธันวาคม). ลูกค้าที่แท้จริงคือธุรกิจที่แท้จริง : Customer Relation Management. นิว เลียร์ช มาร์เก็ตติ้ง, 2, 9, หน้า 58-59.
- ฤดี ผาติกุล. (2545, มิถุนายน). เลือกใช้ระบบ CRM ที่ต้องการด้วยงบประมาณไม่บานปลาย. บิซิเนสสต็อคคอม, 14, 160, หน้า 134-137.
- วจณี นทีกาญจน์. (2544, ตุลาคม). ต้อนรับช่วงเวลาแห่งการเปลี่ยนแปลงด้วยการใช้ CRM ปรับแผนธุรกิจ. บิซิเนสสต็อคคอม, 13, 152, หน้า 129-132.
- วิทวัส รุ่งเรืองผล. (2544). สมอลบัสเวิร์ก (Small but work). กรุงเทพฯ : เมกเกอร์เรีย.
- สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม. (2545). รายงานสถานการณ์วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมปี 2544. กรุงเทพฯ : สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม.
- แอนเดอร์สัน, คริสตัน และ เคอร์, คาร์อล. (2545). การบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer relationship management), แปลโดย มัลลิกา ต้นสอน และสิทธิชัย ทรงอธิกามาศ. กรุงเทพฯ : Top Publishing.

- Blumberg, Donald F. (2003). **Managment high-teeh services using a CRM strategy**. Boca Raton [FL] : St.Lucie Press.
- Brown, Stanley A. (Editor). (2000). **Customer relationship management : a strategic imperative in the world of e-business**. Canada : John Wiley & Sons.
- Brown, Stanley A. and Gulycz, Moosha. (2002). **Performance driver CRM : how to make your customer relationship management vision a reality**. Ontario, Canada : Wiley.
- Dyche, Jill. (2003). **The CRM handbook : a business guide to customer relationship management**. Upper Saddle River [NJ] : Addison-Wesley.
- Knox, Simon and others. (2003). **Customer relationship management : perspctives from the marketplace**. Oxford : Butterworth-Heinemann.
- Longenecker, Justin G., Moore, Carlos W. and Petty, J. William. (2003). **Small business management : an entrepreneurial emphasis**. Mason [OH] : Thomson/South-Western.
- Storbacka, Kaj and Lehtinen, Jarmo, R. (2001). **Customer relationship management : creating competitive advantage through win-win relationship strategies**. Singapore : McGraw-Hill.

การใช้ประโยชน์จากบัญชีในการบริหาร

*สุฎีกา รักประสูติ

การจัดทำบัญชีของธุรกิจในอดีต นักบริหารไม่ให้ความสำคัญของการจัดทำบัญชีเพื่อประโยชน์ในการวางแผนควบคุมและตัดสินใจ แต่ให้ความสำคัญของการจัดทำบัญชีเพื่อประโยชน์ในการเสียภาษี และกังวลกับข้อกำหนดของทางราชการ เช่น กรมสรรพากร กรมทะเบียนการค้า(ปัจจุบันเปลี่ยนเป็นกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์) ทำให้มีความรู้สึว่าการทำบัญชีเป็นภาระที่ถูกบังคับให้จ่ายเงินให้กับรัฐบาล ที่คิดเช่นนั้นเพราะวิชาชีพบัญชีในประเทศไทยเกิดขึ้นเพราะประมวลรัษฎากร ธุรกิจในอดีตจึงทำบัญชีเพื่อเสียภาษี มีค่าใช้จ่ายส่วนตัวปะปนกับค่าใช้จ่ายของธุรกิจ ปัญหาเหล่านี้พบมานาน เนื่องจากนักบริหารส่วนใหญ่มีความเชี่ยวชาญด้านการผลิตผลิตภัณฑ์ การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การจัดการ การตลาด แต่ไม่มีความรู้ด้านบัญชี (นักบริหารไม่จำเป็นต้องทำบัญชีได้ แต่ต้องอ่านงบการเงินเป็น) และไม่ต้องการมีค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคลากรจึงส่งเอกสารให้กับสำนักงานรับทำบัญชีปิดงบการเงินและนำงบการเงินส่งกรมสรรพากร และกรมทะเบียนการค้าโดยตรง ทำให้

พลาดโอกาสที่จะใช้ประโยชน์จากการบัญชีอย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ จะเสนอให้นักบริหารใช้ประโยชน์จากการบัญชีมากขึ้น เพราะในขณะที่แนวโน้มในปัจจุบันการแข่งขันทางการค้าอย่างเสรีมากขึ้น การเตรียมตัวเพื่อสร้างความเข้มแข็งให้มีความพร้อมในการรองรับการเติบโตทางเศรษฐกิจ จำเป็นต้องมีการวัดผลงานและควบคุมระบบงานโดยการนำข้อมูลมาทางการบัญชีมาใช้ในการบริหาร และนักบัญชีก็ควรที่จะพัฒนาบทบาทของตนเอง ควรรู้ว่่านักบริหารในปัจจุบันต้องการคุณภาพและความรวดเร็วในการปิดงบการเงิน ดังนั้นควรทำอะไร และนอกจากการเตรียมข้อมูลสำหรับนักบริหารทั่วทั้งองค์กรแล้ว นักบัญชีควรจะมีการเข้าใจการปฏิบัติงานของฝ่ายอื่นๆ วิเคราะห์ข้อมูลเป็น สื่อสารให้ผู้อื่นเข้าใจได้และด้วยทำที่ที่เต็มใจ

การใช้ข้อมูลทางบัญชี

ดร. ภาพร เอกอรรถพร¹ ได้กล่าวว่า “โดยทั่วไปนักบริหารจะต้องใช้ข้อมูลในการบริหารทุกวัน และกิจการมีเอกสารทุกอย่างการจัดทำบัญชีโดยกิจการจ้างบุคลากรที่มีความรู้ด้านบัญชีมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอีกเล็กน้อยแต่ได้ใช้ข้อมูลทางบัญชีเพื่อการบริหารมากขึ้น ย่อมจะคุ้มค่ากว่าการที่เอาเอกสารที่มีอยู่ให้สำนักงานรับทำบัญชี เพราะจะได้ประโยชน์แค่การเสียภาษีเท่านั้น แต่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ทางการบริหาร หรือผู้บริหารอาจจะให้สำนักงานรับทำบัญชีก็ได้ แต่ต้องมั่นใจว่าได้ประโยชน์เพื่อการบริหารได้ทันเวลา”

ลักษณะการทำบัญชีที่ธุรกิจต้องการคือ เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน มีข้อมูลที่เป็นประโยชน์ทางการวางแผน ควบคุม และตัดสินใจ ช่วยต่อการกระหายอดเพื่อเสียภาษี ดังนั้นงบการเงินที่ดีต้องสะท้อนถึงเหตุการณ์ทางธุรกิจอย่างแท้จริง จึงจะส่งผลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหลายมีความไว้วางใจในกิจการ ให้ความมั่นใจแก่เจ้าหนี้และนักลงทุน เนื่องจากธุรกิจจะต้องมีการเจริญเติบโตถ้าระบบบัญชีดีจะเป็นรากฐานที่แข็งแรงรองรับการเติบโตต่อไป การพัฒนาอย่างยั่งยืนจะเกิดขึ้นถ้าผู้บริหารทราบผลประกอบการและฐานะทางการเงินของกิจการทุกวัน เช่น รู้บัญชีลูกหนี้เพื่อตามเก็บหนี้ได้ตามกำหนด รู้บัญชีเจ้าหนี้เพื่อวางแผนชำระหนี้เมื่อครบกำหนดเพื่อรักษาภาพพจน์และความสัมพันธ์อันดี รู้บัญชีสินค้าเพื่อวางแผนว่ามีเพียงพอหรือไม่และถ้ามีมากเกินไปถ้าเป็นสินค้าที่ล้าสมัยง่ายกิจการต้องลดราคาล้างสต็อกอย่างไร และสิ่งสำคัญคือบัญชีเงินสด

เพราะเป็นสิ่งสำคัญในการหล่อเลี้ยงธุรกิจหากไม่มีเงินสดกิจการขาดสภาพคล่องอาจล้มละลายได้จึงต้องมีการประมาณการเงินสดรับจ่ายเพื่อวางแผนว่ามีเพียงพอหรือไม่ ถ้าไม่พอจะจัดหาเงินจากที่ใด

แนวโน้มการบัญชีในปัจจุบัน

จะเห็นว่าการจัดทำบัญชีเป็นเรื่องใกล้ตัวมากขึ้น เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องทราบความเป็นไปของธุรกิจ ถ้าในอดีตไม่เคยจัดทำบัญชีเอง ก็ควรเริ่มจากการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามจริง หากบุคลากรที่มีความรู้ด้านบัญชีในการจัดทำเพื่อรองรับความเติบโตของธุรกิจ สักวันหนึ่งเมื่อจำเป็นต้องขยายงาน นักลงทุนเข้ามามีส่วนร่วม ต้องมีการเปิดเผยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ในการจัดทำ สามารถตรวจสอบได้ นักลงทุนกล้าที่จะลงทุน มีโอกาสในการขยายงานเพื่อการเติบโตในธุรกิจ แต่ถ้าระบบบัญชีไม่น่าเชื่อถือ ตรวจสอบไม่ได้ อาจพลาดโอกาสในการขยายธุรกิจ ผู้เขียนขอยกคำกล่าวของ อาจารย์ สุพจน์ สิงเสนห์ นักวิชาการบัญชีอิสระ และผู้เคยดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชี “การจัดทำบัญชีที่ดีนั้นเหมือนกับการฉีดยาป้องกันโรค มันเจ็บตัวและอาจแพ้ในระยะแรกแต่มันคุ้มเพราะจะช่วยป้องกันโรคร้ายไข้เจ็บที่จะตามมาในระยะยาว”

การเปิดเผยข้อมูลที่น่าเชื่อถือ โปร่งใส มีความซื่อสัตย์ในการจัดทำ สามารถตรวจสอบได้ หรือการมีธรรมาภิบาล มีการกำกับดูแลที่ดีเป็นสิ่งที่นักลงทุนในปัจจุบันเรียกร้อง เพื่อให้กับบริหารบริหารธุรกิจอย่างเหมาะสม และรักษาผลประโยชน์

¹นักวิชาการอิสระ และผู้เคยดำรงตำแหน่งประธานคณะกรรมการมาตรฐานการบัญชี (วาระ พ.ศ.2540-2542 และ 2542-2544)

ให้กับผู้ลงทุนเพื่อแสดงความโปร่งใสให้นักลงทุนเกิดความมั่นใจในการบริหารงาน นักบริหารจึงมีแนวทางในการปฏิบัติให้เห็นเป็นรูปธรรม ปัจจุบันจึงมีระบบการควบคุมภายใน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องรับผิดชอบในการจัดการควบคุมและตรวจสอบเพื่อส่งเสริมให้เกิดกระบวนการกำกับดูแลที่ดี

จากสถานการณ์ดังกล่าวยิ่งส่งผลให้นักบริหารต้องการใช้ข้อมูลจากการบัญชีเพื่อประโยชน์ในการบริหารมากขึ้น ผู้เขียนได้มีโอกาสอ่านหนังสือของ Robert Simons² (1999) หนังสือเล่มนี้ให้ความสนใจต่อการวัดผลและการควบคุมผลการดำเนินงาน ซึ่งอาจทำอย่างเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ เป็นงานประจำ หรือเป็นวิธีปฏิบัติของผู้จัดการเพื่อรักษาหรือทำการเปลี่ยนแปลงกิจกรรมภายในองค์กร มีข้อควรคำนึงที่สำคัญ 4 ประการ คือ

1. วัตถุประสงค์ (Purpose) ของการวัดผลการทำงานและการควบคุมงาน คือ เพื่อให้ได้ข้อมูล จะเน้น (Focus) ไปที่ ข้อมูล (Data) ทั้งข้อมูลทางการเงินและข้อมูลที่ไม่ใช่ทางการเงิน ซึ่งมีผลต่อการตัดสินใจของผู้จัดการในการบริหารงาน

2. การวัดผลงานและการควบคุมระบบงานคือวิธีการปฏิบัติงานที่มีระเบียบขั้นตอนอย่างเป็นทางการ เป็นงานประจำที่ต้องทำ ข้อมูลต่างๆ จะถูกบันทึกเข้าระบบงานคอมพิวเตอร์และนำมาสร้างเป็นรูปแบบมาตรฐาน ไม่ว่าจะเป็นรายงานเป็นทางการหรือเป็นระบบงานในคอมพิวเตอร์ รายการที่บันทึก การวิเคราะห์และการแจกจ่ายข้อมูล ข้อมูลที่ต้องการจะมีมากมายเพียงใดขึ้นกับ

ความต้องการของแต่ละองค์กรซึ่งอาจแตกต่างกันตามวิธีปฏิบัติหรือสิ่งที่ได้กำหนดไว้ในช่วงการเริ่มธุรกิจ หรือตามวงจรธุรกิจที่เปลี่ยนไป

3. การวัดผลงานและการควบคุมระบบงานนี้ ได้จัดทำ เพื่อผู้จัดการทุกคน ข้อเท็จจริงคือองค์กรสร้างรายงานมากมายแต่รายงานบางส่วนอาจไม่เกี่ยวข้อง หรือเหมาะสมต่อการใช้ประโยชน์ของผู้จัดการทุกๆ คนโดยเฉพาะงานประจำที่ผู้จัดการแต่ละคนรับผิดชอบอยู่ ตัวอย่าง เช่น งบกำไรขาดทุนของแผนกหรือรายงานความพึงพอใจของลูกค้าถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบการควบคุม แต่ข้อมูลที่เสนอโดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายเดินพิน้ำเข้าสินค้า (Shipping Clerks) เพื่อการนำสินค้าส่งให้ลูกค้าไม่ถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบควบคุมงานแต่อย่างใด

4. ผู้จัดการใช้การวัดผลงานและการควบคุมระบบงานเพื่อรักษาหรืออาจเปลี่ยนแปลงรูปแบบของกิจกรรมภายในองค์กร รายงานที่ดีควรบอกถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมที่ทำหรือผลจากกระบวนการปฏิบัติงานที่อาจมีข้อผิดพลาดหรือไม่ (Error-Free Processing) เช่น รายงานอัตราผลผลิต ในอุตสาหกรรม รายงานผลความก้าวหน้าในการวิจัยหรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ หรือกระบวนการปฏิบัติงานภายใน (Internal Processes) เช่น รายงานยอดขายจากผลิตภัณฑ์ใหม่ รายงานเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการผลิตที่ดีขึ้นในแต่ละปี

Robert Simons ได้เปรียบเทียบการวัดผลงานและควบคุมระบบงานในธุรกิจกับการควบคุมการทำงานของรถยนต์ การควบคุมพวงมาลัย

(2) A Charles M. Williams Professor of Business Administration and Unit Head at The Accounting & Control Area at Harvard Business School.

รถ คันเร่ง หรือระบบเบรกช่วยให้ผู้ขับขี่รถยนต์สามารถ ควบคุมทิศทางและความเร็วได้ ตัวเลขบนหน้าปัดเป็นการเตือนถึงอัตราความเร็วที่แท้จริงและเป็นข้อมูลเตือนภัยเบื้องต้นของปัญหาจากระบบที่สำคัญภายในรถยนต์ เหมือนรถแข่งที่วิ่งด้วยความเร็วสูงสุด องค์กรที่เป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (High Performance Organization) ต้องการเครื่องมือวัดผลงานและการควบคุมระบบงานที่ดีที่สุดเพื่อให้ผู้จัดการได้ใช้ในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดเช่นกัน.

ระบบการวางแผนกำไร

(Profit Planning Systems)

ในส่วนต่อไปกล่าวถึงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการควบคุมกำไร (Profit Planning Systems) การควบคุมกำไรคือพื้นฐานสำคัญของการวัดผลงานและการควบคุมระบบงาน ในองค์กรที่เป็นเลิศด้านการปฏิบัติงาน (High Performance Businesses)

องค์กรธุรกิจทุกแห่งหวังผลกำไรจากการประกอบธุรกิจ เพื่อให้ธุรกิจอยู่รอดได้ในระยะยาว การหมุนเวียนเข้าของทรัพยากรต้องสูงกว่าการไหลออกของทรัพยากร ซึ่งหมายถึงกำไรนั่นเองโดยทั่วไป รายได้จากการขายสินค้าหรือการให้บริการแก่ลูกค้าต้องมากกว่าต้นทุนที่ใช้ในการผลิตสินค้าหรือให้บริการนั้น และเป็นที่ต้องเกิดอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

ระบบบัญชีคือการเก็บรายการทางธุรกิจ สมุห์บัญชีรับผิดชอบการจัดทำบัญชีตามทฤษฎีบัญชีการเงินที่ได้เรียนมา เพื่อจัดทำรายงานงบการเงินได้แก่ งบกำไรขาดทุน งบดุล และงบกระแสเงินสด ส่วนระบบการควบคุมภายใน คือกระบวนการที่

สร้างขึ้นเพื่อตรวจสอบการจัดทำบัญชี ว่ามีวิธีการจัดทำอย่างไรใครคือผู้จัดทำการตรวจสอบข้อมูล เพื่อให้มีความมั่นใจว่าการจัดทำบัญชีได้กระทำอย่างถูกต้องและเป็นไปตามหลักการบัญชี

ระบบบัญชีจะรายงานผลประกอบการตามที่เกิดขึ้นจริงและถือเป็นข้อมูลในอดีตช่วยให้ทราบผลการดำเนินงานที่เกิดขึ้นแล้วจากการประกอบธุรกิจในเวลาที่ผ่านมา อย่างไรก็ตามผู้จัดการต้องมีการวางแผน (Plan) เกี่ยวกับกำไรในอนาคต การประมาณกำไร คือรายงานโดยสรุปทางการเงินของการได้มาและใช้ไปของทรัพยากรในแต่ละงวดบัญชีที่กำหนด รูปแบบรายงานจะเหมือนงบกำไรขาดทุนของธุรกิจ ผู้จัดการต้องวางแผนเพื่อ

1. ประมาณการ ปริมาณของทรัพยากรที่ต้องใช้ในการประกอบธุรกิจทั้งหมด
2. ประมาณการ ปริมาณของผลผลิตที่จะได้จากธุรกิจ

การวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องจัดหาได้แก่ ความต้องการเงินลงทุนเครื่องจักร อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ การวางแผนเป็นสิ่งจำเป็นเนื่องจากการหาเงินลงทุนเพื่อประกอบธุรกิจ ต้องใช้เวลาเตรียมการก่อนที่จะได้เงินทุนมา การประมาณการเงินลงทุนจึงต้องจัดทำขึ้น ลูกหนี้ กระแสเงินสด สินค้าคงเหลือเป็นปัจจัยสำคัญสำหรับการประมาณการความเพียงพอของเงินลงทุน

การวางแผนกำไรต้องวิเคราะห์แนวโน้มการทำการในอดีต การตั้งสมมุติฐานต้องพิจารณาถึงเหตุและผล (เช่นการจ่ายเงินค่าโฆษณาหมายถึงต้องสร้างรายได้เพิ่ม) และคาดการณ์ผลลัพธ์ที่ได้ การพิจารณาแนวโน้มการเกิดรายได้ในอดีตการขาย

ในช่วงเวลา 3 ปีที่ผ่านมา สมมุติฐานเกี่ยวกับต้นทุน ดอกเบี้ยและความพอเพียงของ งบประมาณการ สิ่งซื้อวัตถุดิบและบริการต่างๆ การคาดการณ์ต้อง อาศัยปัจจัยความต้องการซื้อของลูกค้า (Customer Demand) และการตั้งราคาของคู่แข่งกัน เป็นต้น

การวางแผนกำไรคือการวางแผนงานอย่างเป็นระบบ การประมาณรวบรวมจากข้อมูลทางการ ตลาด ต้องวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด การ ประมาณการเงินทุนที่ต้องการใช้ รายได้ที่คาดว่าจะ ได้รับ กำหนดเป็นระยะเวลาที่แน่นอน (Milestones) การทำงานอย่างเป็นระบบเป็นสิ่งจำเป็นเพื่อสร้าง กรอบของงาน (Framework or Template) เพื่อใช้ ในการวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) ด้วย ความระมัดระวังและมีความครบถ้วน สมมุติฐานที่ ใช้ต้องมีความต่อเนื่อง (Consistent) มีหลักการ ใน การประมาณการ

ระบบการวัดผลการดำเนินงาน

(Performance Measurement Systems)

กำไรคือรายได้ที่เกิดจากความสำเร็จในโลก ธุรกิจที่มีการแข่งขัน กิจกรรมทั้งหลายแข่งขันกันโดย การนำเสนอสินค้าและบริการซึ่งลูกค้าเต็มใจที่จะซื้อ หลังจากที่ได้เปรียบเทียบทางเลือกต่างๆ แล้ว กำไร คือผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานที่ประสบความสำเร็จเมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่ง ดังนั้น จุดเริ่มต้น ในการวิเคราะห์ต้องเข้าใจว่าธุรกิจนั้นจะเลือกทาง เลือกเพื่อการแข่งขันทางการตลาดอย่างไร นั่นก็คือ กลยุทธ์และเป้าหมายที่ผู้บริหารได้จัดตั้งขึ้นสำหรับ ธุรกิจนั้นซึ่งเป็นการนำกลยุทธ์และเป้าหมายไปใช้ จนประสบผลสำเร็จก่อให้เกิดกำไร

กลยุทธ์ทางธุรกิจ (Business Strategy) กล่าวถึงบริษัทจะสร้างมูลค่าให้ลูกค้าและความ แตกต่างจากคู่แข่งในโลกธุรกิจนี้อย่างไร กลยุทธ์จำ เป็นต้องเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจเกี่ยวกับบริษัทจะ ทำการแข่งขันอย่างไรและเปิดโอกาสให้กับพนักงาน ด้านใดบ้างที่จะสนับสนุนให้เกิดประโยชน์ ร้านขาย เสื้อผ้าใน Boston อาจจะเลือกแข่งขันทางด้าน Fashion และ Selection ในร้านนี้พนักงานจะมีความ เป็นมิตร มีการปรับแต่งการจัดวางสินค้า เพื่อดึงดูด ลูกค้าจากคู่แข่งเนื่องจากเป็นชุดเสื้อผ้าที่มีความ เหนือกว่าทางด้านเสื้อผ้าแฟชั่นทันสมัยในร้านนี้ ร้าน คำคู่แข่งอาจกีดกันโดยเลือกที่จะดึงดูดลูกค้าด้วย การเสนอราคาที่ดีกว่า ซึ่งในร้านค้านี้แฟชั่นเสื้อผ้า จะทันสมัยน้อยกว่า แต่ก็ยังสามารถทำกำไรได้ อย่างไรก็ดีตามลูกค้า ก็ยังถูกดึงดูดด้วยแฟชั่นเสื้อผ้า ที่จัดวางโดยคำนึงราคามากกว่าและธุรกิจยัง ตระหนัก ถึงการทำอย่างไร ให้ต้นทุนของร้านต่ำ สุดเพื่อให้แน่ใจว่ามีกำไรเพียงพอทุกๆ ที่สินค้ามี ราคาต่ำกว่า

เป้าหมายทางธุรกิจ (Business Goals) คือ สิ่งที่ปรารถนาซึ่งสามารถวัดได้โดยผู้บริหาร เป็นผู้ กำหนดขึ้นสำหรับธุรกิจนั้น เป้าหมายจะถูกกำหนด ตามกลยุทธ์ทางธุรกิจ เป้าหมายอาจจะเป็น ด้าน การเงิน ตัวอย่างเช่น อัตราผลตอบแทนต่อยอดขาย จะต้องเท่ากับ 14% หรือเป้าหมายอาจจะไม่ใช่การ เงิน ตัวอย่าง เช่น ส่วนแบ่งการตลาดจะต้องเพิ่มขึ้น จาก 6% เป็น 9% เป้าหมายทางธุรกิจสำหรับร้าน เสื้อผ้า ที่ใช้กลยุทธ์ตามแฟชั่นจะแตกต่างจากร้าน คำที่ใช้กลยุทธ์สินค้าราคาถูก เป้าหมายสามารถ กำหนดขึ้น ในกิจการตามระดับผลการดำเนินงาน

ที่รับผิดชอบ เช่น เป้าหมายของผู้จัดการแต่ละคน ฝ่าย แผนก และแต่ละหน่วยธุรกิจ

ระบบการวัดผลการดำเนินงาน ช่วยผู้บริหารในการ ติดตามการนำกลยุทธ์ทางธุรกิจไปปฏิบัติโดยเปรียบเทียบกับผลลัพธ์ที่แท้จริงเมื่อเทียบกับเป้าหมายเชิงกลยุทธ์และวัตถุประสงค์ โดยทั่วไปการตั้งเป้าหมายทางธุรกิจเพื่อการรายงานผลสะท้อนกลับที่แสดงถึงความก้าวหน้าเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป้าหมายในการดำเนินงาน อาจจะกำหนดเป็นเป้าหมายระยะสั้นหรือเป้าหมายระยะยาว เป้าหมายระยะสั้นมุ่งเน้นระยะเวลา 1 ปี หรือน้อยกว่า เป้าหมายระยะยาวรวมถึงความสามารถทางด้านนวัตกรรม และการปรับปรุงเพื่อการแข่งขัน ที่เปลี่ยนแปลงในช่วงระยะเวลาหลายปี คู่แข่งที่ประสบความสำเร็จสามารถเรียนรู้หรือสร้างโอกาสและ ปรับตัวเองไปสู่ความได้เปรียบทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ระบบวัดผลการดำเนินงานมีบทบาทสำคัญ ที่จะช่วยผู้บริหารปรับเปลี่ยนและเรียนรู้

การตัดสินใจออกแบบระบบวัดผลการดำเนินงานจะพิจารณา 2 ประเด็น

1. โครงสร้างการออกแบบว่าควรจะต้องเก็บรวบรวมข้อมูลชนิดใด ผลสะท้อนกลับมีอะไรบ้าง และความถี่ของการรายงาน เช่น ต้องการทราบต่อวัน หรือจำนวนครั้งต่อเดือน

2. การใช้ระบบวัดผลการดำเนินงานอย่างไร ใครควรจะได้รับข้อมูลและควรจะทำอะไรกับข้อมูลนั้นหรือไม่

การจะตัดสินใจอย่างไรวีธีนั้น ก่อนอื่นต้องมีความรู้ เกี่ยวกับการวัดผลดำเนินงานในส่วนของคุณจ้างและระบบการควบคุมการบริหาร ในองค์กรที่มี

ความสลับซับซ้อน Robert Simons กล่าวว่า ความเครียดหรือความขัดแย้งกันในการวัดผลและการควบคุมภายในองค์กร ซึ่งผู้บริหารควรรักษาสมดุลของความขัดแย้งกันนี้ให้ได้และสร้างความสมดุลในด้านต่าง ๆ (Balancing Organization Tension) ความตึงเครียดหลัก 5 ประการที่ต้องจัดการเพื่อให้เกิดความสมดุลในการวัดผลการปฏิบัติงานและระบบควบคุมที่มีประสิทธิภาพ

1. แรงเครียดที่เกิดจากกำไร การเติบโต และการควบคุม (Balancing Profit, Growth and Control)

ธุรกิจโดยทั่วไปมุ่งเน้นในการสร้างกำไร เพื่อให้องค์กรเติบโตและก้าวไปสู่องค์กร ที่มีผลการปฏิบัติงานสูง (High Performance Organization) โดยการพัฒนาสินค้าและบริการที่มีนวัตกรรมใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งการมุ่งเน้นกำไร และการเจริญเติบโตนี้อาจจะนำไปสู่ความเสี่ยง ถ้าธุรกิจขาดการควบคุมหรือมีการควบคุมที่ไม่เพียงพอ ดังนั้นผู้บริหารขององค์กรต้องมีการจัดการความสมดุลระหว่างกำไร การเจริญเติบโต และการควบคุม การวางระบบการบริหาร เช่น ระบบบัญชี ระบบการควบคุมภายใน ระบบการวางแผนกำไร และระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน

2. แรงเครียดที่เกิดจากการวัดผลงานระยะสั้น ความสามารถขององค์กรระยะยาว และโอกาสการเติบโต (Balancing Short - Term Result & Long - Term Capabilities and Growth Opportunities)

ธุรกิจจะต้องมีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานทั้งในระยะสั้นและระยะยาว ต้องมีการวางแผนดำเนินงาน มีการวัดการดำเนินงาน

ระยะสั้นและจัดการดำเนินงานในระยะยาวเพื่อให้สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้ การวัดผลการดำเนินงานระยะสั้นทำให้ทราบถึงความสามารถและโอกาสในการเจริญเติบโตขององค์กรในระยะยาว

วัตถุประสงค์ การวัดผลการดำเนินงาน และการควบคุม

1) การสื่อสารเป้าหมายขององค์กรให้พนักงานทราบ และวิเคราะห์กลยุทธ์ที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย

2) ความเพียงพอของทรัพยากรที่มีอยู่ สามารถบรรลุเป้าหมายระยะยาว

3) ระบุถึงสาเหตุและผลกระทบที่มีผลต่อการบรรลุเป้าหมายของธุรกิจและกำไร

4) กำหนดและสอบทานเป้าหมายผลกำไรระยะสั้น

5) กำหนดตัววัดผล

6) มีการจัดการทรัพยากรในการสร้างความสามารถให้องค์กในระยะยาว

3. แรงเครียดที่เกิดจากความคาดหวังของผู้เกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน (Balancing Performance Expectation of Different Constituencies)

องค์กรพยายามที่จะบรรลุเป้าหมายต่างๆ ทั้งด้านการเงิน และที่ไม่ใช่ด้านการเงิน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว องค์กรประกอบด้วยผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่แตกต่างกัน ซึ่งแต่ละส่วนก็จะมีวิธีการที่จะทำให้ตนเองประสบความสำเร็จแตกต่างกัน ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง (Stakeholder) ที่สำคัญ ได้แก่ เจ้าของ ผู้บริหารและพนักงาน ลูกค้า Suppliers ผู้ให้กู้ รัฐบาล ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้ความสนใจผลการดำเนินงาน

ในแง่มุม ที่แตกต่างกัน เช่น เจ้าของหรือผู้ถือหุ้นจะให้ความสนใจกับกำไรที่เพิ่มขึ้นหรือความมั่นคงในการจ่ายเงินปันผล ลูกค้าจะสนใจคุณภาพของสินค้า บริการ และราคา ดังนั้นในการที่ผู้บริหารออกแบบและมีการใช้เครื่องมือในการวัดผลการดำเนินงาน และระบบการควบคุม ผู้บริหารจะต้องตระหนักถึงความสนใจที่แตกต่างกันและหาความสมดุลระหว่างความคาดหวังต่าง ๆ เหล่านั้น เพื่อป้องกันความขัดแย้งโดยใช้ Good Corporate Governance

4. แรงเครียดที่เกิดจากโอกาส และความสนใจของฝ่ายบริหาร (Balancing Opportunities and Attention)

เนื่องจากธุรกิจทุกประเภทดำเนินงานภายใต้ข้อจำกัดต่างๆ เช่น ข้อจำกัดด้านเวลา การผลิต ข้อมูลสารสนเทศ เทคโนโลยี และข้อจำกัดที่สำคัญที่สุด ความสนใจของฝ่ายบริหาร ในขณะที่มีโอกาสนในการพัฒนาธุรกิจได้หลายทาง เช่น การนำเสนอสินค้าและบริการใหม่ การขยายสาขาในต่างประเทศ การร่วมพันธมิตรทางธุรกิจ แต่ในขณะเดียวกันก็ไม่สามารถที่จะทำอะไรได้หลายๆ อย่างที่ผู้บริหารสนใจ ได้ในเวลาเดียวกัน ดังนั้นจึงต้องหาความสมดุลสมผลในเรื่องเวลา และสิ่งที่สนใจ โดยการออกแบบตัววัดผลการดำเนินงานและระบบการควบคุม ซึ่งอาจจะใช้อัตราส่วนทางการเงินเป็นตัววัดผลการดำเนินงาน เช่น ROA (Return on Assets), ROI (Return on Investment) และนอกจากนี้ยังต้องวัดถึงประสิทธิผล ของผู้จัดการในการจัดการกับทรัพยากร ROM (Return on Management)

$$\text{Return on Management} = \frac{\text{Amount Productive Organizational Energy Released}}{\text{Amount Management Time and Attention Invested}}$$

ประเด็นสำคัญที่สุดก็คือ สิ่งใดคือโอกาสที่แท้จริง เวลาใดคือโอกาสที่ถูกต้อง

5. แรงเครียดที่เกิดจากแรงจูงใจของพฤติกรรมพนักงาน (Balancing Motive of Human Behavior)

พนักงานทุกคนในองค์กรทำงานภายใต้แรงจูงใจและผลตอบแทนที่ตนเองต้องการ ในขณะที่ผู้จัดการก็จะพยายามเพิ่มงานให้กับพนักงานตาม que ผู้จัดการต้องการเพื่อให้คุ้มค่ากับค่าใช้จ่าย ขององค์กร ดังนั้นองค์กรจะต้องมีระบบการวัดผลการปฏิบัติงานและระบบการควบคุมเพื่อให้มั่นใจว่าพนักงานจะทำงานตาม que ผู้จัดการคาดหวัง ในการออกแบบการวัดผลการดำเนินงานและระบบการควบคุม ผู้จัดการจำเป็นต้องมีความเข้าใจในพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร สาเหตุและผลกระทบของ Organizational Blocks ซึ่งมีผลต่อความสำเร็จในการทำ Business Strategy

ธรรมชาติของคนมี 5 ข้อ

1. คนในองค์กรต้องการสนับสนุนองค์กรที่ทำให้เขาเกิดความภูมิใจ

2. พนักงานในองค์กรจะทราบว่สิ่งใดถูกสิ่งใดผิด และเลือกทำสิ่งที่ถูก

3. คนทุกคนต้องการประสบความสำเร็จ

4. คนชอบสิ่งใหม่ๆ (Innovate)

5. คนต้องการทำงานที่ตนเองมีความสามารถ

องค์กรจะต้องตรวจสอบสิ่งที่กีดกันองค์กร (Organization Blocks) ในการที่ไม่สามารถทำให้พนักงานทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้แก่

1. ความเข้าใจของพนักงานเกี่ยวกับกลยุทธ์ ทิศทางของธุรกิจ วัตถุประสงค์ ภารกิจ (Mission)

2. การสร้างแรงกดดันและสิ่งจูงใจในรูปแบบของโบนัสหรือรางวัลสำหรับการปฏิบัติงานอาจเป็นสาเหตุให้พนักงานทำในสิ่งที่ผิดได้

3. พนักงานแต่ละคนอาจขาดแคลนทรัพยากรในการทำงานให้สำเร็จ หรือ ต้องเผชิญกับการแข่งขันทำให้ไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้

4. พนักงานอาจล้มเหลวในการทำสิ่งใหม่ๆ เนื่องจากขาดแคลนทรัพยากรหรือกลัวความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น

ลักษณะพฤติกรรมมนุษย์เป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ในองค์กรซึ่งกระทบกับทุกคนในการทำงานระบบการวัดผลการดำเนินงานไม่สามารถออกแบบได้โดยปราศจากการศึกษาพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) และ สิ่งที่กีดกันองค์กร (Organization Blocks)

บทบาทของผู้บริหารฝ่ายบัญชี

การนำข้อมูลทางการบัญชีมาใช้ในการบริหาร เพื่อให้ธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากการบัญชีอย่างแท้จริงมากขึ้น อาจารย์ อุษณา ภัทรมนตรี นักวิชาการด้านการบัญชี กล่าวเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหารฝ่ายบัญชี (ผู้อำนวยการฝ่ายบัญชี) ไว้ว่า “จริยธรรม เป็นพื้นฐานที่สำคัญสำหรับทุกคน คุณภาพ และความรวดเร็วในการปิดงบการเงิน การให้ข้อมูลที่ไม่ว่าให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับความเสียหายได้อย่างรวดเร็วและต้นทุนต่ำ การนำเสนองบการเงินผู้บริหารฝ่ายบัญชีต้องช่วยวิเคราะห์ และเป็นที่ปรึกษาได้ด้วย”

คุณภาพ และความรวดเร็วในการปิดงบการเงิน

คุณภาพ และความรวดเร็วในการปิดงบการเงิน การให้ข้อมูลที่ไม่ว่าทำให้ผู้ใช้งบการเงินได้รับความเสียหาย ได้อย่างรวดเร็วและต้นทุนต่ำ ซึ่งสามารถทำได้โดย

1. สิ่งที่ไม่สำคัญต้องยกเลิก เช่น ลดการอนุมัติที่ซ้ำซ้อน ลดจำนวนเอกสาร (Filing) ถ้าใช้ด้วยกันได้
2. ขั้นตอนการปิดงบให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร มีคู่มือในการปิดงบ
3. กำหนดเวลาของงานที่ต้องทำประจำ เช่น จะส่งงานเมื่อใด ใครรับผิดชอบ
4. งานที่ยุ่งยากทำก่อนล่วงหน้า หรือระบุว่า ขั้นตอนปิดงบการเงินใดที่สำคัญหรือปัญหามาก ให้แก้ไขปัญหาก่อน คิดล่วงหน้า และในทุกขั้นตอนที่กำหนดไว้ควรลดเวลาลง ขั้นตอนใดที่เคยทำตามลำดับให้ทำไปพร้อมกันแบบคู่ขนานเพื่อให้เสร็จเร็วขึ้น

คุณสมบัติของนักบัญชีในปัจจุบัน

บทบาทที่เพิ่มขึ้นของนักบริหารฝ่ายบัญชี ส่งผลให้คุณสมบัติของนักบัญชีที่องค์กรต้องการ นอกเหนือจากการเตรียมข้อมูลให้กับนักบริหารทั้งองค์กรแล้ว ควรจะมีคุณสมบัติดังนี้

- ต้องเข้าใจการปฏิบัติงานของฝ่ายอื่นๆ ทั่วทั้งองค์กร
 - วิเคราะห์ข้อมูลเป็น ให้ข้อมูลประมาณการได้ด้วยและทันเวลา
 - ติดตามประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นและให้ข้อมูลได้ด้วยระบบข้อมูลต้องคุ้มทุน
 - การสื่อสารต้องให้ผู้อื่นเข้าใจได้ง่ายด้วยท่าทีที่เต็มใจ
 - มีความยุติธรรม ไม่ลำเอียง
- จากบทความนี้จะเห็นได้ว่า การแข่งขันอย่างเสรีในปัจจุบันส่งผลให้ผู้บริหารต้องการข้อมูลที่รวดเร็ว (On Line Real Time) เพื่อประมวลผลและ Feed Back เร็วขึ้น ต้องการข้อมูลเพื่อช่วยวัดผลในระดับกิจกรรมมากขึ้นไม่เน้นกำไร การใช้ข้อมูลข่าวสารในการวัดผลการปฏิบัติงานและการควบคุมเพื่อให้เกิดการบริหารภายใต้ความจริง (Fact Based) ลดการใช้สัญชาตญาณและลางสังหรณ์ การดำเนินงานที่กระจายความรับผิดชอบมากขึ้น ต้องการระบบการควบคุม (การรายงานและการวัดผล) มากขึ้นเช่นกัน การนำข้อมูลทางการบัญชีมาใช้ในการบริหาร ธุรกิจจะได้รับประโยชน์จากการบัญชีอย่างแท้จริงมากขึ้น.

