



สุทธิปริทัศน์

วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปีที่ ๑๘ ฉบับที่ ๕๔ มกราคม - เมษายน ๒๕๕๗ ISSN 0857-2670

- การพัฒนาหลักสูตร
- แรงงานสัมพันธ์เพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์
- การจ่ายค่าชดเชยตามมาตรา 118 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน
- โลจิสติกส์ในศตวรรษที่ 21
- ธุรกิจกลุ่มชน: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ
- แคทำให้เสียใจเรียกค่าเสียหายได้หรือไม่
- การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย
- องค์การพัฒนาเอกชนในประเทศไทย
- การสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย :
แนวคิดและการปฏิบัติเพื่อการปฏิรูปการศึกษา
- การออกแบบบ้านและอาคารในยุโรป
- ผลกระทบเนื่องจากแรงดันเกินที่มีต่อดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำ
ของหม้อแปลงระบบจำหน่าย
- กระบวนการไหลของข่าวสารของผู้บริโภคสำคัญอย่างไร
ต่อนักสื่อสารการตลาด

- ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา
- เกื้อจิตร ชีระกาญจน์
- รัชดาภรณ์ ทองสุข
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุษิระ ระบอบ
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณณ สุทธิพิทักษ์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณรัตน์ วงษ์ศรี
- อรุณา พัชรวรภาส
- ฮาราลด์ เคราส์
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา สาละรังค์
- กนกพร ปิมแปง

สุ ท ธิ ป ริ ท ั ศ น์

จ. ๙๒ ๑.

ปีที่ 18 ฉบับที่ 54 มกราคม - เมษายน 2547 ISSN 0857 - 2670 ราคา 40 บาท

เจ้าของ

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

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ความรู้ด้านวิชาการใน
ศาสตร์สาขาต่างๆ
2. เพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบของ
วารสารวิชาการ
3. เพื่อส่งเสริมการแสดงความดีเห็น เสนอผลการ
ค้นคว้าและวิจัย
4. เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ณาจารย์ และนักวิชาการได้
เผยแพร่ผลงาน
5. เพื่อเผยแพร่เกียรติคุณทางด้านวิชาการของ
มหาวิทยาลัยในฐานะสถาบันอุดมศึกษาแห่งหนึ่ง

คณะที่ปรึกษา

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

บรรณาธิการ : ผู้พิมพ์และโฆษณา
รองศาสตราจารย์ ดร. สรชัย พิศาลบุตร

กองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกตุสุดา รัชฎาวิชิตกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติงะ บุณนาค
อาจารย์ ดร.เอวลาภรณ์ ราชแพทยาคม
อาจารย์ ดร.อดิสร่า พงศ์ยี่หล้า
อาจารย์ชมชื่น มั่นอารมย์
อาจารย์ณกุล กบอมพงษ์ชาติ
อาจารย์บงการ ทอมบาบ
อาจารย์ณัฐสิทธิ์ พุฒิวินาสภาคณบดี
อาจารย์ปรียาภรณ์ เผือกผ่อง
นางสาวสมศิริ อีระภาพ

ออกแบบรูปเล่ม-จัดหน้า

นางสาววิมลรัตน์ ทองปลาต
นางสาวปัทมาภรณ์ เสงี่ยม

กำหนดออก

ราย 4 เดือน

จัดจำหน่าย

ศูนย์หนังสือ มหาวิทยาลัยสุรศักดิ์มนตรี
โทร. 02-954-7300 ต่อ 125

พิมพ์ที่

โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุรศักดิ์มนตรี
โทร. 02-954-7300 ต่อ 540

สารบัญ

C O N T E N T S

1. การพัฒนาหลักสูตร
Curriculum Development
ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา
Professor Dr. Wallapa Devahastin Na Ayudhya..... 8
2. แรงงานสัมพันธ์เพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์
Labour Relations for Human Resource Management
เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ Kuajit Cheerakan..... 13
3. การจ่ายค่าชดเชยตามมาตรา 118 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541
Separate Pay Along With the Artical 118 of the Labour Protection Act B.E. 2541
รัชดาภรณ์ ทองสุข Ratchadaporn Tongasuk..... 21
4. โลจิสติกส์ในศตวรรษที่ 21
Logistics in the 21st Century
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตีระ ระบอบ Asst. Prof. Chutira Rabob..... 35
5. ธุรกิจกะลาชุมชน: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ
Coconut Shell Community Enterprise: The Strategy to Achievement
ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณณ สุทธิพิทักษ์ Asst. Prof. Orawan Sudhipitak..... 49
6. แค่ทำให้เสียใจเรียกค่าเสียหายได้หรือไม่
Just Offending Others: Can It Be Claimed for Compensation?
ผู้ช่วยศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี Asst. Prof. Pinit Tipmanee..... 57

สารบัญ

C O N T E N T S

7. การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย
Marketing Promotion for Eco-Tourism in Thailand.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณรัตน์ วงษ์ศรี Asst. Prof. Supornrat Vongsri..... 66
8. องค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย
Non-Governmental Organizations in Thailand.
อรอุมา พัชวรภาส Orn-u-ma Patcharawarrapat..... 73
9. ELT in Thailand : An Outline for Conceptual and Practical Reform
การสอนภาษาอังกฤษในประเทศไทย : แนวคิดและการปฏิบัติเพื่อการปฏิรูปการศึกษา
ฮาราลด์ เคราส์ Harald Kraus..... 81
10. การออกแบบบ้านและอาคารในยุโรป
House and Building Design in Europe
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค Asst. Prof. Dr. Tika Bunnag..... 93
11. ผลกระทบเนื่องจากแรงดันเกินที่มีต่อกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่าย
Effects of Over Voltages on LV Side Arrester of Distribution Transformer.
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา สาครังค์ Asst. Prof. Preecha Sakarung..... 100
12. กระบวนการไหลของข่าวสารของผู้บริโภคสำคัญอย่างไรต่อนักสื่อสารการตลาด
How Is Consumer Information-Processing Important to Marketing Communication
Practitioners?
กนกพร ปิมแปง Kanokporn Pimpang..... 109

ลงทะเบียน 23 ส.ค. 2547

ออกบริการ 25 ส.ค. 2547

ส าร : ส ัง เ ข พ บ ก ว าม

1. การพัฒนาหลักสูตร / ศาสตราจารย์ ดร.วิมลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

การปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้สมบูรณ์ ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพของสังคมปัจจุบัน โครงการประเมินหลักสูตรที่มีระบบการประเมินที่ชัดเจน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขั้นตอน การดำเนินงาน เครื่องมือในการประเมิน และคณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

2. รายงานสัมพันธเพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ / เกื้อจิตร ชีระกาญจน์

ผู้บริหารและผู้เป็นลูกจ้างทุกระดับและทุกขนาดขององค์กร ควรศึกษาให้เข้าใจถึงหลักปฏิบัติ ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจอันดีต่อกันไม่เกิดความขัดแย้ง ซึ่งอาจส่งผลต่อการเกิดปัญหา แรงงานและปัญหาการเลิกจ้างได้ผู้เขียนขอเสนอสาระสำคัญ ความหมาย ความสำคัญของรายงานสัมพันธ ระบบรายงานสัมพันธ กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่เกี่ยวข้องกับ รายงานสัมพันธ และเครื่องมือเพื่อเสริมสร้างรายงานสัมพันธที่ดี ที่เรียกว่า CCA อันจะก่อให้เกิดบรรยากาศ ที่ดีในการทำงาน

3. การจ่ายค่าชดเชยตามมาตรา 118 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 /

รัชดาภรณ์ ทองสุข

ค่าชดเชยเป็นเงินที่นายจ้างต้องจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้างโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อช่วยเหลือ ลูกจ้างให้ดำรงชีวิตอยู่ต่อไปได้ในช่วงเวลาหางานใหม่และเป็นมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมมิให้ นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างได้ตามอำเภอใจ แต่อย่างไรก็ตาม การเลิกจ้างโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยก็อาจ เกิดขึ้นได้ ถ้าลูกจ้างกระทำความผิด อันเป็นข้อยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนดไว้

4. โลจิสติกส์ในศตวรรษที่ 21 / ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินะ ระบอบ

การดำเนินธุรกิจแต่เดิมยอมรับกันว่าหัวใจสำคัญของสินค้าและบริการอยู่ที่คุณภาพ แนวความคิดนี้ได้เริ่มเปลี่ยนแปลงไป สินค้าจะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตามถ้าหากกลไกธุรกิจไม่มี ประสิทธิภาพก็จะทำให้สินค้านั้นไม่มีความหมายในสายตาของผู้บริโภคในศตวรรษที่ 21 คำว่า “โลจิสติกส์” ได้เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญ ดังประโยคที่ว่า “Good Logistics is Business Power” หมายถึง การจัดการ โลจิสติกส์ที่ดีเป็นพลังอำนาจทางธุรกิจ

สาร : สิ่งที่ยังขาด

5. ธุรกิจละชุมชน : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ / ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณ สุทธิพิทักษ์

ธุรกิจละชุมชนประสบความสำเร็จได้จากการที่ สมาชิกทุกคนต้องมีความเชื่อมั่น ศรัทธาต่อผู้นำกลุ่ม ในการผลิตและจำหน่ายต้องมีความโปร่งใสในการบริหารเงินทุนหมุนเวียน

6. แด่ทำให้เสียใจเรียกค่าเสียหายได้หรือไม่ / ผู้ช่วยศาสตราจารย์พินิจ ทิพย์มณี

ความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดหรือความประมาทของผู้ให้บริการ ผู้เสียหายจะอย่างไร ถ้าต้องการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหาย จะฟ้องเอาผิดกับใคร ผู้เขียนได้เสนอทางออกของปัญหานี้ไว้ พร้อมกับวิเคราะห์ข้อกฎหมายทั้งทางแพ่งและกฎหมายปกครอง

7. การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย /

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณิ วงษ์ศรี

คนไทยควรมีส่วนร่วมรับรู้ในเรื่องของการอนุรักษ์ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศของไทยในฐานะของผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นักอนุรักษ์ นักท่องเที่ยว องค์การของรัฐ และเอกชน

8. องค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย / อรุณา พัทธวรภาส

องค์กรพัฒนาเอกชนเป็นองค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐและไม่ใช่องค์กรธุรกิจ แต่เป็นองค์กรที่จัดตั้งโดยกลุ่มบุคคลต่างๆ มีทั้งองค์กรที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียน ซึ่งอาสาสมัครจะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมและทำงานร่วมกับประชาชน ช่วยเหลือกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาสต่างๆ โดยมีได้มุ่งหวังผลตอบแทนใดๆ อาจกล่าวได้ว่าองค์กรพัฒนาเอกชนเป็นองค์กรหนึ่งที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมาอย่างยาวนาน

9. ELT in Thailand : An Outline for Conceptual and Practical Reform / Harald Kraus

แนวทางการสอนภาษาอังกฤษมิได้กำหนดเพียงให้ผู้สอนปรับกระบวนการและแนวคิดให้กับแนวทางปฏิบัติ แต่ยังให้ความสำคัญกับการปฏิบัติการสอนที่มีความรู้ทางทฤษฎีเป็นพื้นฐาน ไม่ว่าผู้สอนจะคำนึงถึงประเด็นนี้หรือไม่ อย่างไรก็ตามด้วยภาระอันมากมายของผู้สอน ทำให้ผู้สอนมักจะละเลยทฤษฎีต่างๆ ที่เป็นรากฐานของการสอนภาษาอังกฤษ บทความนี้ได้เสนอทฤษฎีการสอนภาษาในภาพรวมซึ่งจะทำให้เกิดคำถาม ตลอดจนแนวทางปฏิบัติเพื่อตอบคำถามต่างๆ ให้กับผู้สอน

ส ำ ร : ส ำ ง เ ข ย ใ ข ย ุ บ ุ ท ก ว ำ ม

10. การออกแบบบ้านและอาคารในยุโรป / ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค

ศึกษาการออกแบบบ้านและอาคารในประเทศแถบยุโรปเพื่อเป็นแนวทางในการออกแบบและปรับปรุงอาคารหรือบ้านพักอาศัยสำหรับประเทศไทยให้เหมาะสมกับสภาพภูมิอากาศ

11. ผลกระทบเนื่องจากแรงดันเกินที่มีต่อกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำของหม้อแปลง

ระบบจำหน่าย / ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา สาकरังค์

บทความนี้นำเสนอผลลัพธ์หลักที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยผลกระทบเนื่องจากแรงดันเกินที่มีต่อกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่าย การวิจัยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง โดยช่วงแรกทำการค้นหาผลตอบสนองของกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำติดตั้งที่หม้อแปลง และทดสอบประสิทธิภาพของกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำวิธีการวิจัยใช้ทั้งการทดสอบในห้องปฏิบัติการ และการจำลองบนเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบที่ใช้พิจารณาคือระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและจะพิจารณาปรากฏการณ์แรงดันเกินโดยเฉพาะแรงดันเกินที่เกิดจากปรากฏการณ์ฟ้าผ่า ผลการวิจัยนี้แสดงว่าการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำสามารถช่วยลดแรงดันเกินที่เกิดขึ้นได้ ค่าแรงดันเกินที่เกิดจากฟ้าผ่าอาจมีค่าสูงถึง 4 kV (ทางด้านแรงต่ำของระบบ 22 kV ที่มีการติดตั้งกับดักฟ้าผ่า) จากการศึกษาพบว่ากับดักฟ้าผ่าทั้งสองแบบ (ZnO และ SiC) มีความสามารถรักษาและลดระดับแรงดันเกินได้ อย่างไรก็ตามการศึกษาวิจัยเพื่อหาคุณลักษณะที่เหมาะสมของกับดักฟ้าผ่ายังคงดำเนินต่อไป

12. กระบวนการไหลของข่าวสารของผู้บริโภคสำคัญอย่างไรต่อนักสื่อสารการตลาด /

กนกพร ปิมแปง

กระบวนการที่ผู้บริโภคให้ความสนใจ เลือกรับข่าวสาร นำเข้าไปแปลความหมาย จัดเก็บและดึงออกมาใช้เมื่อต้องตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น เป็นจุดมุ่งหมายหลักที่นักสื่อสารการตลาดต้องการไปถึง ดังนั้นการทำความเข้าใจเรื่องกระบวนการไหลของข่าวสารของผู้บริโภคจึงเป็นพื้นฐานที่จำเป็นต่อนักสื่อสารการตลาด หากต้องการชนะคู่แข่ง ในยุคที่ทุกฝ่ายพยายามส่งข่าวสารให้ผู้บริโภคอย่างเต็มที่ หากนักการตลาดเข้าใจองค์ประกอบต่างๆ ของกระบวนการนี้จะทำให้การสื่อสารนั้นๆ มีโอกาสบรรลุความสำเร็จได้

บรรณาธิการแถลง

วารสารสุทธิปริทัศน์ ฉบับที่ 54 ซึ่งเป็นวารสารฉบับต้อนรับปีใหม่ พ.ศ. 2547 มีบทความวิชาการในศาสตร์สาขาต่างๆ ที่น่าสนใจหลายเรื่อง อาทิ เช่น เรื่องการพัฒนาหลักสูตร ของศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา เรื่องแรงงานสัมพันธ์เพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของอาจารย์เกื้อจิตร ชีระกาญจน์ และเรื่องการจ่ายค่าชดเชยตามมาตรา 118 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานฯ ของอาจารย์รัชดาภรณ์ ทองสุข

ในวาระดิถีขึ้นปีใหม่นี้ กระผมและคณะกรรมการกองบรรณาธิการของวารสารสุทธิปริทัศน์ทุกคน ขออาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัย และสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลาย จงดลบันดาลให้ผู้มีอุปการคุณทุกท่าน ทั้งสมาชิกวารสารฯ ผู้เขียนบทความ และผู้อ่านเจริญด้วยจตุรพิธพร สัมฤทธิ์ผลในสิ่งอันพึงปรารถนาทุกประการ

บรรณาธิการ

การพัฒนาหลักสูตร

*ศาสตราจารย์ ดร.วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา

ความนำ

หลักสูตรคือแผน การจัดการศึกษาใน สถาบันการศึกษาอันประกอบด้วย ปรัชญา วัตถุประสงค์ หลักการ โครงสร้างการจัดการสอน รายวิชาที่กำหนดให้ศึกษา การประเมินผล การจัด กิจกรรม และประสบการณ์ ตลอดจนข้อบังคับ ต่าง ๆ อันนำไปสู่ ความสำเร็จของบัณฑิต

จากความหมายดังกล่าว หลักสูตรจึงเป็น พิมพ์เขียว หรือแผนที่ในการกำหนดทิศทางให้ สถาบันสามารถดำเนินภารกิจด้านการสร้างบัณฑิต ให้มีคุณภาพ สอดคล้องกับปรัชญาของสถาบัน ความต้องการของสังคม ประเทศชาติ และสังคมโลก

การสร้างหลักสูตร ต้องคำนึงถึงมาตรฐานสากล ความต้องการของสังคม ปรัชญาของชาติ วัฒนธรรม สังคม เศรษฐกิจ การเมืองของประเทศ เป็นหลักใหญ่ ก่อนที่จะพิจารณาถึงขอบเขตที่แคบ เข้ามาในระดับ สถาบัน จนถึงภาควิชา

เมื่อได้รับการอนุมัติให้เปิดหลักสูตรแล้ว ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับหลักสูตร คือ ผู้สอนที่จะต้อง พิจารณารายวิชาที่สอนให้สอดคล้องกับปรัชญา ของ สถาบัน ประเทศชาติ นอกเหนือไปจากการ พิจารณาสาระที่ปรากฏอยู่ในคำอธิบายรายวิชาที่ กำหนดอยู่ในหลักสูตร

หลังจากที่มีผู้สำเร็จการศึกษาไป 2 - 3 รุ่น แล้ว ควรมีการติดตามบัณฑิต เพื่อเก็บข้อมูลว่าหลักสูตรที่สร้างขึ้นเหมาะสมกับสภาพของสังคมหรือไม่ ผู้ใช้บัณฑิตพึงพอใจกับการปฏิบัติงาน ความ สามารถ และคุณธรรมของบัณฑิตหรือไม่ บัณฑิต พึงพอใจกับหลักสูตรหรือมีความเห็นว่าหลักสูตรยัง ขาดเนื้อหาสาระใด ความรู้ คุณธรรม ประสบการณ์ ที่สถาบันจัดให้เพียงพอกับการที่จะประกอบอาชีพ การดำรงชีวิตหรือไม่ ยังมีปัญหาอื่นอะไรบ้าง เพื่อ สถาบันจะได้นำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการ พิจารณาแก้ไขปรับปรุงหลักสูตรให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

การประเมินหลักสูตร

การประเมินหลักสูตรเป็นงานประจำที่ผู้บริหารตั้งแต่ระดับภาควิชาขึ้นไป จะต้องปฏิบัติ เนื่องจากเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพทางวิชาการของหน่วยงานนั้น การประเมินมีหลักการที่จะพิจารณาได้โดย

1. พิจารณาความสอดคล้องระดับชาติ เช่น นโยบายด้านการศึกษาของรัฐ คือ “การศึกษาสร้างชาติ สร้างคน และสร้างงาน”

หลักสูตรที่ผู้บริหารรับผิดชอบอยู่ ตอบสนองนโยบายชาติหรือไม่ มีหลักฐานใด ยืนยันว่าสอดคล้องจริง

2. พิจารณาตามกฎหมาย เช่น จากพระราชบัญญัติการศึกษา พ.ศ.2542

“มาตรา 28 หลักสูตรต้องมีลักษณะหลากหลายจัดตามความเหมาะสมแต่ละระดับ โดยมุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตของบุคคลให้เหมาะสมแก่วัย และศักยภาพ

สาระของหลักสูตรทั้งที่เป็นวิชาการและวิชาชีพต้องมุ่งพัฒนาคนให้มีความสมดุล ทั้งด้านความรู้ ความคิด ความสามารถ ความดีงาม และ ความรับผิดชอบต่อสังคม

สำหรับหลักสูตรระดับอุดมศึกษานอกจากคุณลักษณะในวรรคหนึ่งและวรรคสองแล้ว ยังมีความมุ่งหมายเฉพาะที่จะพัฒนาวิชาการ วิชาชีพชั้นสูง และการศึกษาวิจัย เพื่อพัฒนา องค์ความรู้และสังคม”

(จากพระราชบัญญัติการศึกษา 2542)

จากกฎหมายดังกล่าวผู้ประเมินจะพิจารณาว่าหลักสูตรที่มหาวิทยาลัยรับผิดชอบมีลักษณะเป็นไปตามมาตรา 28 หรือไม่

3. พิจารณาจากปรัชญา ปณิธาน ของสถาบัน คณะและสาขาวิชา เช่น จากปณิธานของมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

“บัณฑิตถึงพร้อมด้วยคุณธรรมและคุณวุฒิ”

หลักสูตรที่รับผิดชอบได้จัดความรู้และประสบการณ์ให้สอดคล้องกับปณิธานดังกล่าวมากน้อยเพียงใด

4. พิจารณาจากหลักสูตรมาตรฐานที่ยอมรับกันทั่วไปในศาสตร์สาขานั้น ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ โดยพิจารณาว่าหลักสูตรที่รับผิดชอบอยู่มีความเข้มข้น ครอบคลุมหรือใกล้เคียงหลักสูตรชั้นนำอย่างไรบ้าง

5. พิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญด้านหลักสูตร โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินหลักสูตรว่า เหมาะสมหรือมีคุณภาพหรือไม่

6. จากผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิตมีส่วนที่จะให้ข้อคิด หรือประเมินหลักสูตรว่าเหมาะสม ทันสมัย ดี มีคุณภาพ หรือควรปรับปรุงด้านใด

7. บัณฑิต และนักศึกษาปัจจุบัน ซึ่งสามารถให้ข้อคิดได้ว่า หลักสูตรดีหรือไม่ ยากไปง่ายไป มีประโยชน์นำไปปฏิบัติได้ในการทำงาน หรือยังขาดข้อความรู้ใดบ้าง

8. อาจารย์ผู้สอนซึ่งติดตามความก้าวหน้าในศาสตร์ของตนอยู่ สามารถให้ข้อคิดได้ว่า หลักสูตรควรปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

การประเมินหลักสูตรจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทำให้ผู้รับผิดชอบเห็นแนวทางของการพัฒนาหลักสูตรได้ตรงประเด็น ตรงเป้าหมายมากขึ้น มีประสิทธิภาพและคุณภาพดีขึ้น

การประเมินจะต้องกำหนดองค์ประกอบต่อไปนี้

(1) กำหนดเวลา จะประเมินเมื่อใด มีเหตุผลใดในการกำหนดเวลาการประเมินในช่วงนั้น ความเหมาะสมของระยะเวลาที่จะประเมินควรจะเป็นอย่างไร

(2) เหตุผลในการประเมิน จะประเมินไปเพื่ออะไร มีปัญหาใด ประเมินแล้วจะทำอะไรต่อไป

(3) ใครรับผิดชอบในการประเมิน ผู้สอน ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต หรือผู้บริหาร

(4) จะประเมินอะไรบ้าง กระบวนการ ผลผลิต หรือกำหนดขอบเขตอะไร

(5) จะประเมินอย่างไร มีเกณฑ์อะไร จะใช้อะไรเป็นเครื่องมือ

แนวโน้มนของหลักสูตร

หลักสูตรที่ดีเป็นที่ยอมรับโดยสากลต้องแสดงให้เห็นชัดเจนว่า

1. คำนี้ถึงการเปลี่ยนแปลงของโลก ประเทศชาติ และท้องถิ่น

2. แสดงให้เห็นว่าส่งเสริมปรัชญาการศึกษาตลอดชีวิต

3. เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

4. ส่งเสริมสิ่งที่โลกกำลังวิตก คือ การบูรณาการ คุณธรรม จริยธรรม

5. ยืดหยุ่น เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้พัฒนาตามศักยภาพ มากกว่าจะบังคับให้เรียนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีรายวิชาให้เลือกตามความถนัดน้อยเกินไป

6. เน้นการพัฒนาผู้เรียนให้มีความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งความรู้และคุณธรรม ดังรายละเอียดเช่น

ด้านความรู้

ผู้เรียนนอกจากได้ความรู้ในศาสตร์ต่างๆ แล้ว ควรพัฒนาให้ผู้เรียน

6.1 รู้จักวิธีการเรียนรู้หาความรู้ด้วยตนเองได้

6.2 รู้จักคัดสรร ความรู้ คิด วิเคราะห์ อย่างมีระบบได้

6.3 มีความคิดสร้างสรรค์

6.4 ใช้ประโยชน์จากความรู้ เพื่อให้ตนเอง ครอบครัว สังคม และโลกเกิดความสุข สันติ

ด้านคุณธรรม

ให้ผู้เรียนได้พัฒนาคุณธรรมโดย

6.5 แยกแยะความดี ความชั่วได้

6.6 นำตนเองให้พ้นจากความชั่ว ตั้งมั่นในความดี

6.7 มีจิตใจสูงส่ง

6.8 มีพฤติกรรมที่สังคมยอมรับ

6.9 มีค่านิยมที่ถูกต้อง

วิธีการประเมิน

การประเมินอาจจะใช้วิธีการประเมินทั้งระบบคือ ศึกษาปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต หรืออาจประเมินบางส่วนของหลักสูตรก็ได้ ขึ้นอยู่กับขอบเขตของการประเมินที่คณะกรรมการประเมินหลักสูตรจะกำหนดขึ้น การประเมินทั้งระบบ มีแผนภูมิดังนี้

ระบบการศึกษา



ในการประเมินหลักสูตรเพื่อช่วยให้คณะกรรมการประเมินหลักสูตร มีทิศทางในการประเมิน ควรตั้งวัตถุประสงค์ในการประเมินให้ชัดเจน แล้วดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังตัวอย่าง

วัตถุประสงค์ในการประเมินหลักสูตร

การประเมินหลักสูตรมีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. วิเคราะห์ความเหมาะสมของหลักสูตร
2. เปรียบเทียบความทันสมัยของหลักสูตร

กับหลักสูตรต่างประเทศ

3. พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน

ถ้าการประเมินมีหลายข้อดังกล่าว วิธีการประเมินก็จำเป็นต้องมีหลากหลาย เช่น ต้องวิเคราะห์หลักสูตรของต่างประเทศ เพื่อการเปรียบเทียบ หรือต้องสืบค้นความต้องการของตลาดแรงงานด้วย ดังนั้นผู้ประเมินควรต้องกำหนดให้แน่ชัดว่าจะประเมินไปทำไม

สรุปได้ว่า การประเมินหลักสูตรนั้นต้องมีระบบการประเมินที่ชัดเจน ประกอบด้วยวัตถุประสงค์

ประสงค์ ขั้นตอน การดำเนินงาน เครื่องมือในการ ประเมิน และ คณะกรรมการที่รับผิดชอบ ดำเนิน การตามระยะเวลาที่กำหนด อันจะนำไปสู่การปรับ ประสิทธิภาพหลักสูตรให้สมบูรณ์ ทันสมัย สอดคล้องกับสภาพของสังคมปัจจุบันตลอดจน ความก้าวหน้าทางวิชาการของแต่ละศาสตร์ ซึ่งมี ความเคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา

บรรณานุกรม

- ปทีป เมธาคูณวุฒิ. (2545). หลักสูตรอุดมศึกษา: การประเมินและการพัฒนา. กรุงเทพฯ: นิชน แอดเวอร์ไทซิง.
- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542. (2542). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการ การศึกษาแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี.
- พันธ์ศักดิ์ พลสำรัมย์, วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา และทิพย์รัตน์ สีเพชรเหลือง. (2543). การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในระดับปริญญาตรี : รายงานการวิจัยเอกสาร. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- แผนพัฒนามหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตศึกษา 2546-2550. (2546). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- วัลลภา เทพหัสดิน ณ อยุธยา. (2544). การพัฒนาการเรียนการสอนทางการอุดมศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2525). พัฒนาหลักสูตรและการสอน-มิติใหม่. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- เสริมศรี ไชยศร, สุรพล บัวพิมพ์ และสุนทรี คนเที่ยง. (2543). หลักเกณฑ์และรูปแบบการ พัฒนาหลักสูตรที่พึงประสงค์ในระดับปริญญาตรี. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย
- Henson, Kenneth T. (2001). Curriculum planning: integrating multiculturalism, constructivism, and education reform. (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Kelly, A.V. (1999). The curriculum: theory and practice. (4th ed). London: Paul Chapman.

แรงงานสัมพันธ์เพื่อการจัดการทรัพยากรมนุษย์

*เกื้อจิตร์ ชีระกาญจน์

ผู้บริหารทุกระดับและทุกขนาดขององค์กร ควรศึกษาและเข้าใจถึงหลักปฏิบัติระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง เพื่อมิให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ซึ่งอาจส่ง ผลต่อการเกิดปัญหาแรงงานและปัญหาการเลิกจ้าง ได้ แรงงานสัมพันธ์ เป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับที่ควรตระหนักถึงความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์ในการที่จะสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิด ความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง เขียนจึงขอเสนอให้ผู้บริหารศึกษาถึงเรื่องแรงงานสัมพันธ์ เพราะแรงงานสัมพันธ์ที่ดีย่อมส่งผลต่อ การจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความรู้ ความเข้าใจขั้นพื้นฐานทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ในการประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารจัดการด้านทรัพยากร มนุษย์ ผู้เขียนจึงขอเสนอสาระสำคัญซึ่งประกอบด้วย ความหมายและความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์ ระบบแรงงานสัมพันธ์ กฎหมายแรงงานที่ เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่ เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์ และเครื่องมือเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ที่ดี มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความหมายและความสำคัญของแรงงานสัมพันธ์ แรงงานสัมพันธ์เป็นคำที่แปลมาจากคำว่า Labour Relations บางครั้งอาจใช้คำว่าอุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial Relations) หรือการจัดการแรงงานสัมพันธ์ (Labour Management Relations) หรือ พนักงานสัมพันธ์ (Employee Relations) ซึ่งอาจมีความแตกต่างทางด้าน การนำไปใช้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมทางด้านการบริหารแรงงานในแต่ละสถานประกอบการ ดังนั้นเพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้น นักวิชาการพยายามให้ความหมายของคำว่าแรงงานสัมพันธ์เพื่อส่งผลการปฏิบัติทาง ด้านแรงงานในทัศนะที่คล้ายคลึงกันดังนี้

เกษมสันต์ วิลาวรรณ (2538) แรงงานสัมพันธ์ หมายถึง ความเกี่ยวข้องและการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลสองฝ่าย คือฝ่ายนายจ้าง หรือฝ่ายบริหารหรือฝ่ายจัดการฝ่ายหนึ่ง กับฝ่ายลูกจ้าง หรือฝ่ายพนักงานอีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้อง และปฏิบัติต่อกัน มีผลกระทบทั้งทางบวกทางลบต่อการ บริหาร กระบวนการผลิต และธุรกิจของนายจ้าง อันส่งผลการทำงานและความเป็นอยู่ของลูกจ้าง