บรรณานุกรม

- อุษณา ภัทรมนตรี. (2544). การตรวจสอบและการควบคุมด้านคอมพิวเตอร์ กรุงเทพฯ: ศูนย์การพิมพ์ดิจิทัล.
- Chang, Richard Y. and Morgan, Mark W. (2000). Performance Scorecards Measuring the right thing in the real world . San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Simons, Robert L. Davila, Antoni and Kaplan, Robert S. (1999) Performance Measurement & Control Systems for Implementing Strategy. Upper Saddle River, N.J. : Prentice Hall.

การออกแบบเมือง กับกฎหมายคุณภาพชีวิตคนเมือง

*ดร.ระหัตถ์ โรจนประดิษฐ์

การออกแบบเมือง Urban Design

ในต่างประเทศนั้นความเป็นมาของ Urban Design เกิดขึ้นเป็นรูปธรรมในยุค 1970-1980 ที่สถาปัตยกรรม Architecture และการวางผังเมือง Urban Planning มีการพัฒนาอย่างเป็นปึกแผ่นในระดับหนึ่งแล้ว ในสังคมตะวันตกโดยเฉพาะในประเทศสหรัฐอเมริกาเกิดมีความคิดว่า ทางด้านสถาปัตยกรรมศาสตร์นั้น อาคารสถาปัตยกรรมสาธารณะหลากหลายทั้งขนาดใหญ่และเล็กที่ประชาชนทั่วไปจะเข้าไปใช้สอยพื้นที่ Space เพื่อทำกิจกรรมต่างๆ เท่านั้น พวกเขามิได้เป็นเจ้าของพื้นที่ Space ในอาคารอย่างแท้จริง ในขณะที่ทางด้านการผังเมืองนั้นการใช้พื้นที่ต่างๆ ของเมืองหรือโครงการขนาดใหญ่ในการออกแบบทางผังเมืองนั้น ประชาชนก็ไม่ได้เป็นเจ้าของ Space ขนาดใหญ่เหล่านั้นเลย บริเวณที่ประชาชนในเมืองจะมีส่วนร่วมอย่างใกล้ชิดในกิจวัตรประจำวัน คือ พื้นที่สาธารณะ Public Open Space เช่น ถนนหนทาง รันวรมิทาง สวนสาธารณะใหญ่น้อย ป้ายรถเมล์ ป้ายโฆษณา สิ่งเหล่านี้ต่างหากที่ผู้คนพบเห็นทุกเมื่อเชื่อวันไม่ว่าจะ

เป็นในฐานะของผู้อยู่อาศัยในเมืองหรือนักท่องเที่ยวต่างถิ่น สิ่งที่พวกเขาารู้สึกได้จากทุกสัมผัสจะมีผลต่อคุณภาพชีวิตในบริเวณนั้น พวกเขาอาจรู้สึกว่างบางแห่งสกปรกรกรุงรัง บางแห่งน่าจะเอื้ออำนวยต่ออันตรายจากอาชญากรรมหรือการจราจรที่สับสน บางแห่งไม่สกปรกแต่มีความอดจาดทางสีสน และรูปทรงของอาคารบางแห่งกลับรุ่มรึ้นแม้จะดูเก่าแต่มีอาคารโบราณสวยงาม ทั้งหมดนี้น่าจะมีการสร้างสรรค์และออกแบบได้แม้จะแตกต่างจากการออกแบบสถาปัตยกรรมเพราะเป็นที่สาธารณะและหลากหลายเจ้าของอาคารที่มีหน้าร้านแตกต่างกัน ขนาดของโครงการก็เป็นช่วงของตรอกซอยหรือที่สาธารณะที่ประชาชนเดินอยู่ทุกวัน วิชาที่ว่านี้ คือ การออกแบบเมือง Urban Design ความที่มีองค์ประกอบเล็กน้อยมากมาย และมีผู้ที่เกี่ยวข้องคือประชาชนต่างๆ รวมทั้งมีเนื้อหาสาระและขอบเขตของงานอยู่ระหว่างกระบวนการของการออกแบบสถาปัตยกรรม Architecture และการวางผังเมือง Urban Planning ซึ่งจะอ้างอิงกระบวนการบางส่วน of ทั้งสองวิชาต้นแบบนี้ทำให้วิชาการออกแบบ

เมืองนี้มีความหลากหลายและเป็นศิลปะของการผสมผสาน ยืดหยุ่นมากกว่ายึดมั่นในทฤษฎีอย่างเคร่งครัด ตัวอย่างในกรณีนี้เช่น Urban Design ของตะวันตกอาจจะต้องเปลี่ยนมากมายหากนำมาใช้กับเมืองไทย เป็นต้น

Urban Design ในประเทศไทยนั้นน่าจะเกิดเป็นรูปธรรมในกรุงเทพฯ ปลายยุคสมัยที่มีศาสตราจารย์กฤษฎา อรุณวงษ์ ณ อยุธยา เป็นผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครและพัฒนาต่อมาจนทุกวันนี้เพราะเริ่มมีการให้ความสำคัญกับพื้นที่สาธารณะของเมือง Urban Space ในการจัดกิจกรรมลานคนเมือง นิทรรศการกลางแจ้ง จนกระทั่งถึงการปิด

ถนนคนเดินที่ถนนสีลมที่ต้องยกเลิกไปในที่สุด ก่อนที่จะเข้าถึงประเด็นสำคัญที่ว่า Urban Design มาเกี่ยวข้องกับกฎหมายคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างไร ควรมาลองเข้าใจความหมายของ Urban Design ให้อ่องแท้เสียก่อนที่จะมาตอบยากมากกว่าการออกแบบชุมชนเมืองคืออะไรที่จะครอบคลุมทุกเนื้อหาสาระทั้งหมด อย่างไรก็ตามหัวใจสำคัญที่จะขาดไม่ได้ของ Urban Design ก็คือการออกแบบชุมชนเมืองเพื่อประชาชนโดยประชาชนที่จะต้องมีส่วนร่วมในการออกแบบชุมชนของเขาเอง หากโครงการ Urban Design ใดไม่มีประชาพิจารณ์หรือ Public Participation ที่แท้จริงแล้วจะไม่สามารถเป็นโครงการ Urban Design ที่สมบูรณ์ได้เลย เราลองมาพิจารณาตั้งแต่เริ่มต้นของกระบวนการ Urban Design ที่จะแบ่งเป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ ดังนี้

1. กลุ่มที่ขึ้นโดยตรงกับระบบสังคมและการเมือง

1.1 ลัทธิมาร์กซิสต์ Marxist เมืองจะเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับระบบสังคมโดยทั่วไปและจะถูก



ภาพที่ 1 คุณภาพชีวิตของประชาชนในเมือง Oxford, United Kingdom (July 2000)

มองประหนึ่งเป็นตัวแทนของรัฐที่มีการต่อสู้ทางชนชั้นในชุมชนนั้นเป็นจุดหมายที่สำคัญของนักออกแบบชุมชนเมือง ในกรณีนี้จะเน้นการสลายความแตกต่างของผลประโยชน์ที่เมืองได้ตอบสนองต่อประชาชนคือ ทำให้ประชาชนทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการได้รับการบริการต่างๆ

1.2 ลัทธิสังคมนิยม Utopian จะอ้างถึงสมมุติฐานของเพลโตที่เห็นว่าสิ่งแวดล้อมที่สมบูรณ์ของเมืองจะเป็นผลมาจากระบบสังคมที่สมบูรณ์และการวางแผนแบบสมบูรณ์นี้จะมาจากลักษณะเฉพาะของแนวความคิดแบบสังคมที่สมบูรณ์และการสร้างสรรค์สังคมของอารยชน แนวทางส่วนใหญ่มุ่งยกระดับรูปแบบของสังคมเสื่อมทรามให้เจริญขึ้น

1.3 ลัทธิทุนนิยม Capitalist เกิดขึ้นในพื้นที่ที่มีการแก่งแย่งกันในระหว่างการแข่งขันหรือกฎเกณฑ์ในการดำรงชีวิตในเมืองที่อาจจะเป็นจากอำนาจรัฐ ศาสนา หรือแม้แต่อิทธิพลของบริษัทข้ามชาติที่เมืองจะสะท้อนสมดุลงานอำนาจเหล่านี้ไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปเกี่ยวข้องหรือตอบสนองโดยภาพรวมก็ตาม จุดสำคัญของโครงสร้างเมืองแบบนี้จะแสดงเป็นหลายรูปแบบในเรื่องของการรักษาผลประโยชน์ ความงาม การสื่อตัวตนและหลากหลายแนวความคิดของการสร้างภาพพจน์ที่ดีของสถาบันนั้นๆ



ภาพที่ 2 สภาพสิ่งแวดล้อมในเมือง Kowloon, China (October 2002)

2. กลุ่มที่แปรผันและสอดคล้องกับระบบสังคมและการเมือง

แบ่งออกเป็น 4 กลุ่มย่อยคือ

2.1 แนวเศรษฐศาสตร์ Mathematical, Economic เมือง คือ ผลการวิเคราะห์ในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ จุดประสงค์สำคัญอยู่ที่การจัดหาสาธารณูปโภคสาธารณูปการที่มีประสิทธิภาพในเมืองและระบบเครือข่ายรวมทั้งความ

สัมพันธ์ของกิจกรรมในเมืองที่มีศักยภาพสูงที่จะพิจารณาเป็นตัวอย่างของระบบทฤษฎีเครือข่ายการเชื่อมโยงการแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ เช่น การคมนาคมและขนส่ง โครงสร้างของเมืองก็จะเป็นผลของการคำนวณทางคณิตศาสตร์ของระยะความต่างระหว่างกิจกรรมต่างๆ ในเมือง

2.2 แนวองค์ประกอบเมือง Descriptive, Functionalism มุมมองนี้เกิดในช่วงของเมืองอุตสาหกรรมในยุโรปในศตวรรษที่ 20 องค์ประกอบต่างๆ ของเมืองหรือแวนแคว้น เช่น การอยู่อาศัย การทำงาน การพักผ่อนและการคมนาคม

ได้ถูกแสดงประหนึ่งเป็นระบบเอกเทศที่จะมีรายละเอียดพิเศษเฉพาะตัวสำหรับเหตุผลทั้งในการดำเนินการในปัจจุบันและเป็นแนวทางในอนาคต

2.3 ทฤษฎีเนื้อ

เมือง Morphological ลักษณะที่แสดงรูปร่างของเมืองนี้จะเน้นทั้งหมดของสภาวะกายภาพ

ที่ปรากฏในเมืองซึ่งมุ่งไปสู่การแจกแจงและศึกษา ลักษณะรูปร่างของเมือง แบ่งออกเป็น 3 กลุ่มย่อยคือ

2.3.1 การวิเคราะห์ลักษณะกายภาพของเมือง

Analysis of human geography เน้นเรื่องปัจจัยทางกายภาพของรูปร่างชุมชนเมืองจะถูกแจกแจงจากที่ตั้ง เนินเขา ที่ข้ามลำน้ำ หรือที่ตั้งชายฝั่งทะเล เป็นต้น การวิเคราะห์ศักยภาพของ

ภูมิประเทศในแนวทางนี้จะเป็นการออกแบบมากกว่าการพรรณนา

2.3.2 กายภาพของผังเมือง

Morphology of the plan เป็นการผลิต การแจกแจงทางผังเมือง เช่น รูปแบบของวงกลมต่างๆ แบบรัศมี แบบเส้นทาง แบบศูนย์กลางและแบบหลายศูนย์กลางโดยมีจุดประสงค์เพื่อสร้างกฎเกณฑ์ของโครงสร้างเมือง

2.3.3 การวิเคราะห์โครงข่าย

Network analysis โดยมีสมมุติฐานว่าเมืองและพื้นที่เบื้องหลังเมืองจะเป็นรูปแบบโครงสร้างในแบบเครือข่ายที่จะสามารถวิเคราะห์โดยการสังเกตการณ์ในลักษณะต่างๆ ขององค์ประกอบของพื้นที่ที่แตกต่างกันและการผสมผสานของลักษณะต่างๆ เหล่านั้น

2.4 ภาพสะท้อนประวัติศาสตร์

Historical อาคารสถาปัตยกรรมจะเป็นวัตถุสถานหลักในการก่อสร้างของเมืองในการนำเสนอจากการศึกษาในแต่ละช่วงของประวัติศาสตร์ของเมืองโดยแสดงผ่านสำนึกของกาลเวลาที่ต่อเนื่องจากอดีต การเน้นในจุดสำคัญเอกลักษณ์เฉพาะหรือความทรงจำอันมีคุณค่าของประวัติศาสตร์

ประชาชนคนเมือง

เมื่อเราจำแนกรายละเอียดของ Urban Design เป็นลักษณะทางวิชาการไปพอสมควรแล้ว เราควรหันมาหาคำสำคัญอีกคำหนึ่งแบบภูมิปัญญาชาวบ้านในหัวข้อนี้คือประชาชนคนเมืองมีกี่ประเภท ซึ่งเดิมนั้นมีการแบ่งเป็นชนชั้นสูง ชนชั้นกลางและชนชั้นต่ำ แต่ในปัจจุบันชนชั้นกลางได้ถูกลดระดับมาเป็นคนชั้นต่ำด้วยกติกาทางเศรษฐกิจและสังคมที่

วิกฤตอยู่ในปัจจุบัน เช่น เศรษฐกิจฝืดเคือง และผู้จัดการมรดกเมส เป็นต้น ในหัวข้อนี้จึงจะขอแยกโดยเป็น 2 ประเภทคือ ประชาชนชั้นหนึ่งและประชาชนชั้นสอง คณาจารย์หลายท่านกล่าวว่าคนจนในปัจจุบันคือ คนที่ถูกทำให้จนจากฝ่ายปกครอง ตัวอย่าง เช่น การให้ทุนการศึกษา “เรียนดีแต่ยากจน” ซึ่งเมื่อยากจนแล้วจะไปเรียนดีได้อย่างไร เด็กต้องไปทำงานเลี้ยงตัวเองทำให้ขาดโอกาสในการศึกษา ส่วนทุนการศึกษาต่อทั้งในประเทศและต่างประเทศนั้นท่านทั้งหลายจะตกใจว่านักเรียนร่ำรวยเป็นส่วนใหญ่ที่ได้รับทุน ทำให้พวกเขาสามารถสร้างสมความร่ำรวยให้กับครอบครัวต่อไปด้วยเงินภาษีของทุกคนรวมทั้งคนยากคนจนที่เสียภาษีนั่นด้วย จึงขอเพิ่มเติมว่าคนรวยในปัจจุบันคือคนที่ถูกทำให้รวยจากทุกๆ ฝ่าย อีกตัวอย่างหนึ่ง มีเจ้าของสวนสัตว์ (สมมุติว่าเป็นสวนเลี้ยงเสือ) ให้สัมภาษณ์กลางปี 2545 ว่าเขาได้รับใบสั่งจองเสือจำนวนนับร้อยตัวจากรัฐบาลจีนซึ่งจะทำรายได้หลายร้อยล้านบาทเข้าประเทศไทย แต่เมื่อนักข่าวแย้งว่าในเมื่อกฎหมายไทยกำหนดว่าเสือเป็นสัตว์สงวนห้ามส่งออก เขาก็ตอบว่าเมื่อถึงเวลาที่เสือโตเต็มที่แล้วพวกเราก็สามารถแก้กฎหมายผ่านสภาเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติได้ สรุปคือ กฎหมายสำคัญอาจแก้ไขได้หากเกิดประโยชน์ต่อกลุ่มประชาชนชั้นหนึ่งแต่อาจไม่ถูกปรับปรุงเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนอีกประเภทหนึ่ง หรือกรณีผู้ใหญ่และลูกหลานบางคนทำการฆาตกรรมเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือกระทำการต่อเด็กหญิงกลับได้รับการดูแลอย่างดี ซึ่งกว่าจะติดคุกก็ใช้เวลาไต่สวนเป็นเวลานานปี ในขณะที่แม่ลูกอ่อนคนหนึ่งขโมยลูกขนุนข้างทางไปเลี้ยงลูกกลับถูกจับติดคุกทันทีให้ลูกน้อยไปเกาะลูกกรงเป็นที่น่า

เวทนา กรณีร้านค้าขายและตึกแถวสามารถเอาของมาวางเลยบาทวิถีได้หรืออาจทำการค้าบนทางเท้าก็ได้เช่นตั้งโต๊ะขายอาหาร ซ่อมรถและกองของสินค้า แต่หาบเร่แผงลอยแม้สามารถเข็นของหรือหาบคอนกระบุงกระจาดเดินขายได้แต่ห้ามหยุดเป็นที่ เพราะจะถูกตำรวจเทศกิจจับข้อหาปิดขวางและสกปรกรกรกรุงรังผิดเทศบัญญัติ ตัวอย่างเห็นได้เช่นเกือบทุกเช้าผู้ที่ลงจากรถไฟฟ้าสถานีสยามอาจจะตกใจที่เห็น

หาบเร่วิ่งจนขนมของกินตกกระจาย เสียงเอะอะโวยวายคล้ายจับใจนี่คือคุณภาพชีวิตของประชาชนไทยชั้นสอง ท่านทั้งหลายอาจจะนึกว่าเป็นเรื่องไกลตัวของคนชั้นสูงและคนชั้นต่ำที่มีใช้คนชั้นของท่านทั้งนี้เป็นเพราะเรื่องเหล่านั้นยังมิได้เกิดกับครอบครัวท่านมากกว่า หากลองมาพิจารณาว่าท่านอยู่ในกลุ่มประชาชนชั้นใดแล้วท่านอาจจะไม่สามารถหลอกตัวเองอีกต่อไปก็เป็นได้



ภาพที่ 3 ตลาดนัดในเมือง London, United Kingdom (January 2003)

ประชาชนชั้นหนึ่ง มีลักษณะดังนี้

1. นับชั้นและลงในสามรุ่น สมาชิกในครอบครัวท่านมีจำนวนหนึ่งเรียนหนังสือโรงเรียนชื่อดังทั้งรัฐบาลและเอกชน บางครั้งไม่มีผู้เรียนโรงเรียนวัดหรือกรุงเทพมหานครเลย และโอกาสที่จะเข้ามหาวิทยาลัยของรัฐต่อไปจะมากกว่าเดิม

เพราะมหาวิทยาลัยเหล่านี้จะออกนอกกระบวนทำให้ต้องเพิ่มค่าเล่าเรียนเพื่อเลี้ยงตัวเอง ลูกคนจนจึงจะไม่มีโอกาสมาแข่งขันกับลูกของท่านได้

2. บริการรถประจำทางและรถไฟไม่มีผลต่อชีวิตประจำวันของท่านเลยโดยเฉพาะรถไฟชานเมืองนั้นท่านไม่ทราบเลยว่าใช้โดยสารแทนรถ

ประจำทางได้อย่างไรและราคาเท่าไร แต่การขึ้นราคาน้ำมันนั้นท่านจะทราบทันทีในวันต่อวัน

3. ศูนย์การค้าทั้งหลายทั่วไปและในโรงแรมชื่อดังบางแห่งเป็นที่รับประทานอาหารและสนามเด็กเล่นของท่านและครอบครัว อาหารจานละ 300 บาทจะดูสมเหตุสมผลหากรสชาติดีและมีรสนิยม และในบางครั้งท่านพบเพื่อนที่มาขอปิ้งโดยบังเอิญด้วย

4. ท่านถามลูกของท่านบางครั้งว่าเพื่อนของเขาที่มาเล่นในบ้านเป็นลูกใครและฐานะอย่างไร ท่านอาจไม่บอกตรงๆ กับลูกให้เลิกคบกับเพื่อนลูกคนยากจนแต่ท่านจะพูดวาทะนี้ทุกครั้งที่มีโอกาส

5. หากลูกท่านเที่ยวเตร่สถานบันเทิง หูรหระและมีเครื่องใช้เครื่องประดับราคาแพง ท่านจะตกใจและถามถึงจำนวนเงินที่ใช้ไปเพราะมันเป็นเงินของท่าน

6. หากท่านจอดรถแล้วรถหายหรือเสียหาย ท่านจะฟ้องร้องสถานที่จอดรถทันทีที่ที่เขาเขียนว่าไม่รับผิดชอบกรณีเหล่านี้ เพราะท่านทราบว่ากฎหมายจะคุ้มครองสิทธิ์ของท่าน และเวลาขับรถท่านอาจไม่จอดตรงทางม้าลายให้คนข้ามเพราะรถแล่นมาเร็ว หรือเพราะท่านรู้ว่าคนไม่กล้าข้ามเมื่อเห็นรถของท่านไม่ลดความเร็ว ท่านไม่ทราบว่าในต่างประเทศหากท่านขับรถชนคนในทางม้าลายเป็นเรื่องใหญ่ ท่านจะต้องเสียรถและอาจจะเสียบ้านรวมทั้งติดคุกและต้องชดใช้ค่าเสียหายซึ่งเป็นเรื่องใหญ่

ประชาชนชั้นสอง มีลักษณะดังนี้

1. นับขึ้นและลงในสามรุ่น สมาชิกในครอบครัวท่านมีจำนวนหนึ่งเรียนหนังสือโรงเรียน

วัดหรือกรุงเทพมหานคร แต่ไม่มีผู้เรียนในโรงเรียนเอกชนชื่อดังเลยและต่อไปอาจจะไม่มีโอกาสเข้ามหาวิทยาลัยชื่อดังของรัฐ แม้ลูกหลานของท่านจะสอบเข้าได้แล้วก็ตามเพราะไม่มีเงินเรียน หรือลูกของท่านจะอยู่ในสังคมคนรวยไม่ได้ หากไม่มีรายได้พิเศษอื่นๆ

2. บริการรถประจำทางและรถไฟฟ้ามีผลต่อชีวิตประจำวันของท่านแม้กระทั่งรถไฟฟ้าชานเมืองนั้นท่านจะทราบว่าราคาเท่าไร แต่การขึ้นราคาน้ำมันนั้นท่านจะกังวลถึงราคาค่าโดยสารและราคาสินค้าที่จะเพิ่มขึ้นมากกว่า

3. ท่านและครอบครัวไปศูนย์การค้าเพื่อเดินเล่นและพักผ่อน บางครั้งจะรับประทานอาหารกับครอบครัวด้วยแต่ไม่ค่อยให้ลูกเล่นเครื่องเล่นมากนักเพราะราคาสูง อาหารจานละ 100 บาท จะทำให้ท่านรู้สึกแพงเพราะเทียบกับร้านหน้าบ้านท่าน บางครั้งท่านพบเพื่อนที่มาเป็นลูกจ้างขายของโดยบังเอิญด้วย

4. ท่านสังเกตเพื่อนของลูกท่านที่มาเล่นที่บ้านและหากว่ามีอุปนิสัยดีท่านก็จะยินดีให้พวกเขาเป็นเพื่อนกันและบางทีจะสอนไม่ให้เอาเปรียบเพื่อน

5. หากลูกท่านเที่ยวเตร่สถานบันเทิง หูรหระและมีเครื่องใช้เครื่องประดับราคาแพง ท่านจะตกใจและถามที่มาของเงินเพราะมันไม่ใช่เงินของท่าน

6. หากท่านเดินกลางถนนเพราะทางเท้าที่มีช่องว่างขายแล้วโดนมอเตอร์ไซด์ชนแล้วหนี ท่านจะไม่ฟ้องร้องร้านขายของริมทางเท่านั้นเพราะท่านรู้ว่ากฎหมายไม่คุ้มครองเพราะ ท่านลงมาเดินกลางถนน กรณีนี้รวมถึงการข้ามทางม้าลายด้วยที่ท่านไม่

กล้าข้ามในบางครั้งเพราะกลัวรถยนต์เขาจะหยุดไม่ทันโดยไม่คิดว่าเขาจะต้องหยุดให้ท่าน ฯลฯ

เมื่อท่านถามตนเองจากคำถามเหล่านี้แล้ว ท่านอาจแปลกใจกับคำตอบก็ได้ว่าท่านเป็นประชาชนชั้นใด ชายจีนชราใส่กางเกงขาก๊วยเสียยัดหน้าตึกแถวมีรถเบนซ์จอดอยู่หน้าเป็นประชาชนชั้นหนึ่งส่วนท่านที่ผูกไท้เป็นหัวหน้าแผนกหรือเป็นรองผู้จัดการนั้นหากยังขึ้นรถไฟฟ้าอยู่ก็เป็นประชาชนชั้นสองเสียส่วนใหญ่ ทั้งนี้ได้เห็นว่ารถส่วนตัวกับรถประจำทางเป็นคนละเกรด เพียงแต่สังคมของเราสนับสนุนรถส่วนบุคคลมากกว่ารถประจำทางเหมือนในอเมริกา (แต่รายได้ประชาชนต่างกันราวฟ้ากับดิน) ในขณะที่สังคมยุโรป ญี่ปุ่น และสิงคโปร์สนับสนุนรถประจำทางมากกว่ารถส่วนบุคคล การขึ้นรถในอังกฤษนั้นยากมากโดยเฉพาะที่จอดรถราคาสูงพอปลายปีเสียภาษีมากมายส่วนการขึ้นรถเมล์หน้าบ้านลงหน้าที่ทำงานสบายกว่ามาก

เมื่อปี 2520-2521 ขณะนั้นรัฐบาลไทยกำลังตัดสินใจว่าจะแก้ปัญหาจราจรติดขัดโดยการสร้างทางด่วน (สำหรับรถยนต์) หรือทางรถไฟฟ้า (สำหรับรถรางประจำทาง) รัฐบาลญี่ปุ่นเข้ามาให้ความช่วยเหลือสร้างทางด่วนทันที ผลก็คือยอดขายรถยนต์ญี่ปุ่นในประเทศไทยขึ้นเกือบล้านคันในปีต่อมา ในขณะที่มีข่าวลือว่ารัฐบาลมาเลเซียนำผังทางรถไฟฟ้า กทม ปี 2520 ไปปรับปรุงสร้างในกรุงกัวลาลัมเปอร์ ข่าวนี้อย่างน้อยโดยคอลัมนิสต์ของหนังสือพิมพ์ฉบับหนึ่งรายงานเมื่อต้นปี 2545 เหตุการณ์เหล่านี้เป็นข้อสังเกตที่นำไปสู่ความสนใจยิ่ง

กฎหมายคุณภาพชีวิตของประชาชนคนเมือง

ความหมายคือท่านทั้งหลายที่เป็นประชาชนโดยเฉพาะประชาชนชั้นสอง ท่านจะต้องต่อสู้เพื่อสิทธิของตนเอง กฎหมายไม่ได้ขัดขวางท่านในกรณีนี้ เพียงแต่กฎหมายปัจจุบันไม่ได้สนับสนุนสิทธิของท่าน กรณีเจ้าของตึกแถวร้านค้าหรือกิจการต่าง ๆ ในเมืองหรือแม้แต่เจ้าของวินมอเตอร์ไซด์ เขาพอใจในกฎหมายผังเมืองอยู่แล้ว เพราะจะตั้งของขายเกะกะหรือทำการค้าผิดประเภทกลางเมืองอย่างไรไม่มีใครว่า พอมีศูนย์การค้าข้ามชาติมากอบโกยค้าขายพวกเขา ก็รวมตัวกันจนถึงระดับรัฐมนตรีออกกฎหมายคุ้มครองเป็นสมาคมร้านค้าปลีก (ระดับห้างใหญ่บางห้างก็เป็นร้านค้าปลีก) เพราะห้างต่างชาติมาลดราคาสินค้าเช่น สบู่มะลิต้นทุน 8 บาท ร้านค้าปลีกขาย 10 บาท ห้างต่างชาติขาย 7 บาท ชาวบ้านก็ซื้อห้างต่างชาติเพราะชาวบ้านไม่ได้ร่ำรวย แต่ห้างต่างชาติส่งเงินออกนอกประเทศ เศรษฐกิจประเทศจะเสียหายล้มละลาย ซึ่งก็เป็นความจริง นี่เป็นปัญหาความรับผิดชอบของประชาชนชั้นสองหรือในเมื่อประเทศชาติเคยล้มละลายในปี 2540 เงินหายไปหลายแสนล้านบาทไม่มีใครติดคุกสักคน แต่หากลองไปขโมยขนุนสักลูก 5-6 บาท คุณจะติดตารางสามวันทันทีไม่มีสิทธิอุทธรณ์ ดังนั้นเป็นหน้าที่ของประชาชนชั้นหนึ่งต่างหากที่จะแก้ไขปัญหานี้ ให้ประชาชนคนยากจนเสียสละเพื่อชาติไปนานเท่าใด หากกฎหมายต่าง ๆ มีมาตรฐานเดียวกัน (ไม่ใช่ Double Standard) แล้วจึงค่อยมาปรึกษากัน แล้วชาวบ้านจะเห็นด้วยกับท่าน ตัวอย่างเคยเห็นชาว

บ้านที่ข้ามถนนได้สะพานลอยแล้วตำรวจบอกให้มากระโดดข้ามรั้วกลางถนน 100 ครั้งชดใช้ความผิด แต่เลยออกไปนิตเดียวมีรถเบนซ์จอดทับเส้นขาวแดงโทรศัพท์มือถืออยู่ หากตำรวจสามารถบังคับให้ชายผู้ใส่สูทคนนั้นมากระโดดข้ามรั้วได้เหมือนชาวบ้านได้เมื่อไร ค่อยมาบอกให้ชาวบ้านเสียสละเพื่อชาติจะได้ดีกว่า

ในฐานะประชาชนชั้นสองของประเทศ ท่านจะต้องผลักดันและสนับสนุนให้มีการวางแผน ออกกฎหมายบังคับหรือเสนอแนวทางปฏิบัติต่างๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนคนเมืองส่วนใหญ่ในสังคมเมือง เช่น

- ตัวอย่างเล็กๆ อาจมีการบังคับให้ร้านค้าติดแถวห้ามวางของในเขตทางเท้าสาธารณะ หากมีสินค้าที่วางในที่สาธารณะจะเป็นของสาธารณะที่ผู้ใดจะหยิบไปก็ได้ หากมีขยะหน้าร้านจะปรับอย่างรุนแรง หากเกิน 10 ชิ้นในเดือนเดียวจะสั่งปิดร้านเป็นกรณีไป ในขณะที่อนุญาตให้หาบเร่แผงลอยค้าขายโดยอิสระ แต่เคร่งครัดในความสะอาดมีถุงขยะติดตามตัวและมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย กรณีขยะเพียง 10 ชิ้นเช่นกันจะถูกปรับใบอนุญาตทันที เสนอให้มีใบอนุญาตหาบเร่แผงลอยเช่น ใน 2 ปีแรกไม่เสียภาษีและให้ใช้อุปกรณ์หาบเร่ที่มีอยู่เดิมได้ แต่หลังจาก 2 ปีต้องใช้รถเข็นมาตรฐานกรุงเทพมหานคร ที่สามารถผ่อนซื้อได้ สามารถออกแบบเป็นเอกลักษณ์ไทย (3,000-5,000 บาท) ติดใบอนุญาต เพื่อความสวยงามเป็นระเบียบ หากท่านไม่สามารถมีรายได้พอที่จะผ่อนซื้อได้ในเวลา 2 ปีขอให้ท่านเปลี่ยนไปทำงานรับจ้างแทน เนื่องจากท่านไม่มีความสามารถทางการค้าเลย เป็นต้น

- ให้มีการทำช่องทางเดินรถจักรยาน, ช่องทางเดินรถรถประจำทางที่ชัดเจน หากรถปกติเข้าไปในช่องเหล่านี้จะถูกปรับอย่างรุนแรงที่สุด เหตุการณ์ดังต่อไปนี้จะเป็นฝันร้ายที่สุดของผู้กระทำ ที่ท่านจะสูญเสียทรัพย์สินรวมทั้งหน้าที่การงานจากการกระทำเหล่านี้คือ

- ขับรถประจำทางชนรถยนต์อื่นนอกช่องทางเดินรถรถประจำทาง

- ขับรถยนต์ชนจักรยานในเลนจักรยาน

- ขับจักรยานชนคนบนบาทวิถี

นี่คือตัวอย่างปลุกย่อยแบบชาวบ้าน ส่วนประเด็นหลักของกฎหมายที่จะคุ้มครองสิทธิของประชาชนในเชิง Urban Design อาจจะเรียกว่า “กฎหมายคุณภาพชีวิตประชาชน” ที่จะอ้างอิงเชิงวิชาการดังนี้คือ

องค์ประกอบของกฎหมายคุณภาพชีวิตประชาชน ในการออกแบบชุมชนเมือง

1. การใช้ที่ดิน Land use จากผังสองมิติ จนถึงกฎเกณฑ์สามมิติที่เกี่ยวข้องกับการใช้ที่ดิน ผู้สัญจร การวางแผน สาธารณูปโภคสาธารณูปการ เช่นการกำหนดพื้นที่คลุมดินต่อชั้น เป็นต้น

2. รูปแบบของอาคาร Building form and massing จะเกี่ยวกับรูปแบบของอาคาร สีวัสดุผิว ด้านหน้าตึก ความสูง ระยะร่น เป็นต้น

3. การเดินทางและที่จอดรถ Circulation and Parking การเดินทางและที่จอดรถของรถส่วนบุคคลและการขนส่งสาธารณะ จะเกิดผลจากการเปลี่ยนแปลงรูปแบบของย่านการค้าที่ศูนย์กลางเมืองและรูปแบบของโครงสร้าง เมืองนั้นๆ

4. ที่ว่างสาธารณะ Open space จะรวมถึง สวนสาธารณะ จัตุรัส และ พื้นที่สีเขียวต่างๆ ของเมือง

5. บาทวิถี Pedestrian ways จะเน้นในเรื่องการรักษาสมดุลของผู้สัญจรและยวดยานพาหนะ

6. กิจกรรมในเมือง Activity support จะพิจารณาถึงองค์ประกอบที่มาสสนับสนุนกิจกรรมในเมืองเช่น ที่ว่างสาธารณะ ศูนย์การค้า สวนสาธารณะ หรือลานอเนกประสงค์ของชุมชนต่างๆ

7. สัญญาณ Sign สัญญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในเมืองหรือป้ายโฆษณา

8 . การอนุรักษ์สภาพแวดล้อม Preservation เน้นในเรื่องสถานที่ประวัติศาสตร์หรือสถานที่สำคัญ สถาปัตยกรรม และอนุสาวรีย์ต่างๆ

ผลผลิตของกฎหมายคุณภาพชีวิตประชาชนในการออกแบบชุมชนเมือง

1. นโยบายทางการเมือง Policies จะเป็น การสร้างสรรค์ขอบเขตพื้นฐานสำหรับการวางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการออกแบบชุมชนเมือง

2. ผังทางกายภาพ Plans เป็นหัวใจหลักของผลผลิตทั้งหมดของการออกแบบชุมชนเมือง ประกอบด้วยผังสามมิติ ผังแม่บทและผังเฉพาะ

3. ข้อเสนอแนะ Guideline ที่เป็นองค์ประกอบเฉพาะของการออกแบบชุมชนเมือง เช่น รูปทรงและขนาดของอาคาร ลักษณะการออกแบบ และภาพลักษณ์ของชุมชนเมือง การค้าขาย และการบริการรายย่อย ที่ว่างและที่พักผ่อน การคมนาคม และการขนส่ง ย่านพักอาศัยและการอนุรักษ์อาคาร รวมทั้งการพิจารณาย่านอุตสาหกรรม

4. แผนโครงการ Programme หรือระเบียบวาระที่จะมีความแตกต่างกันตามแต่ละสาขาวิชาชีพและมีการพิจารณาขั้นตอนการก่อสร้างการบำรุงรักษาและการมีส่วนร่วมของสังคมในการปรับปรุงสภาพเดิมและสร้างสรรค์สิ่งแวดล้อมใหม่

สิ่งเหล่านี้เป็นความคิดเห็นส่วนหนึ่งทางด้าน การออกแบบทางกายภาพที่มุ่งหวังจะลดความแตกต่างหรือช่องว่างระหว่างคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ร่ำรวยและยากจนให้หันมาร่วมมือร่วมแรงร่วมใจสร้างชาติของเราให้ยิ่งใหญ่ในอนาคต ก่อนที่ทุกอย่างจะมีช่องว่างมีปัญหารุนแรงและสายเกินแก้ไข

BIBLIOGRAPHY

- Alexander, Christopher. (1987). **A New theory of urban design**. New york : Oxford University Press.
- Batey. Peter W.J. (1978). **Planning Techniques in Practice : A Digest of Techniques Used in Recent British Planning Practice**. Liverpool [England] : University of Liverpool, Department of Civic Design.
- Bentley, Ian and others. (1985). **Responsive environments : a manual for designers**. London : The Architectural Press.
- Branch, Eoghan. (Ed.) (1979). **Streets for living : proceedings of a conference on residential road design / organised by An Foras Forbartha at Jury's Hotel, Dublin, May 1976**. Dublin : Foras Forbartha.
- Butina, W. Georgia. (1997). **The Future of Urban Design Education**. **Urban Design Quarterly, Issue 64**. Oxford (UK) : Resource for Urban Design Information.
- (1999). **The Art of Building Cities**. **Urban Design Quarterly, Iss 70**. Oxford (UK) : Resource for Urban Design Information.
- Cadman, David and Payne, Geoffrey. (Eds). (1990). **The Living city : towards a sustainable future**. New York : Routledge.
- Carr, Stephen and othher. (1992). **Public Space (Environment and Behavior Series)**. Cambridge [England] : Cambridge University Press.
- Daniels, Thomas L., Keller, John W. and Lapping, Mark B. (1995). **The small town planning handbook**. 2nd ed Chicago, I11. : Planners Press.
- Houghton-Evans, William. (1978). **Planning eities : legacy and portent**. London : Lawrence and Wishart.
- Revision of planning policy guidance note 12, development plans : public consultation draft**. (1999). London : Department of the Environment, Transport and the Regions.
- The principle of urban design in the British New Town, Working Paper No.15, University of New castle upon Tyne, UK**. (1992). London : Department of the Town and Country Planning.