*อาจารย์ประจำและเลขานุการภาควิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : พม. (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ส่วนเพ็ญศรี วายวานนท์ (2533) ได้ให้ความหมายของแรงงานสัมพันธ์ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายจัดการกับสหภาพแรงงานซึ่งความสัมพันธ์อันดีของทั้งสองฝ่าย เป็นเรื่องความปรารถนาในการอยู่ร่วมกันในธุรกิจหรืออุตสาหกรรมอย่างสงบสุข และदनัย เทียนพุม (2545) ยังได้อธิบายในงานด้านพนักงานสัมพันธ์ว่าเป็นงานด้านกิจกรรมสัมพันธ์ เรื่องระบบการสื่อสารภายในงานสหภาพแรงงาน การส่งเสริมกิจกรรมที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงาน งานด้านระเบียบวินัย การร้องทุกข์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายแรงงาน จากทัศนะดังกล่าวข้างต้นผู้เขียนจึงขอให้ความหมายในเชิงสรุปเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติทางด้านแรงงานสัมพันธ์ว่า

แรงงานสัมพันธ์ คือความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง หรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรฝ่ายนายจ้างหรือองค์กรฝ่ายลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจ้างหรือการทำงานซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อนายจ้าง ลูกจ้าง ประชาชน และประเทศชาติ ทั้งทางตรงและทางอ้อม

ระบบแรงงานสัมพันธ์ ปัจจุบันการบริหารแรงงานได้นำระบบทวิภาคี และระบบไตรภาคีมาใช้ ซึ่งได้รับการยอมรับกันอย่างกว้างขวาง ทั้งสองระบบนี้เป็นผลมาจากวิวัฒนาการของระบบแรงงานสัมพันธ์ในอดีต ประกอบกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยี และวิทยาการความก้าวหน้าทางด้านการบริหารจัดการที่มีความสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้นเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ ระบบแรงงานสัมพันธ์จึงมีส่วนในการประสานความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ เข้าด้วย

กันอย่างเหมาะสมในแต่ละยุค แต่ละสมัย และถูกควบคุมดูแลผลประโยชน์ของประเทศโดยองค์กรภาครัฐ ให้การสนับสนุน ส่งเสริม เสริมสร้าง และกำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อกันระหว่าง นายจ้าง ลูกจ้าง อันส่งผลต่อความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ระบบทวิภาคี (bipartite system) เป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สองฝ่ายคือ ฝ่ายนายจ้างกับฝ่ายลูกจ้าง เพื่อให้เกิดความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถแก้ไขปัญหาาร่วมกันได้ เกิดจากการตกลงกันของทั้งสองฝ่าย ซึ่งนายจ้าง ลูกจ้างสามารถปรึกษาหารือเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อกัน และอาจอยู่ในรูปแบบต่างๆ เช่น การจัดระบบร่วมปรึกษาหารือ การเจรจาต่อรอง การยุติข้อร้องทุกข์ รวมทั้งการจัดกิจกรรมที่ทำให้ทั้งสองฝ่ายยอมรับซึ่งกันและกันอันส่งผลต่อการลดปัญหาทางด้านแรงงานและส่งผลกระทบต่อขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานทำให้งานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร

ระบบไตรภาคี (tripartite system) เป็นกลไกการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐบาล โดยรัฐบาลมีบทบาทประสานความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดการใช้สิทธิที่เท่าเทียมกันอันส่งผลต่อนายจ้าง ลูกจ้าง และส่วนรวม โดยมีองค์กรไตรภาคีเข้ามามีบทบาทในการ แก้ปัญหาแรงงาน ยุติปัญหาแรงงาน ป้องกันปัญหาแรงงาน และส่งเสริมการแรงงานสัมพันธ์ ซึ่งมีการจัดตั้งให้อยู่ในรูปของคณะกรรมการทางด้านต่างๆ เช่น คณะกรรมการแรงงานสัมพันธ์ คณะกรรมการส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ และศาลแรงงาน เป็นต้น

กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์

พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น (2545) ได้อธิบายกฎหมายแรงงานไว้ในหนังสือคำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ สรุปได้ว่ากฎหมายแรงงานเป็นกฎหมายที่รัฐตราขึ้นมาเพื่อกำหนดสิทธิและหน้าที่ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และรัฐที่จะต้องมีความสัมพันธ์ต่อกันเกี่ยวกับการจ้างแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ความคุ้มครองลูกจ้าง ให้การจ้างแรงงานและการประกอบอุตสาหกรรม ดำเนินการทางด้านการจัดการแรงงานด้วยความเรียบร้อย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพกฎหมายแรงงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ กฎหมายแรงงานในส่วนที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างลูกจ้างในลักษณะที่เป็นปัจเจกชน (Individual Labour Law) และกฎหมายแรงงานที่มุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายนายจ้างหรือฝ่ายจัดการกับฝ่ายลูกจ้างหรือฝ่ายพนักงานซึ่งอาจเรียกว่ากฎหมายแรงงานสัมพันธ์ (Collective Labour Law) หรืออุตสาหกรรมสัมพันธ์ (Industrial Law) กฎหมายแรงงานมีขอบเขตครอบคลุมทั้งก่อนทำงานเป็นลูกจ้าง ในขณะที่ทำงานเป็นลูกจ้าง และหลังพ้นสภาพการเป็นลูกจ้างไปแล้ว มีลักษณะที่เป็นกฎหมายสวัสดิการสังคม กฎหมายเอกชน กฎหมายมหาชน และเป็นกฎหมายที่มีผลกระทบโดยตรงต่อสังคม เศรษฐกิจ การเมือง

กฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการด้านแรงงานในประเทศไทยไม่ได้มีการรวบรวมไว้เป็นประมวลกฎหมาย (Code) อาจจำแนกได้เป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. กฎหมายว่าด้วยการจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน (Law of Employment Service and Job-seekers Protection) เป็นกฎหมายที่รัฐตราขึ้นเพื่อคุ้มครองคนหางานในขั้นตอนก่อนทำงานเป็นลูกจ้าง ไม่ให้คนหางานถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายหน้าจัดหางาน ส่งเสริมคนหางานให้มีโอกาส และช่องทางในการมีงานทำ และให้นายจ้างมีแรงงานตามความต้องการ กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดหางานและคุ้มครองคนหางาน พ.ศ. 2528 แบ่งเป็น 2 ประเภทคือ การจัดหางานในประเทศ และการส่งคนงานไปต่างประเทศ

2. กฎหมายว่าด้วยการจ้างแรงงาน (Employment Law) เป็นกฎหมายที่กำหนดนิติสัมพันธ์การเป็นนายจ้าง ลูกจ้าง สัญญาจ้างแรงงาน สิทธิหน้าที่ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้างที่พึงมีต่อกัน รวมถึงการระงับของสัญญาจ้าง กฎหมายในส่วนนี้บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 3 ลักษณะ 6 เรื่อง สัญญาจ้างแรงงาน มาตรา 575- 586

3. กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน (Labour Protection Law) เป็นกฎหมายคุ้มครองความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้าง กำหนดให้นายจ้างปฏิบัติตามกฎหมาย เป็นส่วนหนึ่งของกฎหมายมหาชนและเป็นกฎหมายที่กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำเกี่ยวกับการจ้างแรงงานที่นายจ้างพึงปฏิบัติต่อลูกจ้าง เพื่อให้ลูกจ้างทำงานด้วยความปลอดภัย ได้รับค่าจ้าง ค่าตอบแทนและมีหลักประกันการทำงานที่เหมาะสม สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับหนึ่ง กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ซึ่งมีพื้นฐานมาจากประกาศของคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 103

ลงวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ. 2515 และประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การคุ้มครองแรงงาน ลงวันที่ 16 เมษายน พ.ศ. 2515 ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 9 สิงหาคม พ.ศ. 2541 มีสาระสำคัญคือ ให้การคุ้มครองลูกจ้างในเรื่องการใช้แรงงานทั่วไป การใช้แรงงานหญิง การใช้แรงงานเด็ก ค่าจ้าง ค่าตอบแทนการทำงานอื่นๆ รวมถึงสิทธิหน้าที่ของลูกจ้าง นายจ้าง ตามกฎหมายในส่วนนี้ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

4. กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ (Labour Relations Law) เป็นกฎหมายที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและ ลูกจ้างที่พึงมีต่อกัน เป็นบทบัญญัติที่กำหนดให้สิทธินายจ้าง ลูกจ้างที่จะจัดตั้งองค์กรในรูปนิติบุคคล หรือ กรรมการลูกจ้าง เพื่อคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของแต่ละฝ่ายเกี่ยวกับสภาพการจ้างและข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้าง ข้อพิพาทแรงงาน และการระงับข้อพิพาทแรงงาน ทั้งโดยวิธีสมัครใจและบังคับรวมถึงการกระทำความผิดเป็นธรรมดา ปัจจุบันกฎหมายแรงงานสัมพันธ์ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ กฎหมายแรงงานสัมพันธ์ ภาคเอกชน กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 และ กฎหมายแรงงาน สัมพันธ์ภาครัฐวิสาหกิจ กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ พ.ศ. 2543

5. กฎหมายว่าด้วยศาลแรงงาน และการดำเนินคดีในศาลแรงงาน (Labour Court Law and Labour Procedure Law)

เป็นกฎหมายที่จัดตั้งองค์กรชำนาญพิเศษใช้อำนาจตุลาการชี้ขาดตัดสินคดีแรงงานเป็นการเฉพาะ ซึ่งแตกต่างจากคดีแพ่งทั่วไป จึงมีการ

จัดตั้งศาลแรงงานและวิธีพิจารณาคดีแรงงาน เพื่อพิจารณาคัดสินคดีแรงงานเป็นการเฉพาะ เนื้อหาสำคัญเกี่ยวกับศาลแรงงาน และการดำเนินคดีในศาลแรงงาน กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติจัดตั้งศาลแรงงาน และวิธีพิจารณาคดีแรงงาน พ.ศ. 2522

6. กฎหมายเงินทดแทน (Compensation Law) และ กฎหมายประกันสังคม (Social security Law) สามารถอธิบายขอบเขตของแต่ละฉบับดังนี้

กฎหมายเงินทดแทน เป็นกฎหมายที่ให้หลักประกันลูกจ้างกรณีลูกจ้างประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย เนื่องมาจากการทำงานให้นายจ้าง มีการจัดตั้งกองทุนเงินทดแทนให้อยู่ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคม สังกัดกระทรวงแรงงาน โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับ กองทุนเงินทดแทน หลักเกณฑ์การจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนเงินทดแทน ขั้นตอนการใช้สิทธิรับเงินทดแทน กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติเงินทดแทน พ.ศ. 2537

กฎหมายประกันสังคม เป็นกฎหมายที่มีพื้นฐานมาจากแนวความคิดของการสร้างหลักประกันให้แก่ประชาชนในสังคม โดยเฉพาะลูกจ้าง จึงมีการจัดตั้งกองทุนประกันสังคมขึ้น ให้อยู่ในความดูแลของสำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงาน เพื่อให้การสงเคราะห์ลูกจ้างผู้ประกันตนได้รับการคุ้มครอง 7 กรณี คือเจ็บป่วยหรือประสบอันตราย (มิใช่เกิดจากการทำงาน) ทูพพลภาพตาย คลอดบุตร สงเคราะห์บุตร ชราภาพ และว่างงาน กฎหมายในส่วนนี้ได้แก่ พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 (แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2537 และ พ.ศ. 2542)

องค์กรที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์ และ จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลจัดตั้งตามพระราชบัญญัติ แรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 (องค์กรเอกชน) และ จัดตั้งตามพระราชบัญญัติแรงงานรัฐวิสาหกิจ สัมพันธ์ พ.ศ. 2543 (องค์กรรัฐวิสาหกิจ) มี 2 องค์กรด้วยกันคือ องค์กรนายจ้าง และองค์กรลูกจ้าง ส่วนองค์กรของรัฐที่เข้ามามีบทบาทในการ ประสานความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่าย คือ กระทรวงแรงงาน และศาลแรงงาน ดังนั้นสามารถ กล่าวได้ว่าองค์กรที่เกี่ยวข้อง กับการแรงงาน สัมพันธ์ มี 3 องค์กรด้วยกันคือ องค์กรนายจ้าง องค์กรลูกจ้าง และองค์กรรัฐบาล (กระทรวงแรง งานและศาลแรงงาน)

องค์กรนายจ้าง (Employer Organization)

องค์กรนายจ้างเกิดจากการรวมตัวของนายจ้าง เพื่อจัดตั้งเป็นองค์กรของฝ่ายนายจ้างโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อคุ้มครองแสวงหาผลประโยชน์ให้ กับกลุ่มธุรกิจ และมีอำนาจในการต่อรองกับองค์กร ลูกจ้าง และองค์กรรัฐบาล ปัจจุบันสามารถจด ทะเบียนเป็นองค์กรนายจ้าง 3 ระดับคือ ระดับ สมาคมนายจ้าง ระดับสหพันธ์นายจ้าง และระดับ สภาองค์กรนายจ้าง ตามพระราชบัญญัติแรงงาน สัมพันธ์ พ.ศ. 2518

องค์กรลูกจ้าง (Employee Organization)

องค์กรลูกจ้างเกิดจากการรวมตัวของลูกจ้าง ดำเนินการขอจัดตั้งเป็นองค์กรลูกจ้างได้ มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์ให้ กับสมาชิกและมีอำนาจในการต่อรองกับองค์กร นายจ้าง และองค์กรในภาครัฐ ปัจจุบันสามารถจด ทะเบียนเป็นองค์กรลูกจ้างได้ 3 ระดับคือ ระดับ สหภาพแรงงาน ระดับสหพันธ์แรงงาน และระดับ

สภาองค์กรลูกจ้าง ตามพระราชบัญญัติแรงงาน สัมพันธ์ พ.ศ. 2518

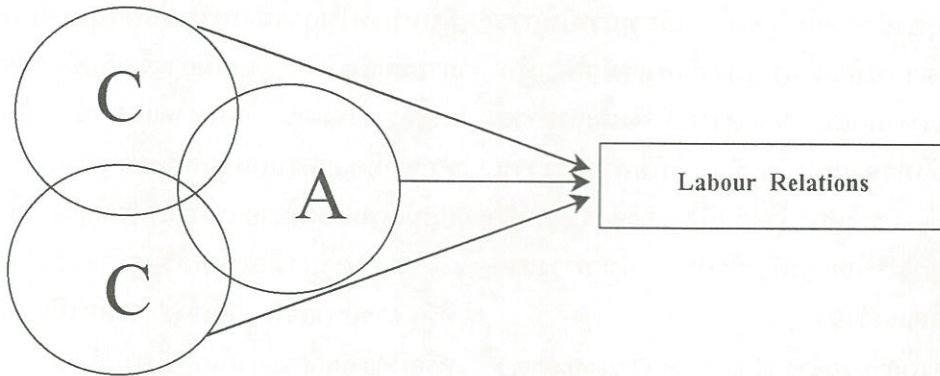
องค์กรรัฐบาล (Government Organization)

องค์กรรัฐบาล ได้เข้ามามีบทบาทในการ ควบคุมดูแลเพื่อลดปัญหาแรงงาน ยุติข้อพิพาท แรงงานที่อาจเกิดขึ้นได้ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และ มีบทบาทในการส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดสัมพันธ์ ภาพที่ดีต่อกัน โดยมีการจัดตั้งองค์กรรัฐบาลคือ กระทรวงแรงงาน และศาลแรงงาน เป็นองค์กรที่ ทำหน้าที่คอยควบคุมดูแลเพื่อให้ นายจ้าง ลูกจ้าง ปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่ได้บัญญัติไว้

เครื่องมือเพื่อเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ ที่ดี การที่นายจ้าง ลูกจ้าง จะต้องมีความสัมพันธ์ หรือมีความเกี่ยวข้องกัน ตามสัญญาการจ้างหรือ ตาม สภาพการจ้าง และปฏิบัติต่อกัน โดยยึด หลักกฎหมายแรงงานนั้น ถือเป็นการแรงงาน สัมพันธ์ขั้นพื้นฐานที่พึงมีต่อกัน แต่ถ้าต้องการให้ การจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์มีประสิทธิภาพมาก ยิ่งขึ้น การปฏิบัติทางด้านแรงงานสัมพันธ์ ควร จะมีแนวทางส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้างเป็นผลให้องค์กรหรือ สถานประกอบการ มีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้น การปฏิบัติเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีจึงควรมี กิจกรรมที่มุ่งเสริมสร้างความรัก ความสามัคคี และสามารถแก้ไขปัญหาลูกจ้างได้อย่างสันติวิธีเพื่อ ให้บรรลุผลความสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ผู้เขียนจึง ขอเสนอหลักปฏิบัติ เพื่อเสริมสร้างแรงงานสัมพันธ์ ที่ดีที่เรียกว่า CCA โดย C ตัวแรกมาจากคำว่า Communication (การสื่อสาร) C ตัวที่สองมาจาก คำว่า Co-operation (การร่วมมือ) และ A ตัวที่ สามมาจากคำว่า Activity (กิจกรรม) เมื่อรวมทั้ง

สามคำเข้าด้วยกันแล้ว CCA จึงเป็นเครื่องมือที่นำมาใช้ในการเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง วัตถุประสงค์เพื่อสร้างความรัก ความเข้าใจ ความสามัคคี อันส่งผลต่อความ

เจริญก้าวหน้าของบุคคลและองค์กร เพื่อให้เกิดความชัดเจนมากยิ่งขึ้นจึงขออธิบายเครื่องมือต่าง ๆ ดังภาพที่แสดงความสัมพันธ์ของ CCA ที่ส่งผลต่อแรงงานสัมพันธ์ ดังนี้



การสื่อสาร (Communication) ถือว่าเป็นเครื่องมือแรกที่นายจ้าง ลูกจ้างได้สื่อถึงกันในการทำงานร่วมกันในสถานประกอบการ เป็นสื่อที่จะเสริมสร้างให้ทั้งสองฝ่ายมีความเข้าใจถึงความต้องการของแต่ละฝ่าย ในหลักการนั้นการสื่อสารจะเป็นจุดเชื่อมโยงความเข้าใจของบุคคลทั้งสองฝ่ายเพื่อให้ทราบวัตถุประสงค์ และจุดมุ่งหมายซึ่งกันและกัน ไม่ว่าจะสื่อสารกันในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ปัญหาในการทำงาน การร้องทุกข์ก็ตาม และแน่นอนว่าการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพนั้นย่อมส่งผลต่อความสำเร็จด้วย นายจ้างสามารถสื่อสารกับลูกจ้างได้ 2 ทาง คือการสื่อสารที่เป็นทางการและการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการแต่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการเชื่อมโยงระหว่างกัน การสื่อสารที่เป็นทางการ ได้แก่การสื่อสารที่เป็นลายลักษณ์

อักษร ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบของการออกจดหมาย การทำบันทึก การออกคำสั่ง การประกาศ และการประชุม ซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้ของทั้งสองฝ่าย ส่วนการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการได้แก่ การพูดคุยโดยการเผชิญหน้าระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง หรือการพูดคุยทางโทรศัพท์ การใช้สื่อโทรทัศน์วงจรปิด การประกาศเสียงตามสาย การสื่อข้อมูลของแต่ละฝ่ายผ่านสิ่งพิมพ์ เช่น วารสารพนักงาน หรือการสื่อสารผ่าน อินเทอร์เน็ต ดังนั้นการสื่อสารในแต่ละประเภท ทั้งนายจ้าง และลูกจ้างควรปฏิบัติต่อกันอย่างระมัดระวังว่าเรื่องที่จะสื่อถึงกันนั้นควรใช้วิธีการอย่างไร เพื่อส่งผลต่อความรู้สึกที่ดีต่อกันและสามารถลดข้อขัดแย้งระหว่างกันได้

เมื่อมีการสื่อสารที่สร้างความเข้าใจให้กับบุคคลทั้งสองฝ่ายแล้วย่อมส่งผลให้เกิดการปฏิบัติ

ตามที่แต่ละฝ่ายต้องการ และอาจส่งผลต่อการที่ต้องมีความเกี่ยวข้อง และร่วมมือกันเพื่อให้เกิดการดำเนินงานและเป็นผลที่พึงพอใจของทั้งสองฝ่าย

การร่วมมือ (Co-operation) จะเป็นการสัมพันธ์หลังจากที่มีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพของทั้ง 2 ฝ่าย นั้นหมายความว่า ทั้งนายจ้างและลูกจ้างยอมรับประเด็นต่าง ๆ ที่นำมาสื่อถึงกัน และร่วมมือกันประสานงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์หรือตามเป้าหมายที่วางไว้ ไม่ว่าจะเป็นการร่วมมือในการทำงานก็ดี หรือร่วมมือกันทำกิจกรรมต่าง ๆ ก็ดี สิ่งที่ต้องระมัดระวังก็คือ ควรจะมีการกำหนดขอบเขตของงาน และมอบหมายงานให้ไปตามความถนัดของแต่ละบุคคล รวมทั้งมีกำลังคนที่เพียงพอเพื่อให้การร่วมมือในการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ดังนั้นในทางปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดการแรงงานสัมพันธ์ที่ดี ควรมีการแต่งตั้งบุคคลเข้ามารับผิดชอบงานอย่างชัดเจน อาจกำหนดให้อยู่ในรูปของคณะกรรมการดำเนินงาน กำหนดตำแหน่ง รายชื่อบุคคล พร้อมระบุขอบเขตของอำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล เพื่อให้การร่วมมือในการทำงานสำเร็จ ลุล่วงเกิดความสัมพันธ์ที่ดี ต่อไปในอนาคตเมื่อได้มีการร่วมงานกันอีก

กิจกรรม (Activity) ถือว่าเป็นเครื่องมือที่ดีอีกอย่างหนึ่งของนายจ้าง ลูกจ้างสามารถนำมาใช้เพื่อการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เนื่องจากกิจกรรมจะเป็นตัวช่วยในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมบางอย่างของบุคคลให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรม กล่าวคือกิจกรรมสามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม มุ่งการเรียนรู้ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน การส่งเสริมกิจกรรม เพื่อ

การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นอาจเป็นเพราะว่าในสถานประกอบการหนึ่ง ๆ อาจจะถูกประกอบด้วยบุคคลหลายระดับที่มีความแตกต่างกันทั้งด้านความคิด ทักษะ ความรู้ และความเข้าใจและส่งผลต่อการเสริมสร้างบรรยากาศที่เป็นมิตรต่อกัน สำหรับกิจกรรมที่จะช่วยส่งผลต่อการแรงงานสัมพันธ์นั้น จะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ในการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง และจะต้องเป็นกิจกรรมที่สามารถให้นายจ้าง ลูกจ้าง เกิดทัศนคติที่ดี ส่งผลต่อการทำงานร่วมกันต่อไปในอนาคตได้ เช่น กิจกรรมตามประเพณี กิจกรรมกีฬา และกิจกรรมที่มุ่งสู่ความสัมฤทธิ์ผลในงาน เช่น การควบคุมคุณภาพ การทำกิจกรรม 5 ส. เป็นต้น

เมื่อมีการส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในเครื่องมือที่เรียกว่า CCA แล้วย่อมส่งผลทำให้การดำเนินงานภายในองค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โอกาสที่จะเกิดข้อขัดแย้งต่อกันก็จะลดลง และอาจสรุปได้ว่า CCA นั้นมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อกัน เมื่อทั้งฝ่ายนายจ้างและฝ่ายลูกจ้างมี หลักการปฏิบัติที่ถูกต้อง การส่งเสริมแรงงานสัมพันธ์ก็จะประสบผลสำเร็จ ส่งผลอันดีต่อธุรกิจของนายจ้างให้เจริญก้าวหน้าและส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานของลูกจ้างให้ดียิ่งขึ้น

แรงงานสัมพันธ์จึงหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง ลูกจ้าง หรือความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรฝ่ายนายจ้าง หรือองค์กรฝ่ายลูกจ้างที่เกี่ยวข้องกับสภาพการจ้างหรือการทำงาน ซึ่งมีความสำคัญต่อนายจ้าง ลูกจ้าง ประชาชน และประเทศชาติ โดยอาศัยหลักการปฏิบัติต่อกันด้วยระบบทวิภาคี และระบบไตรภาคี ซึ่งมีกฎหมายแรงงานเข้ามา

เกี่ยวข้องเป็นหลักปฏิบัติขั้นพื้นฐานต่อกันและยังมีองค์กรในภาครัฐ ให้แก่ กระทรวงแรงงาน และศาลแรงงาน ที่คอยสนับสนุน ส่งเสริมเพื่อให้นายจ้าง ลูกจ้าง ปฏิบัติต่อกันตามกฎหมายที่บัญญัติไว้ และ

ยังเสริมสร้างการแรงงานสัมพันธ์โดยใช้เครื่องมือ CCA เป็นหลักปฏิบัติต่อกันเพื่อให้บรรลุตามจุดมุ่งหมาย อีกทั้งได้สร้างความเจริญก้าวหน้าให้แก่บุคคลและองค์กรอย่างยั่งยืนสืบไป

บรรณานุกรม

- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2538). การบริหารแรงงานสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- दनัย เทียนพุด. (2545). การบริหารทรัพยากรบุคคลสู่ศตวรรษที่ 21. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดี เอ็น ที คอนซัลแตนท์.
- พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น. (2545). คำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2533). การจัดการทรัพยากรคน. กรุงเทพฯ: โครงการส่งเสริมเอกสารวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

การจ่ายค่าชดเชยตามมาตรา 118 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

*รัชดาภรณ์ ทองสุข

กรณีที่นายจ้างรับลูกจ้างเข้าทำงานในสถานประกอบการ เบื้องแรกนายจ้างก็ต้องปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานในเรื่องต่างๆ ให้ถูกต้อง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับการจ่ายเงิน ซึ่งได้แก่การจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุด ค่าล่วงเวลาในวันหยุด ค่าชดเชย ค่าชดเชยพิเศษและเงินสมทบกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เป็นต้น

นอกจากนี้ หากนายจ้างทำสัญญาหรือมีข้อตกลงกับลูกจ้างว่าจะจ่ายเงินอื่นๆ เช่น เงินบำเหน็จเงินบำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสะสมหรือเงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้างให้แก่ลูกจ้างเมื่อเกษียณอายุ ลาออกจากงาน หรือตาย นายจ้างมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามสัญญาโดยจ่ายเงิנדังกล่าวให้กับลูกจ้างอีกด้วย

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่านายจ้างมีภาระต้องจ่ายเงินเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายและข้อตกลงในสัญญาหลายประเภทด้วยกัน ซึ่งวิธีการจ่ายเงินแต่ละประเภทยังไม่ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในกฎหมายของแต่ละประเภทแล้ว ส่วนกรณี

ของค่าชดเชยนั้น ได้ถูกกำหนดไว้ใน พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ให้นายจ้างมีหน้าที่จ่ายให้ลูกจ้าง 2 ประเภทคือ ค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้าง และค่าชดเชยพิเศษ ที่นายจ้างมีหน้าที่จ่ายให้ลูกจ้างในกรณีที่ลูกจ้างบอกเลิกสัญญาเพราะนายจ้างย้ายสถานประกอบการไปตั้ง ณ สถานที่แห่งใหม่ และกรณีที่นายจ้างเลิกจ้างเพราะนายจ้างปรับปรุงกิจการใหม่ แต่ในบทความฉบับนี้ผู้เขียนจะขอกล่าวถึงเฉพาะเรื่องค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้างตามมาตรา 118 เท่านั้น

1. ความหมายของค่าชดเชย ค่าชดเชยหมายถึงเงินที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้างนอกเหนือจากเงินประเภทอื่น ซึ่งนายจ้างตกลงจ่ายให้แก่ลูกจ้าง¹

จากความหมายดังกล่าวค่าชดเชยจึงเป็นเงินที่นายจ้างมีหน้าที่จ่ายตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน เมื่อนายจ้างเป็นฝ่ายเลิกจ้าง ถ้านายจ้างมิได้เลิกจ้างลูกจ้าง แต่ลูกจ้างลาออกจากงานไปเอง

*อาจารย์ประจำคณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต: นม. (กฎหมายธุรกิจ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

¹มาตรา 5 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

หรือทำงานไป หรือลูกจ้างถึงแก่ความตาย นายจ้างก็ไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง

สำหรับเงินที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างในวาระอื่นและมีชื่อเรียกต่างกันโดยมิได้มีวัตถุประสงค์ที่จะจ่ายให้แก่ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง เงินจำนวนนั้นก็มีใช้ค่าชดเชย และเงินที่นายจ้างจ่ายให้ลูกจ้างเมื่อออกจากงานอาจมีหลายชื่อเรียกด้วยกัน เช่น เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เงินกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินทุนเลี้ยงชีพ เงินสะสม เงินกองทุนสงเคราะห์ลูกจ้าง เป็นต้น ซึ่งเงินเหล่านี้เมื่อนายจ้างจะจ่ายให้ลูกจ้างที่ออกจากงานเพราะเลิกจ้างด้วยก็ตาม แต่โดยเจตนามิได้มีลักษณะที่จะจ่ายในทำนองเดียวกันกับค่าชดเชย เงินจำนวนดังกล่าวจึงไม่ใช่ค่าชดเชย แม้จะมีจำนวนมากกว่าค่าชดเชยก็ตาม โดยต้องถือหลักไว้ว่า ถ้าเงินจำนวนใดมีเงื่อนไข หรือหลักเกณฑ์ในการจ่าย เช่นเดียวกับค่าชดเชยแล้วก็ถือว่าเป็นค่าชดเชยได้ แต่ถ้าเงินจำนวนนั้นไม่มีลักษณะการจ่ายและวัตถุประสงค์ในการจ่ายแตกต่างไปจากค่าชดเชย เช่น นายจ้างมิได้จ่ายให้เฉพาะกรณีที่นายจ้างเลิกจ้าง เงินจำนวนนั้นก็มีใช้ค่าชดเชย เช่น ตัวอย่างตามคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 870/2525 ที่ได้รับบุไว้ว่าข้อบังคับเรื่องการจ่ายเงินบำเหน็จของนายจ้างกำหนดว่าลูกจ้างมีสิทธิที่จะได้รับเงินบำเหน็จต่อเมื่อมีระยะเวลาในการทำงานตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป ลูกจ้างผู้ที่ลาออกจากงานก็มีสิทธิได้รับเงินบำเหน็จด้วย และในกรณีตายก็จะจ่ายเงินบำเหน็จนั้นให้แก่ทายาทของลูกจ้าง ศาลฎีกาวินิจฉัยว่า เงินบำเหน็จดังกล่าวนี้เป็นเงินที่มีลักษณะหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการจ่ายแตกต่างจากค่าชดเชยตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน ถือว่าเป็นเงินประเภทอื่นมิใช่ค่าชดเชย แม้ข้อบังคับของนายจ้างดังกล่าวจะกำหนดว่าการจ่ายเงิน

บำเหน็จตามข้อบังคับนี้ให้ถือว่าเป็นการจ่ายค่าชดเชยก็ตาม

ส่วนกรณีเงินอื่น ๆ ที่ถือว่าเป็นค่าชดเชยนั้น ศาลฎีกาได้มีคำพิพากษาไว้ในคำพิพากษาศาลฎีกาที่ 387/2524 ว่าตามข้อบังคับเรื่องการจ่ายเงินบำเหน็จของนายจ้างนั้น นอกจากลูกจ้างทุกคนจะมีสิทธิได้รับค่าชดเชยตามกฎหมายแรงงานจนครบตามสิทธิของตนแล้ว ยังมีสิทธิได้รับบำเหน็จอีกด้วย ถ้าเงินบำเหน็จนั้นมากกว่าค่าชดเชยก็ให้ได้รับเงินบำเหน็จเฉพาะส่วนที่มากกว่าค่าชดเชย ซึ่งหมายความว่าเมื่อรวมกับค่าชดเชยแล้วก็จะได้รับเงินเท่ากับเงินบำเหน็จทั้งหมดนั้นเอง แต่ถ้าเงินบำเหน็จน้อยกว่าค่าชดเชยก็ให้รับค่าชดเชยเพียงอย่างเดียว ดังนั้นเงินบำเหน็จที่ลูกจ้างได้รับจากนายจ้าง ดังกล่าวจึงเป็นค่าชดเชยตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน

2. ผู้มีสิทธิได้รับค่าชดเชย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 ผู้มีสิทธิได้รับค่าชดเชยจะต้องมีฐานะเป็นลูกจ้าง ไม่ว่าลูกจ้างนั้นจะเป็นลูกจ้างประเภทใดก็ตาม ถ้าปรากฏว่าได้ทำงานกับนายจ้างผู้เลิกจ้างมาครบ 120 วัน แล้ว ก็จะมีสิทธิได้รับค่าชดเชย เมื่อถูกนายจ้างเลิกจ้าง และระยะเวลา 120 วันนี้ นับรวมวันหยุด วันลา และวันที่นายจ้างสั่งให้หยุดงานเพื่อประโยชน์ของนายจ้างเข้าไว้ด้วย ตามที่กำหนดไว้ในมาตรา 19 แห่งพระราชบัญญัตินี้

นอกจากนี้การที่ลูกจ้างไม่ได้ทำงานติดต่อกัน เพราะนายจ้างมีเจตนาที่จะไม่จ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง กรณีนี้ไม่ว่านายจ้างจะให้ลูกจ้างทำงานในหน้าที่ใด และการจ้างแต่ละช่วงมีระยะเวลาห่างกันเท่าใดก็ตาม กฎหมายให้นับระยะเวลาทุกช่วงเข้า

ด้วยกัน เพื่อประโยชน์ของลูกจ้างในการอ้างสิทธิเรียกร้องค่าชดเชยหลังจากถูกนายจ้างเลิกจ้าง²

3. หลักเกณฑ์การจ่ายค่าชดเชย ปัจจุบันกฎหมายคุ้มครองแรงงานกำหนดให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้าง และจากหลักเกณฑ์ดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การเลิกจ้างที่นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายค่าชดเชยตามกฎหมายนั้นเกิดขึ้นได้ 3 กรณีคือ

3.1 กรณีนายจ้างแสดงเจตนาเลิกจ้างโดยชัดแจ้ง ซึ่งหมายถึงการที่นายจ้างเลิกจ้างได้โดยการแสดงเจตนาเลิกจ้างโดยตรง เช่น ใช้วิธีบอกกล่าวล่วงหน้าเป็นเวลาพอสมควร หรือถ้าเป็นสัญญาจ้างแรงงานที่ไม่มีกำหนดเวลานายจ้างอาจบอกกล่าวล่วงหน้า เป็นหนังสือให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบเมื่อถึงหรือก่อนจะถึงกำหนดจ่ายค่าจ้างคราวหนึ่งคราวใด ๆ เพื่อให้เป็นผลเลิกสัญญาทันทีแล้วจ่ายค่าจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้าไปพร้อมกันเลยก็ได้³

3.2 กรณีที่กฎหมายกำหนดว่าเป็นการเลิกจ้าง พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 มาตรา 118 วรรคสอง กล่าวถึงพฤติกรรมการเลิกจ้างไว้ 3 กรณีดังนี้

3.2.1 เมื่อนายจ้างกระทำการใด ๆ ที่ไม่ให้ลูกจ้างทำงานต่อไปและไม่จ่ายค่าจ้างให้ หมายถึง ไม่ว่านายจ้างจะกระทำการที่มีลักษณะอย่างไรก็ตาม ต่อลูกจ้างที่เป็นการแสดงว่านายจ้างมีเจตนาไม่ให้ลูกจ้างทำงานต่อไป และไม่จ่ายค่าจ้าง

ให้ เช่น ไม่ยอมให้ลูกจ้างเข้าทำงานในสถานประกอบกิจการ โดยสั่งยามของบริษัทไม่ให้เข้าทำงาน หรือไม่ให้ลูกจ้างบันทึกเวลาปฏิบัติงานโดยไม่จ่ายค่าจ้างให้ แต่ถ้าเป็นกรณีที่นายจ้างไม่ให้ลูกจ้างเข้าทำงาน แต่นายจ้างยังคงจ่ายค่าจ้างตามปกติก็ไม่ถือว่าเป็นการเลิกจ้างแต่อย่างใด ส่วนสาเหตุที่นายจ้างจะไม่ให้ลูกจ้างทำงานนั้นจะเกิดขึ้นด้วยเหตุใดก็ตาม ไม่ว่าจะเป็นด้วยนายจ้างขาดทุนจนไม่สามารถดำเนินกิจการต่อไปได้ในภาวะเศรษฐกิจซบเซาหรือเพราะเหตุลูกจ้างประพฤติชั่วจนนายจ้างไม่สามารถที่จะให้ทำงานต่อไปได้

3.2.2 เมื่อสัญญาจ้างแรงงานสิ้นสุดลงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ การสิ้นสุดของสัญญาจ้างแรงงานทุกกรณี กฎหมายถือเป็นการเลิกจ้าง ถ้าปรากฏว่ามีลักษณะสองประการคือ นายจ้างไม่ให้ลูกจ้างทำงานและไม่จ่ายค่าจ้างให้ แม้แต่ที่จริงนายจ้างจะมีได้แสดงเจตนาเลิกจ้างลูกจ้างเลย แต่นิติสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างก็ระงับลงเพราะสัญญาสิ้นสุดโดยอัตโนมัติตามลักษณะของสัญญาดังนี้

- (1) สัญญาจ้างแรงงานที่มีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
- (2) สัญญาจ้างแรงงานที่มีเงื่อนไขบังคับหลัง
- (3) ลูกจ้างตาย
- (4) นายจ้างตายในกรณีสาระสำคัญอยู่ที่นายจ้าง ที่มีการตกลงไว้ในสัญญา

² มาตรา 20 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541

³ มาตรา 17 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

อย่างไรก็ตาม เมื่อสัญญาจ้างสิ้นสุดลง ก็ถือว่าเป็นการเลิกจ้างที่นายจ้างมีหน้าที่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างด้วย

3.2.3 เมื่อลูกจ้างไม่ได้ทำงาน และไม่ได้รับค่าจ้างเพราะเหตุที่นายจ้างไม่สามารถดำเนิน กิจการต่อไปได้ กรณีนี้หมายถึง นายจ้างมิได้มีเจตนาแท้จริงที่จะไม่จ้างลูกจ้างดังเช่นกรณีแรก แต่เป็นกรณีที่นายจ้างไม่มีงานให้ลูกจ้างทำหรือไม่อาจประกอบกิจการต่อไปได้ เช่น โรงงานถูกไฟไหม้หมด จนไม่สามารถระดมทุนดำเนินกิจการต่อไปได้ หรือนายจ้างปิดกิจการโดยไม่มีกำหนดเวลาเนื่องจากประสบภาวะขาดทุนเป็นต้น กรณีนี้แม้ว่านายจ้างจะไม่ได้บอกเลิกจ้างลูกจ้างโดยตรง ก็ต้องถือว่าเป็นการเลิกจ้างด้วย⁴

3.3 กรณีตามคำพิพากษาของศาลฎีกา ศาลฎีกาได้วินิจฉัยตีความการกระทำบางประการของนายจ้างว่าหมายถึงการเลิกจ้างที่นายจ้างมีหน้าที่จ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างไว้หลายกรณี ดังนี้

3.3.1 กรณีการเปลี่ยนแปลงตัวนายจ้าง เมื่อนายจ้างไม่ประสงค์ที่จะประกอบกิจการต่อไป เพราะมีเหตุจำเป็นที่ต้องขายกิจการ หรือโอนกิจการให้กับบุคคลภายในครอบครัว หรือด้วยเหตุประการอื่นใด ซึ่งรวมไปถึงการโอนสิทธิหน้าที่ของความเป็นนายจ้างไปให้ผู้รับโอนซึ่งเป็นนายจ้างคนใหม่ด้วย⁵ เช่นนี้ นายจ้างต้องแจ้งเหตุของการกระทำดังกล่าวพร้อมทั้งเจตนาตกลงกับลูกจ้างว่าจะ

ยินยอมพร้อมใจไปเป็นลูกจ้างของนายจ้างคนใหม่หรือไม่ ถ้าลูกจ้างไม่ยินยอมและไม่ต้องการทำงานอีกต่อไป ก็สามารถบอกเลิกสัญญาจ้างได้⁶ โดยไม่ได้รับค่าชดเชย แต่อย่างไรก็ตามหากลูกจ้างไม่ยินยอมทำให้นายจ้างไม่พอใจจึงให้ลูกจ้างออกจากงาน เช่นนี้ก็ถือว่าเป็นการเลิกจ้างที่นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างด้วย

3.3.2 กรณีนายจ้างเปลี่ยนแปลงสภาพการจ้าง เช่น การเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับเรื่องของค่าจ้างหรือตำแหน่งหน้าที่การงาน อันมีลักษณะไปในทางที่ลดประโยชน์หรือสถานะของลูกจ้างซึ่งส่งผลกระทบต่อสภาพร่างกายหรือจิตใจของลูกจ้างหรือทำให้ลูกจ้างต้องรับภาระที่หนักขึ้นกว่าเดิม เช่น ปรับเปลี่ยนการจ่ายค่าจ้างจากรายวันเป็นรายชิ้นหรือตามผลงานหรือการเปลี่ยนสถานะของลูกจ้างจากลูกจ้างประจำเป็นลูกจ้างชั่วคราวหรือสั่งให้ลูกจ้างที่ทำงานกลางวันไปทำงานในเวลากลางคืนหรือสั่งให้ลูกจ้างปฏิบัติงานในหน้าที่ ที่ลูกจ้างไม่มีความสามารถเพียงพอซึ่งอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดได้ง่าย เป็นต้น ดังนี้ถ้าลูกจ้างลาออกจากงานให้ถือว่าเป็นการเลิกจ้างที่นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างด้วย⁷

3.3.3 กรณีที่นายจ้างข่มขู่หรือใช้กลฉ้อฉลเพื่อให้ลูกจ้างแสดงเจตนาลาออกจากงานเอง การกระทำเช่นนี้ของนายจ้างเป็นการแสดงเจตนาที่แท้จริงว่าไม่ประสงค์จะจ้างลูกจ้างให้ทำงาน

⁴ พงษ์รัตน์ เคลือกกลิ่น, คำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์, พิมพ์ครั้งที่ 2 สำนักพิมพ์นิติธรรม, 2546, หน้า 386.

⁵ มาตรา 13 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

⁶ มาตรา 577 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

⁷ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2152/2524

อีกต่อไป ส่งผลให้ลูกจ้างเป็นฝ่ายบอกเลิกสัญญาจ้างเอง เช่นนี้ศาลฎีกาจึงต้องนำหลักในเรื่องของแสดงเจตนาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาประกอบการวินิจฉัยตีความว่าการกระทำดังกล่าวซึ่งเกิดจากการฉ้อฉลหรือข่มขู่ นั้น เป็นการแสดงเจตนาที่ใช้บังคับกันไม่ได้มีผลเสมือนลูกจ้างมิได้ลาออกจากงานเลย ดังนั้นเมื่อลูกจ้างลาออกจากงานเอง จึงถือว่านายจ้างเลิกจ้างโดยต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างด้วย⁸

3.3.4 กรณีที่ลูกจ้างสูญเสียสมรรถภาพในการทำงาน เช่น ทูพพลภาพ เจ็บป่วยเรื้อรัง วิกฤตจิตหรือมีอันเป็นไปด้วยเหตุประการต่างๆจนไม่อาจปฏิบัติหน้าที่การทำงานตามสัญญาจ้างได้ เช่นนี้ไม่เป็นเหตุให้สัญญาจ้างสิ้นสุดลงโดยปริยาย และหากนายจ้างเลิกจ้างนายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง เพราะเหตุเลิกจ้างดังกล่าวมิใช่ข้อยกเว้นที่นายจ้างจะเลิกจ้างลูกจ้างได้โดยไม่จ่ายค่าชดเชย เช่นกรณีที่ลูกจ้างป่วยเป็นโรคประสาท ได้ลาป่วยจนครบกำหนดตามระเบียบข้อบังคับของนายจ้างแล้วยังไม่หายจากอาการดังกล่าว นายจ้างจึงให้ออกจากงานเพราะขาดคุณสมบัติการเป็นลูกจ้าง ถือว่าเป็นการเลิกจ้างที่นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยหรือกรณีที่นายจ้างให้ลูกจ้างออกจากงานเพราะเจ็บป่วยมานานจนหมดสมรรถภาพในการทำงานไม่สามารถปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ตามปกติต่อไปได้กรณีนี้ถือว่าเป็นการเลิกจ้างที่นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างด้วย⁹

3.3.5 กรณีที่ลูกจ้างเกษียณอายุนายจ้างมักกำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับให้ลูกจ้างออกจากงานเมื่อเกษียณอายุ ซึ่งการเกษียณอายุนั้นมักกำหนดกันไว้เมื่อลูกจ้างมีอายุครบ 55 ปี หรือ 60 ปี แล้วแต่ดุลพินิจของนายจ้าง แต่อย่างไรก็ตามเมื่อลูกจ้างออกจากงานเพราะเกษียณอายุนั้น มีปัญหาที่ต้องพิจารณาคือ ความสิ้นสุดของสัญญาจ้างแรงงานเพราะเกษียณอายุนั้นนายจ้างได้แสดงเจตนาเลิกจ้างหรือไม่ ด้วยเหตุที่ว่า การเลิกจ้างเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของสิทธิเรียกร้องค่าชดเชยซึ่งประเด็นดังกล่าวนี้ศาลมักวินิจฉัยยืนตลอดมาว่าเป็นการแสดงเจตนาเลิกจ้างเพราะการกำหนดเวลาเมื่อเลิกจ้างเกษียณอายุไว้นั้น มิใช่หมายความว่านายจ้างประสงค์ที่จะจ้างลูกจ้างต่อไปจนถึงเวลาเกษียณอายุ และไม่ได้หมายความว่าเมื่อถึงเวลาเกษียณอายุนั้นนายจ้างจะไม่จ้างลูกจ้างนั้นอีก ขณะเดียวกันนายจ้างอาจเห็นประโยชน์ที่จะให้ลูกจ้างทำงานอีกต่อไป แต่ถ้านายจ้างไม่ประสงค์เช่นนั้นนายจ้างต้องแสดงเจตนาเลิกจ้าง จึงจะทำให้สัญญาจ้างแรงงานสิ้นสุดลงและในกรณีดังกล่าวนี้ถือว่าเป็นการเลิกจ้าง นายจ้างมีหน้าที่จ่ายค่าชดเชยตามกฎหมายให้ลูกจ้างด้วย¹⁰

4. อัตราค่าชดเชย พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541 มาตรา 118 ได้บัญญัติให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง เมื่อเลิกจ้างตามอัตราดังต่อไปนี้

⁸คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 316/2524

⁹คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2035/2525 และ 2725/2525 ซึ่งวินิจฉัยในทำนองเดียวกัน

¹⁰คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2517/2525

4.1 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 120 วัน แต่ไม่ครบ 1 ปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 30 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 30 วันสุดท้ายสำหรับลูกจ้าง ซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

4.2 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 90 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 90 วันสุดท้ายสำหรับลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

4.3 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 180 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 180 วันสุดท้ายสำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

4.4 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 240 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 240 วันสุดท้าย สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

4.5 ลูกจ้างซึ่งทำงานติดต่อกันครบ 10 ปีขึ้นไป ให้จ่ายไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 300 วัน หรือไม่น้อยกว่าค่าจ้างของการทำงาน 300 วันสุดท้ายสำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างตามผลงานโดยคำนวณเป็นหน่วย

วิธีคำนวณค่าชดเชย กรณีลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างเป็นรายวัน ให้นำค่าจ้างรายวันคูณด้วย