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ**

*ธานี วรภัทร์

ความสำคัญของปัญหา

สาเหตุจากปริมาณรถที่เพิ่มขึ้นเป็นผลโดยตรงให้เกิดอุบัติเหตุและความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ทรัพย์สิน ของประชาชนอย่างมาก สำนักงาน

ตำรวจแห่งชาติได้มีการรวบรวมสถิติจำนวนอุบัติเหตุจากการจราจรทางบก จำแนกตามประเภทผู้ใช้รถ ความเสียหายและผู้ต้องหาระหว่าง พ.ศ. 2539 ถึง พ.ศ. 2543 ไว้ดังต่อไปนี้

รายการ	ปี พ.ศ.				
	2539	2540	2541	2542	2543
รับแจ้งอุบัติเหตุ (ราย)	88,556	82,336	73,725	67,800	73,737
ประเภทผู้ใช้ทาง					
คนเดินเท้า (คน)	4,334	4,210	3,673	3,839	4,468
ประเภทรถ (คัน)	145,653	136,662	120,077	107,409	114,488
ความเสียหาย					
ตาย (คน)	14,405	13,836	12,234	12,040	11,988
บาดเจ็บ (คน)	50,044	48,711	52,538	47,770	53,111
ทรัพย์สิน (ล้านบาท)	1,561.71	1,571.79	1,378.67	1,345.99	1,242.00
ผู้ต้องหา (คน)					
จับได้	73,961	71,586	63,662	54,604	57,539
จับไม่ได้	5,545	4,697	3,633	3,809	3,346
ไม่ทราบตัวผู้ต้องหา	8,216	7,542	4,530	4,719	4,503

*อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : น.บ.มหาวิทยาลัยรามคำแหง, น.ม. (กฎหมายธุรกิจ)
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

**ทุนสนับสนุนการวิจัยจากทบวงมหาวิทยาลัยและมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

จากสถิติดังกล่าวนี้ภาครัฐจึงได้ให้ความสำคัญกับปัญหาอุบัติเหตุและความเสียหายที่เกิดจากรถโดยพยายามหาวิธีการ มาตรการหรือกลไกต่าง ๆ มาใช้เพื่อลดจำนวนอุบัติเหตุและปริมาณความเสียหาย รวมทั้งสามารถช่วยเหลือแก้ไขเยียวยาให้กับผู้ที่ประสบภัยจากรถได้อย่างรวดเร็วเท่าทันกับความเสียหายที่เกิดขึ้น

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่น่าสนใจ เพื่อแบ่งเบาความเสียหายต่าง ๆ ที่ผู้ประสบภัยได้รับมาในลักษณะของการเฉลี่ยความเสี่ยงภัยโดยแบ่งเบาระยะของมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นไปคนละเล็กน้อยในระหว่างบุคคลจำนวนมากในสังคม การประกันภัยภาคบังคับมีปรัชญาและแนวคิดที่แตกต่างไปจากการรับประกันภัยโดยทั่วไป รวมทั้งการประกันภัยรถยนต์สมัครใจ กล่าวคือ “การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับเป็นการประกันภัยที่มุ่งคุ้มครองประโยชน์สาธารณะชนโดยภาครัฐเข้ามาบริหารจัดการเองทั้งหมดหรือร่วมกับเอกชน ประสงค์ให้เป็นสวัสดิสังเคราะห์แก่ประชาชนของประเทศไทยที่ประสบภัยจากรถ ผู้ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายรับการช่วยเหลือเยียวยาและสามารถกลับคืนสู่สภาพปกติได้อย่างรวดเร็วในลักษณะของการบรรเทาความเสียหาย ปราศจากการมุ่งหมายทางการค้าหรือหากำไรใดๆ”

ระเบียบวิธีวิจัย

ส่วนที่ 1 ทำการวิจัยเอกสาร รวบรวมเอกสาร กฎหมายต่าง ๆ เป็นส่วนสำคัญหรือเป็นส่วนหลักของการวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำราวิชาการต่าง ๆ ในทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

ทั้งในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยของประเทศไทย

ส่วนที่ 2 เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ในส่วนนี้จะเป็นส่วนที่สนับสนุนส่วนที่ 1 โดยใช้แบบสอบถามสำรวจความคิดเห็นและความรู้กฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 เรื่องการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายในเรื่องนี้ซึ่งได้แก่ ผู้พิพากษา พนักงานอัยการ ทนายความ ผู้รับประกันภัยรถยนต์ ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างในธุรกิจเอกชน ผู้มีอาชีพรับจ้างและอาชีพอื่นๆ จำนวนกลุ่มละ 50 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) และแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์และนำเสนอให้เห็นว่าการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับเรื่องนี้ในต่างประเทศที่ใช้ระบบกฎหมาย Common Law และ Civil Law นั้นมีวิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกันอย่างไร ใช้หลักอะไรในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน และปัจจุบันประเทศไทยใช้หลักอะไรในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้นำมาดัดแปลงแก้ไขอย่างไร มีข้อดีข้อเสียอย่างไร รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นกับประชาชนคนไทยในปัจจุบันนี้อย่างไร

ส่วนที่ 2 ดำเนินการวิเคราะห์โดยนำแบบสอบถามมาทำการวิเคราะห์ทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS

for Windows) มี 2 ส่วน คือ ส่วนที่เป็นความรู้เกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนและส่วนที่เป็นความคิดเห็นเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเสนอให้เห็นในลักษณะของร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นสำคัญ ซึ่งจะได้นำส่วนที่สองนี้สนับสนุนและเสนอแนะการวิจัยในส่วนที่หนึ่งต่อไป

หลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรณภัยภาคบังคับในต่างประเทศ

จากการศึกษาเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรณภัยภาคบังคับในต่างประเทศได้แก่ อังกฤษ สหรัฐอเมริกา นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น และไต้หวัน สรุปได้ดังนี้

1. ภาครัฐได้ใช้กฎหมายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ปัญหาอุบัติเหตุความเสียหายจากรถ โดยออกกฎหมายบังคับให้ประชาชนต้องทำประกันภัยรถ

2. ออกกฎหมายยกเว้นหลักการที่ต้องพิสูจน์ความผิดตามกฎหมายในลักษณะละเมิดจากระบบการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้เสียหาย

ต้องพิสูจน์ความผิด (Fault) เป็นการที่ผู้เสียหายไม่ต้องพิสูจน์ความผิด (No - Fault) เพื่อให้ผู้ได้รับความเสียหายได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างรวดเร็วที่สุด

3. สร้างมาตรการและกลไกต่างๆ เพื่อบริหารจัดการระบบการคำนวณความสัมพันธ์ระหว่างเงินค่าเบี้ยประกันภัยรณภัยภาคบังคับกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบภัยจากรถที่สมดุลง่ายในระบบการประกันภัยและเป็นไปตามปรัชญาพื้นฐานของการประกันภัยภาคบังคับที่ต้องการให้ผู้ประสบภัยจากรถได้รับชดใช้ค่าเสียหายอย่างสะดวก รวดเร็ว เป็นธรรม ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ

4. นำหลัก No Loss No Profit มาใช้ กล่าวคือเป็นการประกันภัยรณภัยที่มีได้มุ่งทางด้านการค้าหรือหากำไรทางธุรกิจ แต่มีขึ้นเพื่อเป็นสวัสดิสงเคราะห์แก่ประชาชนทั่วไปที่ได้รับความเสียหายจากอุบัติเหตุรณภัย

จากการศึกษาสามารถสรุปหลักการทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันภัยรณภัยภาคบังคับของแต่ละประเทศได้ดังนี้

ประเด็น	สหรัฐอเมริกา	อังกฤษ	นิวซีแลนด์	ไต้หวัน	ญี่ปุ่น	ไทย
1.ทฤษฎี Probability	/	/	/	/	/	/
2.หลัก Law of Large Number	/	/	/	/	/	/
3.หลัก Law of Average	/	/	/	/	/	/
4.No-Fault	/	/	/	/	/	*
5.No-Loss No-Profit	/	/	/	/	/	-
6.รัฐออกกฎหมายบังคับให้ประชาชนในรัฐต้องทำ	/	/	/	/	/	/
7.คณะกรรมการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยภาคบังคับ	/	/	/	/	/	-
8.คณะกรรมการกำหนดอัตราค่าสินไหมทดแทน	/	/	/	/	/	/
9.กองทุนทดแทนผู้ประสบภัย	/	/	/	/	/	/

หมายเหตุ เครื่องหมาย / ในตารางหมายถึง นำหลักการทฤษฎีนั้นมาใช้ หรือมีหรือใช้กลไกนั้นๆ

* นำมาใช้บางส่วนเฉพาะค่าเสียหายเบื้องต้น

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยร ยนต์ภาคบังคับในประเทศไทย

นับตั้งแต่มีการตราพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 อาจกล่าวได้ว่าในช่วงระยะเวลาดังกล่าวเกิดมิติใหม่ในการออกกฎหมายประกันภัยรถยนต์ในประเทศไทย เพราะเป็นกฎหมายฉบับแรกที่เป็น การประกันภัยภาคบังคับ (Compulsory Insurance) ที่บังคับให้ผู้เป็นเจ้าของรถต้องทำประกันภัยร หากฝ่าฝืนต้องรับโทษทางอาญา พระราชบัญญัติฉบับนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ คือ

1. เพื่อคุ้มครองและให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนผู้ประสบภัยจากรถ ซึ่งได้รับอันตรายเกิดความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ใหได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย และค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างทันท่วงที และแน่นอน

2. เพื่อให้พระราชบัญญัตินี้เป็นหลักประกันว่าผู้ประสบภัยจากรถจะได้รับการชดใช้ค่าเสียหาย และค่าเสียหายเบื้องต้นอย่างแน่นอนและทันท่วงที และเป็นหลักประกันว่าสถานพยาบาลทุกแห่งจะได้รับเงินค่ารักษาพยาบาลอย่างแน่นอนและรวดเร็วในการรักษาพยาบาลแก่ผู้ประสบภัยจากรถ

3. เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ธุรกิจประกันภัยมีส่วนร่วมในการแบ่งเบาค่าเสียหายผู้ประสบภัยอันเนื่องมาจากอุบัติเหตุจากรถ ซึ่งนอกจากจะเป็นการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนผู้ประสบภัยและครอบครัวแล้ว ยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในด้านสวัสดิสังเคราะห์อีกด้วย

กฎหมายฉบับนี้ได้นำหลักการและแนวความคิดของต่างประเทศมาใช้หลายประการตามที่ได้กล่าวมาแล้ว ซึ่งหลักสำคัญๆ อาจสรุปได้ดังนี้

1. บังคับให้ผู้ใช้หรือผู้เป็นเจ้าของรถจะต้องทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

2. การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้น้ำหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแบบไม่ต้องพิสูจน์ความผิด (No Fault) มาใช้ในส่วน of ค่าเสียหายเบื้องต้น

3. ใช้หลัก No Loss No Profit กล่าวคือการไม่แสวงหากำไรจากการรับประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ แต่เป็นสวัสดิสังเคราะห์เพื่อประโยชน์ของสังคมส่วนรวม

สาระสำคัญโดยย่อเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 มีดังนี้

รถที่ต้องทำประกันภัย คือ รถทุกคันที่จดทะเบียนกับกรมการขนส่งทางบก เป็นยานพาหนะทุกชนิดที่ใช้ในการขนส่งทางบก ซึ่งเดินด้วยกำลังเครื่องยนต์หรือขับเคลื่อนด้วยเครื่องยนต์กำลังไฟฟ้า หรือพลังงานอื่นและหมายความรวมถึงรถดัดแปลงของรถนั้นด้วย (เว้นแต่รถไฟ) เช่น รถยนต์ทุกชนิดและทุกประเภท รถพ่วง รถจักรยานยนต์หรือรถมอเตอร์ไซด์ รถสามล้อเครื่อง รถอีแต่น รถแทรกเตอร์ รถบดถนน เป็นต้น และรวมถึงรถที่จดทะเบียนในต่างประเทศที่ได้นำเข้ามาใช้ในราชอาณาจักรไทย โดยเจ้าของมิได้มีภูมิลำเนาหรือถิ่นที่อยู่ในราชอาณาจักร¹

¹มาตรา 9 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535.

รถที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องทำประกันภัย² ได้แก่

1. รถสำหรับเฉพาะองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี รัชทายาท และผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์

2. รถของสำนักราชวังที่จดทะเบียนและมีเครื่องหมายตามระเบียบที่เลขาธิการพระราชวังกำหนด

3. รถของกระทรวง ทบวง กรม เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกชื่ออย่างอื่น และรถยนต์ทหารตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ทหาร

4. รถอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

บุคคลที่ได้รับความคุ้มครองตามกฎหมายฉบับนี้ คือ “ผู้ประสบภัยจากรถ” หมายถึง ผู้ซึ่งได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรืออนามัย จากรถที่ใช้หรืออยู่ในทางหรือเนื่องจากสิ่งที่ยกบรรทุกหรือติดตั้งในรถนั้น และหมายความรวมถึง ทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยถึงแก่ความตายด้วย³ ดังนั้นตามความหมายนี้จึงหมายถึง ประชาชนทุกคนที่ประสบภัยจากรถ ไม่ว่าจะเป็นผู้ขับขี่รถ ผู้โดยสาร ผู้อยู่ในหรือบนรถหรือส่วนหนึ่งส่วนใดของรถ ผู้กำลังขึ้นหรือกำลังลงรถ ผู้ใช้ถนน เช่น คนเดินเท้า คนข้ามถนน หรือแม้แต่คนที่กำลังนอนอยู่ในบ้าน หากได้รับความเสียหายเป็น

อันตรายต่อชีวิต ร่างกาย อันเนื่องมาจากอุบัติเหตุที่เกิดจากรถหรือเนื่องจากสิ่งที่ยกบรรทุกหรือติดตั้งในรถนั้นแล้ว ก็ได้รับความคุ้มครองโดยได้รับชดเชยค่าเสียหายและหรือค่าเสียหายเบื้องต้นทั้งสิ้น กรณีผู้ประสบภัยจากรถได้รับอันตรายถึงแก่ชีวิต ทายาทโดยธรรมของผู้นั้นจะเป็นผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนผู้ประสบภัย

ความเสียหายที่ได้รับความคุ้มครอง คือ ความเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย หรืออนามัย อันเกิดจากรถ⁴ ไม่รวมถึงค่าเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับทรัพย์สินด้วย

ประเภทค่าสินไหมทดแทนที่ผู้ประสบภัยจะได้รับ

1. **ค่าเสียหายเบื้องต้น** ผู้ประสบภัยอาจได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น โดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิด ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ยื่นคำขอ ความเสียหายที่จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้น มีรายการดังนี้
กรณีได้รับบาดเจ็บแต่ไม่เสียชีวิต ผู้ประสบภัยจะได้ค่ารักษาพยาบาล และค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ค่าเสียหายเบื้องต้นตามความเสียหายที่แท้จริง แต่ไม่เกิน 15,000.- บาท

กรณีเสียชีวิตทันที ทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยจะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นเป็นค่าปลงศพและค่าใช้จ่ายอันจำเป็นเกี่ยวกับการจัดการศพผู้ประสบภัย

²มาตรา 8 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535.

³มาตรา 4 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535.

⁴มาตรา 4 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535.

กรณีผู้ประสบภัยถึงแก่ความตายหลังจากมีการรักษาพยาบาล กรณีนี้จะได้รับค่าเสียหายเบื้องต้นสำหรับค่ารักษาพยาบาลตามกรณีแรกและค่าปลงศพตามกรณีเสียชีวิตรวมกัน แต่ไม่เกิน 20,000.- บาท

2. ค่าเสียหายส่วนที่เกินกว่าค่าเสียหายเบื้องต้น จะเป็นส่วนที่เกินจากค่าเสียหายเบื้องต้นซึ่งผู้ประสบภัยจะต้องพิสูจน์ความผิดก่อน จึงจะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายดังกล่าวเมื่อรวมกับค่าเสียหายเบื้องต้นแล้ว ดังนี้

กรณีได้รับบาดเจ็บแต่ไม่เสียชีวิตไม่ถึงกับสูญเสียอวัยวะ หรือทุพพลภาพ จะได้รับชดใช้ค่าเสียหายตามความเป็นจริง แต่ไม่เกิน 50,000.- บาทต่อหนึ่งคน

กรณีเสียชีวิตทันที จะได้รับการชดใช้ค่าเสียหายรวมกันเป็นเงิน 80,000.- บาทต่อหนึ่งคน

กรณีผู้ประสบภัยถึงแก่ความตายหลังจากที่มีการรักษาพยาบาล จะได้รับค่าชดใช้ค่าเสียหายรวมกันเป็นเงิน 80,000.- บาทต่อหนึ่งคน

ผู้ประสบภัยจากรถหรือทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยต้องร้องขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 180 วัน นับแต่วันที่มูลค่าเสียหายเบื้องต้นเกิดขึ้น โดยสามารถขอรับได้จาก

1. บริษัทประกันภัย ยื่นคำร้องขอค่าเสียหายเบื้องต้นจากบริษัทประกันภัยที่รับประกันภัยรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้น กฎหมายให้บริษัทจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นเมื่อได้รับการร้องขอภายใน

7 วัน นับแต่วันที่ได้รับการร้องขอ ทั้งนี้โดยไม่ต้องพิสูจน์ความรับผิดชอบ

2. สำนักงานกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ให้จัดตั้งกองทุนขึ้นชื่อว่า “กองทุนทดแทนผู้ประสบภัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทุนสำหรับจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย เมื่อมีกรณีดังต่อไปนี้⁵

2.1 เจ้าของรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายนั้นมิได้จัดให้มีการประกันภัย และเจ้าของรถไม่ยอมจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยหรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวน

2.2 ขณะเกิดเหตุ รถที่ก่อให้เกิดความเสียหายมิได้อยู่ในความครอบครองของเจ้าของรถ เพราะรถนั้นถูกยักยอก น็อทง กรรโชก ลักทรัพย์ ริดเอาทรัพย์ ชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ และเจ้าของรถได้ร้องทุกข์กับเจ้าพนักงานสอบสวน

2.3 ไม่มีผู้แสดงตนเป็นเจ้าของรถที่ก่อให้เกิดความเสียหายและรถนั้นไม่มีการประกันภัยกับบริษัทประกันภัย เพื่อคุ้มครองความเสียหายสำหรับผู้ประสบภัยจากรถ

2.4 มีความเสียหายจากรถเกิดแก่ผู้ประสบภัย แต่ไม่อาจทราบได้ว่ารถคันใดก่อให้เกิดความเสียหาย

2.5 บริษัทประกันภัยที่รับประกันภัยรถที่ก่อให้เกิดความเสียหาย ไม่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัย หรือจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้แก่ผู้ประสบภัยไม่ครบจำนวน

⁵ มาตรา 23 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535.

2.6 ความเสียหายที่เกิดแก่ผู้ประสบภัยนั้นเกิดจากรถที่ได้รับยกเว้นไม่ต้องจัดให้มีการประกันภัย ตามที่ได้กำหนดยกเว้นไว้ตามพระราชบัญญัติฉบับนี้ เช่น กรณีความเสียหายเกิดจากรถของหน่วยงานราชการ เป็นต้น

ปัญหาและอุปสรรคของการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในประเทศไทย

ผู้เขียนได้ทำการศึกษาและกำหนดประเด็นปัญหาไว้ 3 ประการ ประการแรก ความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาสาระของกฎหมายของประชาชนทั่วไป ประการที่สอง การใช้และการตีความกฎหมายเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ประการที่สาม ความ

เป็นธรรมในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน มีสาระสำคัญดังนี้

ประการแรก : ความรู้และความเข้าใจในเนื้อหาสาระของกฎหมายของประชาชนทั่วไป

มีปัญหว่าประชาชนในฐานะผู้ถูกบังคับและอาจมีฐานะเป็นผู้ต้องใช้กฎหมายฉบับนี้หากประสบภัยจากรถมีความรู้และความเข้าใจเนื้อหาสาระของการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับมากน้อยหรือไม่เพียงใดเพราะนับแต่ประกาศใช้กฎหมายฉบับนี้ปรากฏว่ามีรถที่มีได้เข้าทำประกันภัยภาคบังคับเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก จากข้อมูลสถิติการรับประกันภัยปี พ.ศ. 2540 ถึง 2543 เปรียบเทียบจำนวนรถที่จดทะเบียนทั่วประเทศกับจำนวนรถที่ทำประกันภัยภาคบังคับ⁶ ดังนี้

ปี	ประเภทรถยนต์	จำนวนรถจดทะเบียนทั่วประเทศ	จำนวนรถที่ทำประกันภัย	จำนวนรถที่ไม่ทำประกันภัย	% ของรถที่ทำประกันภัย	% ของรถที่ไม่ทำประกันภัย
2540	รถจักรยานยนต์	11,649,959	5,482,462	6,167,497	47.06	52.94
	รถอื่น ๆ	6,016,281	4,557,507	1,458,774	75.75	24.25
	รวม	17,666,240	10,039,969	7,626,271	56.83	43.17
2541	รถจักรยานยนต์	12,464,499	5,115,950	7,348,549	41.04	58.96
	รถอื่น ๆ	6,396,013	4,457,285	1,938,728	69.69	30.31
	รวม	18,860,512	9,573,235	9,287,277	50.76	49.24
2542	รถจักรยานยนต์	13,244,961	5,129,581	8,115,380	38.73	61.27
	รถอื่น ๆ	6,851,575	4,661,242	2,190,333	68.03	31.97
	รวม	20,096,536	9,790,823	10,305,713	48.72	51.28
2543	รถจักรยานยนต์	13,760,881	4,758,730	9,002,751	34.58	65.42
	รถอื่น ๆ	7,079,639	4,517,787	2,561,852	63.81	36.19
	รวม	20,840,520	9,275,917	11,564,603	44.51	55.49

พิจารณาจากข้อมูลตามตารางข้างต้นจะเห็นว่าจำนวนรถที่จดทะเบียนปี 2542 ถึงปี

2543 มีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี แต่จำนวนรถที่ทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับมีปริมาณที่ลดลงทุกปี

⁶ ส่วนคณิตศาสตร์ประกันภัย บริษัทไทยอินชัวเรอส์ตาต้าเนท (TID) ณ พฤษภาคม 2544 จำนวนรถในปี 2543 เป็นยอดประมาณการ

จำนวนของรถที่ฝ่าฝืนกฎหมายไม่ทำประกันคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถมีมากขึ้น ถึงแม้ว่าในช่วงเวลาที่ผ่านมามีภาครัฐจะพยายามประชาสัมพันธ์และปรับปรุงแก้ไขเนื้อหาสาระของกฎหมายถึง 2 ครั้งแล้วก็ตาม แต่ผลก็คือมีรถที่ทำประกันภัยไม่ถึง 50% ของจำนวนรถทั้งหมดที่จดทะเบียน เป็นไปได้หรือไม่ที่อาจมีสาเหตุมาจากความไม่รู้และไม่เข้าใจของประชาชนทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายฉบับนี้ประการหนึ่ง หรือประชาชนไม่ตระหนักหรือให้ความสำคัญในเรื่องนี้ เพราะเขารู้สึกว่าการดำเนินการในการชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามกฎหมายฉบับนี้ล่าช้า ไม่เป็นธรรม ถูกเอาเปรียบ หรือไม่ได้รับบริการที่ดีจากผู้รับประกันภัยหรือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐที่เกี่ยวข้อง ทำให้ประชาชนมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการทำประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับถึงขนาดมีการหลีกเลี่ยงไม่ทำประกันดังกล่าวแม้มีกฎหมายบังคับ ก่อปรกฏจากการศึกษาพบว่ากฎหมายฉบับนี้บดบังญัตติของกฎหมายเนื้อหาสาระที่เข้าใจได้หลายทาง จึงเกิดการตีความหลายทาง คนทั่วไปอ่านแล้วเข้าใจยาก จึงเป็นปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้ประชาชนหรือผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายไม่เข้าใจกฎหมายฉบับนี้ ยกตัวอย่าง นาย ก. ขับรถของตนเองชนต้นไม้ข้างทางได้รับบาดเจ็บสาหัส นาย ก. ไม่ได้ทำประกันภัยภาคบังคับไว้ แต่นาย ก. เป็นผู้ประสบภัยจากรถจึงขอรับค่าเสียหายเบื้องต้นจากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัย กรณีนี้ถามว่าขอได้หรือไม่ ก็ต้องตอบว่าตามกฎหมายฉบับนี้ขอได้ กองทุนฯ ก็จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นให้นาย ก. แต่ต่อมากองทุนฯ อ้างว่าได้รับช่วงสิทธิ์จากการที่จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นไปจึงเรียกให้นาย ก. ในฐานะผู้ก่อภัยให้จ่ายเงินคืนกองทุนพร้อมทั้งเงินเพิ่ม

ตามกฎหมายด้วย จากตัวอย่างเป็นปัญหว่ากองทุนฯ จ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นแล้วเรียกคืนจากผู้ประสบภัยนั้นได้หรือไม่ ถามเจ้าหน้าที่ภาครัฐที่เกี่ยวข้องก็จะได้คำตอบอย่างหนึ่ง ถามนักกฎหมายทั่วไปอย่างหนึ่ง ถามประชาชนก็เข้าใจไปอีกอย่างหนึ่ง ดังนั้น ความสับสนในหลักการพื้นฐาน ความรู้ความเข้าใจเนื้อหาสาระของกฎหมาย จึงเป็นปัญหาอย่างมาก

การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับได้นำมาใช้ในประเทศไทยเป็นเวลากว่า 10 ปีแล้ว แต่ปรากฏว่ามีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ ที่สำคัญคือเรื่องความรู้และความเข้าใจเนื้อหาสาระของกฎหมายฉบับนี้ ในทางปฏิบัติพบว่าทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ไม่มีความรู้ความเข้าใจกล่าวคือ

1. ภาครัฐ ในทางปฏิบัติได้ดำเนินการให้เป็นไปตามปรัชญาและหลักการทางกฎหมายเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องจากการไม่รู้ไม่เข้าใจปรัชญาและหลักการของกฎหมายนี้ของผู้กำหนดนโยบายและบุคลากรของภาครัฐเอง เช่น ไม่ใช้หลักการไม่ต้องพิสูจน์ความผิดในการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับอย่างจริงจัง ไม่ใช้หลักไม่มุ่งการค้าหรือหากำไรจากการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เห็นได้ชัดในการกำหนดนโยบายและการปฏิบัติ ตัวอย่างเช่น การที่กรมการประกันภัยออกประกาศนายทะเบียนเรื่องอัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย ประกาศเมื่อวันที่ 22 มกราคม 2544 หรือการที่กรมการประกันภัยยินยอมให้บริษัทผู้รับประกันภัยเอาเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่เหลือแต่ละปีเป็นส่วนหนึ่งของกำไรของบริษัทและยินยอมให้บริษัทนำเงินดังกล่าว

มาเป็นผลให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัท นอกจากนั้นยังมีกรณีที่รัฐเองหารายได้จากการประกันภัยภาคบังคับคือ การที่เก็บภาษีมูลค่าเพิ่มและอากรจากการที่บังคับให้ประชาชนทำประกันภัยภาคบังคับเป็นต้น

2. ภาคเอกชน จากการศึกษาพบว่าประชาชนทั่วไปส่วนใหญ่ไม่ทราบรายละเอียดอันเป็นเนื้อหาสาระ ขั้นตอน วิธีการ ตามกฎหมายฉบับนี้ในการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนเมื่อประสบภัยหรือบางคนไม่รู้ว่ามีกฎหมายเรื่องนี้อยู่ด้วย

จากประเด็นปัญหานี้ได้ทำการศึกษาโดยการออกแบบสอบถามพบว่า ประชาชน 450 คน แยกตามสาขาอาชีพต่างๆ 9 อาชีพ ได้แก่ ผู้พิพากษา อัยการ ทนายความ ผู้รับประกันภัยข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ลูกจ้างในธุรกิจเอกชน ผู้มีอาชีพรับจ้าง และอาชีพอื่นๆ มีผู้ตอบคำถามถูกทุกข้อ 29 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 6.4 มีผู้ตอบแบบสอบถามถูกต้อง 5 ข้อขึ้นไป 205 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 45.5 ตอบผิดทุกข้อ 106 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 23.6 จากผลดังกล่าวพบว่าประชาชนส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ตามกฎหมายประกันภัยภาคบังคับ

ประการที่สอง : การใช้และการตีความกฎหมายเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

ในทางปฏิบัติภาครัฐไม่เข้าใจหลักการของการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ ไม่ยึดถือหลัก No

Loss No Profit ตัวอย่างเช่น นายทะเบียนอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติที่ให้ไว้ ออกประกาศนายทะเบียนกำหนดตัวแทนนายหน้าประกันภัยรถยนต์ได้รับค่าบำเหน็จนายหน้า 12 เปอร์เซ็นต์คำนวณจากอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับที่รัฐเรียกเก็บ บริษัทผู้รับประกันภัยต้องจ่ายเงินค่าบำเหน็จให้กับนายหน้าหรือตัวแทนของบริษัทที่ขายกรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับได้ เงินส่วนนี้ถือเป็นค่าใช้จ่ายของบริษัท สมมุติว่าในระยะเวลา 1 ปี มีเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับรวม 10,000.- ล้านบาท เงินส่วนของค่าบำเหน็จนายหน้าที่ต้องจ่ายจะเท่ากับ 1,200.- ล้านบาท เมื่อนำมาคำนวณรวมกับค่าใช้จ่ายของบริษัทตามกฎหมาย 20 เปอร์เซ็นต์ จะเพิ่มเป็น 32 เปอร์เซ็นต์ อันเป็นการเพิ่มค่าใช้จ่ายในการบริหารจัดการโดยไม่จำเป็น ซึ่งในธุรกิจประกันภัยทั่วไปที่ต้องมีตัวแทนนายหน้าประกันภัยเนื่องจากบุคคลเหล่านี้มีหน้าที่ต้องไปเสนอขายความคุ้มครองตามเงื่อนไขของสัญญาประกันภัยการประกันภัยในลักษณะดังกล่าว ประชาชนทั่วไปจะซื้อประกันภัยนั้นหรือไม่ก็ได้เป็นไปตามความสมัครใจของผู้ซื้อ (Voluntary Insurance) หากไม่มีตัวแทนนายหน้าประกันภัยธุรกิจประกันภัยก็จะดำเนินไปได้ยาก เงินค่านายหน้าก็เป็นประโยชน์ตอบแทนให้กับตัวแทนนายหน้าที่ขายประกันได้ แต่สำหรับในการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ มิใช่การประกันภัยที่ประชาชนจะทำการประกันภัยหรือไม่ก็ได้ แต่เป็นการประกันภัยที่บังคับให้ต้องทำถ้าฝ่าฝืนก็จะได้รับโทษทางอาญา ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องมีตัวแทนนาย

⁷ ประกาศนายทะเบียนเรื่อง อัตราค่าจ้างหรือค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนายหน้าประกันวินาศภัย

หน้านำเสนอหรือชี้ชวนให้ประชาชนทำประกันภัย
แต่อย่างใด

สาเหตุที่กล่าวถึงเรื่องนี้เนื่องมาจากเงินส่วน
ของค่านายหน้าจัดเป็นค่าใช้จ่าย ส่วนหนึ่งในการ
บริหารจัดการ ซึ่งหากส่วนของค่าใช้จ่ายส่วนนี้เพิ่ม
มากขึ้นโดยไม่จำเป็น ก็จะเป็นผลโดยตรงต่อการ
คำนวณทางคณิตศาสตร์ประกันภัยและขัดกับหลัก
No Loss No Profit ทำให้สิทธิประโยชน์ในการ
จ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ประสบภัยลดน้อยลงไป
หรือได้รับน้อยกว่าที่ควรจะได้รับอันเป็นสิ่งที่ไม่ยุติ
ธรรม การที่มีประกาศนายทะเบียนกรมการประ

กันภัยดังกล่าวข้างต้นจึงมีผลกระทบต่อหลัก No
Loss No Profit และกระทบถึงสิทธิประโยชน์ของผู้
ประสบภัยจากรถสมควรจะได้รับจริง และสะท้อน
ให้เห็นว่าขาดความรู้ความเข้าใจในปรัชญาและหลัก
การของการประกันภัยในลักษณะนี้อย่างเห็นได้
ชัดเจน

สำหรับในส่วนของเบี้ยประกันภัยแต่ละปี
มีข้อมูลแสดงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 – พ.ศ. 2543
ปรากฏตามตารางเปรียบเทียบรายงานข้อมูลการรับ
ประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัย
จากรถ พ.ศ. 2535⁸

ปี	ประเภท	จำนวนกรมธรรม์	เบี้ยประกันภัย รับโดยตรง	เบี้ยประกันภัย รับถือเป็นรายได้	สินไหมทดแทน จ่ายจริง	สินไหมทดแทน ค้างจ่าย	Loss Ratio (%)
2539	รถจักรยานยนต์	5,410,124	1,224,663,049	1,224,663,049	919,489,661	229,231,844	93.80
	รถอื่น ๆ	9,674,146	6,457,151,587	6,457,151,587	1,575,969,246	196,062,443	27.44
	รวม	9,674,146	7,681,814,636	7,681,814,436	2,495,458,907	425,294,287	38.02
2540	รถจักรยานยนต์	5,482,460	1,243,005,080	1,243,005,080	1,074,994,221	166,607,383	99.89
	รถอื่น ๆ	4,557,498	6,792,859,254	6,792,859,254	1,480,750,805	182,976,320	24.49
	รวม	10,039,958	8,035,864,334	8,035,864,334	2,555,745,026	349,583,703	36.15
2541	รถจักรยานยนต์	5,115,947	1,143,765,554	1,143,765,554	1,207,365,310	113,769,893	115.51
	รถอื่น ๆ	4,457,269	5,982,033,583	5,982,033,583	1,617,053,100	236,521,647	30.99
	รวม	9,573,216	7,125,799,137	7,125,799,137	2,824,418,410	350,291,540	44.55
2542	รถจักรยานยนต์	5,130,024	1,106,035,237	1,106,035,273	1,167,295,978	194,799,483	123.15
	รถอื่น ๆ	4,661,324	5,948,068,855	5,948,068,681	1,550,220,132	243,770,694	30.16
	รวม	9,791,348	7,054,104,092	7,054,103,918	2,717,516,110	438,570,177	44.74
2543	รถจักรยานยนต์	5,000,652	1,072,021,964	983,704,478	718,817,415	239,975,915	97.49
	รถอื่น ๆ	4,605,203	5,826,720,436	5,503,478,019	918,073,072	272,028,583	22.44
	รวม	9,605,855	6,898,742,400	6,287,182,497	1,636,890,487	512,004,498	34.18

จากตารางจะเห็นว่าบริษัทผู้รับประกันภัย
รถยนต์ภาคบังคับมีจำนวนเบี้ยประกันภัยรถยนต์ที่
เรียกเก็บเหลือจ่ายแต่ละปีเป็นจำนวนมาก ตาม
หลัก No Loss No Profit จะไม่ถือว่าเบี้ยประกัน
ภัยส่วนที่เหลือจ่ายในแต่ละปีนี้อะมาคิดเป็น
กำไรจากการประกอบกิจการของบริษัท การ

ประกันภัยภาคบังคับจะไม่สร้างกำไรให้กับผู้รับ
ประกันภัยถือว่าการประกันภัยภาคบังคับเป็นการ
ช่วยเหลือสังคมในลักษณะสวัสดิสังเคราะห์ แต่
ปรากฏว่าในปัจจุบันบริษัทผู้รับประกันภัยถือเอาเงิน
ส่วนที่เหลือในแต่ละปีนี้เป็นส่วนหนึ่งของกำไร เมื่อ
สิ้นปีก็นำเงินดังกล่าวไปปันผลให้กับผู้ถือหุ้นของ

⁸ รายงานข้อมูลการประกันภัยผู้ประสบภัยจากรถ ณ 6 กันยายน 2544 บริษัท ไทยอินชัวเรสด้าแทนท์ จำกัด

บริษัท ซึ่งการกระทำดังกล่าวนี้เป็นการกระทำที่ไม่ชอบธรรม เอาเปรียบสังคม ทำให้ประชาชนทั่วไปต้องจ่ายค่าเบี้ยประกันภัยเท่าเดิมหรือสูงขึ้น และถ้าหากภาครัฐเคร่งครัดในการตรวจจับและสามารถบังคับให้รถทุกคันทำประกันภัยรถยนต์ได้ ก็จะมีเบี้ยประกันภัยเหลือจ่ายแต่ละปีอีกเป็นจำนวนมาก ตามหลักการประกันภัยภาคบังคับที่กล่าวมาแล้วเงินส่วนนี้ควรจะกลับไปสู่ประชาชนมากกว่าที่จะให้เป็นประโยชน์กับบุคคลเพียงกลุ่มเดียวที่ฉวยโอกาสจากการที่รัฐออกกฎหมายบังคับประชาชนให้ต้องปฏิบัติ ซึ่งหากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ยึดหลัก No Loss No Profit และเห็นแก่ประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมจริง สิทธิประโยชน์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ประสบภัยก็จะมากขึ้นตามไปด้วย อันจะยังผลให้ผู้ประสบภัยได้รับเงินชดเชยความเสียหายได้อย่างเพียงพอ

เรื่องต่อไปเป็นเรื่องของหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิด พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 นำหลักนี้มาใช้ (หลัก No - Fault) ในเรื่องของการจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้น แต่ในทางปฏิบัติปรากฏว่าผู้ร่างกฎหมายก็ดี ผู้นำกฎหมายฉบับนี้มาใช้ก็ดี ยังคงยึดติดกับหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามแบบกฎหมายลักษณะละเมิดอยู่ กล่าวคือเงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทนยังต้องพิจารณาจากตัวผู้ก่อความเสียหาย ยกตัวอย่างกรณีผู้ประสบภัยจากรถเสียชีวิต ถ้าข้อเท็จจริงทราบตัวผู้ขับขี่รถคันนั้นหรือจับตัวได้ ทายาทจะได้ค่าสินไหมทดแทน 80,000.- บาท แต่หากไม่ทราบตัวใครขับ