30, 90, 180, 240 หรือ 300 วัน สุดแล้วแต่ว่าลูกจ้างทำงานมานานเท่าไร สำหรับลูกจ้างซึ่งได้รับค่าจ้างรายเดือน ก็เอาค่าจ้างรายเดือนตั้ง แล้วหารด้วย 30 เพื่อให้ได้เป็นค่าจ้างรายวันแล้วจึงคูณด้วย 30, 90, 180, 240 หรือ 300 วัน ส่วนลูกจ้างที่ได้รับค่าจ้างตามผลงาน โดยคำนวณเป็นหน่วยต้องนำเอาค่าจ้างที่ลูกจ้างได้รับจริงแต่ละวันรวมกันย้อนหลังไป 30, 90, 180, 240 หรือ 300 วัน โดยนำมาบวกได้จำนวนเท่าใด จำนวนนั้นคือค่าชดเชยที่นายจ้างจะต้องจ่ายให้ลูกจ้างโดยมิต้องเอาไปหารหรือไปคูณอีกแต่อย่างใด

กำหนดเวลาจ่ายค่าชดเชย กฎหมายกำหนดให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างเมื่อเลิกจ้างตั้งนั้นนายจ้างจึงต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างทันทีในวันที่เลิกจ้างนั้น ถ้านายจ้างไม่จ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างในวันที่เลิกจ้าง ลูกจ้างมีสิทธิเรียกดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปี นับจากวันที่เลิกจ้างเป็นต้นไป โดยลูกจ้างไม่ต้องทวงถาม¹¹ และนายจ้างมีความผิดทางอาญาต้องระวางโทษจำคุกไม่เกิน 6 เดือน หรือปรับไม่เกิน 1 แสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ¹² และนอกจากนี้หากลูกจ้างพิสูจน์ได้ว่า เหตุที่นายจ้างไม่จ่ายค่าชดเชยนั้นเกิดจากการจงใจ โดยปราศจากเหตุอันสมควร เช่นนี้ เมื่อพ้นกำหนดเวลา 7 วัน นับแต่วันที่ถึงกำหนดจ่ายค่าชดเชย ลูกจ้างมีสิทธิเรียกเงินเพิ่มจากนายจ้างได้ในอัตราร้อยละ 15 ของค่าชดเชยที่ต้องจ่ายทุกกระยะเวลา 7 วัน¹³ และอย่างไรก็ตาม หากนายจ้างไม่จ่ายค่าชดเชย และลูกจ้างไม่

¹¹มาตรา 9 วรรคแรก ของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

¹²มาตรา 144 วรรคแรก ของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

¹³มาตรา 9 วรรคสอง ของพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

ใช้สิทธิเรียกร้องค่าชดเชยในทันทีนับแต่วันที่นายจ้างเลิกจ้าง ลูกจ้างก็สามารถฟ้องเรียกร้องค่าชดเชยจากนายจ้างที่ศาลแรงงานได้ภายในอายุความ 10 ปี ตามมาตรา 193/30 ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

อย่างไรก็ตาม นอกจากลูกจ้างจะมีสิทธิได้รับค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้างแล้ว หากลูกจ้างมิได้กระทำความผิดอย่างหนึ่งอย่างใดอันเป็นข้อยกเว้นตามที่กฎหมายกำหนดไว้ลูกจ้างยังมีสิทธิได้รับเงินประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานตามกฎหมายประกันสังคมในอัตราต่อไปนี้ด้วย

1. ร้อยละห้าสิบของค่าจ้างรายวัน สำหรับการว่างงานเมื่อนายจ้างเลิกจ้าง โดยให้ได้รับครั้งละไม่เกิน 180 วัน

2. ร้อยละสามสิบของค่าจ้างรายวัน สำหรับการว่างงานเมื่อลูกจ้างลาออกจากงาน หรือเมื่อสัญญาจ้างสิ้นสุดลงตามกำหนดเวลาที่นายจ้างและลูกจ้างตกลงกันไว้แน่นอนแล้ว ทั้งนี้ให้ได้รับครั้งละไม่เกิน 90 วัน

สำหรับกฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และอัตราการได้รับประโยชน์ทดแทนในกรณีว่างงานนี้จะผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2547 เป็นต้นไป

ตามที่ได้กล่าวมาแล้วในเบื้องต้น จะเห็นได้ว่า เมื่อนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยที่ลูกจ้างมิได้กระทำความผิดใดนายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างให้เป็นไปตามเงื่อนไขและอัตราที่กฎหมาย

กำหนดไว้ทุกประการ แต่อย่างไรก็ตาม หากพิจารณาเปรียบเทียบกับเงื่อนไขและอัตราค่าชดเชยของประเทศอื่นๆ ในแถบเอเชียแล้วพบว่ามีหลักเกณฑ์ในการจ่ายค่าชดเชยที่คล้ายคลึงและแตกต่างกันในบางประการ เช่น กรณีของประเทศดังต่อไปนี้

1. ประเทศมาเลเซีย มีมาตรการคุ้มครองลูกจ้างกรณีที่ถูกเลิกจ้างโดยไม่มีความผิดไว้ในพระราชบัญญัติการจ้างงาน ค.ศ.1955 (The Employment Act 1955)¹⁴ ว่านายจ้างต้องบอกกล่าวแก่ลูกจ้างล่วงหน้าเป็นหนังสือ ตามระยะเวลาการทำงานของลูกจ้าง ดังนี้

1. กรณีที่ลูกจ้างทำงานยังไม่ครบ 2 ปี ให้บอกกล่าวล่วงหน้า เป็นระยะเวลา 4 สัปดาห์

2. กรณีที่ลูกจ้างทำงานตั้งแต่ 2 ปี ขึ้นไป แต่ยังไม่ครบ 5 ปี ให้บอกกล่าวล่วงหน้าเป็นระยะเวลา 6 สัปดาห์

3. กรณีที่ลูกจ้างทำงานตั้งแต่ 5 ปี ขึ้นไป ให้บอกกล่าวล่วงหน้า เป็นระยะเวลา 8 สัปดาห์

อย่างไรก็ตาม หากนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างโดยไม่บอกกล่าวล่วงหน้าก่อน นายจ้างต้องจ่ายสินจ้างแทนการบอกกล่าวล่วงหน้า ในอัตราค่าจ้างตามระยะเวลาการบอกกล่าวล่วงหน้าด้วย

นอกจากนี้นายจ้างยังต้องจ่ายค่าชดเชย ให้ลูกจ้างตามพระราชบัญญัติการจ้างงาน มาตรา 60 J. ที่บัญญัติไว้ในข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจ่ายค่าชดเชยคือ The Employment (Termination

¹⁴Evaluand walter Kwong Unemployment Related Benefits Systems in Malaysia. June 2000, P.4

& Lay-off Benefits) Regulation 1980 (revised 1983) ซึ่งกำหนดให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยแก่ลูกจ้างที่ทำงานติดต่อกันอย่างน้อย 1 ปี ยกเว้นกรณีที่ลูกจ้างลาออกจากงานเองโดยสมัครใจ หรือถูกเลิกจ้างเพราะกระทำความผิด ตามอัตราของระยะเวลาการทำงาน ดังนี้

1. กรณีที่ลูกจ้างทำงานเป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี ให้จ่ายค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 10 วัน

2. กรณีที่ลูกจ้างทำงานเป็นระยะเวลา 2 ปี แต่ไม่ครบ 5 ปี ให้จ่ายค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 15 วัน

3. กรณีที่ลูกจ้างทำงานเป็นระยะเวลา 5 ปีขึ้นไป ให้จ่ายค่าชดเชยเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 20 วัน

2. ประเทศอินโดนีเซีย ได้วางหลักเกณฑ์การคุ้มครองลูกจ้างกรณีถูกเลิกจ้างไว้ในพระราชบัญญัติการจ้างงาน ค.ศ.1968 (The Employment Act 1968.) ว่า นายจ้างจะต้องขออนุญาตจากหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องก่อน เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึงจะเลิกจ้างได้ โดยเฉพาะกรณีการเลิกจ้างลูกจ้างที่มีจำนวนมาก ก่อนเลิกจ้างนายจ้างต้องขออนุญาตต่อกรมการระงับข้อพิพาทแรงงาน โดยต้องทำคำขออนุญาตเป็นหนังสือพร้อมระบุเหตุผลของการเลิกจ้าง¹⁵ และเมื่อได้รับอนุญาตให้เลิกจ้างได้ นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชย (dismissal bonus) ให้ลูกจ้างตามอัตราของระยะเวลาการทำงาน ดังนี้

1. กรณีที่ลูกจ้างทำงานยังไม่ครบ 1 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 1 เดือน

2. กรณีที่ลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงาน ตั้งแต่ 1 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 2 เดือน

3. กรณีที่ลูกจ้าง มีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 2 ปี แต่ไม่เกิน 3 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 3 เดือน

4. กรณีที่ลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 3 ปีขึ้นไป ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 4 เดือน

นอกจากนี้ลูกจ้างยังมีสิทธิได้รับเงินค่าตอบแทนที่ทำงานมานาน (Service Fee) ตามอัตราของระยะเวลาการทำงานดังนี้

1. กรณีที่ลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานครบ 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 1 เดือน

2. กรณีที่ลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานครบ 10 ปี แต่ไม่เกิน 2 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 2 เดือน

3. กรณีที่ลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงาน 15 ปี แต่ไม่เกิน 20 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 3 เดือน

4. กรณีที่ลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป แต่ไม่เกิน 25 ปี ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้าง อัตราสุดท้าย 4 เดือน

5. กรณีที่ลูกจ้างทำงานเป็นระยะเวลาดังแต่ 25 ปีขึ้นไป ให้จ่ายเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 5 เดือน

¹⁵Set on the termination of Employment in private Undertaking. 1964, section 3.

3. ประเทศฟิลิปปินส์ ได้กำหนดมาตรการคุ้มครองลูกจ้างเมื่อถูกเลิกจ้างไว้ในประมวลกฎหมายแรงงาน (Labour Code of The Philippines) แก้ไขเพิ่มเติมโดย Presidential Decree No.442 มาตรา 283 ที่วางหลักเกณฑ์ไว้ว่า ถ้าลูกจ้างถูกเลิกจ้างเพราะนายจ้างนำเครื่องจักรเข้ามาใช้แทนลูกจ้างเพราะลดค่าใช้จ่าย หรือเพราะคนล้นงาน นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างไม่น้อยกว่าค่าจ้างอัตราสุดท้าย 1 เดือนต่อการทำงานครบ 1 ปี แต่ต้องไม่น้อยกว่าค่าจ้าง 1 เดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ากรณีใดจะมีจำนวนค่าชดเชยมากกว่ากันก็ให้ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามจำนวนที่มากกว่านั้น

กรณีที่นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างเพราะต้องการลดค่าใช้จ่ายเพื่อรักษากิจการให้พ้นจากภาวะการขาดทุน หรือปิดกิจการหรือหยุดการทำงานของสถานประกอบการโดยไม่มีสาเหตุมาจากความเสียหายทางธุรกิจและการเงิน ดังนั้นนายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างในอัตราค่าจ้าง 1 เดือนหรือค่าจ้างอย่างน้อยครึ่งเดือนต่อการทำงานครบ 1 ปี ของลูกจ้าง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ากรณีใดมีจำนวนมากกว่าให้ลูกจ้างมีสิทธิได้รับจำนวนที่มากกว่านั้น และถ้าลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานเกิน 6 เดือน ให้นับเป็นเวลาทำงานครบ 1 ปีเต็ม

นอกจากนี้ตามมาตรา 284 แห่งประมวลกฎหมายแรงงานของประเทศฟิลิปปินส์ ยังได้บัญญัติให้นายจ้างที่เลิกจ้างเพราะลูกจ้างเจ็บป่วยด้วยโรคใดๆ ที่กฎหมายห้ามมิให้ทำงานต่อไป เพราะอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของลูกจ้างเอง หรือสุขภาพของลูกจ้างอื่นที่ทำงานร่วมกัน ดังนั้นนายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างเท่ากับค่าจ้างอัตราสุดท้าย 1 เดือน หรือค่าจ้างจำนวนอย่างน้อย ครึ่ง

เดือนสำหรับอายุการทำงานของลูกจ้างแต่ละปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ากรณีใดมีจำนวนมากกว่าก็ให้ลูกจ้างมีสิทธิได้รับเงินจำนวนนั้น และเพื่อประโยชน์ของการคำนวณค่าชดเชย ถ้าลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป ให้นับเป็นเวลาทำงานครบ 1 ปี

ส่วนเรื่องการเกษียณอายุนั้น มาตรา 287 วรรคสองของประมวลกฎหมายนี้ก็ได้บัญญัติไว้ว่าการที่นายจ้างไม่มีโครงการหรือข้อตกลงในเรื่องประโยชน์ทดแทนการเกษียณอายุของลูกจ้างเมื่อลูกจ้างมีอายุครบ 60 ปี แต่ไม่เกิน 65 ปี และมีระยะเวลาการทำงานในสถานประกอบการของนายจ้าง ไม่น้อยกว่า 5 ปี อาจเกษียณอายุและมีสิทธิได้รับค่าชดเชยจากการเกษียณอายุนั้น ไม่น้อยกว่าค่าจ้างครึ่งเดือนสำหรับการทำงานแต่ละปี ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่ากรณีใดจะมีจำนวนค่าชดเชยสูงกว่ากัน ก็ให้ลูกจ้างมีสิทธิได้รับตามจำนวนที่สูงกว่านั้น และเพื่อประโยชน์ในการคำนวณค่าชดเชยในกรณีนี้ ถ้าระยะเวลาการทำงานของลูกจ้างยังไม่ครบ 1 ปี แต่มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 6 เดือน ให้นับเป็นเวลาทำงานครบ 1 ปี

4. ประเทศเกาหลีใต้ ประมวลกฎหมายแรงงานของประเทศเกาหลี ฉบับ ค.ศ. 1999 (Labour Laws of Korea 1999) ได้กำหนดให้นายจ้างจ่ายค่าชดเชยเมื่อเลิกจ้างให้ลูกจ้างไว้ในพระราชบัญญัติมาตรฐานแรงงาน ค.ศ.1998 (Labour Standards Act 1998) มาตรา 34 (1) ว่า นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างเท่ากับอัตราค่าจ้างโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 30 วันของการทำงานแต่ละปีเมื่อเลิกจ้างหรือเกษียณอายุ เว้นแต่ลูกจ้างที่

ทำงานยังไม่ครบ 1 ปี จะไม่มีสิทธิได้รับเงินตามอนุมาตรานี้

นอกจากนี้ ตามอนุ 4 ของมาตรา 34 ยังได้บัญญัติไว้อีกว่า ในกรณีที่นายจ้างจัดให้มีโครงการประกันการออกจากงานหรือกองทุนบำเหน็จบำนาญ สำหรับลูกจ้างที่เกษียณอายุตามประกาศของประธานาธิบดี (Presidential Decree ฉบับที่ 1562 ซึ่งประกาศเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ ค.ศ.1998) ให้ลูกจ้างเป็นผู้ประกันตนหรือรับประโยชน์โดยได้รับเงินจำนวนหนึ่งเมื่อเกษียณอายุหรือถอนเงินบำนาญโดยให้ถือว่านายจ้างได้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ของอนุมาตรา 1 แล้ว ทั้งนี้จำนวนเงินที่จ่ายให้ลูกจ้างในกรณีนี้ต้องไม่น้อยกว่าอัตราที่กำหนดไว้ในอนุมาตรา 1 ของมาตรานี้ด้วย

5. ข้อยกเว้นที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 กำหนดหลักเกณฑ์ให้นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างได้โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยไว้ 3 กรณีคือ