รถชนผู้ประสบภัย (ชนแล้วหนี) ทายาทจะได้ค่าสินไหมทดแทน 15,000.- บาท เป็นต้น

ในเรื่องของการใช้และการตีความกฎหมายเกี่ยวกับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ จากสภาพของปัญหาที่กล่าวในส่วนนี้ ถ้าหากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้เข้าใจและยึดหลักการพื้นฐานของการประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ เช่น หลัก No Loss No Profit หลัก No - Fault เป็นต้น การประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับก็จะประสบผลตามความมุ่งหมายของกฎหมาย เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นสวัสดิสังคมแก่ประชาชนทุกคนในสังคมได้จริง

ประการที่สาม : ความเป็นธรรมในการได้รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

ความสัมพันธ์ระหว่างเบี้ยประกันภัยรถยนต์กับสิทธิประโยชน์ในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเมื่อประสบภัยจากรถเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องพิจารณา การกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับมีผลกระทบโดยตรงต่อประชาชน และต่อผู้ประสบภัยจากรถ หากกำหนดน้อยไป จะเป็นผลทำให้สิทธิประโยชน์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนแก่ผู้ประสบภัยจากรถมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น หากกำหนดสูงเกินไปก็จะเป็นภาระแก่ประชาชนอาจ ก่อให้เกิดความเดือดร้อนทางด้านการเงินได้ เพราะประชาชนมีสภาพเศรษฐกิจไม่เท่ากัน ปัจจุบันการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยอาศัยปัจจัยต่างๆ ในการพิจารณา เช่น ลักษณะของการใช้รถยนต์ว่าเป็นการใช้รับจ้างหรือ

ให้เข้า หรือใช้เป็นรสร่วนบุคคล ประเภทและขนาดของรถยนต์⁹ จากการศึกษาพบว่าในประเทศไทยมีการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยไว้สูง มีการบวกเพิ่มเงินจำนวนหนึ่งเข้าไปพร้อมกับอัตราเบี้ยประกันภัยที่แท้จริงเช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าอากร ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ของบริษัทประกันภัย เป็นต้น ประชาชนต้องรับภาระมากขึ้นโดยไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือต่อรองได้ ตามหลักการอัตราเบี้ยประกันภัยจะคิดจากอัตราการเสี่ยงภัยของประชาชนทั้งหมดที่อาจได้รับภัยแล้วคำนวณออกมาเป็นค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวนต่อประชาชนผู้ประสบภัยหนึ่งคน แต่ในความเป็นจริงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนมิได้จ่ายให้กับผู้ประสบภัยจากรถครบเต็มจำนวนที่คำนวณทุกกรณี ยกตัวอย่าง กรณีจ่ายค่าเสียหายเบื้องต้นไม่เกิน 15,000.- บาท จากจำนวนค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวน¹⁰ การจ่ายค่าสินไหมทดแทนกรณีนี้จะไม่เต็มยอดเงินตามจำนวนที่คำนวณตามหลักคณิตศาสตร์ประกันภัยไว้ไม่สอดคล้องกับจำนวนเบี้ยประกันภัยที่เรียกเก็บจากประชาชน สมมุติว่าถ้ามีการทำประกันภัยรถยนต์ครบทุกคันในประเทศ ตามหลักการคำนวณความเสี่ยงภัยมีการเฉลี่ยมากขึ้น ความเสี่ยงจะลดลงตามหลักของ Law of Large Number กอปรกับหลัก No Loss No Profit นำมาใช้ประกอบในการคำนวณเบี้ยประกันภัยจะทำให้สามารถกำหนดหรือควบคุมความสัมพันธ์ระหว่างอัตราเบี้ยประกันภัยต่อสิทธิประโยชน์ในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้เช่นอาจจะ

1. ลดอัตราเบี้ยประกัน เพื่อเป็นการลดภาระให้กับประชาชน เมื่อค่าสินไหมทดแทนเหมาะสมกับการชดเชยให้กับผู้ประสบภัยแล้ว

2. เพิ่มจำนวนหรือสิทธิประโยชน์เกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทนมากขึ้น อัตราเบี้ยประกันภัยคงเดิม

นอกจากนั้นยังมีข้อสังเกตอีกว่าอัตราเบี้ยประกันภัยภาคบังคับที่เรียกเก็บมีเพียงอัตราเดียวเท่ากันในประเภทรถที่จัดไว้ทุกคนแต่ในความเป็นจริงคนแต่ละคนมีนิสัยในการขับรถที่แตกต่างกันบางคนตั้งแต่ขับรถมาไม่เคยมีอุบัติเหตุเลย บางคนขับรถมีแต่เกิดอุบัติเหตุก่อความเสียหายบ่อยครั้งแต่คนทั้งสองลักษณะนี้กลับรับภาระในค่าเบี้ยประกันภัยที่มีจำนวนเท่ากันซึ่งไม่ยุติธรรม ที่ถูกต้องควรนำประวัติการขับรถของแต่ละคนมาเป็นเงื่อนไขในการกำหนดเบี้ยประกันภัยด้วย คนที่ขับรถแล้วมีอุบัติเหตุก่อความเสียหายบ่อยครั้งควรต้องเพิ่มจำนวนเบี้ยประกันภัย คนที่ขับรถดีไม่ก่ออุบัติเหตุความเสียหายหรือน้อยครั้งก็ควรได้รับการลดจำนวนค่าเบี้ยประกันภัยลงบ้าง

และในส่วนเรื่องของการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนก็เช่นกัน ภาครัฐบังคับเก็บค่าเบี้ยประกันภัยเท่ากันทุกคนแต่กลับมีเงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่แตกต่างกันในประเภทของความเสียหายเดียวกัน ตัวอย่าง มีผู้ประสบอุบัติเหตุจากรถถึงแก่ความตาย แต่มีเงื่อนไขการจ่ายค่าสินไหมทดแทนต่างกันว่า ถ้าคนขับรถชนแล้วผู้ขับหนีหาตัวไม่พบ ไม่รู้ว่าใครเป็นผู้ขับ หรือรถคันที่ก่อภัย

⁹คำสั่งนายทะเบียนที่ 1/2541 เรื่องการเปลี่ยนอัตราเบี้ยประกันภัยสำหรับการประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535.

¹⁰ค่าสินไหมทดแทนเต็มจำนวน คือ 50,000.- บาท หรือ 80,000.- บาทแล้วแต่กรณี

มิได้ทำประกันภัยภาคบังคับไว้ทายาทของผู้ตายจะได้รับค่าสินไหมทดแทนจำนวน 15,000.- บาท แต่หากจับตัวคนขับรถได้และหรือรถคันก่อเหตุมีการทำประกันภัยภาคบังคับไว้ ทายาทของผู้ตายจะได้รับค่าสินไหมทดแทนจำนวน 80,000.- บาท เป็นต้น

ในเรื่องของความเป็นธรรมในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจะต้องพิจารณาเริ่มตั้งแต่การจัดเก็บเบี้ยประกันภัย เพราะเป็นผลในการคำนวณทางคณิตศาสตร์ประกันภัยว่าในอัตราเบี้ยประกันภัยเท่านี้บาทต่อรายจะสามารถจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้เท่าไรภายในเงื่อนไขอย่างใดบ้าง การคำนวณจะนำจำนวนเงินที่บังคับเก็บแต่ละรายหักค่าใช้จ่ายต่างๆ ตามกฎหมายแล้ว ส่วนที่เหลือจะเป็นเบี้ยประกันภัยจริงที่นำมาคำนวณ จึงต้องยึดหลักที่มิได้มุ่งการค้าหรือหากำไร No Loss No Profit อย่างมากเพื่อจำกัดให้มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินการน้อยที่สุด ประชาชนผู้ประสพภัยก็จะได้ประโยชน์อย่างเหมาะสมเป็นธรรม และในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนก็ต้องนำหลักที่ไม่ต้องพิสูจน์ความผิด No - Fault มาใช้อย่างจริงจังเพื่อให้การจ่ายค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับการประกันภัยรถยนต์เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายประกันภัยรถยนต์ภาคบังคับ

ผลจากการศึกษาวิจัยทำให้ทราบว่า การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับการประกันภัยภาคบังคับในประเทศไทยยังขาดความเป็นธรรมอยู่มาก เงินค่าเบี้ยประกันภัยที่รัฐบังคับให้ประชาชนต้องชำระถูกนำไปหักภาษี อากร ค่าคอมมิชชั่นหรือค่านายหน้า หรือสิ้นปีมีเงินค่าเบี้ยประกันภัยเหลือที่บริษัทประกันภัยรัฐก็ยินยอมให้นำมาเป็นกำไรจาก

การประกอบการของบริษัทประกันภัย ให้เอาไปปันผลให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัทประกันภัยได้ ค่าใช้จ่ายทั้งหลายเหล่านี้ทำให้เหลือส่วนที่เป็นเบี้ยประกันภัยที่แท้จริงน้อยมาก ทำให้ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้ประสพภัยได้รับมีจำนวนน้อยตามลงไปด้วย ซึ่งเป็นการไม่เป็นธรรมอย่างยิ่งและขัดกับหลักการไม่มุ่งการค้าหรือหากำไรจากการประกันภัย

ผลจากการออกแบบสอบถามความคิดเห็นผู้พิพากษา อัยการ ทนายความ ผู้รับประกันภัยในประเด็นเกี่ยวกับการใช้และการตีความปรากฏผลให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นไปในทางที่ต้องการให้ใช้หลักการที่ไม่มุ่งการค้าหรือหากำไรในการประกันภัยภาคบังคับ กล่าวคือ

- ในเรื่องการจัดเก็บภาษีมูลค่าเพิ่ม อากร มีผู้ไม่เห็นด้วยถึง 176 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 88.0

- ในเรื่องค่าคอมมิชชั่นหรือค่านายหน้า ขยายประกันภาคบังคับ มีผู้ไม่เห็นด้วยถึง 167 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 83.5

- ในเรื่องที่บริษัทประกันภัยเอาเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่อยู่กับบริษัทเป็นส่วนหนึ่งของการนำไปปันผลให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัท มีผู้ไม่เห็นด้วยถึง 166 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 83.0

แนวทางแก้ไข

ตามที่ได้กล่าวมาทั้งหมดสามารถสรุปถึงความบกพร่องของการประกันภัยภาคบังคับของประเทศไทย หรือจุดอ่อนที่ต้องแก้ไขให้เข้มแข็งขึ้นในหลักการทฤษฎีต่อไปนี้

1. ต้องมุ่งเน้นหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแบบไม่ต้องพิสูจน์ความผิดนำมาใช้กับการ

ประกันภัยรณภาคบังคับให้มากขึ้น มิได้มีเฉพาะกับ ส่วนของค่าเสียหายเบื้องต้นเท่านั้น และการนำมา ใช้ต้องเป็นการนำหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน แบบไม่ต้องพิสูจน์ความผิดมาใช้ในทางปฏิบัติให้ เป็นผลได้จริง

2. นำหลักไม่มุ่งการค้าหรือหากำไรจาก การประกันภัยรณภาคบังคับมาใช้ ทุกฝ่ายต้องม ีความมุ่งหมายและจุดประสงค์เดียวกันทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่จะไม่มุ่งการค้าหรือหากำไรจาก การประกันภัยภาคบังคับนี้ ซึ่งต้องทำจริงและต้อง เคร่งครัดเนื่องจากหลักการนี้จะเป็นผลโดยตรงที่ท ำให้สามารถแก้ไขปัญหारेื่องความเป็นธรรมในการ ได้รับความชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้เป็นอย่างดี และยังก่อให้เกิดความเป็นธรรมอย่างยิ่งในสังคม เป็นผลทำให้การประกันภัยรณภาคบังคับเป็นสวัสดิ สงเคราะห์แก่ประชาชนผู้ประสบภัยอย่างแท้จริง

3. สร้างกลไกในการพิจารณาคำนวนอัตรา เบี้ยประกันภัยและการกำหนดจำนวนเงินและเงื ไขของการจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบภัย จากกรณ เช่น อาจมีการตั้งคณะกรรมการที่เป็นผู้ที่มี ความรู้ทางด้านกฎหมายประกันภัย คณิตศาสตร์ ประกันภัย การบริหารการประกันภัย เศรษฐ ศาสตร์ประกันภัย ทั้งภาครัฐและเอกชน ร่วมกัน พิจารณากำหนดและคำนวณในเรื่องนี้โดยเฉพาะ

4. สร้างมาตรการในการกำกับดูแลการประ กันภัยภาคบังคับในเรื่องของเบี้ยประกันภัย การ จ่ายค่าสินไหมทดแทน เป็นต้น ซึ่งจะไดกล่าวต ่อไปในส่วนของข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ

ตามที่ได้ศึกษาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน เกี่ยวกับการประกันภัยรณภาคบังคับในทาง เอกสารDocument Research และการวิจัยภาค สนาม Filed Research ทำให้เห็นสภาพปัญหาที่ ชัดเจนในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับการ ประกันภัยรณภาคบังคับในประเทศไทย ในส่วนนี้ จึงใคร่ขอเสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหาละ และ อุปสรรคที่มีอยู่ในปัจจุบันและเสนอแนะถึงการชด ใช้ค่าสินไหมทดแทนเกี่ยวกับการประกันภัยรณภาค บังคับที่เหมาะสมกับประเทศไทยดังต่อไปนี้

1. ให้นำหลักการที่ไม่มุ่งการค้าหรือหา กำไร No-Loss No-Profit มาใช้ในประเทศไทย โดย ยกเลิกการจ่ายค่านายหน้าการขายประกันภ ภัยภาคบังคับ แก่ตัวแทนนายหน้าบริษัทประกันภ ภัยตามประกาศนายทะเบียน เรื่อง อัตราค่าจ้างหรือ ค่าบำเหน็จสำหรับตัวแทนประกันวินาศภัยและนาย หน้าประกันวินาศภัย ลงวันที่ 22 มกราคม 2545 โดยในประกาศให้ค่านายหน้าร้อยละ 12 ของจำนวนเบี้ยประกันภัย เพราะขัดกับหลักการที่ ไม่ต้องการให้มุ่งการค้าหรือหากำไรอย่างชัดแจ้ง รวมตลอดทั้ง ยกเลิกภาษีและอากร

2. ให้นำหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยไม่ต้องพิสูจน์ความผิดมาใช้จริงจังและถูก ต้องตามหลักการ

3. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรม ควรนำร ายกเว้นตามมาตรา 8(3) และ(4) พระราชบัญญัติ คຸ້ມครองผู้ประสบภัยจากกรณ พ.ศ. 2535 คຸ້มครองของ

ส่วนราชการ กระทรวง ทบวง กรม เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สุขาภิบาล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และส่วนราชการท้องถิ่นที่เรียกชื่ออย่างอื่นและรถยนต์ทหารตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ และรถอื่นที่กำหนดในกฎกระทรวง¹¹ ให้ต้องถูกบังคับให้ทำประกันภัยรศภาคบังคับด้วย เพราะหน่วยงานต่างๆ ที่กล่าวมานี้ มีรถปริมาณที่มากและมีจำนวนเพิ่มขึ้น อัตราการใช้รถก็มาก โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุและมีผู้ประสบภัยจากรถก็มีมากตามไปด้วย และในกรณีของหน่วยงานดังกล่าวไปก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ประสบภัยแล้ว ผู้ประสบภัยจะได้รับเงินค่าเสียหายเบื้องต้นเพียงไม่เกิน 15,000.-บาทเท่านั้น จากกองทุนทดแทนผู้ประสบภัยจากรถเป็นผู้ทดลองจ่ายแทนหน่วยงานนั้นๆ ไปก่อน สำหรับค่าเสียหายในส่วนที่เกินเป็นภาระที่ผู้ประสบภัยจะต้องไปเรียกร้องจากหน่วยงานนั้นๆ เอง ซึ่งเป็นการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม และเกิดความไม่เท่าเทียมกันหรือไม่เสมอภาคกันในสังคม

ในประเด็นนี้ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะให้ปรับปรุงแก้ไขมาตรการทางกฎหมายดังต่อไปนี้

ก. ยกเลิกข้อยกเว้นตามมาตรา 8(3),(4) พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 จะเป็นผลให้รถของหน่วยงานที่กล่าวมาข้างต้นต้องเข้ามาทำประกันภัยรศภาคบังคับด้วย

ข. ควรให้กรมการขนส่งทางบก กระทรวงคมนาคม เป็นผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบการทำประกันภัยรศภาคบังคับพร้อมกับการรับชำระภาษีประจำปีของ

รถ กล่าวคือ ควรปรับปรุงบทบัญญัติมาตรา 9 โดยกำหนดให้กรมการขนส่งทางบกมีอำนาจตรวจสอบการจัดให้มีการทำประกันภัยรศภาคบังคับชำระภาษีประจำปี และปรับปรุงแก้ไขอำนาจหน้าที่ของกรมการขนส่งทางบกด้วย ตามพระราชบัญญัติขนส่งทางบก พ.ศ.2522 และพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ.2522 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนี้ให้สอดคล้องกัน เนื่องจากการควบคุมและการตรวจสอบการจัดทำประกันภัยรศภาคบังคับโดยกำหนดควบคู่ไปกับทะเบียนรถ จะเป็นวิธีการที่สามารถดำเนินการได้จริงในทางปฏิบัติและเป็นการตรวจสอบที่ให้ประสิทธิภาพสูงสุด

ค. แก้ไขระยะเวลาของการประกันภัยรศภาคบังคับให้เป็นระยะเวลาเดียวกันกับการจดทะเบียนและการชำระภาษีประจำปีของรถ เพราะทั้งสองเรื่องนี้ใช้ระยะเวลาการจัดเก็บเป็นปีปฏิทินเหมือนกัน (12 เดือนต่อ 1 ครั้ง) จะทำให้ง่ายแก่การตรวจสอบและมีผลในการบริหารจัดการจัดเก็บเบี้ยประกันภัยที่ดีมาก ทำให้ไม่เกิดช่องว่างหรือความเหลื่อมล้ำ ความไม่เป็นธรรมในการทำประกันภัยรศภาคบังคับเกิดขึ้นอีกต่อไป

4. ปรับปรุงมาตรการและกลไกในการประกันภัยรศภาคบังคับดังต่อไปนี้

ก. ให้มีการกำหนดเบี้ยประกันภัยโดยมีคณะกรรมการพิจารณาอัตราเบี้ยประกันภัยรศภาคบังคับที่ผ่านม้อตราเบี้ยประกันภัยถูกกำหนดโดยนายทะเบียนประกันวินาศภัย¹² โดยอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย

¹¹กฎกระทรวงฉบับที่ 16 ให้ยกเว้นรถของหน่วยงานขององค์กรที่จัดขึ้นตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานอิสระตามที่ระบุไว้ในรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2543.

¹²นายทะเบียนประกันวินาศภัยคือ อธิบดีกรมการประกันภัย

พ.ศ.2535 มาตรา 30 วรรคสอง แต่ให้ปรับปรุงใหม่โดยให้มีการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยโดยให้มีคณะกรรมการพิจารณาอัตราเบี้ยประกันภัยโดยเฉพาะ หรือจะอาศัยอำนาจตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 มาตรา 10 คือ การกำหนดอัตราเบี้ยประกันวินาศภัยให้รัฐมนตรีประกาศกำหนด โดยคำแนะนำของคณะกรรมการคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถก็ได้ ผลจากการใช้กฎหมายฉบับนี้มาเป็นระยะเวลากว่า 9 ปี พบว่าการกำหนดอัตราเบี้ยประกันภัยภาคบังคับเกิดขึ้นโดยไม่มีกระบวนการและหลักเกณฑ์ที่ให้ความถูกต้องและยุติธรรมที่ชัดเจนและสามารถอธิบายให้ประชาชนที่ถูกบังคับรับรู้รับทราบและเข้าใจได้ แต่ปรากฏว่าที่ผ่านมามีปัญหาในทางปฏิบัติ

ข. สร้างมาตรการการบังคับใช้หลักไม่มุ่งการค้าหรือหากำไรจากการประกันภัยภาคบังคับ No-Loss No-Profit อย่างมีประสิทธิภาพ คือทำให้บริษัทประกันภัยไม่แสวงหากำไรจากการรับประกันภัยประเภทนี้ในขณะที่เดียวกันบริษัทประกันภัยก็ต้องไม่ขาดทุน แต่จากข้อมูลของเบี้ยประกันภัยที่

เฉลี่ยจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่จ่ายและ Loss Ratio พบว่าบริษัทประกันภัยมีกำไรอย่างมากจากเบี้ยประกันภัยเฉลี่ยจ่าย ในทางปฏิบัติกรณีนี้จึงไม่เป็นไปตามหลักบังคับ No-Loss No-Profit และไม่เป็นธรรมอย่างยิ่งกับการที่ประชาชนต้องถูกมาตรการทางกฎหมายบังคับให้ต้องทำประกันภัย แต่บริษัทประกันภัยได้รับประโยชน์ที่เป็นกำไรจำนวนมาก ดังนี้ จึงต้องมีการนำหลัก No-Loss No-Profit มาใช้บังคับอย่างจริงจัง โดยการแก้ไขระเบียบข้อบังคับในเรื่องดังต่อไปนี้

1. บัญญัติกฎหมายให้ถือหลัก No-Loss No-Profit เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจนในการใช้บริหารจัดการการประกันภัยภาคบังคับ
2. ยกเลิกการให้บริษัทประกันภัยนำเงินค่าเบี้ยประกันภัยภาคบังคับที่เหลือสิ้นปีถือเอาเป็นกำไรจากการประกอบการนำไปปันผลให้กับผู้ถือหุ้นของบริษัท
3. ยกเลิกการจัดเก็บภาษีอากร
4. ยกเลิกการให้ค่านายหน้าในการขายประกันภัยภาคบังคับ

บรรณานุกรม

- กมลวรรณ กীরติสมิต,ผู้เรียบเรียง. (2535, เมษายน - มิถุนายน). การประกันภัยความ
รับผิดในการใช้รถยนต์ของประเทศญี่ปุ่น (Compulsory Automobile Liability Insurance).
การประกันภัย 17,66, หน้า 53-56.
- กองวิชาการและสถิติ กรมการประกันภัย. (2535, ตุลาคม-ธันวาคม). สารนํารูเกี่ยวกับ
พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 และกฎกระทรวง. การประกันภัย.
17,68, หน้า 23-35.
- จิตติ ดิงศักดิ์. (2539). กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ
:มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิชา มหาคุณ. (2530,ธันวาคม). การประกันความเสียหายระบบไม่มีความผิด (No-Fault In-
surance) บทบัญญัติ 43,4, 57-70.
- อํานวย สุภเวชย์. (2542,มกราคม-มีนาคม). ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับค่าเสียหายเบื้องต้น”
การประกันภัย. 24,93, หน้า 71-73.
- . (2542,กรกฎาคม-กันยายน). ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับค่าเสียหายเบื้องต้น ตอน 3.
การประกันภัย. 24,95, หน้า 41-43.
- . (2542,ตุลาคม-ธันวาคม). ปัญหาข้อกฎหมายเกี่ยวกับค่าเสียหายเบื้องต้น ตอน 3.
การประกันภัย. 24,96, หน้า 37-43.
- Automobil Insurance Rating Association of Japan. (1994). **Automobil Insurance in Japan**.
Tokyo : Miyoshi.
- Colinvoux, Raoul. (1984). **The Law of Insurance**. 5th ed. London : Sweet & Maxwell.
- Ivamy, Edward Richard Hardy. (1984). **Fire and Motor Insurance**. 4th ed. London :
Butterworths.
- . (1979). **General Principle of Insurance Law**. 4th ed. London:Buttworths.
- Mulholland, RD. (1979) **Introduction to the New Zealand Legal System**. 3rd ed. Wellington
: Butterworths.
- Wills Park Rokes. (1977). **No Fault Insurance**. Santa Monica. California : Insurance Press.

ย่อความอังกฤษนั้นสำคัญไฉน

*รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริพร ลิ้มตระการ

ปัจจุบันนี้ ทักษะการย่อความภาษาอังกฤษนั้นมีความสำคัญและจำเป็นมากเนื่องจากยุคนี้เป็นยุคข่าวสาร (Information age) ซึ่งคนเราจะได้รับข้อมูลข่าวสารในแต่ละวันนั้นมากมายมหาศาล นักศึกษาจะใช้ทักษะการย่อความช่วยในการเรียนและการสอบ รวมทั้งการเขียนเรื่องต่างๆ ได้ด้วยความหมายของการย่อความนั้นคือ การกล่าวถึงเรื่องนั้นๆ (ที่เป็นภาษาพูดและภาษาเขียน) อีกครั้งหนึ่งโดยใช้คำพูดของตนเองอย่างสั้นๆ ได้ใจความดูเหมือนว่าจะเป็นงานที่ยากมาก แต่ก็ต้องพยายามฝึกฝนทักษะการย่อความให้เกิดผลดีให้ได้ดังข้อแนะนำในบทความเรื่องที่คุณจะอ่านต่อไปนี้

แนวทางในการย่อทั้งก่อน ขณะที่ย่อความ และหลังการย่อดังนี้

ก่อนย่อ ก่อนการเริ่มต้นเขียนย่อความจะมีหลักการสำคัญที่จะต้องระลึกไว้เสมอคือ

1. การย่อความต้องมีการอ่านสิ่งที่เป็นใจความสำคัญและรายละเอียด

2. การย่อความ ควรมีความชัดเจน โดยเฉพาะ ชื่อ เรื่องเดิมและผู้แต่งเรื่องนั้น

3. การย่อความควรใช้คำพูดของตนเอง

4. ควรคัดข้อความออกมาตรงๆ ให้น้อยที่สุด โดยเลือกคำและประโยคที่ กระชับ ชัดเจน จากเรื่องเดิม

5. การย่อความควรเป็นการนำเสนอเรื่องในรูปแบบนั้นๆ ให้ใช้เรื่องเดิมแต่เปลี่ยนคำศัพท์ ทำแต่สิ่งที่เรียกว่า paraphrase (ความแตกต่างระหว่างคำ summary และ paraphrase คือ summary เป็นการย่อใจความสำคัญของเรื่องที่อ่านด้วยสำนวนบอกเล่า (reported speech) ส่วนคำ paraphrase หมายถึงความพยายามที่จะแสดงความคิดเห็นในเรื่องด้วยการใช้คำศัพท์ที่ต่างออกไปอาจทำให้ความหมายต่างไปเล็กน้อย)

ขณะย่อความ ควรศึกษาถึงขั้นตอนต่อไปนี้จนกว่า จะฝึกฝนเพื่อพัฒนากลยุทธ์ของตนเอง

1. อ่านเรื่องให้ตลอดครั้งหนึ่งอย่างรวดเร็ว เพื่อให้ได้ใจความสำคัญ แล้วเขียนที่ขอบกระดาษเกี่ยวกับข้อคิดของผู้แต่งอย่างคร่าวๆ

2. อ่านเรื่องนั้นให้ตลอดอีกครั้งหนึ่งอย่างระมัดระวังและอย่างวิเคราะห์ เน้นประโยคที่สำคัญที่สุดของแต่ละย่อหน้า พยายามที่จะไม่ขีดเส้นใต้ทุกสิ่งทุกอย่างที่คิดว่าสำคัญควรอ่านให้จบย่อหน้าก่อนและทบทวนอย่างย่อ ๆ ก่อนจะเน้นความสำคัญลงไป

3. อ่านเรื่องอย่างคร่าว ๆ อีก ตอนนี้อย่าเลือกรายละเอียดสำคัญ ๆ (ให้เพียงพอที่จะขยายข้อความที่เป็นใจความสำคัญ) ถ้าเป็นไปได้ ให้เน้นตอนนั้น ๆ โดยให้ต่างไปจากใจความสำคัญ

4. กลับไปสู่ตอนแรกอีก และเริ่มต้นเขียน โดยให้เขียนข้อความที่ขีดเส้นใต้ด้วยคำพูด

ของตนเอง และแสดงให้เห็นความแตกต่างอย่างชัดเจน ระหว่างใจความสำคัญ และรายละเอียด

5. อ่านย่อความของตนโดยตลอดอีกครั้ง และให้แน่ใจว่าได้เขียนใจความสำคัญทั้งหมดแล้ว ให้สร้างจินตนาการว่ากำลังเขียนเรื่องสำหรับคนที่ไม่มีเวลาอ่านมากนัก

6. พยายามเรียงลำดับ โครงสร้างประโยคและภาษาที่ใช้ในการย่อความให้แน่ใจว่าได้ใช้คำเชื่อม (transitional words) ระหว่างประโยคอย่างเพียงพอ และสิ่งที่ย่อนั้น ได้ครอบคลุมใจความสำคัญทั้งหมดแล้ว

ตัวอย่างคำเชื่อม (transitional words) มีดังต่อไปนี้

Additional Information ได้แก่ Additionally, Also, Besides, Furthermore, In other words, and Moreover

Time Reference ได้แก่ Afterward, Eventually, Later, Meanwhile, Next, Now, Soon, Subsequently, Then, and Finally

Comparison ได้แก่ Equally important, Likewise, Similarly

Contrast ได้แก่ Conversely, Despite this, However, Instead, In contrast, Nevertheless, On the contrary, On the other hand, and Still

Effect ได้แก่ As a result, Accordingly, Because of this, Consequently, Otherwise (negative effect), Therefore, and Thus

Example ได้แก่ As a matter of fact, For example, Indeed, In fact, and truly

หลังการย่อ

หลังจากทำย่อความเสร็จแล้วและตรวจเช็คเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่า มีความยาวเหมาะสม

ใช้ภาษาที่ถูกต้อง และแสดงความคิดเห็นของผู้แต่งอย่างถูกต้อง รวมทั้งดูว่าประโยคต่างมีความ “ไหลลื่น” เป็นอย่างดี ข้อคิดต่าง ๆ ในนั้นก็ต่อเนื่องกันดี

ด้วย ซึ่งสิ่งนี้จะเป็ลสิ่งท่ทำหายุที่สดุในการย่อความ
ซึ่งเปรียบได้กัป รูปภพรูปหนึ่งมีค่วเท่กัปค่ว
1,000 ค่ว

ดั่งนั้น การเลือกค่วที่นำม่วย่อให้ดีจะมีค่ว
เป็ลหลายเท่กัปกว่การพูดอ้อมค้อม สุดท่วย การขัด
เกลอวอยากรณั เครื่องหมอยววรรคตอน และตัวสะกด

ก็เป็ลสิ่งท่ควรระมัดระวัง สิ่งท่ควรสนใจในขณะนั้ก็
คือ ควรใช้ป็นจันกาล (present tense) สำหรัปค่ว
กรียาท่แสดงค่วพูดท่วๆไปของผู่แต่ง หรือเป็ลข้อ
เท็จจริงของต่นเอง ใช้อติตกาลเมืออั่งถึงเหตุการณั
ท่เสร็จลั้ลงแล่วในขณะท่ผู่แต่งได้เขียนเรื่งนั้

การเขียนสรุป (précis writing) ในการย่อความ

Ebbitt and Ebbitt, 1987; p.597กล่าวไว้ว่า

“ A precis is an paraphrase of someone else’s writing that condenses
the original but retain its information, emphasis, and point of view.”

นอกจากนั้น Hood, 1967, p. 2 เขียนไว้ว่า

“A précis is an exercise of the highest value in vocabulary building, in
sentence construction, and in clear, and in clear, concise expression.”

ผู่อ่านส่วนใหญ่คิดว่ ใจความสำคัญจะอยู่ ใจความสำคัญมักจะอยู่ในประโยคห้วข้อ (topic
ท่ประโยคแรกขอย่อหน้า ดั่งนั้นต่นองสามารถอ่าน (topic sentence) ซึ่งจะอยู่ท่ใดก็ได้ในย่อหน้า
ใจความสำคัญในเรื่องให้ได้ ก่อนเขียนสรุปต่นองรู้ว่

Birmeister (1974) แนะนำว่ ต่นองจะต้องใช้รูปสัญลักษณ์ แสดงถึงประโยคห้วข้อต่นองไปนั้

- ▽ = ประโยคห้วข้ออยู่ท่ประโยคแรก
- △ = ประโยคห้วข้ออยู่ท่ประโยคสุดท่วย
- ⊗ = ประโยคห้วข้ออยู่ท่ประโยคแรกและสุดท่วย
- ◊ = ประโยคห้วข้ออยู่ภายในย่อหน้า
- O = ประโยคห้วข้อไม่ได้กล่าวถึง

ควรเลือกฝึกประโยคหัวข้อและไม่เลือกประโยคที่ไม่มีความสำคัญ
ย่อหน้าต่อไปนี้ ประโยคหัวข้อจะขีดเส้นใต้ไว้ และมีสัญลักษณ์ ระบุ ตำแหน่ง ของประโยคหัวข้อไว้ด้วย



Scientists, called entomologists, study insects to find out what they eat, where they grow, and where they lay their eggs. They try to find out which insects are harmful to plants and animals and which are helpful. Most entomologists work in laboratories. There they have tools and equipment to help them study insects very closely. Their work helps beekeepers raise bees that will make more and better tasting honey. (Time to Wonder, Holt, 1980).



A mayfly, though it lives as a fly but a day or so, has a life of light and air and dancing. A clam can live for twenty years, but who wants to be a clam? A salamander may live for fifty years, but it doesn't see much of the world. An eagle can live that long, too. But soaring over mountain and forest, it reaches heights of adventures and experience impossible to the cold-blooded salamanders. So, length is no measure for life. **It is what you get out of life and what you put into that matters.** (Time to Wonder, Holt, 1980).



Another animal under the rock looks like a thick, gray lump. It is a slug. When it crawls, it stretches out and becomes long and thin. There are long feelers on its head that look like horns. Its body is slick and slippery when you touch it. The feelers and the way it moves make you think of a snail. **A slug is a kind of snail without a shell.** (Hand Stands, Allyn and Bacon, 1978, first published by McGraw-Hill, 1971).



On the second pair of legs, at each joint, there are also rows of very fine hairs. **These hairs are the daddy longlegs' ears.** This hearing can be tested by making a loud noise near a daddy longlegs. Its second pair of legs will jerk right away. (Time to Wonder, Holt, 1980).

- O But that is old, very old, for an animal. The record age for a horse is fifty years. For an owl, it's sixty-eight. The record age for a dog is twenty-two, for a toad twenty, for a lobster fifty, for a pelican fifty-one. And for a bullfrog it is sixteen. (Time to Wonder, Holt, 1980).

* Karen D'Angelo Bromley, pp. 93-94.

ก่อนการเขียนสรุป

ควรตั้งจุดประสงค์ไว้ เข้าใจหลักการและเหตุผลว่า การเขียนเช่นนี้มีประโยชน์อะไร ขั้นตอนไป คือ การฝึกเขียนและฝึกใช้คำศัพท์ต่างๆให้คล่องแคล่ว

ระหว่างการเขียนสรุป

การเขียนสรุปแบบนี้ เราควรมีกلماتที่ขีดหยุ่นได้ ควรหาคำที่มีความหมายคล้ายกับคำสำคัญที่มีอยู่ในประโยคหัวข้อ การฝึกใช้คำพูดของตนเองจะทำให้เกิดการพัฒนาคัพท์ทั้งปริมาณและคุณภาพ และจะได้นำไปใช้ประโยชน์ทั้งในทักษะการฟัง พูด อ่านและเขียนด้วย

จดตัวอย่าง เรื่อง "Peanuts" ดังต่อไปนี้

"Peanuts - How It All Began"

by Charles M. Schultz



When I was growing up, the three main forms of entertainment were Saturday afternoon movies, the late afternoon radio programs, and the comic strips. **I grew up with only one real desire in life- and that was someday to draw my own comic strip.** With me, it was not a matter of how I become a cartoonist, but merely a matter if when. I am quite sure that if I had not sold "Peanuts" when I did, I would have sold something eventually, and that even to this day, if I had not yet something, I would continue to draw because I had to.



During the last year I was in high school, I began to take a course by mail from Art Instruction School, which located in Minneapolis. I finished their course in two years and then began to send in cartoons. It was not until I returned from World War II that I made my first sale of some kid cartoons to our local newspaper in St. Paul. I also was finally

able to break though in the Saturday Even post with about fifteen gag cartoons. **And then one day in 1949 I sold “Peanuts” to United feature Syndicate.**



This is how it all happened, and if I look back upon it now , **it all seems quite simple.** But I imagine this is because memory has away of knocking off the corners.



There is no doubt in my mind that drawing a comic strip has to be the best job in the world. People send you wonderful letters the company for with you work sends you enough money to live on, and you are allowed to draw all of the picture s that you have been wanting to draw ever since you were a little kid. You also are given an outlet for all of your emotions. Every feeling that you have, plus all your experience and knowledge, go into the creation of a **COMIC STRIP.** You will be surprised how your ideas get better as you grow older. The ability to draw is not the only ability which improves with time. **The ability to create ideas improves as you yourself grow up.**

Reprinted by permission of Liberty Library Corporation from Liberty Magazine. Copyright 1993.

Sample précis

Charles M. Schultz grew up with only one **true wish** and that was to draw a comic strip. When he was a **senior** in high school he took a drawing course by mail and a few years later sold some cartoons and the famous “Peanuts” cartoon. He feels that **success** came **easily** for him. Schultz says that drawing cartoons is a job **unequaled** by any other job because of the **rewards.** Schultz feels that skill in **inventing new concepts** improve as you **age.**

ภายหลังการสรุป (after composing précis) ตนเอง (paraphrase) และการย่อ (summarize)
การเขียนสรุปเป็นวิธีการที่มีประสิทธิภาพ ล้วนแต่เป็นทักษะที่มีประโยชน์ที่เราได้ใช้กันในชีวิต
มาก และเป็นกลยุทธ์ที่ดีในการเรียนรู้เนื้อหาวิชา ประจำวัน
ต่าง ๆ เมื่อมีความสามารถในการเขียนสรุปได้แล้ว หลังจากที่ได้อ่านเรื่องนี้ที่เกี่ยวกับ การย่อ
เทคนิคนี้จะเป็นทักษะการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ความอังกฤษ และการเขียนสรุปแล้ว ควรทดลองทำ
ตลอดชีวิตการทำงาน ความจริงแล้ว การรู้จักเลือก แบบฝึกหัดย่อความตามหลักการดั่งแบบฝึกหัดการ
ใจความสำคัญ (main idea) การใช้คำพูดของ ย่อความต่อไปนี้

Exercise : Summarize this short passage:

A New Way to Visit the Wilderness

People who are looking for outdoor adventure often go to Maine. This state in the northeastern United States contains large areas of wilderness. There you can enjoy a new and exciting sport: white water rafting. In the past, this sport was practiced only in the western states. But now, several outdoor travel companies offer weekend rafting trips. They provide service, equipment, and even food and they invite people who have had no experience at all. Thus, city residents, too, can get a taste of wilderness. All they need to bring with them is a desire for adventure.