5.1 กรณีลูกจ้างมีระยะเวลาการทำงานไม่ครบ 120 วัน ตามมาตรา 118 วรรคแรก

5.2 กรณีสัญญาจ้างมีกำหนดระยะเวลาการทำงาน ตามมาตรา 118 วรรค 3 และวรรค 4 ที่วางหลักเกณฑ์ไว้ว่าถ้าสัญญามีกำหนดระยะเวลาการทำงานไว้แน่นอนและเลิกจ้างตามกำหนดระยะเวลานั้น ลูกจ้างประเภทนี้นายจ้างจะต้องทำสัญญาจ้างกันไว้เป็นหนังสือตั้งแต่เมื่อเริ่มจ้าง กำหนดวันที่เริ่มจ้างว่าเป็นวันที่เท่าใด เดือนใด ปีใด และกำหนดวันที่สิ้นสุดการจ้างไว้ว่า วัน เดือน ปีใด ซึ่งสัญญาจ้าง

ที่จะมีผลทำให้นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยตามมาตรานี้จะต้องเป็นสัญญาจ้างที่ให้ลูกจ้างทำงานประเภทหนึ่งประเภทใดใน 3 ประเภทดังต่อไปนี้คือ

5.2.1 ทำงานตามโครงการ ซึ่งงานตามโครงการนี้ต้องไม่ใช่งานตามปกติของธุรกิจหรือการค้าของนายจ้างโดยมีระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของงานที่แน่นอน เช่น จ้างมาทำวิจัยหรือจ้างมาสำรวจทรัพยากรบางอย่างที่อาจนำมาใช้เป็นวัตถุดิบในการผลิตสินค้าของนายจ้าง เป็นต้น

5.2.2 ทำงานอันมีลักษณะเป็นครั้งคราว ซึ่งมีกำหนดการสิ้นสุดหรือความสำเร็จของงาน เช่น จ้างมาปูพื้นปาร์เก้ หรือจ้างมาปูพื้นหินอ่อน เป็นต้น

5.2.3 ทำงานที่เป็นไปตามฤดูกาล ซึ่งได้จ้างในช่วงระยะเวลา ของฤดูกาลนั้น

อนึ่งงานทั้ง 3 ประเภทดังกล่าวนี้จะต้องแล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี และ ลูกจ้างที่ได้รับการว่าจ้างตามสัญญาประเภทดังกล่าวแม้จะทำงานเกิน 120 วัน เมื่อนายจ้างเลิกจ้างตามกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในสัญญา นายจ้างก็ไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง¹⁶

5.3 กรณีตามมาตรา 119 ที่กำหนดให้นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างซึ่งเลิกจ้างเมื่อลูกจ้างกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

5.3.1 ทุจริตต่อหน้าที่หรือกระทำความผิดอาญาโดยเจตนาต่อนายจ้าง

¹⁶เกษมสันต์ วิลาวรรณ, คำอธิบายกฎหมายแรงงาน, พิมพ์ครั้งที่ 7 สำนักพิมพ์วิญญูชน, 2546, หน้า 121.

ประการแรก ทุจริตต่อหน้าที่ หมายถึง การที่ลูกจ้างแสวงหาประโยชน์อันมิควรได้ โดยชอบด้วยกฎหมายสำหรับตัวลูกจ้างเองหรือผู้อื่น ทั้งนี้โดยลูกจ้างนั้นได้อาศัยโอกาสที่ได้รับปฏิบัติงาน ในหน้าที่นั้นเป็นช่องทางในการแสวงหาประโยชน์ หรือเป็นช่องทางในการรับประโยชน์และประโยชน์ที่ ลูกจ้างได้รับจะต้องเป็นประโยชน์ในลักษณะที่เป็น ทรัพย์สิน ทำให้นายจ้างต้องเสียหายจากการแสวง หาหรือการได้รับประโยชน์นั้น เช่น กรณีลูกจ้างรับ งานนอกเข้ามาทำในระหว่างเวลาทำงานให้นายจ้าง โดยใช้อุปกรณ์ พู่กัน สี และกระดาษของนายจ้าง เป็นการเบียดบังทั้งเวลาและทรัพย์สินของนายจ้าง โดยมีชอบ เพื่อแสวงหาประโยชน์สำหรับตนเอง ถือ ว่าเป็นการทุจริตต่อหน้าที่¹⁷ เป็นต้น

ประการที่สอง การกระทำ ความผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง ซึ่งหมายถึง การที่ ลูกจ้างได้กระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งอันเป็น ความผิดตามประมวลกฎหมายอาญาหรือกฎหมาย อื่นที่มีโทษทางอาญา โดยตั้งใจจะกระทำต่อตัวนาย จ้าง หรือต่อบุคคลที่ถือว่าเป็นนายจ้างหรือต่อกิจ การของนายจ้าง ไม่ว่าลูกจ้างจะได้กระทำความผิด อาญานั้นในฐานะตัวการ ผู้ใช้ หรือผู้สนับสนุนก็ตาม เช่นกรณีที่ลูกจ้างเป็นหัวหน้าคนงานซึ่งมีหน้าที่รับ ผิดชอบดูแลในเรื่องการลาของลูกจ้างทุกคนใน บริษัททำบ้านที่รายงานสถิติการมาทำงานของลูก จ้างเพื่อคำนวณค่าจ้างของลูกจ้างอันเป็นเท็จและ ปลอมลายมือชื่อในใบลาของลูกจ้างยื่นต่อนายจ้าง จนทำให้นายจ้างจ่ายค่าจ้างและเบียดเบียนให้แก่

ลูกจ้างรายวันที่ขาดงาน เพราะหลงเชื่อพยานหลัก ฐานปลอมที่ลูกจ้างทำขึ้น การกระทำของลูกจ้างเป็น การกระทำผิดอาญาโดยเจตนาแก่นายจ้าง¹⁸ เป็นต้น

5.3.2 จงใจทำให้นายจ้างได้ รับความเสียหาย คือ การที่ลูกจ้างจงใจทำให้นาย จ้างได้รับความเสียหายแก่ทรัพย์สิน ร่างกายหรือจิต ใจ และการกระทำใดๆ ที่ลูกจ้างประสงค์จะให้เกิด ความเสียหายแก่นายจ้างไม่ว่าความเสียหายนั้นจะ เกิดขึ้นตรงตามความประสงค์ของลูกจ้างแล้วหรือไม่ ก็ตาม และไม่ว่านายจ้างจะได้รับความเสียหายมาก น้อยเพียงใดก็ตาม และนอกจากนี้การจงใจทำให้นาย จ้างได้รับความเสียหายยังเป็นการผิดในทาง อาญาด้วย เช่น ทำความเสียหายแก่ทรัพย์สินของ นายจ้างก็จะเป็นความผิด ฐานทำให้เสียทรัพย์ ทำ ความเสียหายแก่ชื่อเสียงของนายจ้าง ก็จะเป็นความ ผิดฐานหมิ่นประมาทหรือดูหมิ่นซึ่งหน้า เป็นต้น เช่น กรณีลูกจ้างเขียนข้อความนำไปปิดประกาศที่ บอร์ดของสหภาพแรงงาน เป็นข้อความวิจารณ์ด้วย ถ้อยคำรุนแรงกล่าวหาผู้บริหารโรงแรมกลั่นแกล้ง พนักงานและสหภาพแรงงานเป็นทาสฝรั่ง แม่บ้าน ของโรงแรมประพฤติชั่ว จิตทราม เข้าลักษณะหมิ่น ประมาทนายจ้าง การกระทำของลูกจ้างดังกล่าว เป็นการจงใจทำให้นายจ้างได้รับความเสียหาย¹⁹ เป็นต้น

5.3.3 ประมาทเลินเล่อเป็น เหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง ซึ่ง หมายถึงการที่ลูกจ้างได้ปฏิบัติหน้าที่โดยปราศจาก ความระมัดระวังตามวิสัยของปกติชนหรือตามวิสัย

¹⁷คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2621/2538

¹⁸คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2132/2531

¹⁹คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2496/2529

ของลูกจ้าง ซึ่งมีหน้าที่ต้องทำงานในตำแหน่งหน้าที่นั้นหรือตามวิสัยของผู้ประกอบวิชาชีพนั้น หรือลูกจ้างไม่ได้ทำงานตามหน้าที่หรือได้ประมาทเลินเล่อในการทำงาน จนกระทั่งเกิดความเสียหายแก่นายจ้างเป็นจำนวนมาก เช่นกรณีที่ลูกจ้างเป็นเจ้าหน้าที่เทคนิคการแพทย์แจ้งผลการตรวจเลือดไม่สอดคล้องกับอาการของผู้ป่วยซึ่งเป็นโรคไต เมื่อแพทย์สั่งให้ตรวจเลือดผู้ป่วยคนเดิมอีกครั้งก็ได้ผลแตกต่างจากครั้งแรกมาก ทั้งยังตรวจเลือดไม่ครบตามรายการที่แพทย์สั่งให้ตรวจด้วย จึงเป็นประมาทเลินเล่อเป็นเหตุให้นายจ้างได้รับความเสียหายอย่างร้ายแรง²⁰ เป็นต้น

5.3.4 ฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้างอันชอบด้วยกฎหมายและเป็นธรรม และนายจ้างได้ตกเตือนเป็นหนังสือแล้ว เว้นแต่กรณีที่ร้ายแรงนายจ้างไม่จำเป็นต้องตกเตือน หนังสือเตือนให้มีผลใช้บังคับได้ไม่เกินหนึ่งปี นับแต่วันที่ลูกจ้างได้กระทำความผิด เหตุเลิกล้างที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยกรณีนี้นั้นเป็นเรื่องที่นายจ้างได้มีข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงาน ระเบียบหรือคำสั่งให้ลูกจ้างปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติตามอย่างหนึ่งอย่างใด และลูกจ้างมิได้ปฏิบัติตามข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานหรือระเบียบหรือคำสั่งของนายจ้างนั้น ซึ่งถ้าเป็นกรณีที่ร้ายแรง นายจ้างมีสิทธิเลิกจ้างได้ในการฝ่าฝืนหรือการกระทำความผิดครั้งแรกโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย เช่นกรณีที่ลูกจ้างเรียกร้องค่าตอบแทนในการติดต่อให้

ผู้อื่นเข้าทำงานกับบริษัท และเข้าเป็นพนักงานของนายจ้าง ทั้งได้ติดต่อทำเอกสารปลอมเพื่อใช้ในการสมัครงานของผู้อื่นด้วย การกระทำความผิดกล่าวเป็นการอาศัยโอกาสที่ลูกจ้างเป็นพนักงานของนายจ้างเรียกร้องผลประโยชน์ จากผู้อื่น ถือได้ว่าเป็นการประพฤติชั่ว ไม่รักษาเกียรติชื่อเสียงและกระทำความผิดกฎหมาย ซึ่งเป็นการกระทำความผิดวินัยที่ร้ายแรงตามระเบียบข้อบังคับของนายจ้าง²¹ หรือกรณีที่ลูกจ้างเป็นหัวหน้าแผนกซ่อมบำรุงต้องควบคุมช่างไฟฟ้าและช่างกลึงได้ชักชวนผู้ใต้บังคับบัญชาดื่มสุราในขณะปฏิบัติงาน หลังจากนั้นก็ไปนอนหลับในระหว่างเวลาทำงานล่วงเวลาก็เป็นการฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานกรณีที่ร้ายแรง²² เช่นกัน

ส่วนในกรณีการฝ่าฝืนระเบียบข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานในกรณีไม่ร้ายแรงนั้น นายจ้างต้องตกเตือนลูกจ้างเป็นหนังสือก่อนครั้งหนึ่งและเมื่อลูกจ้างได้กระทำความผิดในเรื่องเดียวกันนั้นซ้ำอีกภายใน 1 ปี นับแต่วันที่ได้กระทำความผิดครั้งแรกนายจ้างจึงจะเลิกจ้างลูกจ้างนั้นโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย เช่น กรณีที่นายจ้างออกประกาศให้พนักงานทุกคนตอกบัตรลงเวลาทำงานด้วยตนเอง ห้ามพนักงานให้คนอื่นตอกบัตรแทนหรือตอกบัตรให้คนอื่น ผู้ฝ่าฝืนมีโทษถึงไล่ออก แม้ข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานของนายจ้างจะระบุว่าทำให้พนักงานอื่นตอกบัตรลงเวลาทำงานแทนมีโทษถึงไล่ออกก็ตาม แต่การที่ลูกจ้างให้เพื่อนตอกบัตรลงเวลาทำงานแทนนั้น ไม่ปรากฏว่าทำให้นายจ้างได้รับ

²⁰คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4469/2545

²¹คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 3117/2543

²²คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2124/2544

ความเสียหายแต่อย่างไร จึงยังถือไม่ได้ว่าการกระทำของลูกจ้างเป็นการฝ่าฝืนข้อบังคับเกี่ยวกับการทำงานกรณีร้ายแรง²³ ดังนั้นนายจ้างต้องออกหนังสือเตือนลูกจ้างก่อน และถ้าลูกจ้างฝ่าฝืนคำเตือนในเรื่องเดิมนั้นอีก ภายใน 1 ปี นายจ้างจึงจะเลิกจ้างลูกจ้างได้ โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย

5.3.5 ละทิ้งหน้าที่เป็นเวลา 3 วันทำงานติดต่อกันไม่ว่าจะมีวันหยุดคั่นหรือไม่ก็ตาม โดยไม่มีเหตุอันสมควร การเลิกจ้างโดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยกรณีนี้นั้น เกิดจากการที่ลูกจ้างไม่ไปทำงานให้นายจ้างนับได้ถึง 3 วัน ทำงานติดต่อกันทั้งนี้ไม่ว่าในระหว่าง 3 วัน ทำงานติดต่อกันนั้น จะมีวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี หรือวันหยุดพักผ่อนประจำปีคั่นอยู่หรือไม่ก็ตาม และการที่ลูกจ้างไม่ไปทำงานดังกล่าวก็ไม่มีเหตุผลสมควรประการใดด้วย และสาเหตุการขาดงานของลูกจ้างจะมีเหตุสมควรหรือไม่นั้น จากคำพิพากษาศาลฎีกาที่ผ่านมาศาลฎีกามักจะพิจารณาจากความเห็นของบุคคลธรรมดาหรือวิญญูชนโดยทั่วไปว่า การกระทำลักษณะอย่างไรเป็นพฤติกรรมที่สมควรหรือไม่สมควรอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่นายจ้างหรือไม่ เช่น กรณีที่ลูกจ้างยื่นใบลาต่อนายจ้างขออนุญาตหยุดงานในวันที่ 9 ถึงวันที่ 11 ตุลาคม 2543 แต่เมื่อนายจ้างไม่อนุญาตให้ลูกจ้างลา ลูกจ้างจึงมีหน้าที่ต้องมาทำงานให้นายจ้างในวันและเวลาทำงานด้วย เมื่อลูกจ้างไม่มาทำงานให้นายจ้างในวันเวลาดังกล่าวแต่กลับเดินทางไปประเทศกัมพูชาเพื่อหาช่องทางทำธุรกิจ ซึ่งเป็นเหตุส่วนตัวของลูกจ้างจึงถือว่า

ลูกจ้างละทิ้งหน้าที่เป็นเวลาสามวันทำงานติดต่อกัน โดยไม่มีเหตุอันสมควร นายจ้างเลิกจ้างลูกจ้างได้ โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชย²⁴