"White water" is the water of a river when it moves very fast over rocky areas. As the water fills with air bubbles, it looks white. The areas of white water are also the most exciting areas for rafters—and also the most dangerous. In fact, rafting guides must always be on the look for white water. And rafters must be ready to swim, because the raft can tip over in white water. For that reason, rafters should always wear special life vests that will keep them afloat.

Rafting is a sport that almost anyone can do. It does not require great physical strength. Something, at very rocky parts of the river, rafters will need to walk for a while. They may also need to carry the rubber rafts at times, but these are very light. Paddling the boats is easy because they are going down river. The main activity is simply to enjoy the wonderful wild scenery.

Most rafting companies offer overnight trips that combine with camping. This kind of trip is ideal for a family with children over twelve. Several rafts of people will start out from a base camp. Their food supplies, sleeping bags, tents, and other necessities are sometimes packed onto the rafts. Or all the supplies might be brought by car to the next camp site.

The guide often is also the cook for the group of rafters and may be quite a good chef. After a day of rafting, in any case, the food tastes good and sleep comes easily.



Write one sentence to summarize each paragraph:

Paragraph 1 :

.....

Paragraph 2 :

.....

Paragraph 3 :

.....

Paragraph 4 :

.....

Now tie the sentences together to make one short paragraph. Write the final summary below:

Suggested Answer

Exercise

A New Way to Visit the Wilderness

Exercise 1 : Many people can go white-water rafting in Maine.

Paragraph 2 : White-water rafting is done on fast-moving rivers.

Paragraph 3 : Rafting is easy and enjoyable.

Paragraph 4 : Most rafting trips include an overnight stay with good food.

Summary :

Many people can go white-water rafting in Maine. White-water rafting, which is done on fast-moving rivers, is easy and enjoyable. Most trips include an overnight stay and a good dinners.

จะเห็นได้ว่า การย่อความนั้นเป็นเทคนิคที่จำเป็นและสำคัญมากเพียงไรในวงการศึกษ งานอาชีพ ตลอดจนชีวิตประจำวันของคนเรา ยิ่งในสมัยนี้มีความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมากและเป็นยุคข้อมูลข่าวสาร (Information Age) ก็ยิ่งสำคัญมากขึ้นที่

จะต้องอ่านเร็วอย่างเข้าใจ รวมทั้งการเขียนย่อใจความของเรื่องที่อ่านให้ได้ ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนาฝึกฝนทักษะด้านนี้ให้เกิดความชำนาญจนกระทั่งกลายเป็นผู้ที่ “ย่อความอังกฤษได้เก่ง” อย่างหาคนเทียบได้ยาก

บรรณานุกรม

- Biber, Douglas. (1991). **Variation across speech and writing**. Cambridge [England] : Cambridge University Press.
- Bromley, Karen D'Angelo and McKeveny, Laurie. (1988). **Precis writing : Suggestions for instructional in summarizing**. *Journal of Reading*. 29, 5, pp. 392-395.
- Combs, Warren. (1976). Further effects of sentence-combining practice on writing ability. **Research in the Teaching of English**. 10, pp. 137-149.
- Cullup, Michael, Pavlik, Cheryl and Wolff, Lisa. (1983). **Write about : intermediate writing activities**. Boston, Mass. : Heinle and Heinle.
- Gasazza, Martha E. (1993). Using a model of direct instruction to teach summary writing in a college reading class. *Journal of Reading*. 37, 3, pp. 202-208.
- Kopple, Vande William. (1989). **Clear and Coheren Prose**. Washington D.C. : Library of Congress.
- McDonough, Steven H. (1995). **Strategy and skill in learning a foreign language**. New York : St.Martin's Press.
- Nida, E.A. (1992). Sociolinguistics implications of academic writing. *Language in Society*. 21, pp.477-485.
- Oliu, Walter E., Brusaw, Charles T. and Alred, Gerald J. (1984). **Writing that works : how to write effectively on the job**. New York, NY : St.Martin's Press.
- Reid, Joy M. (1993). **Teaching ESL writing**. Englewood Cliffs, N.J. : Regents/Prentice Hall.
- Reynolds, Ed and Mixdorf, Marcia. (1987). **Confidence in writing : a basic text**. San Diego, Calif. : Harcourt Brace Jovanovich.
- Shidle, Norman Glass. (1965). **The art of successful communication ; business and personal achievement through written communication**. New York, McGraw-Hill.
- Zinkin, Taya. (1980). **Write right**. Oxford : Pergamon Press.

วาทศิลป์ของนางสาวตรี

*พงษ์ภิญโญ แม้นโกศล

นางเอกในวรรณคดีอินเดียมักจะไม่มีบทบาทสำคัญ หรือไม่สามรถลิขิตชีวิตของตนได้ ต้องตกอยู่ใต้อำนาจของบุคคลอื่นตลอดชีวิต นับตั้งแต่เกิดชีวิตขึ้นอยู่กับบิดามารดา เมื่อแต่งงานผู้เป็นเจ้าของชีวิตคือสามี ชีวิตนางเอกในวรรณคดีอินเดียจึงถูกผู้อื่นกำหนดให้ทั้งสิ้น แต่ในเรื่องสาวตรี นางเอกคือนางสาวตรีกลับมีบทบาทสำคัญที่สุดในเรื่อง เพราะนางสาวตรีสามารถเลือกเส้นทางชีวิตได้ อีกทั้งยังมีไหวพริบปฏิภาณในทางวาทศิลป์จนสามารถเอาชนะพระยม ดังนั้นในบทความนี้จะกล่าวถึงความสามารถทางวาทศิลป์ของนางสาวตรี

เนื้อความเรื่องสาวตรีแทรกอยู่ในเรื่องเล่าตอนที่ 3 ของมหากาพย์ มหาภารตะ¹ วรรณคดีเอกของอินเดีย ซึ่งเล่าถึงสตรีที่ถึงพร้อมในด้านความงามและคุณความดี ซึ่งคุณลักษณะนี้สามารถเอาชนะกฎของธรรมชาติได้ ในวรรณคดีไทยก็มีเรื่องสาวตรีเช่นกัน กล่าวคือ พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้า

อยู่หัวทรงพระราชนิพนธ์เรื่องสาวตรีไว้เป็นสองสำนวนทั้งร้อยแก้วและร้อยกรอง พระราชนิพนธ์ร้อยแก้วเรียกว่า สาวตรีความเรียง ทรงแปลจากฉบับแปลภาษาอังกฤษของประตูป จันทรโรย สำนวนร้อยกรอง ทรงพระราชนิพนธ์เป็นบทละครร้องคำกลอน เมื่อพุทธศักราช 2467 นับเป็นพระราชนิพนธ์เรื่องยาวเรื่องสุดท้ายที่ทรงพระราชนิพนธ์จบบริบูรณ์

เนื้อเรื่องย่อของเรื่องนางสาวตรี กล่าวถึงท้าวอศวัตติพระราชาแห่งมัทระชนบท เป็นพระราชที่ซราแต่ไม่มีโอรสหรือธิดา จึงทำพิธีกรรมสรรเสริญพระนางสาวตรี (ชายาของพระพรหม) เพื่อขอบุตร ต่อมาพระมเหสีของท้าวอศวัตติก็ให้กำเนิดพระธิดา จึงได้นำตามพระเทวีว่า “สาวตรี” เมื่อนางสาวตรีเจริญวัยสมควรมีคู่ พระบิดาจึงอนุญาตให้นางสาวตรีเลือกคู่ได้ด้วยตนเอง นางสาวตรีจึงออกเดินทางแสวงหาชายผู้มีคุณสมบัติ

*อาจารย์ประจำภาควิชาภาษาไทย คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ อ.ม. (ภาษาไทย) มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ เรื่องสาวตรีเป็นเรื่องเล่าตอนที่ ๓ ผู้เล่าเป็นฤาษีนามว่า ฤาษีมารคณเฑย เล่าเรื่องนี้เพื่อปลอบโยนพี่น้องทั้งห้าของตระกูลปาณฑพที่ต้องพลัดพรากจากนางกฤษณาหรือนางเทราปตี โดยกล่าวเปรียบเทียบกับนางกฤษณาที่มีความจงรักภักดีและซื่อสัตย์ต่อพระสวามีเช่นเดียวกับนางสาวตรี ดังนั้นนางกฤษณาจะต้องปลอดภัยและได้คืนกลับมาอยู่ด้วยกันอีกครั้ง

สมควรเป็นพระสวามี ในที่สุดนางพบเจ้าชายพระองค์หนึ่ง มีพระนามว่า สัตยวานเป็นพระโอรสของท้าวทুমัตเสนในแคว้นศาลวะชนบท ผู้มีนัยน์ตาพิการและถูกโค่นราชบัลลังก์ ทำให้เสด็จไปบำเพ็ญพรตในป่า พระสัตยวานเป็นผู้ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมแต่มีอายุสั้น ถึงแม้จะเป็นข้อบกพร่องของพระสัตยวาน แต่นางสาวิตรีก็เลือกเป็นพระสวามี เมื่อถึงกำหนดที่พระสัตยวานจะต้องสิ้นชีวิต พระยมจึงมารับวิญญาณไป แต่นางสาวิตรีได้ติดตามและพยายามใช้ปัญญาและวาทศิลป์เพื่อขอชีวิตของพระสัตยวานคืนมา จนในที่สุดพระยมยอมคืนชีวิตให้นางสาวิตรี

ความสนุกสนานและน่าประทับใจของเรื่องสาวิตรี นอกจากจะอยู่ที่การยกย่องตัวละครสตรีดังที่กล่าวถึงแล้ว ยังเกิดจากการนำเสนอคุณลักษณะสำคัญของนางสาวิตรีที่จงรักภักดีต่อพระสัตยวานผู้เป็นสามี แม้พระสัตยวานสิ้นพระชนม์แล้ว นางยัง

คงติดตามพระยมซึ่งนำชีวิตของพระสวามีไป นางพยายามใช้วาทศิลป์จนพระยมเลื่อมใสและให้ขอพรอะไรก็ได้หนึ่งข้อ เว้นแต่ขอชีวิตพระสัตยวานคืน นางได้ขอพรหลายข้อ จนในครั้งสุดท้ายนางขอให้โอรสร้อยองค์ เมื่อพระยมประทานพรแล้ว นางได้ยกเป็นข้ออ้างขอชีวิตของพระสัตยวานคืน พระยมจึงยอมเพื่อให้พรข้อสุดท้ายเป็นจริง

การที่นางสาวิตรีได้ชีวิตของพระสวามีคืนนั้น เกิดจากความสามารถและความเฉลียวฉลาดในทางเจรจา หากวิเคราะห์บทสนทนาของนางสาวิตรีกับพระยมตามหลักวิชาการพูด จะเห็นว่านางสาวิตรีเป็นผู้มีวาทศิลป์และจัดเป็นนักพูดที่ดี ในบทความนี้จะยกตัวอย่างบทเจรจาของนางสาวิตรีจากพระราชนิพนธ์ร้อยแก้ว หรือที่เรียกว่า สาวิตรีความเรียง เนื่องจากมีรายละเอียดมากกว่าบทละครเรื่องดังตัวอย่างการเปรียบเทียบเนื้อความจากทั้งสองสำนวนดังนี้

ตัวอย่างจากสาวิตรีความเรียง

ด้วยอำนาจแห่งตบะของกระหม่อมฉัน,แห่งเชษฐาประจายนะธรรมของกระหม่อมฉัน,แห่งศีลของกระหม่อมฉัน อีกทั้งพระการุณยภาพของพระองค์, จะมีสิ่งใดก็ดขวางในปฏิปทาของกระหม่อมฉันก็หาไม่ได้. ปราชญ์ผู้มีปัญญาแท้จริงได้กล่าวแล้วว่า บุคคลอาจจะกระทำมิตรภาพกับเพื่อนร่วมทางได้ โดยเดินไปด้วยกันแม้เพียงเจ็ดก้าว. เมื่อคำนึงมิตรภาพซึ่งกระหม่อมฉันมีต่อพระองค์ฉะนั้นแล้ว กระหม่อมฉันขอประทานทูลอะไรสักอย่างหนึ่ง. ขอได้โปรดทรงสดับฟังด้วยเถิด,ผู้ใดมิได้ทรมานจิตของตน,ผู้นั้นจะได้ถึงซึ่งกุศลธรรมหาได้ไม่ แม้โดยวิธียังชีพทั้งสี่สถาน, คือ **พรหมจรรย์** (ไม่มีผิวมีเมียและเล่าเรียน) 1, **ปริศฺรม** (การครองเรือนและมีครอบครัว) 1, **วานปรัสถ์** (ออกไปอยู่ป่า) 1, **สันนยาส** (สละโลก) 1, สิ่งซึ่งเรียกว่ากุศลธรรมแท้ก็คือ ความรอบรู้จริง. ฉะนั้นปราชญ์จึงกล่าวว่าธรรมเป็นสิ่งเลิศกว่าสิ่งทั้งปวง, หาใช่การยังชีพทั้งสี่สถานนั้นไม่. โดยปฏิบัติกรรมนี้แห่งสถานใดสถานหนึ่ง แม้เพียงสถานเดียวให้ถูกต้องตามคำสอนของผู้รอบรู้. เราสามารถได้รับผลเป็นกุศลอันไพบุลย์

ฉะนั้นเราจึงไม่จำเป็นต้องปรารภนาสถานที่ 2 หรือที่ 3 กล่าวคือพรหมจรรย์หรือสันนุยาส. เพื่อเหตุนี้ด้วยปราชญ์จึงกล่าวว่า ธรรมเป็นสิ่งเลศกว่าสิ่งทั้งปวง.

ตัวอย่างบทละครร้อง

ด้วยอำนาจแข็งแรงแห่งตบะ
อีกพระองค์กรุณาแก้ข้าไท
อันผู้ใดใฝ่ธรรมเป็นเนืองนิตย์
ปฏิบัติพร้อมพรังดังครูสอน
ปราชญ์สรรเสริญว่าธรรมเป็นล้ำเลิศ
ธรรมคุ้มผู้ประพฤติเป็นธรรมไซ้

และสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่
คงไม่มีสิ่งใดกีดทางจร
และรู้จักข่มจิตไม่ย่อหย่อน
คงไม่ต้องอนาทรและร้อนใจ
สุดประเสริฐกว่าทรัพย์ทั้งน้อยใหญ่
คงต้องได้ผลงามตามตำรา.๑

ทั้งสองสำนวนข้างต้นเป็นเนื้อความตอนเดียวกัน แต่จะเห็นว่าสำนวนร้อยแก้วประกอบด้วยรายละเอียดมากกว่า คือกล่าวถึงอาศรม 4 เปรียบเทียบกับการประพฤติธรรม ขณะที่ในบทละครร้องไม่ได้กล่าวถึงรายละเอียดส่วนนี้

นอกจากนี้ ในบทพูดของนางสาวตรีบทพระราชนิพนธ์ร้อยแก้ว ยังมีลักษณะเป็นธรรมชาติมากกว่า เพราะการพูดโดยทั่วไปจะไม่เป็นคำคล้องจองที่มีแบบแผน เหมือนบทร้อยกรอง ประการสุดท้ายเพื่อให้บทพระราชนิพนธ์สาวตรีความเรียงได้เป็นที่รู้จักและเผยแพร่ในวงวรรณคดีมากยิ่งขึ้น

เมื่อพิจารณาจากบทเจรจาของนางสาวตรีมีลักษณะของนักพูดที่ดีตามหลักวิชาการพูดในปัจจุบันหลายประการ เช่น รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำโวหาร การวิเคราะห์ผู้ฟัง มีไหวพริบปฏิภาณสามารถพูดจนผู้ฟังประทับใจ และเกิดผลสัมฤทธิ์ทางการพูด เป็นต้น

1. การเลือกใช้ถ้อยคำโวหาร

ในขณะที่นางสาวตรีสนทนากับเทพผู้ยิ่งใหญ่จะใช้ถ้อยคำสำนวนที่แสดงถึงความยกย่องอ่อนน้อมและมีสัมมาคารวะ แสดงออกถึงความเป็นผู้ที่รู้จักเลือกใช้คำพูดได้ถูกต้องเหมาะสมแก่ระดับของการสื่อสารและผู้ฟัง กล่าวคือการสนทนาระหว่างพระยยากับนางสาวตรี ถึงแม้จะเป็นการพูดระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นการสื่อสารชั้นพื้นฐาน แต่เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดของการสร้างมนุษยสัมพันธ์ให้คนที่รู้จักกันแล้วเกิดความสนิทสนมยิ่งขึ้นหรือทำให้ผู้ที่ไม่รู้จักกันเกิดไมตรีจิตต่อกันได้ ดังเช่นนางสาวตรีได้รับความเมตตาจากพระยาก็เพราะรู้จักใช้ถ้อยคำเจรจา โดยสังเกตจากการออกนามของพระยานางสาวตรีจะไม่เอ่ยชื่อโดยตรง แต่จะใช้คำที่แสดงถึงการยกย่องเทิดทูนและมีความหมายไพเราะน่าประทับใจเช่น พระเทวราช พระผู้ควรบูชา พระผู้เป็นเจ้า พระยมผู้ควรบูชาและพระผู้กำราบสัตว์

ทั้งหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสองคำสุดท้ายนี้เป็นคำที่นางสาวตรีใช้กล่าวถึงพระยเมเมื่อพระยเมได้จากไปแล้ว จะเห็นว่านางออกนามพระยเมด้วยถ้อยคำไพเราะและยกย่องเทิดทูนทั้งต่อหน้าและลับหลัง นับว่าเป็นคุณธรรมที่ดีอีกประการหนึ่งที่นักพูดในปัจจุบันพึงเห็นเป็นแบบอย่าง

ในตอนที่พระยเมปรากฏกายเป็นครั้งแรกนางสาวตรีไม่รู้ว่าเป็นใคร แต่ด้วยเหตุที่เป็นผู้มีไหวพริบ ช่างสังเกต แม้จะตกอยู่ในภาวะคับขันและความหวาดกลัว นางสาวตรียังถามด้วยคำที่ไพเราะสุภาพและเป็นการยกย่อง

เมื่อเห็นดังนั้น นางสาวตรีจึงค่อย ๆ วางพระเศียรพระภรรดาตกลงกับพื้นดิน, และลุกยืนขึ้นโดยพลัน, ด้วยพระหฤทัยอันสิ้นระริว, ตรัสด้วยเสียงอันเต็มไปด้วยความศอคว่ำ, -- “เมื่อได้เห็นพระรูปโฉมอันผดจากรูปมนุษย์เช่นนี้ ข้าพระบาทมาสำคัญว่าพระองค์คงเป็นเทพเจ้า. อ้าพระเทวราช, ขอพระองค์จงโปรดตรัสแก่ข้าพระบาทว่า พระองค์คือเทพเจ้าพระองค์ใดและมีพระประสงค์อย่างไร?”²

การถามด้วยถ้อยคำข้างต้น ทำให้พระยเมพึงพอใจและยอมสนทนากับนางสาวตรี นอกจากนี้ การใช้ถ้อยคำที่เหมาะสมแก่อารมณ์ความรู้สึก มี

การพูดซ้ำคำ ทำให้เกิดการเน้นย้ำความหมาย เกิดความรู้สึกที่รุนแรงกว่าการพูดปกติ ดังตัวอย่าง

หากไร้พระภรรดากระหม่อมฉันจะไยดีต่อความสุขที่หาได้ หากไร้พระภรรดา แม้สวรรค์กระหม่อมฉันก็หาปรารถนาไม่. หากไร้พระภรรดากระหม่อมฉันก็มิได้ปรารถนาซึ่งความเจริญ. หากไร้พระภรรดากระหม่อมฉันจะบังคับใจให้คงมีชีวิตอย่างไรได้.

ตัวอย่างนี้นางสาวตรีพูดซ้ำคำว่า หากไร้พระภรรดา ทำให้เห็นถึงการเน้นย้ำจุดประสงค์ที่ชัดเจนของนางสาวตรี คือต้องการได้พระชนมชีพของสัตยวานคืน และเป็นการกล่าวถึงเหตุผลต่างๆ ทำให้เกิดความน่าสงสาร น่าเห็นใจสามารถชักจูงใจของผู้ฟังได้ดีทำให้พระยเมยอมปล่อยชีวิตพระสัตยวาน

2. การวิเคราะห์ผู้ฟัง

นอกจากนางสาวตรีจะเลือกใช้ถ้อยคำที่ไพเราะแล้ว ยังรู้จักวิเคราะห์ผู้ฟังตลอดเวลา นับตั้งแต่นางสาวตรีทราบว่าคุณสนทนาของตนเป็นพระยเมแล้ว นางสาวตรีได้พยายามเลือกเรื่องสนทนาให้เหมาะสมแก่พระยเมมากที่สุด

²พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว, สาวตรี (กรุงเทพฯ:อักษรเจริญทัศน์, ๒๕๓๕), หน้า ๑๐.

ประการแรก นางสาวตริกล่าวยกย่องพระยมโดยตลอด เรื่องที่ยกย่องนั้นส่วนใหญ่เป็นคุณลักษณะและการประพฤติปฏิบัติของพระยม เช่น

พระองค์ย่อมทรงกำราบสัตว์ทั้งหลายด้วยวินัย, และการที่พระองค์ทรงคร่ำสัตว์ทั้งหลายไปก็โดยอาศัยวินัย, หาใช่ทรงประพฤติดตามพระหฤทัยของพระองค์ไม่. เพราะเหตุนี้เอง เทวะพระเป็นเจ้า, ชนจึงออกพระนามว่าพระยม, (แปลว่า“ผู้ที่ปกครองตามแบบแผน.”) ขอพระองค์จงทรงฟังคำของกระหม่อมเถิด. นิตยกรณีย์ของคนดีอันพึงกระทำแก่สัตว์ทั้งหลาย คือไม่ประทุษร้ายด้วยจิต, วาจา, และกาย, แต่ตรงกันข้ามต้องแผ่เมตตา และประพฤติดอสรพสัตว์โดยสมควร. ส่วนโลกนี้ไซ้, สิ่งทั้งปวงล้วนต้องเป็นเช่นนี้. บุณชนมักไร้ทั้งศรัทธา และปฏิปทา. แต่ผู้ที่เป็นธรรมจรรย์ย่อมจะกรุณาแม้แก่ศัตรูผู้มาอ่อนน้อมขอพึ่ง.³

พระองค์ทรงเป็นโอรสอันเรืองเดชแห่งพระวิสวัต (พระอาทิตย์). เพราะเหตุนี้บัณฑิตจึงออกพระนามพระองค์ว่าพระไว้วสวัต และ, เทวะ, เพราะเหตุที่พระองค์ทรงประสาธธรรมโดยสม่ำเสมอแก่สัตว์ทั้งปวง, พระองค์จึงทรงพระนามว่าพระธรรมราช. แม้ในตนเองชนก็มิได้ไว้วางใจเท่าที่ไว้วางใจในผู้ประพฤดิธรรม. ฉะนั้นทุกคนจึงมีความปรารถนานักที่จะเป็นมิตรกับผู้ประพฤดิธรรม. ความใจดีอย่างเดียวกันนั้นเป็นเครื่องเพาะความไว้วางใจแห่งสัตว์ทั้งหลาย. และเพราะเหตุนี้เองชนทั้งหลายจึงมักไว้วางใจผู้ประพฤดิธรรม.⁴

จากข้อความทั้งสองข้างต้นจะเห็นว่า นางสาวตริยกย่องคุณลักษณะความเป็นผู้ประพฤดิธรรมเป็นธรรมราชา และในด้านการปฏิบัติหน้าที่ซึ่งกระทำด้วยกายวาจาและใจที่เปี่ยมด้วยเมตตาและยุติธรรมต่อสัตว์โลกทั้งปวง ค่ายกย่องชมเชยนี้ทำให้พระยมพอใจมากและตรัสว่า “ถ้อยคำที่เธอกล่าวแก่เรานี้เปรียบเหมือนน้ำเย็นมาถึงผู้ระหาย”⁵ และ “ถ้อยคำที่เธอได้กล่าวมาแล้วนั้น เรายังมิได้เคยฟัง

ผู้ใดกล่าวเลย เราพอใจมากในถ้อยคำของเธอ”⁶ จะเห็นว่าการยกย่องชมเชยคู่สนทนาหรือผู้ฟังในโอกาสที่เหมาะสมและชมในสิ่งที่ผู้ฟังปรารถนาจะได้ยินย่อมเกิดประโยชน์แก่ผู้พูดได้เหมือนนางสาวตริ เพราะคำชมเป็นสิ่งที่ทุกคนยากฟังมากกว่าคำติเตียน แม้แต่เทวดาผู้ยิ่งใหญ่เช่นพระยมยังรู้สึกพึงพอใจ

³เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๒.

⁴เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓.

⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓.

⁶เรื่องเดียวกัน, หน้าเดียวกัน.

ประการที่สอง นางสาวิตรินนอกจากจะรู้ว่าคู่สนทนาชอบฟังคำสรรเสริญแล้ว ยังรู้จักเลือกเรื่องที่พูดได้อย่างเหมาะสมแก่ผู้ฟังด้วย ทั้งนี้เพราะนาง

สามารถวิเคราะห์ผู้ฟังได้ นางสาวิตริรู้ว่าพระยมนสนใจฟังเรื่องธรรมะ⁷ จึงกล่าวแต่ธรรมะและข้อคิดสอนใจ เช่น

ตัวอย่างที่ 1

การสนทนาแม้ครั้งเดียวด้วยผู้ก่อปรด้วยบุญเป็นสิ่งที่พึงปรารถนายิ่ง; ความเป็นมิตรกับบุคคลเช่นนั้น เป็นสิ่งที่พึงปรารถนามากกว่าอีก. และการคบธรรมจารีจะไร้ผลนั้นมิได้เลย.

ตัวอย่างที่ 2

ผู้เป็นธรรมจารีย่อมประพุดติธรรมเป็นนิตย์ และการเสวนาระหว่างชนผู้ก่อปรกุศลธรรมย่อมไม่ไร้ผล อันตรายจะมีมาสู่บัณฑิตจากบัณฑิตหาได้ไม่. และจริงแท้ ธรรมจารีย่อมเป็นผู้ที่ทำให้พระสุริยะโคจรไปในฟากฟ้าโดยอำนาจความสัตย์. และธรรมจารีเป็นผู้ค้ำจุนโลกไว้ด้วย ตะบะ, ราชะ, ทั้งอดีตและอนาคตย่อมเป็นไปโดยอำนาจแห่งธรรมจารี. เหตุฉะนั้นผู้เป็นธรรมจารีย่อมไม่มีความโทมนัสในเมื่อเสวนากับธรรมจารี. เมื่อรู้อยู่แล้วว่านี่เป็นนิจะปฏิบัติของบัณฑิตและธรรมจารี, ผู้ที่เป็นธรรมจารีจึงหมั่นกระทำให้ประโยชน์แก่ผู้อื่นโดยมิได้มุ่งหาบำเหน็จตอบแทน. การอุปการะแก่บัณฑิตและธรรมจารีจะเป็นอย่างของที่ทั้งเสียเปล่าอันนั้นหาได้. ทั้งประโยชน์และอิศริยะจะเสื่อมทรมไปเพราะเหตุนั้นก็หาได้. และโดยเหตุที่ความปฏิบัติเช่นนั้นย่อมฝังอยู่ในสันดานของธรรมจารี, ผู้เป็นธรรมจารีจึงมักเป็นนาถแห่งชนทั้งหลาย.⁸

จากตัวอย่างทั้งสองข้างต้น นางสาวิตริกล่าวถึงคุณของการคบผู้ประพุดติธรรมเป็นมิตร และกล่าวยกย่องสรรเสริญบุคคลที่ประพุดติธรรมจะสังเกตได้ว่า นางสาวิตริสามารถเลือกเนื้อหาที่พูดอย่างชาญฉลาด เพราะเนื้อหานั้น นอกจากจะเป็นที่พอใจของพระยมนแล้ว ยังเป็นการพูดจงใจพระยมนให้คล้อยตามและประทานพรให้นางด้วย ดังจะเห็น

จากข้อความในตัวอย่างที่สองที่กล่าวว่า “การอุปการะแก่บัณฑิตและธรรมจารีจะเป็นอย่างของที่ทั้งเสียเปล่าอันนั้นหาได้. ทั้งประโยชน์และอิศริยะจะเสื่อมทรมไปเพราะเหตุนั้นก็หาได้. และโดยเหตุที่ความปฏิบัติเช่นนั้นย่อมฝังอยู่ในสันดานของธรรมจารี, ผู้เป็นธรรมจารีจึงมักเป็นนาถแห่งชนทั้งหลาย.” ประโยคดังกล่าวเสมือนจะโน้มน้าวใจ

⁷พระยมนในตำนานอินดูเทพปรณัม เป็นเทพแห่งความตายแต่ในอีกด้านหนึ่ง พระยมนยังเป็นเจ้าแห่งธรรมะด้วย ดังในไตรภูมิภคกล่าวไว้ว่า “พระยมนราชันทรงธรรมนิกหนา พิจารณาถ้อยความอันใดด้วยอันชื้อแลชอบธรรมทุกอันทุกเมื่อ” ด้วยเหตุนี้พระยมนจึงมีอีกฉายาว่า “ธรรมราชา”

⁸เรื่องเดียวกัน, หน้า ๑๓.

พระยมให้เห็นว่าการช่วยเหลือนางสาวตรีให้ได้ชีวิตของพระสัตยวานคือนั้น ย่อมเป็นประโยชน์เพราะถือว่าเป็นการช่วยเหลือธรรมจारी อีกทั้งการช่วยเหลือนั้นจะทำให้พระยมต้องเสื่อมเสียแต่ประการใด แต่จะยิ่งทำให้พระยมได้ชื่อว่า “เป็นนาคะแห่งชนทั้งหลาย”

3. ปฏิภาณและความฉับไว

การพูดเป็นการสื่อสารทางภาษาที่รวดเร็ว ผู้พูดมีเวลาเลือกใช้ถ้อยคำเพียงเล็กน้อย ต่างกับการเขียนที่มีเวลาให้คิดหากลั่นกรองถ้อยคำได้นานกว่า ดังนั้นผู้พูดจึงต้องคิดฉับไวและมีปฏิภาณคือความสามารถในการพูดโต้ตอบได้อย่างทันทีทันควัน

ปฏิภาณและความฉับไวเป็นสิ่งที่มิอยู่เฉพาะตัวของผู้พูดเช่นเดียวกับภูมิปัญญาที่ทำให้การพูดของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน คนที่มีสติปัญญาและมีไหวพริบในการพูด ย่อมประสบความสำเร็จในการเจรจา ดังเช่นนางสาวตรี การที่นางได้ชีวิตของพระสวามีคืนมานั้นมิได้เกิดจากความสงสารของพระยม หากแต่เป็นเพราะพระยมจนต่อปฏิภาณและความฉับไวของนางสาวตรี

นางสาวตรีพยายามเอาชนะใจพระยมด้วยการเฝ้าติดตามและใช้วาทะทำให้พระยมเลื่อมใสจน

ประทานพรให้หลายครั้งและทุกครั้งพระยมจะมีเงื่อนไขไม่ให้ขอชีวิตพระสัตยวาน นางสาวตรีก็ปฏิบัติตามทุกครั้ง จนในครั้งสุดท้ายนางขอพรให้มีบุตรร้อยองค์และใช้เป็นข้ออ้างในการขอชีวิตพระสัตยวาน ประกอบกับในครั้งนั้นพระยมไม่ได้กำหนดว่าห้ามขอชีวิตพระสัตยวาน นางจึงขอชีวิตพระสวามีคืนด้วยความฉับไวและปฏิภาณ

จากที่กล่าวข้างต้น พิจารณาได้ว่านางสาวตรีเป็นนักพูดที่ดี รู้จักเลือกใช้ถ้อยคำที่ไพเราะสุภาพ และให้เกียรติคู่สนทนา รู้จักวิเคราะห์ผู้ฟังและเลือกพูดในสิ่งที่ผู้ฟังสนใจ อีกทั้งยังมีปฏิภาณและความฉับไว สามารถใช้วาทศิลป์นำชีวิตของพระสวามีกลับคืนมาได้ นับว่าประสบความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายในการพูด

เรื่องสาวตรีเป็นวรรณคดีที่แสดงความสำคัญของการพูดได้อย่างชัดเจนว่า การพูดเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำรงชีวิตอยู่ในสังคมตลอดทุกยุคทุกสมัย ผู้ที่มีวาทศิลป์ย่อมใช้วาทศิลป์แสวงหาประโยชน์ให้แก่ตนได้ การพูดจึงนับเป็นทักษะสำคัญที่ทุกคนควรฝึกฝนจากการเรียนโดยตรงหรือจากประสบการณ์ชีวิตทางอ้อมก็ได้ ดังเช่นเรื่องสาวตรี นับเป็นประสบการณ์ชีวิตทางอ้อมอีกเรื่องหนึ่งที่แสดงตัวอย่างให้เห็นว่าแม้แต่ความตายก็สามารถหยุดยั้งได้ด้วยวาทศิลป์

บรรณานุกรม

- นิพนธ์ ศศิธร. (2524). หลักการพูดต่อชุมชน. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ:วัฒนาพานิช.
- ปรีชา ช่างขวัญยืน. (2517). พื้นฐานของการใช้ภาษา. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- พงษ์บุญโญ แม่นโกศล. (2543). “วรรณกรรมพระพุทธศาสนาพระราชนิพนธ์พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว”. วิทยานิพนธ์ปริญญาอักษรศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาภาษาไทย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2543.
- พญาสิทธิ. (2527). ไตรภูมิภค หรือไตรภูมิพระร่วง. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : กรมศิลปากร.
- มงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว, พระบาทสมเด็จพระ. (2535). สาวิตรี. พิมพ์ครั้งที่15. กรุงเทพฯ : อักษรเจริญทัศน์.
- มานวิภา ตันติสุกฤต. (2541). ศิลปะการพูดในที่ชุมชน. เชียงใหม่:คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สวณิต ยมาภัย และถิรนนท์ อนวัชศิริวงศ์. (2533). หลักการพูดขั้นพื้นฐาน. พิมพ์ครั้งที่7. กรุงเทพฯ : คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.
- Cook, Jeff Scott. (1991). The Elements of Speechwriting and Public Speaking. London : Longman.
- Dowson, John. (1968). A Classical Dictionary of Hindu Mythology and religion geography history and literature. London: Kegan Paul, Trench, Trubner.

บทบาทของฝ่ายประชาสัมพันธ์ ในธุรกิจโรงแรม

*อศวิณ แสงพิกุล

ปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวไทยมีบทบาทและความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ การเมือง และสังคม อุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอุตสาหกรรมประเภทบริการที่ดำเนินธุรกิจขนาดใหญ่มีขอบเขตกว้างขวางให้บริการแก่นักท่องเที่ยวในหลายๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วยธุรกิจที่เกี่ยวข้องหลายประเภท

ธุรกิจโรงแรมจัดได้ว่าเป็นหนึ่งในธุรกิจหลักของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวที่มีบทบาทและความสำคัญในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวของประเทศเช่นกัน

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน กอปรกับนโยบายส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างจริงจังของรัฐบาล ทำให้ธุรกิจโรงแรมมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกันสูง โรงแรมต่างๆ พยายามพัฒนาการให้บริการให้ได้ตามมาตรฐานและมีความเป็นสากลมากขึ้น โรงแรมหลายแห่งต่างพยายาม

สรรหาการบริการที่ดีมีคุณภาพ พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไว้คอยบริการและต้อนรับลูกค้าทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศ คุณภาพและการบริการที่ดีของโรงแรมนั้นสามารถเป็นสิ่งดึงดูดใจให้ลูกค้ามาใช้บริการ แต่คุณภาพและการบริการที่ดีเท่านั้นยังไม่เพียงพอที่จะดึงดูดให้ลูกค้ามาใช้บริการจากโรงแรมให้ มากขึ้นเท่าที่ควร ถ้ากิจการโรงแรมนั้นปราศจากการบอกกล่าวสิ่งดีๆ ให้ประชาชนได้ทราบ ได้รับรู้ โรงแรมนั้นจะไม่เป็นที่รู้จักของประชาชน

ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีหน่วยงานของโรงแรมที่ทำหน้าที่บอกกล่าวและเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของโรงแรมให้ประชาชนได้ทราบ ได้รับรู้ ยอมรับในคุณภาพและการบริการของโรงแรมและกลับมาใช้บริการอีกในอนาคต หน่วยงานนั้นก็คือ **ฝ่ายประชาสัมพันธ์**

การประชาสัมพันธ์คืออะไร

การประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานธุรกิจ โดยทั่วไปหมายถึง¹ การดำเนินงานประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานธุรกิจเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มประชาชน ใช้วิธีการบอกกล่าว เผยแพร่ และชี้แจงเกี่ยวกับนโยบายการดำเนินงาน รวมทั้งวิธีอื่นๆ เพื่อที่จะช่วยเสริมสร้างความเข้าใจอันดี และชื่อเสียงเกียรติคุณของหน่วยงานนั้น ไปสู่กลุ่มประชาชนเพื่อให้ได้รับความนิยมและความร่วมมือจากกลุ่ม ประชาชนต่างๆ ในการสร้างสรรค์ผลสำเร็จ แก่งานใดๆ ของหน่วยงานนั้น

ความหมายของ “การประชาสัมพันธ์โรงแรม”

²หมายถึง ขบวนการ เทคนิค วิธีการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร ความเป็นมา ความเคลื่อนไหว ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรมให้แก่บุคคลภายนอกและชุมชนทราบ ผ่านสื่อมวลชนต่างๆ อาทิ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ หรือ โทรทัศน์ เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงแรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ชื่อของโรงแรมเป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน การทำประชาสัมพันธ์ต้องทำอย่างสม่ำเสมอต่อเนื่องและตั้งอยู่บนพื้นฐานของการใช้มนุษยสัมพันธ์ **โรงแรมไม่ต้องเสียเงินในการประชาสัมพันธ์** เพียงแต่สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างโรงแรมกับสื่อมวลชนโดยมีการเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกัน

ประชาสัมพันธ์โรงแรม นิยมเรียกเป็นภาษาอังกฤษสั้นๆ ว่า P.R. ซึ่งย่อมาจากคำว่า Public Relations ซึ่งจะรวมถึงบุคคลที่ทำงานในแผนกประชาสัมพันธ์โดยไม่ได้แยกว่าจะเป็นผู้จัดการหรือพนักงานคนอื่น ๆ ในหน่วยงาน

วัตถุประสงค์ของการประชาสัมพันธ์โรงแรม

1. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความนิยมและความศรัทธาในกิจการโรงแรม โดยการบอกกล่าว ชี้แจง เผยแพร่ และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ลูกค้าและประชาชนได้ทราบถึงนโยบาย วัตถุประสงค์ ผลการดำเนินงาน และกิจกรรมต่างๆ ที่ทางโรงแรมได้ดำเนินการ

2. เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสนใจ นิยมและยอมรับในการบริการด้านต่างๆ ของโรงแรม และมาใช้บริการของโรงแรมให้มากขึ้น

3. เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงแรมและประชาชน รวมถึง ลูกค้า ตัวแทนจัดจำหน่าย ธุรกิจท่องเที่ยวและสื่อมวลชน เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุน การอุปถัมภ์และการมีทัศนคติที่ดีต่อกิจการโรงแรม

4. เพื่อปกป้องและรักษาชื่อเสียงของโรงแรมมิให้เสื่อมเสีย รวมถึง การแก้ไขความเข้าใจผิด อันอาจเกิดขึ้นได้โดยมีการชี้แจง และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องกับประชาชนและสื่อมวลชน

¹ วัชร ลภีรัตนกุล, การประชาสัมพันธ์, พิมพ์ครั้งที่ 9, กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2544, หน้า 403.

² พวงบุหงา ภูมิพานิช, สื่อมวลชนและการโรงแรม, กรุงเทพฯ : ม.ป.ท., ม.ป.ป., หน้า 78.

5. เพื่อช่วยส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดด้านอื่นๆ ของโรงแรม การกระตุ้นและสร้างความต้องการให้กับลูกค้ามาใช้บริการด้านต่างๆ ของโรงแรมให้มากขึ้น

6. เพื่อส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากรในโรงแรมให้มีความเข้าใจ ความเชื่อมั่น และความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของโรงแรม รวมทั้งเสริมสร้างขวัญ กำลังใจและความจงรักภักดีต่อกิจการ

หน้าที่หลักของฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรม

1. เผยแพร่ข้อมูลและข่าวสารการบริการด้านต่างๆ ของโรงแรมให้กับลูกค้าและประชาชน ฝ่ายประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องจัดเตรียม ข้อมูล เอกสาร รูปภาพ หรือ รายละเอียดเกี่ยวกับการบริการของ โรงแรมในทุกๆ ด้านไว้ให้พร้อม เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ หรือในกรณีที่ลูกค้าติดต่อเพื่อ ขอทราบข้อมูลต่างๆ เช่น อัตราค่าห้องพัก ราคาค่าอาหารและเครื่องดื่ม หรือลูกค้าอาจสอบถามรายการส่งเสริมการขายของโรงแรม ตลอดจนรายละเอียดของการจัดงานหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จัดขึ้น ที่โรงแรม เป็นต้น

2. ดูแลและต้อนรับลูกค้าที่เป็นบุคคลสำคัญทั้งทางสังคม การเมือง หรือธุรกิจเอกชน ตลอดจนบุคคลในวงการบันเทิงหรือสื่อมวลชนที่มาใช้บริการของโรงแรม หลายครั้งที่โรงแรมชั้นนำใน กรุงเทพฯ ได้มีโอกาสต้อนรับบุคคลสำคัญทั้งระดับประเทศ หรือนานาชาติ เข้ามาพักที่โรงแรมหรือมาใช้บริการของโรงแรม ฝ่ายประชาสัมพันธ์จำเป็นต้องมีการประสานงานและให้ความร่วมมือกับ

หน่วยงานอื่นๆ ของโรงแรมในการให้การต้อนรับแขกดังกล่าวเป็นพิเศษ

3. จัดทำข่าวและจัดเตรียมเอกสารเพื่อการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร เรื่องราวและกิจกรรมของโรงแรมไปยังสื่อมวลชนแขนงต่างๆ ข้อมูลที่ส่งอาจเป็นข้อมูลเกี่ยวกับประวัติการก่อตั้งโรงแรม ข้อมูลทั่วไปของโรงแรม ข้อมูลห้องพักและการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงแรม การเข้าพักของบุคคลสำคัญที่มีชื่อเสียง หรืออาจจะเป็นการแนะนำสินค้าหรือบริการใหม่ รวมถึงข้อมูล การจัดรายการกิจกรรม หรือการส่งเสริมการตลาดอื่นๆ อาทิเช่น การจัดงานเทศกาลอาหาร นานาชาติ การลดราคาห้องพักช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว เป็นต้น

4. ติดต่อกับสื่อมวลชนแขนงต่างๆ อาทิเช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วารสาร สถานีโทรทัศน์ฯ ในการเชิญสื่อมวลชนดังกล่าวมาทำข่าวในโอกาสพิเศษ หรือกิจกรรมสำคัญที่จัดขึ้นที่โรงแรม เช่น การแถลงข่าวการจัดงานการกุศลขององค์กรเอกชน การจัดงานนิทรรศการนานาชาติ การจัดงานคอนเสิร์ต หรือการจัดประกวดแข่งขันต่างๆ ที่ใช้โรงแรมเป็นสถานที่จัดงาน

5. ติดต่อประสานงานและให้ความร่วมมือกับหน่วยงานภายในอื่นๆ ของโรงแรมเพื่อช่วยส่งเสริมการ ประชาสัมพันธ์หรือช่วยส่งเสริมการตลาด เช่น ฝ่ายขายห้องพักอาจต้องการให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์ช่วยส่งข่าวให้สื่อมวลชนช่วยเผยแพร่กิจกรรมการส่งเสริมการขายประจำปี การลดราคาห้องพักช่วงนอกฤดูกาลท่องเที่ยว การจัดรายการนำเที่ยวพร้อมห้องพักและอาหารเช้าสำหรับคู่ฮันนีมูน

หรือฝ่ายอาหารและเครื่องดื่ม อาจต้องการให้ฝ่ายประชาสัมพันธ์เชิญสื่อมวลชนมาทำข่าวที่โรงแรมในโอกาสจัดงานเทศกาลอาหารนานาชาติ หรือการแนะนำรายการอาหารใหม่ เป็นต้น

6. ติดต่อหรือประสานงานให้การต้อนรับและต้อนรับ นักเขียน หรือสื่อมวลชนต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศที่เข้าพักหรือมาใช้บริการของโรงแรม ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจจะถือโอกาสนี้จัดเตรียมเอกสารหรือให้ข้อมูลต่างๆ เพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์พร้อมกับแนะนำโรงแรมให้กับสื่อมวลชนได้รู้จักให้ดีขึ้น

7. จัดทำวารสาร หรือจุลสารพนักงาน (อาจประสานงานร่วมมือกับฝ่ายทรัพยากรมนุษย์) เพื่อการ บอกกล่าว การเผยแพร่ข่าวสาร ตลอดจนความเคลื่อนไหวหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม ให้พนักงานได้ทราบและเข้าใจในนโยบายวัตถุประสงค์ของโรงแรมในทิศทางเดียวกัน นอกจากนั้นอาจมีการบอกกล่าวเรื่องราวหรือกิจกรรมอื่นๆ เช่น การจัดกิจกรรมการฝึกอบรมของพนักงานประเดือนของฝ่ายฝึกอบรม การแสดงผลงาน นโยบายของฝ่ายบริหาร หรือบอกกล่าวถึงรางวัลต่างๆ ที่โรงแรมได้รับในรอบปี รวมถึงการประกาศแต่งตั้ง บรรจุหรือโยกย้ายบุคลากรภายใน เป็นต้น

วิธีและเครื่องมือที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์

การประชาสัมพันธ์ไปยังกลุ่มประชาชนต่างๆ ฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถดำเนินการได้หลายวิธี โดยอาจแบ่งเป็นส่วนที่จัดกิจกรรมขึ้นมาเองเพื่อการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์ภายในและภายนอกโรงแรม นอกจากนี้บางกิจกรรมอาจจำ

เป็นต้องอาศัยความร่วมมือจากบุคคลที่สาม เช่น สื่อมวลชน ช่วยในการเผยแพร่และกระจายข้อมูลข่าวไปยังประชาชน กิจกรรมเหล่านี้ถือว่าเป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์ เพื่อการเสริมสร้างความเข้าใจ ความนิยม และภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งได้แก่

1. การทำข่าวประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผ่านสื่อมวลชน และการสร้างสื่อมวลชนสัมพันธ์

วิธีการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อมวลชนเพื่อเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ กระจายข่าวของโรงแรมไปสู่ลูกค้าและสาธารณชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ข่าวนั้นมีความน่าเชื่อถือ และน่าสนใจมากขึ้น ซึ่งอาจมีวิธีการต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 การทำข่าวแจก (New Release / Press Release)

เป็นการทำข่าวแจกเพื่อต้องการให้สื่อมวลชน นำข่าวสารต่างๆ หรือเสนอข่าวกิจกรรมที่จัดขึ้นไปเผยแพร่สู่ประชาชนให้มีความรู้ ความเข้าใจ และรับทราบเกี่ยวกับกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นในโรงแรม เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดี ข่าวสารที่แจกอาจเป็นข่าวเกี่ยวกับการดำเนินงานของโรงแรม นโยบาย กิจกรรม/กิจกรรมพิเศษ รวมถึงความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม ข่าวแจก (New Release) อาจมีเนื้อหาสาระสำคัญ กระชับรัดกุม และได้ใจความ และอาจมีภาพประกอบข่าวแจก หรือที่เรียกว่า ภาพข่าว (News Photographs) เพื่อให้สื่อมวลชน ตีพิมพ์ภาพเหล่านี้ลงประกอบด้วย ซึ่งจะช่วยให้เนื้อหาและรายละเอียดของข่าวนั้นชัดเจนยิ่งขึ้นและช่วยบอกเล่าเรื่องราวต่างๆ ได้ดีขึ้น

ตัวอย่างข่าวแจก อาทิเช่น การจัดงานแสดงสินค้านานาชาติ การจัดงานคอนเสิร์ต การจัดงานแฟชั่นโชว์ หรือโรงแรมได้มีโอกาสต้อนรับแขกบุคคลสำคัญทั้งในและต่างประเทศเข้าพักที่โรงแรม รวมถึงการเสนอสินค้าหรือบริการใหม่ จากโรงแรม เป็นต้น

1.2 การให้สัมภาษณ์แก่นักข่าว (Interviews) / การสัมภาษณ์พิเศษ (Exclusive Interviews)

การให้สัมภาษณ์แก่นักข่าวเป็นกิจกรรมที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถกำหนดจัดขึ้นหรืออาจได้รับมอบหมายจากฝ่ายบริหารในการให้สัมภาษณ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารรายละเอียดเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะเพื่อนำไปเสนอให้ประชาชนทราบ ผู้ให้สัมภาษณ์อาจเป็นผู้ดำเนินการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ หัวหน้าฝ่ายต่างๆ หรือ ผู้บริหารระดับสูงของโรงแรม ตัวอย่างการให้สัมภาษณ์แก่นักข่าว เช่น โรงแรมได้รับรางวัลในด้านต่างๆ ทั้งระดับประเทศหรือระดับนานาชาติ หรือ ได้รับเกียรติให้จัดเป็นสถานที่สำคัญในการต้อนรับผู้นำของประเทศต่างๆ ในการประชุมนานาชาติ หรือกิจกรรมสำคัญอื่นๆ เป็นต้น

การสัมภาษณ์พิเศษ การสัมภาษณ์พิเศษบุคคลสำคัญไม่ว่าเป็นระดับประเทศหรือนานาชาติ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการประชาสัมพันธ์โรงแรม เมื่อใดที่มีบุคคลสำคัญเข้าพักที่โรงแรมเช่น พระราชวงศ์ต่างประเทศ ผู้นำประเทศหรือดารานักแสดงที่มีชื่อเสียง ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจถือโอกาสนี้ขออนุญาตสัมภาษณ์บุคคลดังกล่าวและเขียนข่าวส่งไปให้สื่อมวลชนในการเผยแพร่ หรือฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจเป็นผู้ประสานงานคอยอำนวยความสะดวก

สะดวกในการจัดสัมภาษณ์บุคคลดังกล่าวให้กับสื่อมวลชนได้มาพบและทำข่าว การสัมภาษณ์และการทำข่าวในลักษณะนี้ของสื่อมวลชนต่างๆ เช่น สถานีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สถานีวิทยุ นิตยสาร วารสารฯ มักจะกล่าวถึงหรืออ้างถึงชื่อของโรงแรมที่ใช้เป็นสถานพักหรือสถานที่ให้สัมภาษณ์ ซึ่งการอ้างถึง ชื่อของโรงแรมถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดีของโรงแรม

1.3 การจัดทัศนศึกษา หรือการจัดพาสื่อมวลชนเยี่ยมชมโรงแรม (Press Visits or Press Tours)

คือ การเชิญสื่อมวลชนแขนงต่างๆ มาเยี่ยมชมกิจการและการดำเนินงานของโรงแรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สื่อมวลชนมีโอกาสได้ชมได้เห็นและรับทราบการปฏิบัติงาน การบริหาร และการดำเนินงานของโรงแรมเพื่อจะได้มีประสบการณ์จริงและทราบข้อเท็จจริงในการดำเนินงานของกิจการโรงแรมอันจะก่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจในลักษณะการปฏิบัติงานและการบริการของธุรกิจโรงแรมให้ชัดเจนขึ้น สื่อมวลชนอาจนำเสนอข้อมูลที่ได้พบเห็นในรูปของข่าว เรื่องราว บทความ หรือสารคดีต่างๆ สู่ประชาชน ตัวอย่างเช่น การเชิญสื่อมวลชนมาดูการดำเนินงานด้านศูนย์สุขภาพและกีฬากองการพามาดูห้องสวีทที่มีการปรับปรุงใหม่ การชมการปฏิบัติงานส่วนหน้า (front office) หรือ งานส่วนแม่บ้าน (housekeeping) การเปิดห้องอาหารนานาชาติแห่งใหม่ภายในโรงแรม เป็นต้น การจัดกิจกรรมลักษณะนี้ทางฝ่ายประชาสัมพันธ์และทางโรงแรมต้องมีการวางแผนและการเตรียมการที่ดี เช่น การติดต่อสื่อมวลชน การจัดรายการนำชม การ

จัดเตรียมเอกสาร การเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภายในต่าง ๆ รวมถึงผู้นำชมต้องเป็นผู้มีความรู้ มีประสบการณ์ และสามารถอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ได้ดีและชัดเจน โอกาสนี้ทางโรงแรมอาจจะจัดของว่าง อาหารกลางวันหรืออาหารค่ำไว้คอยต้อนรับ ซึ่งถือว่าเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีและความสนิทสนมคุ้นเคยสำหรับการทำงานร่วมกันกับสื่อมวลชนในโอกาสต่อไป

2. การจัดกิจกรรมพิเศษ

เป็นการจัดกิจกรรมหลายลักษณะขึ้นมาเพื่อให้ประชาชนหรือลูกค้าของโรงแรมมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมเพื่อการส่งเสริมภาพลักษณ์ ทัศนคติ ความนิยมและความศรัทธาต่อโรงแรมและพร้อมที่จะให้การสนับสนุนโรงแรมในโอกาสต่อไป นอกจากนั้นการจัดกิจกรรมพิเศษอาจมีอีกจุดมุ่งหมาย คือเพื่อการส่งเสริมการตลาดของโรงแรมได้อีกทางหนึ่ง

ตัวอย่างการจัดกิจกรรมพิเศษ ได้แก่

2.1 การจัดวันหรือสัปดาห์พิเศษ (Special Days/Weeks)

ทางโรงแรมอาจเลือกกำหนดวันจัดกิจกรรมพิเศษขึ้นมาโดยใช้วันสำคัญประจำปีที่มีกำหนดอยู่แล้วในปฏิทินมาเป็นวันหรือสัปดาห์พิเศษของการจัดงานที่โรงแรมก็ได้ เช่น เทศกาลปีใหม่ วันแห่งความรัก เทศกาลสงกรานต์ วันแม่หรือวันพ่อแห่งชาติ เทศกาลกินเจหรือตรุษจีน เป็นต้น การจัดกิจกรรมพิเศษเหล่านี้ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์โรงแรมและช่วยส่งเสริมการขายให้กับโรงแรมอีกทางหนึ่ง การจัดงานดังกล่าวอาจมีการจัด

การแสดง การประกวดแข่งขันต่าง ๆ รวมถึงอาจมีการตกแต่งสถานที่ตามโอกาสพิเศษดังกล่าว

2.2 การจัดงานวันครบรอบปีหรืองานเลี้ยงฉลองประจำปีของหน่วยงานภายใน (Anniversary or Celebration)

ทางโรงแรมอาจจัดงานวันครบรอบปีของการก่อตั้งกิจการหรือการเปิดดำเนินงาน อันเป็นโอกาสที่ดีที่จะได้ติดต่อสื่อสารประชาสัมพันธ์กับลูกค้าและประชาชน และได้แสดงถึงความก้าวหน้า ความสำเร็จ ชื่อเสียงเกียรติคุณ ตลอดจนเสริมสร้างความเลื่อมใสศรัทธาให้เกิดขึ้นในจิตใจของประชาชน นอกจากการจัดงานดังกล่าวแล้วทางโรงแรมและหน่วยงานภายในอื่นๆ อาจมีการจัดกิจกรรมเสริมหรือจัดงานเลี้ยงฉลองประจำปีของหน่วยงานภายใน เช่น การจัดงานเลี้ยงขอบคุณลูกค้าและตัวแทนจำหน่ายของฝ่ายขาย หรืออาจเป็นการจัดงานเลี้ยงขอบคุณสื่อมวลชนของฝ่ายประชาสัมพันธ์ เป็นต้น

2.3 การจัดทัศนศึกษา / การดูงานของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว

เป็นการเชิญผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวประเภทต่างๆ เช่น ผู้ประกอบการธุรกิจนำเที่ยว (Tour Operators) ตัวแทนจำหน่ายทางการท่องเที่ยว (Travel Agencies) ตัวแทนสายการบิน หรือ ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวอื่นๆ มาเยี่ยมชม ศึกษาดูงานการบริการของโรงแรม หรืออาจเป็นการแนะนำ สินค้าและบริการใหม่ให้กับผู้ประกอบการหรือตัวแทนดังกล่าว เช่น การพาชมห้องพักหรือห้องสวีทใหม่ การเปิดบริการห้องอาหารนานาชาติ หรือพาชมการปรับปรุงการบริการด้านต่างๆ ของ

โรงแรม เป็นต้น การจัดกิจกรรมลักษณะนี้มีชื่อเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า *FAM Trip (Familiarization Trip)* เป็นการให้ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยวได้มีประสบการณ์จริง ให้อู้และได้เห็นการปฏิบัติงานและการบริการของโรงแรม รวมถึงยังสามารถสร้างความประทับใจให้กับตัวแทนผู้ประกอบการดังกล่าว และอาจถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมการขายของทางโรงแรมอีกทางหนึ่ง นอกจากการพาดูงานในส่วนต่างๆ แล้ว ทางโรงแรมอาจมีการจัดเลี้ยงของว่าง อาหารกลางวันหรืออาหารค่ำไว้ต้อนรับก็ได้ โรงแรมบางแห่งอาจมีการให้ ผู้ประกอบการหรือตัวแทนมีโอกาสได้ทดลองใช้บริการจริงของทางโรงแรมโดยไม่คิดค่าบริการ เช่น การบริการจัดห้องพักให้พักค้างคืน การใช้บริการด้านศูนย์สุขภาพและกีฬา หรืออาจเป็นการรับประทานอาหารในห้องอาหารประเภทต่างๆ เป็นต้น

2.4 การจัดงานนิทรรศการหรืองานแสดงต่างๆ (Exhibits / Displays)

บางโอกาสทางโรงแรมอาจเป็นเจ้าของภาพหรือเจ้าภาพร่วมกับองค์การหรือหน่วยงานสมาคม ภายนอกจัดงานนิทรรศการหรืองานแสดงต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม อาทิ เช่น การจัดงานนิทรรศการในศิลปะภาพวาด งานการกุศล การบริจาคโลหิต การรณรงค์ งดสูบบุหรี่ งานแสดงดนตรี หรืองานแสดงแฟชั่นโชว์เพื่อหารายได้สมทบทุนและช่วยเหลือ องค์กร สมาคม และมูลนิธิต่างๆ การจัดกิจกรรมลักษณะนี้สามารถช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ ชื่อเสียง ความศรัทธา รวมทั้งช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างโรงแรมและประชาชน เพื่อก่อให้เกิดการสนับสนุนและมีทัศนคติที่ดีต่อกิจการโรงแรมตลอดไป

3. การจัดทำเอกสารต่างๆ เพื่อการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์

เป็นการจัดเตรียมเอกสารหลายรูปแบบเพื่อใช้ในการเผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร หรือเรื่องราวต่างๆ ให้กับประชาชน ลูกค้า รวมถึงสื่อมวลชนให้ทราบถึงการบริการและการดำเนินงานของโรงแรม เอกสารที่จะต้องจัดเตรียมอาจมีได้หลายประเภท เช่น

สื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ เอกสารแนะนำ แผ่นพับ แผ่นปลิว หรือโปสเตอร์รูปภาพต่างๆ ของโรงแรม ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจจัดเตรียมเอกสารดังกล่าวไว้เพื่อการแนะนำโรงแรม การให้ข้อมูลด้านประวัติความเป็นมาของการก่อตั้งกิจการ นโยบายการบริหารงาน รวมถึงเอกสารรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าและบริการของโรงแรม เช่น อัตราค่าห้องพัก อัตราค่าอาหารและเครื่องดื่ม การบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น สำหรับสื่อมวลชน ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจจัดเตรียมเอกสารในรูปแบบแฟ้มคู่มือสื่อมวลชน (Press kit) เพื่อแจกให้กับสื่อมวลชนแขนงต่างๆ รวมถึง อาจใช้แจกสำหรับแขกของโรงแรมหรือองค์กรภายนอกที่ต้องการ **แฟ้มคู่มือสื่อมวลชน (Press kit)** อาจมีรายละเอียดของโรงแรมเกี่ยวกับประวัติการก่อตั้งกิจการ สินค้าและบริการต่างๆ สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงแรม อัตราค่าห้องพักหรือลักษณะของพักในประเภทต่างๆ และอาจมีนามบัตรของผู้อำนวยความสะดวกหรือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์แนบไปด้วยก็ได้ในแฟ้มคู่มือ โรงแรมชั้นนำบางแห่งอาจมีแฟ้มคู่มือสื่อมวลชน ทั้งภาษาไทยสำหรับสื่อมวลชนไทยและภาษาอังกฤษสำหรับสื่อมวลชนต่างประเทศ

จดหมายข่าว (News letters) เป็นเอกสารที่จัดขึ้นเพื่อการนำเสนอข่าวสารและเผยแพร่กิจกรรมต่างๆ ของโรงแรม จดหมายข่าวมีรูปแบบคล้ายคลึงกับจดหมายทั่วไปขององค์การหรือสถาบันต่างๆ ที่ส่งไปยังลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย แต่จะแตกต่างกันตรงที่จดหมายข่าวนั้นมีการออกแบบและจัดหน้าให้น่าสนใจ มีการจัดพิมพ์สีสันทันสมัย รวมถึงอาจมีเครื่องหมายสัญลักษณ์ของโรงแรมประกอบด้วย เนื้อหาในจดหมายข่าว อาจประกอบด้วยข่าวสารทั่วไปของโรงแรม นโยบายการบริหารงาน การแนะนำสินค้าและบริการใหม่ การจัดงานกิจกรรมต่างๆ ที่ผ่านมาของโรงแรม หรือเหตุการณ์สำคัญอื่นๆ ข่าวสารใน จดหมายข่าวนั้นจะทำให้ลูกค้าสามารถทราบเรื่องราว ความเคลื่อนไหวและกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรมได้อย่างต่อเนื่อง ตัวอย่างเนื้อหาข่าวสารในจดหมายข่าว เช่น การต้อนรับแขกบุคคลสำคัญระหว่างประเทศที่มาพักที่โรงแรม การแต่งตั้งโยกย้ายผู้จัดการใหญ่ หรือหัวหน้าฝ่าย โครงการปรับปรุงห้องพักหรือการบริการด้านอื่นๆ หรืออาจจะเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับการช่วยสังคมในด้านต่างๆ เช่น การมอบทุนการศึกษา ให้กับโรงเรียนในชนบท การออกค่ายอาสาพัฒนาชนบท การณรงค์รักษาความสะอาดและสิ่งแวดล้อมของชุมชน เป็นต้น

วารสารภายใน (In-house Magazine) วารสารภายในสามารถเป็นสื่อกลางที่ีระหว่างฝ่ายบริหารกับพนักงาน ทำให้พนักงานในระดับต่างๆ สามารถทราบเรื่องราว ข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรของตนได้ดีขึ้น ช่วยเชื่อมความสัมพันธ์ ความเข้าใจ และยังเป็นการเผยแพร่ข่าวสารหรือบอกกล่าวกิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน

ภายในอื่นๆ เช่น การแจ้งนโยบายการบริหารงานให้พนักงานได้ทราบ การชี้แจงผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา หรือการแสดงความคิดเห็น คำชี้แนะ คำแนะนำจากพนักงานฝ่ายต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและความร่วมมือ ตลอดจน ช่วยสร้างขวัญและกำลังใจของพนักงานในการติดต่อสื่อสารและเสริมสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์กรให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้น วารสารภายในอาจมีกำหนดออกเป็นรายเดือน รายสามเดือน รายหกเดือน หรือรายปีก็ได้แล้วแต่นโยบายของแต่ละโรงแรม

สื่อมวลชนที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โรงแรม

สื่อมวลชนแขนงต่างๆ ที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ใช้ในการดำเนินงานด้านประชาสัมพันธ์โรงแรมนั้นมีอยู่หลายประเภท แต่ละสื่อที่เลือกใช้ล้วนแต่มีจุดมุ่งหมายเหมือนกัน คือ การเผยแพร่และกระจายข้อมูลข่าวสาร เรื่องราวและกิจกรรมต่างๆ ของโรงแรมไปยังลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้ทราบ ดังนั้นฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงมิได้จำกัดเฉพาะว่าจะใช้เพียงสื่อมวลชนด้านใดด้านหนึ่ง แต่จำเป็นต้องเลือกใช้สื่อให้เหมาะสม ถูกต้อง สามารถครอบคลุมและเข้าถึงลูกค้าและประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งสื่อมวลชนที่นิยมใช้อาจมีดังต่อไปนี้

หนังสือพิมพ์ : เป็นสื่อมวลชนที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์นิยมเลือกใช้กันมากที่สุด เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนเป็นจำนวนมาก หลายกลุ่มอาชีพ รวมทั้งมีการเสนอข่าวประจำวันทุกวันทำให้ประชาชนสามารถติดตามข่าวสาร เรื่องราวต่างๆ ได้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ข่าวสารต่างๆ ของโรงแรมสามารถได้รับการตอบสนองและลงข่าวได้ค่อนข้างรวดเร็ว หนังสือพิมพ์มีหลายประเภทและมี

ผู้อ่านจำนวนมากทั่วประเทศ จึงสามารถครอบคลุม และเข้าถึงได้เกือบทุกตลาดเป้าหมาย หนังสือพิมพ์หลัก ๆ ที่เป็นที่ยอมรับ เช่น ไทยรัฐ เดลินิวส์ มติชน ผู้จัดการ ประชาชาติธุรกิจ ฯลฯ หรือหนังสือพิมพ์ภาษาอังกฤษ เช่น Bangkok Post หรือ The Nation เป็นต้น ฝ่ายประชาสัมพันธ์สามารถส่งข่าวลงหนังสือพิมพ์ได้หลายรูปแบบเช่น ข่าวแจก ข่าวงานแถลง ข่าวกิจกรรม ปฏิทินข่าว รวมไปถึงการสัมภาษณ์พิเศษของบุคคลสำคัญต่าง ๆ ที่เข้าพักหรือมาใช้บริการของโรงแรม เป็นต้น

นิตยสาร : เป็นสื่อมวลชนที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์นิยมใช้เช่นเดียวกับหนังสือพิมพ์ นิตยสารมีหลายประเภทหลายรูปแบบแตกต่างกันไปตามเนื้อหาสาระและกลุ่มลูกค้า รวมทั้งมีรูปแบบที่สวยงาม กะทัดรัด มีสีสันดึงดูดความสนใจของผู้อ่านได้เป็นอย่างดี นิตยสารสามารถเข้าถึงกลุ่มลูกค้าเป้าหมายได้หลายระดับ ทำให้สามารถเลือกหรือเจาะจงกลุ่มลูกค้า กลุ่มอาชีพ ได้ดียิ่งขึ้น ฝ่ายประชาสัมพันธ์จึงจำเป็นต้องแยกประเภทนิตยสารให้ถูกต้องตามเพศ วัย อาชีพ หรือระดับการศึกษา โดยต้องพิจารณาและวิเคราะห์ได้ว่าลูกค้ากลุ่มเป้าหมายของโรงแรมนั้นนิยมน่านิตยสารฉบับใด เพื่อจะได้เตรียมดำเนินการประชาสัมพันธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นิตยสารมีความแตกต่างกันในด้านกำหนดเวลา การออกวางจำหน่าย เช่น รายสัปดาห์ รายปักษ์ รายเดือน เป็นต้น การเสนอข่าวหรือการลงข่าวจึงอาจล่าช้ากว่าหนังสือพิมพ์ นิตยสารที่ได้รับความนิยมในการลงข่าวประชาสัมพันธ์ของโรงแรมต่าง ๆ อาทิเช่น ดิฉัน แพรว ผู้จัดการ สกุลไทย ขวัญเรือน หรือนิตยสารท่องเที่ยวต่าง ๆ อาทิ อ.ส.ท. เทียวรอบโลก หรือ เพื่อนเดินทาง เป็นต้น

โทรทัศน์ : เป็นสื่อสารมวลชนที่มีบทบาทสำคัญในการประชาสัมพันธ์โรงแรมอีกทางหนึ่ง โทรทัศน์มีคุณลักษณะเด่นคือสามารถนำเสนอทั้งภาพที่เคลื่อนไหวและเสียงมาสู่ประชาชนจำนวนมากในเวลาพร้อม ๆ กัน ซึ่งสามารถรายงานข่าวหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว โดยทั่วไปการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์ส่วนมากจะเป็นการนำเสนอข่าว หรือรายงานเหตุการณ์สำคัญของสถานีโทรทัศน์ให้ประชาชนได้ทราบหรืออาจเป็นการรายงานข่าวที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมหรืออยู่ในความสนใจของประชาชน ซึ่งผู้สื่อข่าวอาจมีการกล่าวถึงหรือระบุชื่อของโรงแรมที่ใช้เป็นสถานที่จัดกิจกรรม นอกจากนั้นฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจมีวิธีการทำข่าวเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางโทรทัศน์โดยการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น การให้ความเอื้อเฟื้อสถานที่ในการถ่ายทำหรือบันทึกเทปโทรทัศน์ ซึ่งทางโรงแรม (โดยประสานงานร่วมกับฝ่ายประชาสัมพันธ์) อาจให้ความอนุเคราะห์ หรือเอื้อเฟื้อสถานที่ในการถ่ายทำหรือบันทึกเทปโทรทัศน์ให้กับผู้จัดรายการ หรือสถานีโทรทัศน์ เช่น การให้ความเอื้อเฟื้อเพื่อด่านห้องพัก ห้องจัดงานเลี้ยง หรือในบริเวณรอบ ๆ โรงแรมเพื่อใช้เป็นสถานที่ในการถ่ายทำหรือบันทึกเทปโทรทัศน์ โดยทางผู้จัดรายการหรือสถานีโทรทัศน์จะอ้างถึงหรือกล่าวถึงชื่อของโรงแรม หรือบางรายการอาจติดต่อโรงแรมเพื่อขออนุญาตเยี่ยมชมห้องอาหาร ห้องครัว รวมถึงอาจมีการขอสัมภาษณ์หัวหน้าพ่อครัว หรือการเชิญพ่อครัวของโรงแรมไปออกรายการสาธิตการทำอาหารในรายการต่าง ๆ เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวที่เกิดขึ้นทางรายการหรือสถานีโทรทัศน์มักจะกล่าวถึงชื่อของโรงแรมในฐานะที่ให้การสนับสนุนและเอื้อเฟื้อ

สถานที่ในการถ่ายทำ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการเผยแพร่ชื่อเสียงและประชาสัมพันธ์โรงแรมได้เป็นอย่างดีอีกทางหนึ่ง

วิทยุ : เป็นสื่อมวลชนที่สามารถสื่อข่าวสารหรือเรื่องราวต่างๆ ในรูปของคำพูด เสียงเพลงดนตรี รวมถึงรายการสาระประโยชน์และบันเทิงไปสู่ประชาชนได้อย่างกว้างขวาง สามารถเข้าถึงประชาชนได้เกือบทุกระดับชั้น การทำข่าวเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ทางวิทยุอาจมีไม่มากนัก โดยทั่วไปการเผยแพร่ข่าวประชาสัมพันธ์ทางวิทยุส่วนมากจะเป็นการนำเสนอข่าวหรือเหตุการณ์สำคัญให้กับประชาชนได้ทราบ คล้ายกับการรายงานข่าวของสถานีโทรทัศน์ ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจมีวิธีอื่นๆ (โดยประสานงานกับผู้บริหารโรงแรม) ในการสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ หรือให้ความร่วมมือกับผู้จัดการรายการวิทยุ อาทิ เช่น ช่วยเหลือและประสานงานให้ผู้จัดรายการวิทยุต่างๆ เชิญบุคคลสำคัญมาสัมภาษณ์ หรือสนทนาในรายการ โดยอาจใช้โรงแรมเป็นสถานที่ดำเนินรายการ หรือทางโรงแรมอาจเอื้อเพื่อสถานที่ให้ผู้จัดรายการวิทยุจัดงานเพื่อสังคมขึ้นที่โรงแรม ในบางโอกาสทางโรงแรมอาจให้ความร่วมมือกับผู้จัดรายการวิทยุ สัมภาษณ์พ่อครัวของโรงแรมถึงเคล็ดลับการทำอาหารประเภทต่างๆ หรืออาจให้ความรู้กับประชาชนในการประกอบอาหารในช่วงเทศกาลสำคัญๆ เป็นต้น กิจกรรมดังกล่าวที่จัดขึ้น ผู้จัดการรายการวิทยุมักจะกล่าวถึงหรือขอบคุณโรงแรมในฐานะที่ให้การสนับสนุน ช่วยเหลือ หรือเอื้อเพื่อสถานที่ในการจัดรายการ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีและจะทำให้ประชาชนรู้จักโรงแรมมากขึ้น

การบริหารงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์โรงแรม

หน้าที่หลักของฝ่ายประชาสัมพันธ์ คือ เป็นผู้เชื่อมโยงข่าวสารระหว่างโรงแรม สื่อมวลชนและสาธารณชน การบริหารงานหรือโครงสร้างการบริหารงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในแต่ละโรงแรมนั้นอาจแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับนโยบายบริหาร ขนาดโรงแรม หรือประเภทของโรงแรม

โรงแรมขนาดเล็ก ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจอยู่ในส่วนหนึ่งของฝ่ายการตลาดซึ่งอาจประกอบด้วยจำนวนบุคลากรเพียง 1-3 คน ทำหน้าที่ช่วยกันหลายอย่าง โดยทำงานร่วมกันตั้งแต่งานธุรการ งานดูแลสื่อมวลชน งานประจำวัน การเขียนข่าว การทำข่าว การถ่ายรูป ตลอดจนการจัดกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงแรม

สำหรับโรงแรมขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจอยู่ในส่วนหนึ่งของฝ่ายการตลาดหรืออาจเป็นอีกหน่วยงานหนึ่งที่แยกออกมาอิสระโดยมีผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหัวหน้าหน่วยงานโดยรายงานตรงต่อผู้จัดการทั่วไป ภายในหน่วยงานโดยทั่วไป จะประกอบด้วยบุคลากร 3-6 คน โดยแต่ละคนมีหน้าที่ความรับผิดชอบในส่วนของตนเอง แต่การทำงานทุกคนยังต้องทำงานร่วมกันเป็นทีม ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในที่นี้จะขอกกล่าวถึงการบริหารงานของฝ่ายประชาสัมพันธ์ในธุรกิจโรงแรมขนาดกลางและขนาดใหญ่ ซึ่งโดยทั่วไปจะประกอบด้วยบุคลากรที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

1. ผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์/ ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public Relations Director/Manager)

ตำแหน่งผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ในธุรกิจโรงแรม อาจมีการเรียกชื่อที่แตกต่างกันไปบ้าง ขึ้นอยู่กับนโยบายบริหารและการจัดการของโรงแรม โรงแรมขนาดใหญ่หรือโรงแรมชั้นนำหลายแห่ง อาจมีตำแหน่งผู้อำนวยการฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นตำแหน่งสูงสุดในแผนกและอาจมีผู้ช่วยคือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์อีกหนึ่งตำแหน่ง แต่บางโรงแรมก็อาจมีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหัวหน้าแผนก โดยทั่วไปผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์จะมีหน้าที่หลักคือ รับผิดชอบการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์ของโรงแรมทั้งหมด โดยรับนโยบายมาจากฝ่ายบริหารและนำมาปฏิบัติให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงานและตรวจสอบงานประจำวันให้เป็นไปตามความรับผิดชอบของแผนก ดูแลและต้อนรับลูกค้าที่เป็นแขกสำคัญของโรงแรม บางโอกาสอาจเป็นตัวแทนของฝ่ายบริหารในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่ลูกค้าจัดขึ้นภายในโรงแรม ติดต่อบริษัทภายนอกระหว่างโรงแรมกับสื่อมวลชนทั้งในและต่างประเทศ นัดพบหรือให้สัมภาษณ์กับ สื่อมวลชนแขนงต่างๆ เขียนบทความหรือเขียนข่าวสำคัญๆ เป็นบางครั้ง รับผิดชอบในเรื่องการส่งเสริมและการจัดงานพิเศษอื่นๆ ของโรงแรม เข้าร่วมประชุมกับฝ่ายอื่นๆ ของโรงแรม รวมถึงอาจเข้าร่วมประชุมกับประชาสัมพันธ์โรงแรมอื่นๆ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นและความช่วยเหลือกัน เพื่อการพัฒนาการประชาสัมพันธ์ในธุรกิจโรงแรม นอกจากนี้ ผู้อำนวยการ

หรือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ของโรงแรมบางแห่งอาจต้องมีหน้าที่ทำงานร่วมกับฝ่ายบริหารในการดูแลและวางแผนเรื่องการจัดทำโฆษณาร่วมกับบริษัทตัวแทนโฆษณาต่างๆ รวมถึงการให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำในการจัดพิมพ์ ตลอดจนเรื่องการทำสปอนเซอร์ในสื่อโฆษณาต่างๆ หรือโรงแรมบางแห่งอาจจะมอบหมายให้บริษัทตัวแทนโฆษณาเป็นผู้ดำเนินงานด้านการโฆษณาของโรงแรมแทน

2. ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Assistant Public Relations Manager)

โดยทั่วไปสำหรับโรงแรมขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีตำแหน่งผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหัวหน้าแผนก มักจะมีตำแหน่งผู้ช่วยอีกตำแหน่งหนึ่งคือ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่และความรับผิดชอบ ในการช่วยเหลือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ตามที่ได้รับมอบหมาย ช่วยดูแลและต้อนรับลูกค้าที่เป็นแขกสำคัญของโรงแรม เขียนข่าว ทำข่าวสำหรับเหตุการณ์หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นภายในโรงแรม ติดต่อกับสื่อมวลชนเป็นประจำเพื่อสร้างความคุ้นเคยและความสัมพันธ์ที่ดีหรือในบางครั้งอาจเข้าร่วมประชุมกับฝ่ายบริหารแทนผู้จัดการและให้สัมภาษณ์กับสื่อมวลชน หรืออาจช่วยเป็นวิทยากรพาสื่อมวลชนเยี่ยมชมกิจการดำเนินงานของโรงแรมในส่วนต่างๆ

3. เจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ (Public Relations Officer) / เลขานุการ (Secretary) และช่างภาพ (Photographer)

สำหรับโรงแรมขนาดกลางหรือขนาดใหญ่ อาจมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์ หรือเลขานุการ แผนกช่วยเหลืองานของผู้อำนวยการหรือผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ในด้านต่างๆ แต่โดยทั่วไปเจ้า

หน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือเลขานุการจะดูแลงานด้านธุรการและงานเอกสารภายในหน่วยงานเป็นหลัก รวมถึงอาจทำหน้าที่เป็นช่างภาพในบางโอกาส แต่โดยทั่วไปหน้าที่และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือเลขานุการจะช่วยงานด้านธุรการประจำวันตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น การพิมพ์งาน การจัดทำเอกสารต่างๆ เพื่อการประชาสัมพันธ์ การตรวจข่าวและการตัดข่าวประจำวัน การเก็บ รวบรวมข่าวต่างๆ ของโรงแรม การจัดเตรียมส่งข่าวให้สื่อมวลชนโดยอาจอาศัยความช่วยเหลือจากพนักงานส่งเอกสารของโรงแรมเป็นผู้นำส่งข่าวประจำวันไปยังสื่อมวลชนแขนงต่างๆ รวมถึงทำหน้าที่ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและภายนอก โรงแรมขนาดใหญ่หรือโรงแรมชั้นนำบางแห่งที่มีการจัดงานเลี้ยงหรือมีการจัดกิจกรรมต่างๆ บ่อยครั้ง อาจมีตำแหน่งช่างภาพประจำแผนกเพิ่มอีกหนึ่งตำแหน่งโดยทำหน้าที่หลักคือการดูแลเรื่องการถ่ายภาพในงานหรือกิจกรรมต่างๆ ภายในโรงแรมตามที่ได้รับมอบหมายจากหัวหน้าแผนก เช่น การถ่ายภาพการจัดงานขององค์การ สมาคม หรือหน่วยงานต่างๆ งานเลี้ยงงานสังสรรค์ งานแต่งงาน งานประชุมอบรมและสัมมนา ตลอดจนงานกิจกรรมส่งเสริมการตลาดของโรงแรม หรืออาจจะเป็นการ

ถ่ายภาพลูกค้าหรือแขกบุคคลสำคัญจากภาครัฐและเอกชน ในด้านต่างๆ ที่มาใช้บริการของโรงแรม เป็นต้น สำหรับโรงแรมทั่วไป ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์ ผู้ช่วยผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์อาจจำเป็นต้องทำหน้าที่เป็น ช่างภาพในกรณีที่ไม่มีตำแหน่งช่างภาพประจำโรงแรม

อาจกล่าวได้ว่าฝ่ายประชาสัมพันธ์เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาท และความสำคัญไม่น้อยไปกว่าหน่วยงานอื่นๆ ของธุรกิจโรงแรม และคงไม่ใช่หน่วยงานที่มีไว้เพื่อประดับประดาในกิจการโรงแรม ดังที่หลายคนเคยคิด เพราะนอกจากจะทำหน้าที่หลักในการบอกกล่าว ให้ข้อมูลข่าวสาร และเผยแพร่ ชื่อเสียงของโรงแรมให้เป็นที่รู้จักของสาธารณชนแล้ว ยังมีบทบาทที่สำคัญในการสร้างภาพลักษณ์ ความเชื่อมั่นและความศรัทธา ตลอดจนช่วยส่งเสริมและสร้างความสัมพันธ์อันดีในระยะยาวระหว่างโรงแรมและประชาชน ทำให้เกิดความนิยมและความเชื่อถือไว้วางใจจากสังคม จนนำไปสู่การสนับสนุนและการใช้บริการของโรงแรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะสามารถช่วยเพิ่มพูนรายได้ให้กับโรงแรม อันจะส่งผลให้การดำเนินงานของกิจการของโรงแรมนั้นสามารถดำเนินก้าวหน้าต่อไปได้

บรรณานุกรม

- พรทิพย์ พิมพ์สินธุ์, (2545). การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ : ประกายพริก.
พวงบุหงา ภูมิพานิช. (2538). สื่อมวลชนและการโรงแรม. กรุงเทพฯ : ม.ป.ท.
วิรัช ลภีรัตนกุล. (2544). การประชาสัมพันธ์ (Public relations). พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
โสภิต ภัทรพิพัฒน์. (2538). ธุรกิจโรงแรม. กรุงเทพฯ : ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
Noris, James S. (1984). **Public Relations**. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.
Seitel, Fraser P. (1995). **The Practice of Public Relations** : 6 th edition. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice-Hall.

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหาร

*จุลศักดิ์ ชาญณรงค์

ความสามารถในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมหรือความพยายามที่จะจูงใจให้บุคคลมีพฤติกรรมเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางที่มุ่งประสงค์ เป็นความพยายามอีกประการหนึ่งที่บุคคลต้องการให้ตนมีความสามารถนั้นเสมอไม่ว่าจะเป็นเด็กหรือเป็นผู้ใหญ่ ถ้าจะมองในมิติที่กว้างขึ้นสำหรับนักบริหารถือว่า ความสามารถดังกล่าวเป็นกุญแจดอกแรกของความสำเร็จ ทั้งนี้ประเด็นดังกล่าวมักถูกมองว่าล้าสมัยแล้วสำหรับโลกในยุคปัจจุบัน สิ่งเหล่านี้ดูเหมือนจะถูกมองข้ามมากกว่าจะหาหนทางต่าง ๆ ในการไขประตูไปสู่ความสำเร็จ Fred Luthans และ Robert Kreitner (1975 : 1) ได้กล่าวไว้ว่า “การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหารได้ถูกนำมาปรับใช้มากกว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมตามปกติ ทั้งในเรื่องของการจัดการและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ อย่างไรก็ตามวิธีดังกล่าวมักถูกมองข้ามมากกว่าเสนอต่อ”จากปัญหาดังกล่าวจึงเกิดข้อเขียนนี้ขึ้น เพื่อจะอธิบายถึงวิธีการแก้ไขพฤติกรรม

อันเป็นปัญหาที่นักบริหารต้องการแก้ไข เช่น พนักงานมาสาย พนักงานขาดงานบ่อย หรือ นักศึกษาพูดคุยเสียงดังในชั้นเรียน เป็นต้น

ภาษาทางการบริหาร โดยเฉพาะในขอบข่ายของวิชาพฤติกรรมองค์การ จะเรียกความพยายามนี้ว่า การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์การ หรือ O.B. Mod. (Organization Behavior Modification) ซึ่งโดยแท้จริงแล้วเป็นการนำแนวคิดของนักจิตวิทยามาใช้ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของคนในองค์การให้เกิดขึ้นอย่างสัมฤทธิ์ผล ข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับ พฤติกรรมที่สามารถใช้กลยุทธ์ของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในองค์การ จะต้องมีลักษณะสำคัญ (Fred Luthans , 1973 : 52) คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาอย่างโจ่งแจ้ง (overt behavior) เท่านั้น พฤติกรรมที่ซ่อนเร้น (covert behavior) ก็จะไม่อยู่ในขอบข่ายของกลยุทธ์นี้ เช่น การที่อาจารย์สอนแล้วนักศึกษาคุยเสียงดัง เป็นพฤติกรรมที่โจ่งแจ้ง แต่การที่นักศึกษามีทัศน

*อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คติที่ไม่ดีต่ออาจารย์ จะไม่อยู่ในขอบข่ายนี้ เป็นต้น นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมจะเน้นที่สภาพ และในเวลาปัจจุบันเท่านั้น เช่น การที่นักศึกษาพูดคุยกันในห้อง เพราะนักศึกษาไม่ชอบครูที่เคยสอนมาในวัยเด็กจึงต่อต้านครูทุกคนจนถึงวัยผู้ใหญ่ จะไม่นับอยู่ในลักษณะนี้ เป็นต้น

นอกจากสกินเนอร์ซึ่งเป็นนักวิชาการที่สนใจกลยุทธของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและนำไปใช้ในการบริหาร แล้วยังมี เฟรด ลูธานด์ ที่นำกลยุทธดังกล่าวไปปรับใช้ (อรุณ รัชธรรม, 2527: 906) ดังนั้นบทความนี้จะอยู่ในกรอบแนวคิดของนักวิชาการดังกล่าว (ลูธานด์) กลยุทธของการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสามารถสรุปได้ 5 ขั้นตอน (Fred Luthans and Robert Kreitner, 1975 : 76) ดังนี้

1. การระบุพฤติกรรม (Identify)
2. การวัด (Measure)
3. การวิเคราะห์ (Analyse)
4. การสอดแทรก (Intervern)
5. การประเมินผล (Evaluate)

ประการแรก การระบุพฤติกรรม (Identification of critical behaviors) หรือการระบุปัญหาที่เกิดขึ้นนั้น ลูธานด์ เรียกว่า พฤติกรรมวิกฤต อันต้องเป็นพฤติกรรมที่โจ่งแจ้งหรือสามารถสังเกตได้โดยตรง เช่น การมาสาย ความถี่ในการลาหยุด และพฤติกรรมนั้นต้องมีผลกระทบต่องานเท่านั้น เช่น พฤติกรรมของพนักงานที่ชอบบ่น ถึงแม้จะเป็นพฤติกรรมที่สังเกตได้และนับได้ในเชิงปริมาณ แต่ถ้าไม่มีผลกระทบต่อการทำงานก็ไม่ถือเป็นพฤติกรรมวิกฤต เช่น ผลการทำงานของพนักงานชอบบ่นคนนั้นยังคงมีประสิทธิภาพ

เป็นต้น ในขั้นตอนแรกนี้อาจดูเหมือนว่าจะสามารถระบุถึงพฤติกรรมวิกฤตได้ง่าย แต่แท้ที่จริงแล้วนักวิชาการหลาย ๆ ท่านกล่าวว่า เป็นสิ่งที่กระทำได้ยากยิ่ง เพราะการจะระบุว่าจะอะไรเป็นปัญหาของการทำงานที่แท้จริงนั้นเป็นไปได้ยาก และปัญหามักจะซับซ้อนไม่ได้มีเพียงประเด็นปัญหาเดียว เช่น ในห้องเรียนอาจมีปัญหามากมายอย่างรวมอยู่ด้วยกัน อาทิ นักศึกษามาสาย นักศึกษาคุยในห้อง นักศึกษาไม่ตั้งใจเรียน นักศึกษาตั้งใจเรียนแล้วแต่ไม่เข้าใจ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การที่มีขนาดใหญ่กว่าห้องเรียนมากน่าจะทำให้มองภาพได้ชัดเจนขึ้นอย่างไรก็ดีพฤติกรรมวิกฤต มิได้หมายถึงเพียงแต่พฤติกรรมในแง่ลบเท่านั้น ยังรวมไปถึงพฤติกรรมในแง่บวก เช่นการขยันทำงานเป็นพิเศษ ก็เป็นพฤติกรรมวิกฤตเช่นเดียวกัน เพราะผู้บริหารจำเป็นต้องเพิ่มหรือเสริมแรงให้พฤติกรรมนั้นคงอยู่หรือทำให้มีปริมาณมากขึ้นมิฉะนั้นพฤติกรรมในเชิงบวกเหล่านั้นอาจลดลง ซึ่งมาจากสาเหตุหลาย ๆ ประการ เช่น พนักงานรู้สึกว่าคุณบริหารไม่เห็นความดีของพวกเขาหรือทำให้เกิดความคิดในแง่ลบต่าง ๆ ในที่สุดก็จะหยุดยั้งพฤติกรรมนั้นเสีย

การตัดสินว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมวิกฤตกระทำได้อย่างไร

- ตามจากผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรง อาจเป็นหัวหน้างาน หรือตัวผู้ปฏิบัติงานจริง ๆ ซึ่งมีข้อดีคือผู้ตอบจะเป็นผู้ที่เข้าใจงานได้ดีที่สุดและมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

- โดยการตรวจสอบพฤติกรรมอย่างเป็นระบบ จากเป็นผู้เชี่ยวชาญภายในองค์กรหรือที่ปรึกษาจากภายนอกองค์กรก็ได้ซึ่งมีข้อดีคือ บุคคลเหล่านี้มีความชำนาญและมองปัญหาได้ชัดเจนกว่า

แต่อาจมีข้อเสียคือ เรื่องงบประมาณ ค่าใช้จ่ายและพนักงานเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

ในบทความผู้เขียนขอยกตัวอย่างพฤติกรรมวิกฤต เช่น ความเฉื่อยชาความไม่ใส่ใจในการทำงาน

ขั้นตอนที่สอง คือ การวัดความถี่ของการเกิดพฤติกรรมวิกฤต (Measurement of the Behaviors) หรือการพิจารณาว่าปัญหาดังกล่าวเป็นปัญหาหรือไม่ มีอยู่ 3 วิธี (อรุณ รักธรรม 2527 : 917-918) คือ

- วัดจากผลของพฤติกรรม เป็นการวัดผลของพฤติกรรมหรือผลผลิต แต่ไม่ใช่ตัวพฤติกรรมเอง เช่น จำนวนผลผลิตต่อวัน จำนวนสินค้าที่ไม่ได้มาตรฐาน

- วัดจากระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น ความถี่ของการให้บริการลูกค้า ช่วงเวลาที่อยู่กับเพื่อนร่วมงาน การใช้โทรศัพท์ของสำนักงาน คุยเรื่องส่วนตัว

- วัดจากความถี่ของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น โดยวัดจำนวนครั้งที่เกิดพฤติกรรมในช่วงเวลา

หนึ่งๆ ที่เรากำหนด เช่น อัตราการขาดงาน จำนวนครั้งที่มาสาย

การวัดพฤติกรรมแต่ละอย่างควรเลือกใช้วิธีให้เหมาะสมกับแต่ละสถานการณ์สำหรับบทความฉบับนี้ ยึดแนวทางของลูธานด์เป็นหลัก จึงจะเสนอวิธีการใช้ Tally Sheet's เก็บข้อมูลความถี่ของพฤติกรรมจากระยะเวลาที่เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น จะวัดพฤติกรรมความเฉื่อยชาในการทำงาน (ดังรูปที่ 1) ก็มีการทำตารางเขียนระยะเวลาที่ปรากฏพฤติกรรม และมีการระบุวันที่ทำงานทั้งหมดด้วยว่ามีพฤติกรรมนั้นในวันและเวลาใดบ้าง แต่การจะบันทึกข้อมูลตลอดเวลานั้นทำได้ยาก จึงอาจใช้การบันทึกแบบสุ่มเวลา (Time Sampling) หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาทำกราฟนำเสนอข้อมูล (ดังรูปที่ 2) จะทำให้เรารู้ข้อมูลของพฤติกรรมก่อนที่จะปรับเปลี่ยน อาจเรียกว่าเป็นข้อมูลพื้นฐาน (Baseline Data) อันเป็นส่วนสำคัญที่จะเปรียบเทียบว่าเมื่อใช้กลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมแล้วได้ผลหรือไม่อย่างไร เพื่อจะได้มีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมต่อไป

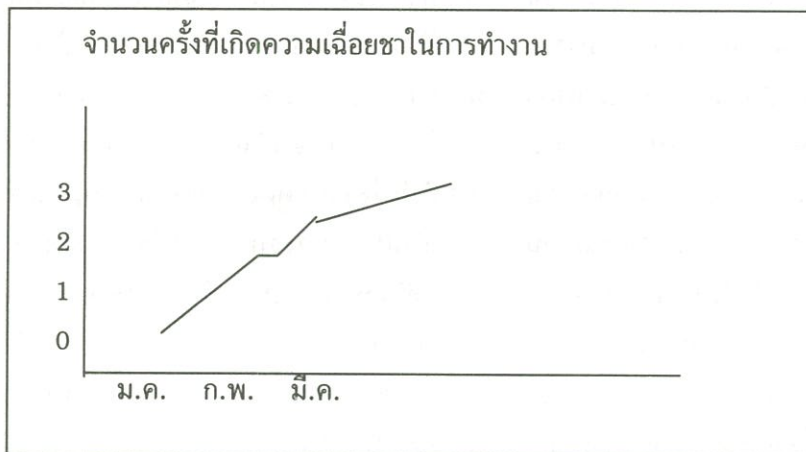
ชื่อ วันที่จาก ถึง

ลักษณะของพฤติกรรม : ความเฉื่อยชาในการทำงาน

วันที่	เวลา	รอยขีด (Tally)
2 ม.ค 45	8.30- 12.00	///
	13.00-16.30	/
3 ม.ค 45	8.30- 12.00	////
	13.00-16.30	//

ค่าเฉลี่ย ค่าเฉลี่ย = ความถี่ / จำนวนวัน

รูปที่ 1 แสดงการวัดพฤติกรรมวิกฤต (ความเฉื่อยชาในการทำงาน)

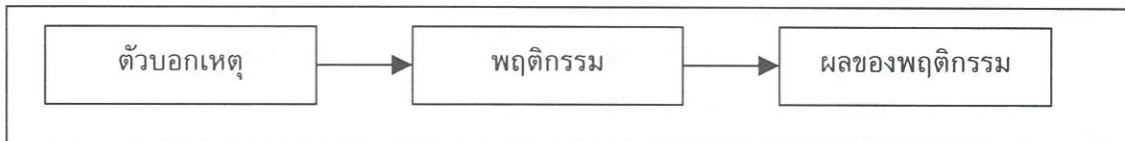


รูปที่ 2 ภาพการนำเสนอข้อมูลในรูปของกราฟ

ขั้นตอนที่สาม คือ การวิเคราะห์พฤติกรรมวิกฤต (Identify Existing Behavioral Contingencies Through Functional Analysis) หรือการหาสาเหตุและผลของปัญหา โดยพิจารณาว่าอะไรเกิดขึ้นก่อนที่พฤติกรรมจะเกิด และผลของพฤติกรรมนั้นคืออะไร ซึ่ง เฟรด ลูธานด์ เรียกว่า A - B - C model (ดังรูปที่3) ซึ่งในที่นี้ A คือ ตัวบอกเหตุ (A Stands for antecedent) ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นก่อนที่พฤติกรรมจะแสดงออกมา ดังนั้นจึงอาจจะถามด้วยคำถามง่าย ๆ ว่า

“อะไรมักจะเกิดขึ้นก่อนที่พฤติกรรมจะเกิด” สิ่งนั้นก็คือตัวบอกเหตุ B คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากตัวบอกเหตุ หรือในที่นี้คือพฤติกรรมที่เราระบุในขั้นตอนที่ 1 นั่นเอง (B is performance

behavior identified in step 1) C คือผลของพฤติกรรม (C is the contingent consequence) ซึ่งก็คือสิ่งที่เกิดขึ้นประจำหลังจากพฤติกรรมวิกฤตนั้นเกิดขึ้น ในสถานการณ์หนึ่ง ๆ



รูปที่ 3 แสดง A-B-C Model

จากที่กล่าวมาข้างต้นดูเหมือนว่าจะเป็นเรื่องปกติธรรมดา แต่ขอยกตัวอย่าง พฤติกรรมการพักนอกตารางการทำงาน เพื่อให้ผู้อ่านเห็นประโยชน์ของ A - B - C model มากขึ้น โดยในที่นี้ พฤติกรรมการพักนอกตารางการทำงาน เป็นพฤติกรรมวิกฤต (หรือ B) ต่อมาจะมาหาตัวบอกเหตุ ยกตัวอย่างสำนักงานแห่งหนึ่ง เริ่มงาน 8.00 น. พักครั้งแรกเวลา 10.00 น. พักกลางวัน 12.00-13.00 น. พักบ่าย 15.00 น. เวลาเลิกงานเวลา 17.00 น. จากข้อมูลที่เก็บได้พบว่าเวลา 9.00 น. 11.00 น. 14.00 น. 16.00 น. (อันเป็นเวลาก่อนพัก) พนักงานจะไม่ทำงาน และอาจไปห้องพักก่อนเวลา (ซึ่งก็คือพฤติกรรมการพักนอกตารางการทำงาน) เมื่อมาทำ A - B - C functional analysis จึงพบว่าตัวบอกเหตุก็คือเวลา (A) นั่นเอง ถึงแม้เวลาจะมีสาเหตุโดยตรงของพฤติกรรม แต่ก็เป็นตัวแปรพฤติกรรมหรือทำให้เกิดพฤติกรรมโดยอ้อม ดังนั้นผลที่เกิดขึ้น (C) ก็คือ การเบื่องาน (ตรงนี้อาจจะกลายเป็นการเสริมแรงทางลบ) หรือผลที่เกิดขึ้น ก็คือ

การได้พบปะกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน (ซึ่งอาจกลายเป็นตัวเสริมแรงเชิงบวก) ดังนั้น A และ C ที่ได้ถูกระบุขึ้น จึงเป็นประโยชน์อย่างมาก ต่อการใช้กลยุทธ์การสอดแทรก สมมุติว่าผลของพฤติกรรมการพักนอกตารางการทำงาน คือ ทำให้พนักงานได้พบปะพูดคุยกันช่วงสั้น ๆ ทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น ความขัดแย้งลดลง ซึ่งเป็นไปในทางบวก ทั้งนี้ถ้าไม่ได้มีการดูผลของพฤติกรรมดังกล่าว ซึ่งน่าจะเป็นไปในทางลบ อาจทำให้ใช้กลยุทธ์การสอดแทรกที่ผิดพลาด เช่น ใช้การลงโทษ เมื่อพนักงานพักนอกตารางการทำงาน พนักงานก็ไม่ได้พบปะพูดคุยกันดังที่เคยเป็น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานไม่พอใจหัวหน้างาน เป็นต้น

เมื่อพิจารณาตัวอย่างที่ได้ตั้งไว้ข้างต้น พฤติกรรมความเฉื่อยชาในการทำงานคือ B ถ้าหลังจากการวัดความถี่แล้วอาจจะสรุปสาเหตุว่ามาจากงานที่หนักจนเกินไป คือ A ซึ่งมีความสำคัญอย่างมากในขั้นตอนนี้ ที่จะต้องดูผลของพฤติกรรมคือ C ถ้า C เป็นแง่บวก หรือไม่มีผลต่อการปฏิบัติงาน ก็ไม่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

ความเฉื่อยชาในการทำงาน เพราะความเฉื่อยชาในการทำงานของพนักงานอาจเกิดจากปัญหาส่วนตัวของพนักงานเอง จึงไม่จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม แต่ถ้า C คือ ประสิทธิภาพการทำงานที่ด้อยลง ก็จำเป็นต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมดังกล่าว อันนำไปสู่ขั้นตอนต่อไป

ขั้นตอนที่สี่ คือ การใช้กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนพฤติกรรม (Development of an intervention strategy) หรือการพยายามแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบ ซึ่งมีหลากหลายกลยุทธ์ เช่น การเสริมแรงเชิงบวก การเสริมแรงเชิงลบ การลงโทษ การหยุดยั้งพฤติกรรม แต่เนื่องจากการอธิบายกลยุทธ์ในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทั้งหมดอยู่นอกเหนือขอบข่ายของบทความฉบับนี้ ผู้เขียนจึงเห็นว่าน่าจะกล่าวเฉพาะกลยุทธ์ที่นำมาปรับใช้แล้วได้ผลสูงสุด สำหรับการบริหารเท่านั้น นั่นก็คือการใช้กลยุทธ์การผสมผสาน (combination) โดยเฉพาะการเสริมแรงเชิงบวกควบคู่กับการหยุดยั้งพฤติกรรม (Positive / Extinction Reinforcement) โดยการเสริมแรงเชิงบวก แบ่งเป็น 2 กลยุทธ์ด้วยกันคือ

- การให้รางวัลขณะปฏิบัติงาน (Contrived Reinforcement) หรือที่ลูธานด์ กล่าวว่า คือ รางวัลที่จะได้จากภายนอก ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมของงานตามธรรมชาติ และส่วนใหญ่จะรวมถึงค่าใช้จ่ายทั้งหมดขององค์การในสถานการณ์ที่เป็นอยู่ ซึ่งสามารถแบ่งได้ดังนี้

- การบริโภค เช่น ค่าอาหารกลางวัน ฟรี การเลี้ยงน้ำชาในช่วงพัก

- การจัดสวัสดิการ เช่น มีเครื่องแบบพนักงาน ทัศนากับบริษัท มีรถยนต์รับส่งของบริษัท

- เครื่องอำนวยความสะดวก เช่น มีห้องทำงานส่วนตัว มีเสียงตามสาย ห้องสมุดของบริษัท

- การให้สิ่งตอบแทน เช่น เงิน การปันผลกำไร

- การเสริมแรงทางธรรมชาติ (Natural Reinforcement) แม้การให้รางวัลขณะปฏิบัติงานจะเป็นสิ่งที่ฝ่ายจัดการมีแนวโน้มที่จะใช้มากกว่าจนอาจมองข้ามการเสริมแรงจิตใจทางธรรมชาติไปแต่แท้ที่จริงการเสริมแรงดังกล่าว ก็ยังคงมีความสำคัญอยู่ไม่น้อย ซึ่งอาจมีหลาย ๆ ประเภท แต่ที่สำคัญ คือ การให้รางวัลทางสังคม เช่น การสรรเสริญ การยอมรับอย่างไม่เป็นทางการ การแสดงออกโดยคำพูด และการให้รางวัลในรูปของ Premack เช่น การมอบหมายงานที่มีความรับผิดชอบมากขึ้น การให้หยุดพักได้ก่อนโดยจ่ายเงิน การหมุนเวียนงาน ซึ่งสิ่งที่เห็นได้ชัดถึงประโยชน์ของการเสริมแรงจิตใจทางธรรมชาตินี้ก็คือไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เมื่อเทียบกับการให้รางวัลขณะปฏิบัติงาน ที่มีกมึงงบประมาณค่อนข้างสูง

กลยุทธ์การหยุดยั้ง ซึ่งอาจมีผลกระทบ (impact) เหมือนกับการลงโทษ (ถึงแม้จะไม่รวดเร็วเท่า) แต่การหยุดยั้งก็คงจะไม่มีผลกระทบในเชิงลบ (negative effects) เท่ากับการลงโทษแน่นอน ซึ่งลักษณะของการหยุดยั้ง อาจกล่าวได้ว่าเป็นกลยุทธ์ที่ทำให้พฤติกรรมใดพฤติกรรมหนึ่งที่เคยได้รับการเสริมแรงแล้วจะระงับการให้การเสริมแรงต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้าพฤติกรรมการบ่นเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้น ถ้าหัวหน้างานยังคงให้ความสนใจกับพฤติกรรมการบ่นของลูกน้อง ซึ่งจะเรียกได้ว่า ให้การเสริมแรงพฤติกรรมนั้น แต่ถ้า

เป็นการใช้กลยุทธ์การหยุดยั้ง ก็คือ การที่หัวหน้างานเพิกเฉยต่อพฤติกรรมนั้น แต่ถ้ามีการเดินหนีไปเลย เมื่อเริ่มมีพฤติกรรมบ่นก็อาจเรียกได้ว่าเป็นการลงโทษ เป็นต้น

การนำมาปรับใช้กับเทคนิคการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหารอาจใช้เทคนิคง่าย ๆ โดยถามพนักงานว่า เขาต้องการอะไร (ถึงแม้เขาอาจจะพูดความจริงไม่หมดก็ตาม) เช่น ช่วงเวลาพักผ่อน กิจกรรมที่คุณชอบที่สุดคือ..... ถ้าฉันได้เป็นผู้จัดการฉันจะ..... ฉันจะทำงานหนักขึ้นถ้า..... เป็นต้น หรือถ้าเป็นแนวทางที่เป็นทางการมากขึ้นก็อาจใช้แบบสอบถามซึ่งโดยทั่วไปก็จะเป็นแบบสอบถามที่มีข้อความถามเป็นสถานการณ์ เป็นต้น

จากตัวอย่างที่ให้ไว้ คือ พฤติกรรมเฉื่อยชาในการทำงานที่มีสาเหตุจากมีงานมากจนเกินไป การเสริมแรงจิตใจ จึงควรใช้ในแนวผสมผสาน เช่น เมื่อพบเจอพฤติกรรมดังกล่าว ถ้าใช้กลยุทธ์การลงโทษอาจจะส่งผลในแง่ลบมากกว่า การใช้กลยุทธ์การหยุดยั้ง เช่น การเพิกเฉยต่อพฤติกรรมไปก่อน ต่อจากนั้นค่อยหาสาเหตุต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการใช้การเสริมแรงจิตใจเชิงบวก เช่น มีเครื่องอำนวยความสะดวก มีเสียงตามสายเพื่อให้พนักงานผ่อนคลาย (การให้รางวัลขณะปฏิบัติงาน) การให้คำชมเชยกับงานที่ทำสำเร็จ การหมุนเวียนงาน (การเสริมแรงทางธรรมชาติ) แต่ถ้าพฤติกรรมไม่ลดลงก็อาจใช้กลยุทธ์การลงโทษมาผสมผสานด้วย เป็นต้น

ขั้นตอนสุดท้าย การประเมินผลการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม เพื่อปรับปรุงผลงาน (Evaluation to assure performance improvement) เพื่อตรวจสอบว่าการใช้กลยุทธ์ที่

ผ่านมาได้ผลมากน้อยเพียงใด อันเป็นจุดอ่อนสำคัญของการบริหารเกือบทุกประเภท ซึ่งขาดการสร้างการประเมินผลอย่างเป็นระบบ การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมก็เช่นเดียวกัน เมื่อมีการปรับปรุงไปได้ในระดับหนึ่งแล้ว ต้องประเมินผลเพื่อแก้ไข ถ้าการปรับปรุงนั้น ๆ ไม่เกิดผล หรือเกิดผลในระดับต่ำ ซึ่งระบบการประเมินผลนั้นมีอย่างน้อย 4 ระดับ ด้วยกัน คือ

1. การประเมินปฏิกิริยาตอบโต้ (Reaction)
2. การประเมินการเรียนรู้ (Learning)
3. การประเมินการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม (Behavioral Change)
4. การประเมินการปรับปรุงการปฏิบัติงาน (Performance Improvement)

จากตัวอย่างหลังจากมีการปรับปรุงต่าง ๆ กับพฤติกรรมความเฉื่อยชาในการทำงานแล้ว ก็ต้องมีการประเมินปฏิกิริยาโต้ตอบของพนักงาน เพื่อเป็นการทดสอบปฏิกิริยาตอบโต้ของพนักงาน ถ้าเป็นในทางบวกแสดงว่าองค์กรนั้นสามารถใช้วิธีการนี้ได้เหมาะสม แต่ถ้ามี ปฏิกริยาในทางลบแสดงว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้วยวิธีนี้ประสพผลน้อยมาก ทั้งนี้พนักงานต้องเกิดการเรียนรู้ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเป็นการตอบคำถามว่าจริง ๆ แล้วได้ถูกเปลี่ยนแปลงหรือไม่และปรับปรุงพฤติกรรมปฏิบัติงานด้วย ซึ่งถือว่าเป็นวัตถุประสงค์สูงสุดคือมิใช่เพียงพนักงานมีปฏิกิริยาโต้ตอบหรือเข้าใจ (เรียนรู้) และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมเท่านั้นแต่ผลของงานจะต้องมีการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นด้วย จึงจะถือว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมได้ผลสำเร็จสูงสุด

กล่าวโดยสรุป ถึงแม้ว่าการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมทางการบริหารจะมีขั้นตอนที่ค่อนข้างซับซ้อนรวมถึงประกอบไปด้วยข้อจำกัดหลายๆประการ แต่สำหรับผู้เขียนเห็นว่าเราทุกคน ที่อยู่ในฐานะนักบริหารระดับใดก็ตามควรเอาใจใส่ทั้ง

งานและบุคคลที่ผู้บริหารต้องเกี่ยวข้องจึงน่าจะเป็นผลดีถ้าผู้บริหารวิเคราะห์สถานะการณ์ต่างๆรวมทั้งค้นหาสาเหตุของปัญหาแล้วรีบเร่งแก้ไขพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของพนักงาน เพื่อให้งานเกิดประสิทธิผล และบุคคลที่มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- เอกสารการสอนชุดวิชาพฤติกรรมองค์การ และการจัดการการตลาด (**Organization behavior and making management**). นนทบุรี : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2538.
- Luthans, Fred. **Introduction to Management : A Contingency Approach**. New York : McGraw-Hill, 1975.
- . **Organizational Behavior : A Modern Behavioral to Management**. New York : McGraw-Hill, 1973.
- Luthans, Fred and Kreitne, Robert. **Organizational Behavior Modification and Beyond : An Operant and Social Learning Approach**. New York : Addison-Wesley Educational, 1975.
- Luthans, Fred and Martinko, M. "An Organizational Behavior Modification Analysis of absenteeism," **Human Resources Management**. 15, Fall 1976 : pp. 11-18.

วิธีป้องกันความร้อนสะสมในบ้านสมัยใหม่

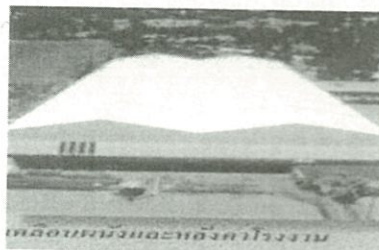
*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค

ปัจจุบันปัญหาที่เกิดขึ้นกับบ้านสมัยใหม่แทบทุกหลังคือ “บ้านร้อน” โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงตอนกลางวันไม่มีคนอยู่บ้านแล้วปิดบ้านทิ้งไว้ เพราะความร้อนเข้าไปสะสมในบ้านดังนั้นเมื่อเปิดเข้าไปในบ้านตอนเย็นจะรู้สึกร้อนอบอ้าวทันทีในชั้นบนของตัวบ้านซึ่งในปัจจุบันการป้องกันความร้อนที่สถาปนิกและ ผู้รับเหมา โดยทั่วไปใช้กันมาตลอดจนถึงปัจจุบันจะเป็นวิธีการป้องกันความร้อนที่

วิศวกรพลังงานเรียกกันว่า “ป้องกันความร้อนแบบทางตรง” การป้องกันแบบนี้เป็นการป้องกันไม่ให้ความร้อนจากแสงอาทิตย์ผ่านเข้ามาในตัวบ้าน ในทุกรูปแบบ ซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีการที่ธรรมดาและไม่ยากเช่น การใช้ฉนวนกันความร้อนรูปแบบต่างๆ การติดตั้งกันสาด การปรับปรุงพื้นที่โดยรอบ การใช้บ่อน้ำหรือต้นไม้บังเงา เป็นต้น (รูปที่ 1)

รูปที่ 1

แสดงการป้องกันความร้อนแบบทางตรงรูปแบบต่างๆ เช่น การใช้ฉนวน แผ่นสะท้อนความร้อน การเคลือบผิวด้วยเซรามิค และการใช้ภูมิสถาปัตย์ (บังเงา)



*อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ และหัวหน้าศูนย์พัฒนาเทคโนโลยีทางด้านพลังงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : Ph.D. (เทคโนโลยีพลังงาน) มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความร้อนและการถ่ายเทความร้อน

ก่อนที่จะมาพิจารณาถึงรูปแบบการส่งผ่าน ความร้อนต้องเข้าใจถึงความหมายของคำว่า “ความร้อน” ก่อน ความร้อนเป็นปฏิกิริยาร่วมระหว่างสิ่งที่เราสนใจ (ระบบ) กับสภาพแวดล้อม (สิ่งแวดล้อม) “ความร้อนจะเกิดได้ก็ต่อเมื่อพลังงานที่อยู่ภายในระบบมีการเคลื่อนที่ข้ามขอบเขตของมันออกมาสู่สิ่งแวดล้อม หรือ พลังงานจากสิ่งแวดล้อมที่อยู่ภายนอกระบบมีการเคลื่อนที่ข้ามขอบเขตเข้าไปภายในระบบเท่านั้นทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับของพลังงานที่มีอยู่ในระบบมีค่ามากหรือน้อยกว่าสิ่งแวดล้อม” ระดับของพลังงานนี้จะถูกเรียกในชื่อที่คุ้นเคยว่า “อุณหภูมิ”

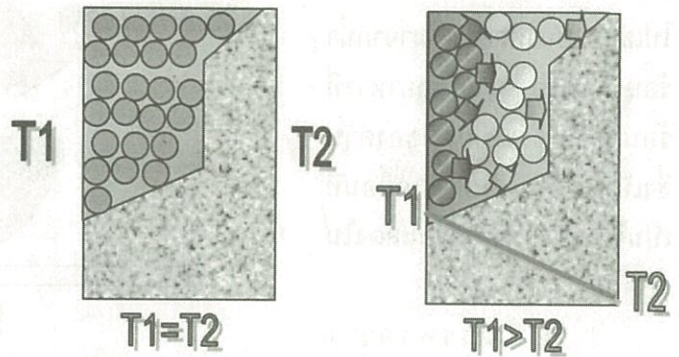
ความร้อนสามารถถ่ายเทได้ 3 รูปแบบ กล่าวคือ การนำความร้อน การพาความร้อน และการแผ่รังสีความร้อน

- การนำความร้อน (conduction heat transfer)

การนำความร้อนเป็นการเคลื่อนที่ของความร้อนที่ผ่านตัวกลาง ซึ่งเป็นของแข็งอันเป็นผลเนื่องจากความแตกต่างของอุณหภูมิในส่วนต่างๆ ของของแข็งหรือ ระหว่างของแข็งที่มีอุณหภูมิผิวทั้งสองด้านแตกต่างกัน นอกจากนี้การนำความร้อนยังสามารถเกิดได้ในของไหลได้ แต่การเกิดการนำความร้อนในของไหลมักจะเกิดร่วมกันกับการพาความร้อนเสมอ

การนำความร้อนเกิดจากการสัมผัสเพื่อนของโมเลกุลซึ่งจะไม่เคลื่อนที่ออกจากตำแหน่งเดิม และขนาดการสัมผัสเพื่อนของโมเลกุลจะขึ้นอยู่กับปริมาณความร้อนที่อยู่ภายในโมเลกุลอันเนื่องมา

จากความแตกต่างระหว่างอุณหภูมิกับอุณหภูมิสิ่งแวดล้อมดังแสดงในรูปที่ 2



รูปที่ 2. แสดงลักษณะของการนำความร้อน

ในกรณีที่ของไหลที่อยู่กับที่ การนำความร้อนอาจเกิดขึ้นได้เช่นเดียวกัน แต่เมื่อเกิดความแตกต่างของอุณหภูมิในระบบของไหลมากพอ ความร้อนส่วนใหญ่ก็就会被ถ่ายเทโดยการพาความร้อนมากกว่าการนำความร้อน

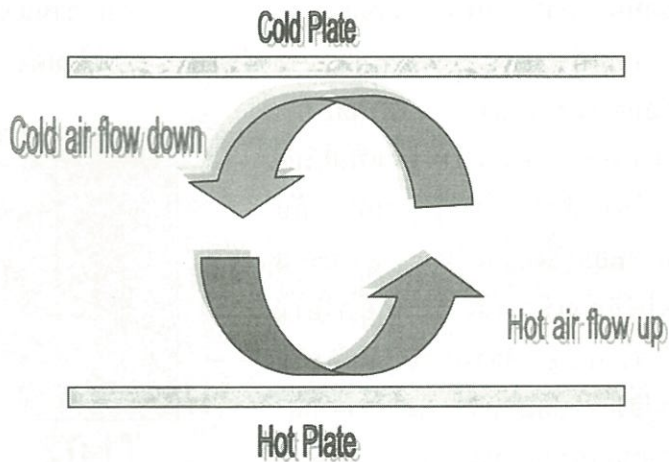
- การพาความร้อน (convection heat transfer)

ถ้าระบบที่สนใจเป็นของไหลความร้อนส่วนใหญ่จะเคลื่อนที่ไปพร้อมกับการเคลื่อนที่ของของไหลในรูปแบบของการพาความร้อน แต่ในขณะเดียวกันระหว่างโมเลกุลที่ติดกันจะมีการนำความร้อนร่วมอยู่ด้วย ดังนั้นการพาความร้อนจะแบ่งออกได้เป็นสองลักษณะคือ

1) การพาความร้อนแบบธรรมชาติ (Natural Convection)

ของไหลส่วนที่ร้อนซึ่งมีความหนาแน่นน้อยกว่าของไหลในส่วนที่เย็น ซึ่งของไหลที่ร้อนจะมีความหนาแน่นน้อยกว่าลงทำให้ของไหลเบา

และลอยตัวขึ้นด้านบน จากนั้นของไหลที่เย็นกว่าจะไหลเข้ามาแทนที่ของไหลร้อนที่ลอยตัวขึ้นไปเช่น ใอน้ำที่ลอยขึ้นมาจากน้ำร้อน หรือ ควันจากอาหารที่ร้อนจัดซึ่งการเคลื่อนที่ของควันซึ่งเป็นใอน้ำจะเกิดการเคลื่อนที่เป็นไปโดยธรรมชาติดังแสดงในรูปที่ 3



รูปที่ 3 แสดงลักษณะของการพาความร้อนแบบธรรมชาติ

2) การพาความร้อนแบบบังคับ (Forced Convection)

เนื่องจากการพาความร้อนแบบธรรมชาตินั้นให้ค่าการถ่ายเทความร้อนที่ต่ำ

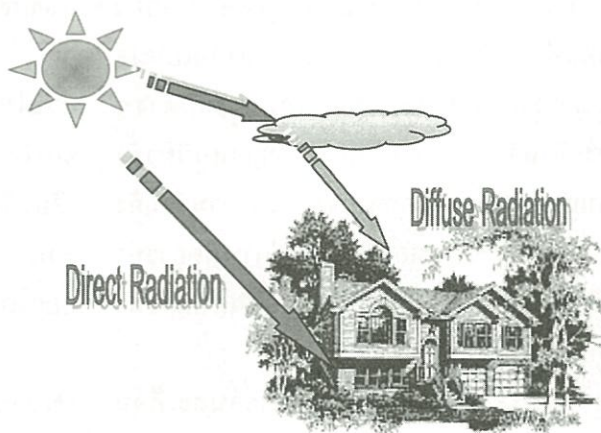
โดยส่วนใหญ่เมื่อต้องการเร่งการพาความร้อนจึงต้องใช้ระบบทางกลเข้ามาช่วยให้เร็วขึ้น เช่น การเป่าอาหารที่ร้อนจัด หรือ การใช้เครื่องดูดควันซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้จะช่วยให้ของไหลสามารถเคลื่อนที่ได้เร็วขึ้น ดังนั้นค่าการพาความร้อนที่เกิดขึ้นจะมีค่าสูงขึ้น เรียกการกระทำแบบนี้ว่า “การพาความร้อนแบบบังคับ”

- การแผ่รังสีความร้อน (Radiation)

การนำและการพาความร้อนต้องอาศัยตัวกลาง (Medium) ที่เป็น ของแข็งหรือของไหลแต่วัตถุทุกชนิดที่มีอุณหภูมิสูงกว่า 0 K (-273 °C) จะสามารถถ่ายเทความร้อนในรูปของคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าในช่วงคลื่นต่างๆ เรียกว่า “การแผ่รังสีความร้อน” เนื่องจากรังสีความร้อนเป็นคลื่นแม่

เหล็กไฟฟ้า รังสีความร้อนนี้จึงสามารถเคลื่อนที่ได้โดยไม่ต้องใช้ตัวกลางใดๆ

ปริมาณรังสีความร้อนที่วัตถุใดๆ แผ่ออกมาจากตัวของมันจะมีค่ามากหรือน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับอุณหภูมิสมบูรณ์ของวัตถุนั้นๆ เช่น การเคลื่อนที่ของความร้อนจากดวงอาทิตย์มาสู่โลก ดังแสดงในรูปที่ 4



รูปที่ 4. แสดง การแผ่รังสีของ ดวงอาทิตย์

จากรูปที่ 4 พบว่าความร้อนที่แผ่ออกมาจากดวงอาทิตย์มีอยู่ 2 รูปแบบคือ รังสีตรง (direct radiation) เป็นรังสีที่วิ่งตรงจากดวงอาทิตย์มากระทบวัตถุโดยตรงซึ่งจะให้ความร้อนที่สูงเนื่องจากรังสีนั้นไม่ได้กระทบสิ่งใด ๆ เลย และ รังสีกระจาย (diffuse radiation) เป็นรังสีที่วิ่งจากพระอาทิตย์มาตกกระทบกับวัตถุใด ๆ ก่อนแล้วจึงสะท้อนลงมาวัตถุ รังสีชนิดนี้จะให้ความร้อนน้อยกว่ารังสีตรงเนื่องจากมีการสูญเสียพลังงานบางส่วนไปกับการตกกระทบวัตถุในครั้งแรก

สัดส่วนของการส่งผ่านความร้อนในบ้าน

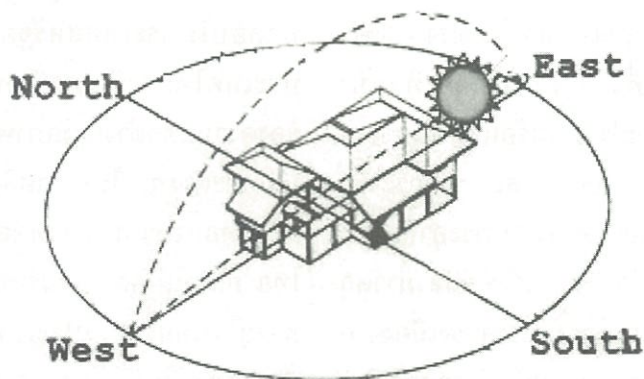
การหาวิธีที่จะป้องกันไม่ให้ความร้อนเหล่านั้นส่งผ่านเข้ามาภายในบ้านได้ จะต้องเข้าใจถึงรูปแบบการส่งผ่านความร้อนทั้งสามรูปแบบซึ่งจะส่งผ่านเข้ามาในบ้านพร้อม ๆ กันในทุกด้านของบ้านอีกด้วย

พิจารณาถึงสัดส่วนของความร้อนจะส่งผ่านเข้ามาในบ้านสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

- ความร้อนผ่านหลังคาและเพดาน 25%
- ความร้อนผ่านหน้าต่าง 30%
- ความร้อนผ่าน 20%
- ความร้อนผ่านรอยรั่วและช่องเปิด 5%
- ความร้อนจากแหล่งความร้อนภายใน 20%

เนื่องจากข้อมูลข้างต้นเป็นข้อมูลจากการทดสอบในประเทศสหรัฐอเมริกาหากนำมาใช้กับประเทศไทยจะมีความผิดพลาดบ้างเนื่องจากผลของความแตกต่างทางสภาพภูมิอากาศรวมถึงสภาพมลภาวะต่างๆ ในอากาศซึ่งจะส่งผลโดยตรงกับการทดลองหากทำการทดลองเดียวกันในประเทศไทย กล่าวได้ว่าค่าความร้อนซึ่งส่งผ่านเข้ามาในบ้านทรงยุโรปที่สร้างในประเทศไทยต้องมีค่าที่สูงกว่าของอเมริกาในช่วง 10-15 %

เมื่อพิจารณาในรายละเอียดที่ลึกลงไปของรูปแบบในการป้องกันความร้อนที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในประเทศไทยจะพบว่าถ้าหากใช้การป้องกันความร้อนแบบทางตรงเพียงอย่างเดียวจะไม่สามารถป้องกันความร้อนสะสมภายในบ้านได้ตลอดทั้งวันโดยเฉพาะอย่างยิ่งในทิศที่รับแสงตลอดทั้งวันคือทิศใต้ซึ่งจะเป็นทิศที่ความร้อนจะผ่านเข้ามาภายในบ้านได้ตลอดทั้งวันเนื่องจากประเทศไทยตั้งอยู่ใกล้เส้นศูนย์สูตรและจากการที่แกนโลกเอียง 23.5 องศา จึงทำให้ทิศใต้เป็นทิศที่รับแสงตลอดทั้งวันดังรูปที่ 2 ดังนั้นการป้องกันความร้อนในทิศใต้จึงต้องมีการป้องกันที่พิเศษกว่าทิศอื่น ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าบ้านที่มีหลังคามุมต่ำและใช้กระเบื้องสีเข้มมาก ๆ จะต้องมีการป้องกันความร้อนในทิศใต้เป็นพิเศษการออกแบบต้องใช้อุปกรณ์ที่สามารถป้องกันทั้งการนำความร้อน การพาความร้อนและการแผ่รังสีความร้อน เรียกวิธีนี้ว่า วิธีการป้องกันความร้อนแบบสมบูรณ์ (Perfect Heat protection Method, PHM) ซึ่งจะกล่าวในตอนต่อไป



รูปที่ 5. แสดงทิศทางการเคลื่อนที่ของพระอาทิตย์ในภาคกลาง

จากรูปที่ 5 จะพบว่าทิศทางการขึ้นและตกของดวงอาทิตย์จะอยู่ในทิศตะวันออก-ตะวันตก ซึ่งจะส่งผลให้ในทิศทั้งสองจะมีการรับแสงอยู่ครึ่งวัน (6 ชั่วโมง) ในขณะเดียวกันในทิศใต้กลับเป็นทิศที่รับแสงตลอดทั้งวัน (12 ชั่วโมง) ส่วนทิศเหนือเป็นทิศที่จะรับแต่รังสีกระจายตลอดทั้งวัน (ทิศอับแสง) ทิศนี้จึงเป็นทิศที่เกิดการถ่ายเทความร้อนเข้าสู่ตัวบ้านน้อยที่สุด

เมื่อเข้าใจถึงลักษณะของการส่งผ่านความร้อน และ ลักษณะของการตกกระทบของความร้อนในแต่ละทิศแล้ว เพื่อให้เป็นข้อมูลสำคัญที่จะนำไปใช้เป็นปัจจัยประกอบการพิจารณาออกแบบและกำหนดแนวทางในการป้องกันที่เหมาะสมที่สุดให้กับบ้านอยู่อาศัยสมัยใหม่ซึ่งในแต่ละหลังที่มีปัจจัยประกอบที่แตกต่างกันออกไป

โดยปกติแล้วผู้ออกแบบมักออกแบบบ้านโดยไม่คำนึงการใช้พลังงานทั้งยังขาดความเข้าใจพื้นฐานด้านการส่งผ่านความร้อนทั้งยัง “เป็นผู้ใช้ที่ดี” คือเชื่อในทุกสิ่งที่ทางผู้ผลิตสินค้าต่าง ๆ โฆษณาซึ่ง

เป็นการบอกข้อมูลที่ไม่ครบ จนทำให้สินค้าติดตลาดกลายเป็นความเข้าใจที่ไม่สมบูรณ์หรือเข้าใจผิดอย่างมาก ซึ่งผู้ที่ตามมาแก้ไขหรือปรับปรุงบ้านเพื่อลดการใช้พลังงาน (ลดการสะสมความร้อนภายในบ้าน) ต้องทำงานอย่างหนักและยุ่งยากจากการออกแบบที่ผิดพลาดตั้งแต่ต้น ทุกคนจึงต้องระลึกไว้เสมอถือเป็นข้อควรระวังที่สุดเพื่อการออกแบบหรือปรับปรุงให้บ้านสบายและประหยัดพลังงานอย่างสมบูรณ์

ระเบียบวิธีการออกแบบหรือปรับปรุงบ้านเพื่อการประหยัดพลังงานด้านความร้อน

จากปัญหาของการขาดความเข้าใจถึงระเบียบวิธีการออกแบบบ้านเพื่อป้องกันความร้อนสะสมภายในบ้านของผู้ออกแบบบ้านทั้งหลายส่งผลให้บ้านส่วนใหญ่มีปัญหาการใช้พลังงานที่สูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านระบบปรับอากาศซึ่งคิดเป็น 70% ของการใช้พลังงานไฟฟ้าทั้งหมดต่อเดือน การออกแบบที่ดีตั้งแต่ต้นจะทำให้บ้านประหยัด

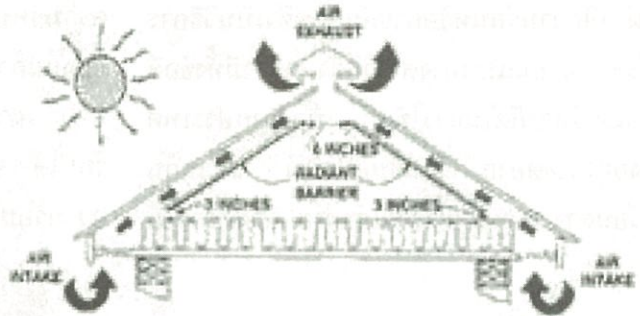
พลังงานได้ตั้งแต่ต้น อย่างไรก็ตามจากการที่ผู้ออกแบบโดยทั่วไปแทบทั้งหมดขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของพฤติกรรมการถ่ายเทความร้อน (Heat transfer behavior) รวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการออกแบบด้านวิศวกรรมความร้อนที่เหมาะสม เพื่อให้เกิดการประหยัดในทุกด้านไม่ใช่ใช้แต่วัสดุก่อสร้างและฉนวนต่างๆ ใส่เข้าไปจนเต็มทั้งๆ ที่บางทิศก็ไม่มี ความจำเป็นที่จะต้องใช้การป้องกันความร้อนมากถึงระดับนั้นเพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับทั้งผู้ออกแบบและผู้อยู่อาศัยจึงควรคำนึงถึงระเบียบวิธีการออกแบบบ้านเพื่อการประหยัดพลังงานดังนี้

1. แสงและความร้อนจะมาคู่กันเสมอ ดังนั้นอุปกรณ์ที่เป็นอุปกรณ์ที่ยอมให้แสงผ่านแต่ไม่ยอมให้ความร้อนผ่านไม่มีในโลกหากลดแสงลง ความร้อนจะน้อยลงตามทันทีโดยเฉพาะอย่างยิ่งแสงจากดวงอาทิตย์หากผ่านเข้ามาในอาคารได้มากเท่าใดยิ่งจะทำให้อาคารนั้นร้อนขึ้นตามไปด้วย (รูปที่ 6)



รูปที่ 6 แสดงความร้อนที่ผ่านเข้ามาในบ้านผ่านกระจกใส

การส่งผ่านความร้อนมี 3 รูปแบบดังนั้น การหาวิธีป้องกันความร้อนต้องหาวิธีการป้องกันความร้อนทั้ง 3 รูปแบบจึงสามารถป้องกันความร้อนสะสมภายในบ้านได้อย่างสมบูรณ์



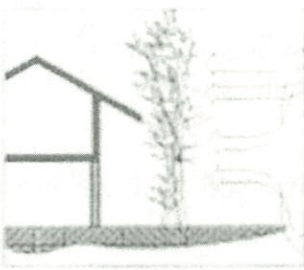
รูปที่ 7 แสดงลักษณะการติดตั้งแผ่นสะท้อนความร้อนในแบบที่เหมาะสมกับประเทศไทยที่สุด

พิจารณารูปที่ 7 พบว่าถ้ามีการติดตั้งแผ่นสะท้อนความร้อนที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้วจะสามารถป้องกันความร้อนได้ทั้งการแผ่รังสีความร้อน การนำความร้อน และการพาความร้อน อย่างสมบูรณ์จากรูปเมื่อแผ่นกระเบื้องร้อนขึ้นจะถ่ายเทความร้อนเข้ามาที่ชั้นอากาศนิ่งที่อยู่ระหว่างกระเบื้องกับแผ่นสะท้อนความร้อน ซึ่งแผ่นสะท้อนความร้อนจะสะท้อนรังสี 95 % ทำให้ป้องกันความร้อนในรูปแบบของการแผ่รังสีความร้อน เมื่อชั้นอากาศนิ่งมีการนำความร้อนที่สะสมจนสูงพอแล้วจะเกิดการเปลี่ยนแปลงเป็นการพาความร้อนทำให้อากาศภายในช่องอากาศร้อนขึ้นแล้วลอยตัวออกไปอากาศเย็นจากใต้ชายคานอกบ้านจะถูกดึงเข้ามาแทนที่อากาศร้อนที่ลอยออกไป ดังนั้นระบบนี้จึงสามารถป้องกันความร้อนได้ทั้งการนำความร้อน การพาความร้อน และ การแผ่รังสีความร้อนได้อย่างสมบูรณ์ เรียกวธีการแบบนี้ว่า “การป้องกันความ

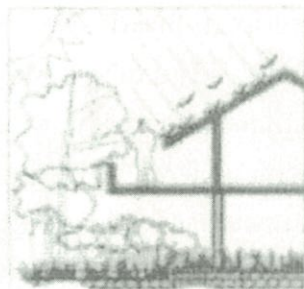
ร้อนแบบสมบูรณ์” (Perfect Heat protection Method, PHM) วิธีการนี้เป็นวิธีที่เหมาะสมอย่างยิ่งที่จะใช้ในประเทศเขตร้อนละเขตร้อนชื้น

3. โดยทั่วไปการป้องกันความร้อนแบบทางตรงที่ใช้มักเป็นการป้องกันความร้อนในรูปของการแผ่รังสีความร้อนหรือการกันแดดซึ่งเป็นวิธีการป้องกันความร้อนแบบทางตรงวิธีดัง กล่าวมีทั้งข้อดีข้อเสียและขีดจำกัดในการใช้งาน เนื่องจากประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตอากาศร้อนชื้นอุปกรณ์ ฉนวนกันความร้อนต่างๆ จะถูกทำลายโดยง่าย อีกทั้งการให้

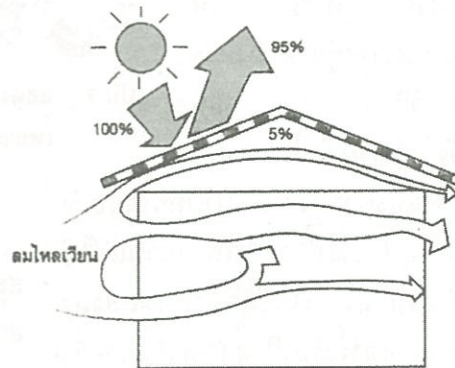
ข้อมูลจากบริษัทผู้ผลิตเป็นการให้ข้อมูลไม่ครบถ้วน คือ ให้เฉพาะจุดเด่นในการป้องกันความร้อนในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้น เช่น สะท้อนความร้อน 95% หมายถึงสะท้อนรังสีและแสงได้ 95% แต่ไม่ได้บอกถึงคุณสมบัติในการนำความร้อนและการพาความร้อนที่จะเกิดขึ้นจนทำให้ผู้ใช้เข้าใจผิดคิดว่าป้องกันความร้อนได้ 95% แต่ในความเป็นจริงแล้วป้องกันการส่งผ่านความร้อนในรูปการแผ่รังสีความร้อนได้ 95% เท่านั้นการพาความร้อนและการนำความร้อนไม่มีการกล่าวถึง



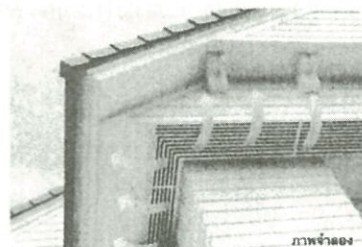
ก.



ข.



ภาพแสดงประสิทธิภาพการป้องกันความร้อนของแผ่นสะท้อนความร้อน*



ภาพจำลอง

ค.

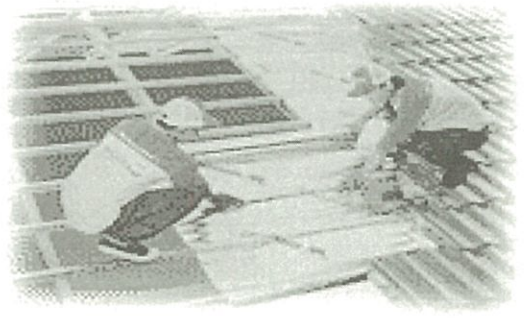
รูปที่ 8 แสดงถึงขีดจำกัดบางอย่างที่น่าสนใจของการป้องกันความร้อนแบบทางตรง

เมื่อพิจารณารูปที่ 8. ซึ่งเป็นขีดจำกัดบางประการรวมถึงการให้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องของผู้ผลิตกับผู้บริโภค รูป ก. แสดงให้เห็นถึงการใช้ต้นไม้

บังเงาให้กับผนังและหลังคาในขณะที่เดียวกันต้นไม้ดังกล่าวจะบังลมที่จะพัดเข้าบ้านอีกด้วย ในขณะที่รูป ข. เป็นการออกแบบบ้านที่มีการต่อขยายคาให้

ยื่นยาวออกมาผลที่ตามมาคือพื้นที่รับแสงของหลังคามีเพิ่มมากขึ้นซึ่งหากออกแบบบ้านเป็นทรงยุโรปที่มีมุมหลังคาต่ำจะทำให้พื้นที่สะสมความร้อนมีมากเมื่อกระเบื้องหลังคาสะสมความร้อนจนเต็มที่จะถ่ายเทความร้อนสู่ภายในโครงหลังคาและเข้าสู่ตัวบ้านชั้นบนโดยตลอดตามรอยต่อของฉนวนกันความร้อนอีกสิ่งที่สำคัญคือบ้านที่มีชายคายื่นยาวออกมามากจะส่งผลให้บ้านดูอับทึบ (แต่ไม่ร้อนในตลอดเข้า) จะต้องใช้ไฟแสงสว่างช่วยมากขึ้นอีกด้วย ในรูป ค. เป็นการแสดงประสิทธิภาพการป้องกันความร้อนแบบทางตรงของหมู่บ้านจัดสรรแห่งหนึ่ง จะแสดงให้เห็นถึงขีดจำกัดและการให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วน สิ่งแรกคือ ความเร็วลมในภาคกลาง ($< 5 \text{ m/s}$) ซึ่งมีค่าไม่สูงพอที่จะไหลข้ามด้านบนของจั่วบ้านได้ด้วยตัวของมันเองอีกทั้งยังถูกบังจากอาคารสูง ต้นไม้ จึงเป็นไปไม่ได้ที่จะไหลข้ามในลักษณะที่แสดงในรูป ค. ได้ ส่วนรูป ค. ด้านล่างจะเกิดขึ้นไม่ได้เลยเนื่องจากเมื่ออากาศร้อนจะลอยขึ้นด้านบนดังนั้นลมที่เกิดขึ้นจะต้องมีทิศทางวิ่งเข้าไม่ใช่วิ่งออกดังภาพ และหากจะบอกว่าความเร็วลมที่วิ่งเข้าจากด้านหนึ่งของจั่วจะดันออกมาอีกเป็นไปไม่ได้เลยเนื่องจากขนาดของช่องใต้หลังคามีนขนาดใหญ่มากอีกทั้งยังมีบานเกล็ดและมุ้งลวดยิ่งทำให้ความเร็วลมที่มีไม่สูงอยู่แล้วไม่สามารถวิ่งลอดผ่านได้แต่จะไหลวนอยู่กับที่เป็นวงกลมเท่านั้น อีกสิ่งที่สำคัญคือการใช้แผ่นสะท้อนความร้อนซึ่งเมื่อพิจารณาการติดตั้งแผ่นสะท้อนความร้อนในปัจจุบันที่ทำการอยู่จะพบว่าป็นวิธีที่ไม่สมบูรณ์แบบ เหมือนกับที่แสดงในรูปที่ 7 การติดตั้งแผ่นสะท้อนความร้อนในประเทศไทย 100% จะมีการติดตั้งตามรูปที่ 9 ซึ่งจะมีส่วนหนึ่งติดกับแผ่นกระเบื้องอีกส่วนหนึ่งจะปล่อยให้หย่อน

ไว้ส่วนที่ติดกับแผ่นกระเบื้องจะมีการนำความร้อนเกิดขึ้นทำให้แผ่นสะท้อนความร้อนมีอุณหภูมิเพิ่มสูงขึ้นและจะเกิดการถ่ายเทความร้อนผ่านสู่อากาศ ซึ่งการติดตั้งแบบนี้เป็นเพียงการหน่วงเวลาในการถ่ายเทความร้อนให้ช้าลงเท่านั้น อีกประการหนึ่งที่ได้เห็นได้ชัดคือการเขียนข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนตัวเลขการสะท้อน 95% เป็นเพียงค่าการสะท้อนรังสีในรูปการแผ่รังสีของแผ่นสะท้อนความร้อนอย่างเดียวยังไม่คิดการนำและการพาความร้อนที่จะต้องเกิดขึ้น จึงถือเป็นการให้ข้อมูลที่ไม่ครบถ้วนอย่างยิ่ง

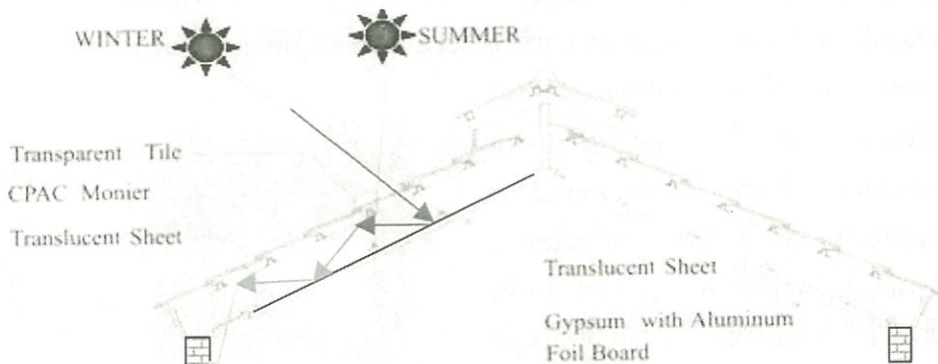


รูปที่ 9 แสดงการติดตั้งแผ่นสะท้อนความร้อนที่ทำการในปัจจุบัน

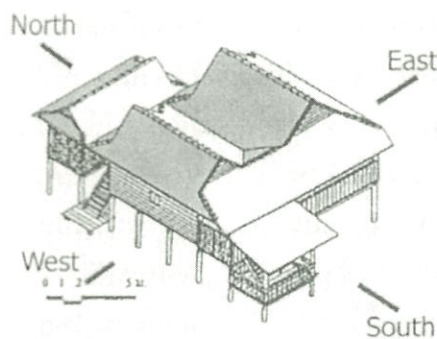
4. การใช้ฟิล์มกรองแสงเป็นเพียงการป้องกันความร้อนแบบหน่วงเวลาเท่านั้น จากการที่ฟิล์ม กรองแสงมีความหนาเพียง 0.01 mm ดังนั้นจึงไม่สามารถป้องกันการถ่ายเทความร้อนโดยการนำความร้อนได้เลยตัวของมันเองสามารถสะท้อนรังสีได้สูงแต่ตราบใดก็ตามที่มีแสงผ่านเข้ามาความร้อนจะต้องติดตามเข้ามาด้วยเสมออย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เลยการใช้ฟิล์มจึงเป็นเพียงการหน่วงเวลาเท่านั้น อีกสิ่งที่สำคัญที่สุดคือ ฟิล์มใสตัดความร้อนไม่มีในโลก ถ้าหากมีแสงเข้ามา

ความร้อนต้องตามเข้ามามากด้วย การลดความร้อนของแสงลงทำได้โดยการนำรังสีกระจายเข้ามาในบ้านโดยการให้แสงตกกระทบวัตถุแล้วสะท้อนเข้ามาดังรูปที่ 10 ซึ่งเป็นหนึ่งในวิธีป้องกันความร้อนแบบทางอ้อม อีกทั้งระบบนี้ยังจัดเป็นวิธีการป้องกันความร้อนแบบความร้อนแบบสมบูรณ์ (PHM) ที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้อย่างยิ่งกับบ้านที่สร้างใน

ประเทศไทย อีกสิ่งที่สำคัญคือเนื่องจากประเทศไทยอยู่ในเขตอากาศร้อนชื้นการใช้ “หลังคาโปร่งแสง” (Sky light) ทุกรูปแบบที่อยู่ภายในอาคารเป็นสิ่งที่ไม่สมควรอย่างยิ่งนอกจากจะทำให้ความร้อนสะสมในบ้านสูงขึ้นแล้วยังต้องมีการดูแลรักษาที่ต้องตามมามากมายอีกด้วย



5. การตั้งทิศทางของบ้าน ดังที่ได้กล่าวมาแล้วในข้างต้นทิศที่รับแดดตลอดทั้งวันคือทิศใต้ดังนั้นควรหันให้พื้นที่หลังคาส่วนใหญ่อยู่ในทิศตะวันออกและตะวันตกและทางทิศเหนือ-ใต้ ให้มีพื้นที่รับแสงน้อยที่สุดโดยเฉพาะอย่างยิ่งในทิศใต้ ดังรูป 11.

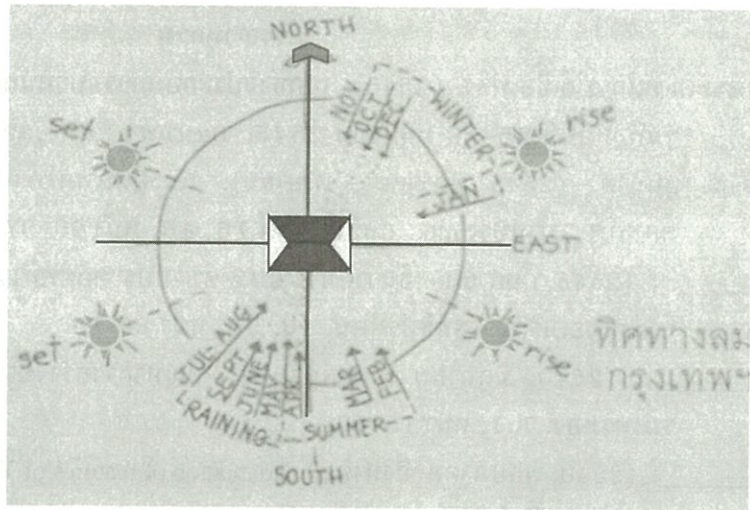


รูปที่ 11 แสดงการตั้งทิศทางของบ้านที่เหมาะสมเพื่อลดการใช้พลังงาน

การตั้งบ้านในทิศทางที่เหมาะสมดังรูปที่ 11 จะช่วยให้บ้านรับลมได้ดีอีกด้วย (ดูรูปที่ 12) เนื่องจากทิศทางของลมในกรุงเทพฯ ส่วนใหญ่จะอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือและทิศตะวันตกเฉียงใต้ ดังนั้นหากมีการจัดวางหน้าต่างประตูที่ดีตามรูปแบบของการป้องกันความร้อนแบบทางอ้อมด้วยการใช้ช่องเปิดแบบระบายอากาศด้วยวิธีไหลผสม (Mixed Flow Ventilation)

สรุป

ในการออกแบบบ้านทุกครั้งต้องมีการคำนึงถึงการป้องกันความร้อนโดยต้องสามารถกันหรือหน่วงเวลาการถ่ายเทความร้อนจากภายนอกบ้านเข้าสู่ภายในบ้านในทุกทิศซึ่งการออกแบบไม่มีจำเป็นต้องออกแบบโดยการใช่วิสดูที่เหมือนกันทั้งหมดแต่อย่างใด ซึ่งการออกแบบอย่างนั้นจะส่งผลกระทบต่อโดยตรงกับราคาค่าก่อสร้างที่จะต้องสูงขึ้นตามทันทีนอกจากนั้นยังต้องคำนึงถึงปัจจัยในการ



รูปที่ 12 แสดงทิศทางการไหลของลมตลอดทั้งปีในกรุงเทพฯ

ออกแบบให้ทุกด้านของบ้านเป็นการป้องกันความร้อนแบบ PHM ไม่ใช่การป้องกันแต่ การแผ่รังสีหรือการนำความร้อนเท่านั้น ดังนั้นผู้ออกแบบต้องมีความรู้และความเข้าใจถึงแก่นแท้ที่มาของปัญหาอย่างแท้จริงไม่ใช่ขาดความรู้แล้วยังดูเอาแต่ใช้อุปกรณ์ฉนวนต่างๆมาใช้อย่างไม่รู้เรื่องเชื่อแต่คำโฆษณาอีกสิ่งที่สำคัญคือการประชาสัมพันธ์ในข้อมูลที่ไม่ถูกไม่ควรบนผู้คนในประเทศเข้าใจผิดกันไปหมดทั้งประเทศซึ่งเป็นสิ่งที่ขาดจรรยาบรรณอย่างยิ่งจึงจะสามารถกล่าวได้อย่างเต็มที่เป็น”ผู้เชี่ยวชาญด้านพลังงาน”อย่างแท้จริง

บรรณานุกรม

- การทดแทนการใช้เชื้อเพลิง. (2545). เอกสารประกอบการอบรมนักศึกษาปริญญาตรีปีสุดท้าย
รุ่นที่ 4 วันที่ 25-29 มิถุนายน 2545. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ติเกะ บุณนาค. (2545, มกราคม - เมษายน). แนวคิดบ้านประหยัดพลังงานในประเทศไทย.
ตอนที่ 1, บ้านทรงไทย. สุทธิปริทัศน์ 16, 48, หน้า 90-97.
- . (2545, กันยายน - ธันวาคม). แนวคิดบ้านประหยัดพลังงานประเทศไทย. ตอนที่ 2,
บ้านทรงอเมริกัน. สุทธิปริทัศน์. 16, 50, หน้า 86-89.
- . (2540, มิถุนายน - กรกฎาคม). ปัญหาการสร้างบ้านทรงยุโรปในประเทศไทย.
ร่มไทรทอง. 7, 1, หน้า 15-17.
- . (2540, พฤษภาคม-สิงหาคม). Adaptation of features of Thai-Style house to modern
houres. สุทธิปริทัศน์. 13, 40, หน้า 66-77.
- Ratanamart, S. (2003). A study of the local environment, culture, thermal comfort and their
effects on vernacular timber house in the northern region of Thailand. **Proceeding of
International Symposium on Achieving Healthy and Productive Bulidings, 20-21
March 2003.** Bangkok : Exim Bank.



SUDDHIPARITAD

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY JOURNAL

Vol. 17 No. 53 September - December 2003 ISSN 0857-2670

Professor Dr. Wallapa Devahastin

Na Ayudhya

Assoc. Prof. Dr. Pairoj Vongvipanond

Dr. Cheraporn Ruangcherachuporn

Sutika Rukprasoot

Dr. Rahuth Rodjanapradeid

Thanee Vorpatr

Assoc. Prof. Dr. Siriporn Limtrakaln

Pongpinyo Mankosol

Aswin Sangpikul

Chulasak Channarong

Asst. Prof. Dr. Tika Bunnag

- A Teaching Model Emphasizing Knowledge and Ethics
- Thailand's Present Status as a Net Debtor Nation
- Customer Relationship Management in Small and Medium Enterprises
- Accounting for Planning and Control
- Urban Design and the Law of Better Living
- Compensation for Compulsory Car Insurance
- Is Summaization Important?
- The Rhetorical style of Sawitri.
- The Role of the Public Relations Department in a Hotel Business
- Organization Behavior Modification
- A Protection Design Against Accumulated Heat for Modern Houses