5.3.6 ได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุก เว้นแต่เป็นโทษสำหรับความผิดที่ได้กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ หมายถึงลูกจ้างได้กระทำความผิดทางอาญาอย่างหนึ่งอย่างใด ไม่ว่าจะเป็นการกระทำความผิดต่อนายจ้างหรือต่อบุคคลภายนอก และได้มีการดำเนินคดีอาญาแก่ลูกจ้างนั้นทางศาลจนกระทั่งศาลมีคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกลูกจ้างนั้น ส่วนคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกนั้นจะเป็นคำพิพากษาของศาลชั้นใดก็ได้ และลูกจ้างก็ได้รับโทษจำคุกในขณะที่เป็นลูกจ้างของนายจ้างด้วย ส่วนการกระทำความผิดอาญาจนศาลพิพากษาจำคุกนั้นจะกระทำในขณะที่เป็นลูกจ้างหรือก่อนที่จะเป็นลูกจ้างของนายจ้างก็ได้ทั้งสิ้น แต่ประเด็นสำคัญลูกจ้างจะต้องได้รับโทษจำคุกขณะเป็นลูกจ้าง และโทษที่ลูกจ้างได้รับถึงจำคุกนั้นจะต้องเป็นโทษที่เกิดจากการกระทำความผิดโดยเจตนาตามประมวลกฎหมายอาญามาตรา 59 วรรคสอง และต้องมีโทษจากการกระทำความผิดโดยประมาทตามมาตรา 59 วรรคสี่หรือความผิดลหุโทษตามมาตรา 102 ของประมวลกฎหมายอาญา ซึ่งหมายถึงว่าถ้าลูกจ้างได้รับโทษจำคุกตามคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดที่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษและนายจ้างเลิกจ้าง นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง

²³ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1493/1494/2544

²⁴ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2610/2545

จากที่กล่าวมาแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า เหตุยกเว้นที่นายจ้างไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยเนื่องจากพฤติกรรมหรือการกระทำผิดของลูกจ้างนั้นมีบัญญัติไว้เฉพาะตามมาตรา 119 (1) - (6) เท่านั้น แต่ถ้านายจ้างเลิกจ้างด้วยเหตุอื่น เช่น นายจ้างประสบภาวะขาดทุนหรือด้วยความผิดอื่นของลูกจ้างไม่ว่าจะเป็นเพราะลูกจ้างผิดสัญญาหรือความสามารถของลูกจ้างบกพร่องประสิทธิภาพในการทำงานของลูกจ้างลดลง หรือแม้กระทั่งลูกจ้างเจ็บป่วยจนไม่สามารถมาทำงานได้ตลอดไป ถ้านายจ้างเลิกจ้างด้วยเหตุดังกล่าว นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้าง เช่น กรณีลูกจ้างเจ็บป่วยเป็นเหตุที่เกิดขึ้น

ตามสภาพของร่างกายมิใช่การกระทำฝ่าฝืนระเบียบหรือคำสั่ง แม้นายจ้างมีหนังสือเตือนแล้ว เมื่อนายจ้างเลิกจ้าง นายจ้างก็ต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างนั้นด้วย²⁵

เมื่อนายจ้างเลิกจ้างลูกจ้าง นายจ้างต้องจ่ายค่าชดเชยให้ลูกจ้างให้ถูกต้องตามอัตราและหลักเกณฑ์ที่พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 บัญญัติไว้ แต่อย่างไรก็ตามหากลูกจ้างกระทำความผิดอย่างใดอย่างหนึ่งซึ่งเป็นข้อยกเว้นตามที่พระราชบัญญัตินี้กำหนดไว้ นายจ้างก็เลิกจ้างลูกจ้างได้โดยไม่ต้องจ่ายค่าชดเชยไม่ว่าลูกจ้างนั้นจะทำงานอยู่กับนายจ้างมานานเท่าใดก็ตาม

บรรณานุกรม

- เกษมสันต์ วิลาวรรณ. (2546). คำอธิบายกฎหมายแรงงาน. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิทยุชน. ชลิต จันประดับ. (2546). รวมฎีกาเด่นในรอบ 7 ปี คดีแรงงาน (พ.ศ.2539-2545). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชันแนล.
- พงษ์รัตน์ เครือกลิ่น. (2546). คำอธิบายกฎหมายแรงงานเพื่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นิติธรรม.
- พิชัย นิลทองคำ. (2543). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์และประมวลกฎหมายอาญา. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อททยา.
- รุ่งโรจน์ รื่นเรืองวงศ์. (2541). พระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: พิมพ์อักษร.
- ลัก กอแสงเรือง. (2545). รวมกฎหมายแรงงาน. กรุงเทพฯ: นิติบรรการ.
- Liu, Eva and Kwong, Walter. (2000). Unemployment-Related Benefits Systems in Malaysia (RP22/99-00). Hong Kong: Research and Library Services Division, Legislative Council Secretariat.

²⁵ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 4627/2532

โลจิสติกส์ในศตวรรษที่ 21

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชุตินะ ระบอบ

หนังสือชื่อว่า แนวโน้มที่ยิ่งใหญ่หรือ Megatrend ของ อัลวิน ทอฟเลอร์ ที่โด่งดังและมีชื่อเสียงรู้จักกันแพร่หลายทั่วโลกเมื่อประมาณ 10 กว่าปีที่ผ่านมา ได้กล่าวถึงคลื่นลูกที่สาม (The Third Wave) ว่าโลกกำลังเปลี่ยนเข้าสู่ยุคข้อมูลสารสนเทศ (Information Era) แทนยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรม (Industrial Revolution) ทั้งนี้เป็นผลจากการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology หรือ IT) ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ (Computer) และเทคโนโลยีการสื่อสารโทรคมนาคม (Communication) ส่งผลกระทบให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสังคมโลกในทุกด้าน คำว่า “Information is Power” ถูกนำมาใช้ในเชิงเปรียบเทียบว่า ผู้ใดได้ครอบครองหรือได้มาซึ่งข้อมูลสารสนเทศ จะทำให้ผู้นั้นมีพลังอำนาจในการตัดสินใจ คำกล่าวนี้ย่อมไม่ห่างไกลจากความเป็นจริงในโลกแห่งการแข่งขันปัจจุบัน

ในยุคของการปฏิวัติอุตสาหกรรม สินค้าที่ผลิตนอกจากจะมุ่งเน้นทั้งในเชิงปริมาณเป็น

ลักษณะการผลิตขนาดใหญ่ (Mass Production) แล้ว ยังเน้นในเชิงคุณภาพด้วย หลังสงครามโลกครั้งที่สองเป็นต้นมา หัวใจสำคัญของการดำเนินธุรกิจอยู่ที่คุณภาพ (Quality) ของสินค้าและบริการ ดร.ด๊อบบลิว เอ็ดวาร์ด เดมมิง เป็นผู้จุดประกายแนวความคิดเกี่ยวกับวงจรคุณภาพ (PDCA Cycle) ซึ่งได้รับการยอมรับในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมอย่างกว้างขวาง เมื่อสังคมโลกก้าวเข้าสู่ยุคเทคโนโลยีสารสนเทศแนวความคิดดังกล่าวได้เริ่มเปลี่ยนแปลงไปจากเหตุผลที่ว่าแม้สินค้าจะมีคุณภาพดีเพียงใดก็ตามถ้าหากกลไกธุรกิจไม่มีประสิทธิภาพก็จะทำให้สินค้านั้นไม่มีความหมายในสายตาของผู้บริโภค เช่น สินค้าจัดส่งถึงมือผู้บริโภคล่าช้า ผักหรือผลไม้ในซูเปอร์มาร์เก็ตหากไม่ใหม่หรือสดอยู่ตลอดเวลา ก็ไม่เป็นที่ต้องการของลูกค้า หรือระบบการผลิตจะมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดก็ตาม หากได้วัสดุที่ไม่ดี การจัดส่งวัตถุดิบเข้าสู่กระบวนการผลิตล่าช้าไม่ทันตามกำหนด หรือขาดแคลนชิ้นส่วนที่สำคัญก็จะทำให้การผลิตหยุดชะงักไม่สามารถ

*อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง และบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการและการบริหารองค์การ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ดำเนินการต่อไปได้ จึงอาจกล่าวได้ว่าความเป็นเลิศทางธุรกิจมิได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพของสินค้าและบริการแต่เพียงอย่างเดียว แต่ยังขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นเป็นองค์ประกอบอื่นอีกหลายประการ คำว่า “โลจิสติกส์” เริ่มเข้ามามีบทบาทสำคัญและได้รับความสนใจมากขึ้นในศตวรรษที่ 21 จะเห็นได้จากบทความในวารสารทางด้านบริหารธุรกิจชั้นนำของโลกตีพิมพ์เนื้อหาเกี่ยวกับ โลจิสติกส์ให้ผู้อ่านพบเห็นอยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะประโยคที่ว่า “Good Logistics is Business Power” ซึ่งมีความหมายว่าการจัดการโลจิสติกส์ที่ดีทำให้เกิดพลังอำนาจในทางธุรกิจ

โลจิสติกส์ไม่ใช่ของใหม่หากแต่มีมานานนับตั้งแต่เริ่มต้นอารยธรรมของมนุษย์ นายเคน เอ เคอแมน ผู้เขียนบทความลงในวารสารชื่อ Warehousing Profitability ให้ทัศนะว่า การจัดการโลจิสติกส์ทางธุรกิจครั้งแรกได้มีระบุไว้ในคัมภีร์ไบเบิล หัวข้อเจเนซิส ตอนที่ 14 ว่า ประชาชนชาวอียิปต์ทำการเก็บเกี่ยวพืชพันธุ์อาหารจำนวนมากไว้ในคลังเก็บสำหรับใช้บริโภคในอนาคต โดยเชื่อว่าประชาชนจะประสบกับความอดอยากยากแค้นเป็นเวลานานถึง 7 ปี สมัยยุคกลางในทวีปยุโรปมีการสร้างคลังเก็บสินค้าที่เมืองเวนิส ประเทศอิตาลี สำหรับพ่อค้าที่เดินทางข้ามทวีปยุโรปใช้เป็นศูนย์กลางการจัดเก็บรวบรวมและกระจายสินค้า แม้กระทั่งภาวะสงคราม ทหารที่สู้รบกับข้าศึกศัตรูในแนวหน้าหากไม่มีการจัดการโลจิสติกส์ที่ดีก็จะขาดแคลนยุทธปัจจัยหรือเสบียงอาหาร ทำให้อ่อนกำลังและพ่ายแพ้ในที่สุด คำว่า โลจิสติกส์ในความหมายทางทหารก็คือ การส่งกำลังบำรุงนั่นเอง เช่น สงครามที่อ่าวเปอร์เซีย หรือสงครามระหว่าง

ประเทศสหรัฐอเมริกากับประเทศอิรักที่เกิดขึ้นเมื่อไม่นาน โลจิสติกส์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญเป็นอย่างมาก

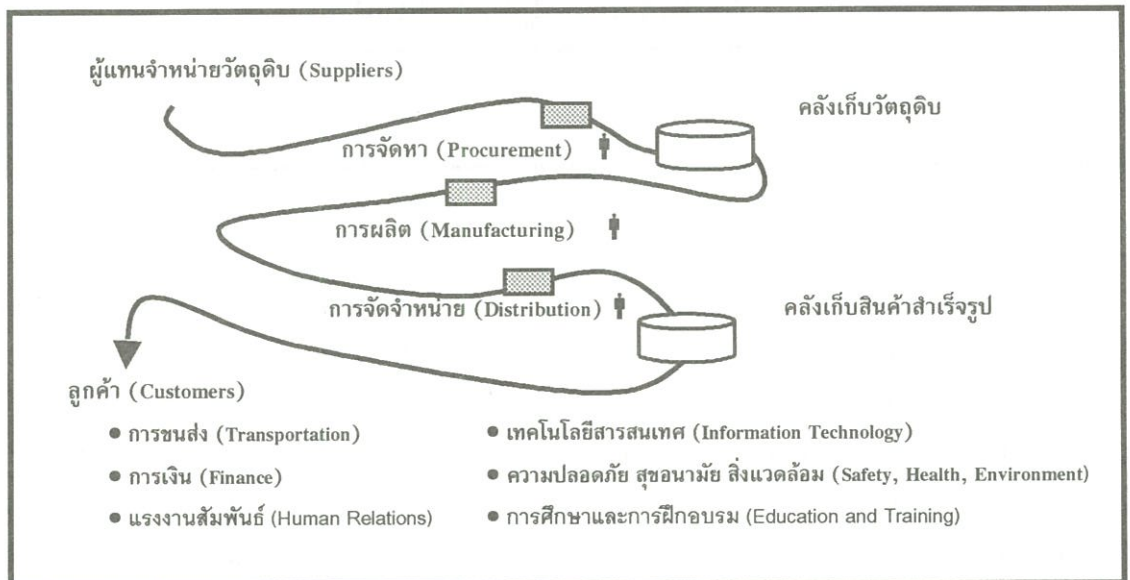
ยุคฟื้นฟูด้านโลจิสติกส์ (The Logistical Renaissance) ก่อนหน้าปีค.ศ. 1950 โลจิสติกส์เป็นเพียงหน้าที่พื้นฐานของกระบวนการทางธุรกิจ ยังไม่มีความสำคัญถึงขั้นการเกิดแนวความคิดที่เป็นรูปแบบหรือทฤษฎี เนื่องจากในช่วงนั้นเป็นยุคของการปฏิวัติด้านการตลาดโดยมีเหตุผล 3 ประการคือ ประการแรกยังไม่มีแนวคิดที่ว่าโลจิสติกส์เป็นกิจกรรมที่จะสามารถผสมผสานหน้าที่หลักทางธุรกิจที่จะก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพทางธุรกิจได้ ประการที่สอง ธุรกิจเน้นด้านประสิทธิภาพและคุณภาพของผลผลิตเป็นหลัก ประการสุดท้าย ในขณะนั้นยังเป็นการยากที่จะคำนวณผลตอบแทนจากการลงทุนด้านโลจิสติกส์ในเชิงปริมาณได้อย่างชัดเจน ต่อมาในปีค.ศ. 1990 เกิดการเปลี่ยนแปลงแนวความคิดโลจิสติกส์ครั้งใหญ่เนื่องจากปัจจัยสำคัญคือ การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงกฎระเบียบการขนส่งของสหรัฐอเมริกา (Transportation Regulation) การปฏิวัติทางด้านเทคโนโลยี (Technology Revolution) การจัดการคุณภาพรวม (Total Quality Management) และแนวความคิดเกี่ยวกับการสร้างพันธมิตรทางธุรกิจ (Business Alliance)

ความหมายของโลจิสติกส์ดั้งเดิมคือ การขนส่ง (Transportation) วัตถุดิบหรือสินค้าจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งในกระบวนการทางธุรกิจ ปัจจุบันโลจิสติกส์หมายถึง กระบวนการที่ครอบคลุมในเรื่องการวางแผน การดำเนินงานและการควบคุม การเคลื่อนย้ายของวัตถุดิบหรือการจัดเก็บ

สินค้าสำเร็จรูปและการให้บริการ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับข้อมูลสารสนเทศ จากจุดที่เป็นแหล่งกำเนิดคือผู้จัดหา (Suppliers) ไปยังจุดหมายปลายทางคือลูกค้า (Customers) ผ่านทางผู้จัดจำหน่าย (Distributors) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าในด้านความถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา จะเห็นได้ว่าการจัดการโลจิสติกส์เริ่มตั้งแต่การจัดหาวัตถุดิบ (Procurement) การผลิต (Manufacturing) และการกระจายสินค้า (Distribution) กิจกรรมดังกล่าวจำแนกเป็นระบบย่อยหลายระบบทำหน้าที่เชื่อมโยงและประสานงานระหว่างกันและรวมเข้าด้วยกันเป็นระบบโซ่อุปทาน ดังนั้นคำว่าโลจิสติกส์และโซ่อุปทานมักจะมีการใช้ร่วมกันอยู่เสมอ

ระบบการจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management : SCM) หมายถึง รูปแบบที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างกลไกต่างๆ ของโลจิสติกส์เข้าด้วยกันทั้งในลักษณะที่เป็นความสัมพันธ์ภายในและความสัมพันธ์กับหน่วยธุรกิจภายนอก เพื่อเสริมสร้างและขยายขอบเขตการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจ กำหนดจุดมุ่งหมายในทิศทางเดียวกันมีลักษณะการดำเนินงานเป็นห่วงหรือลูกโซ่ที่มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กันในระบบเครือข่าย (Network) โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าการจัดการโซ่อุปทานมีแนวความคิดพื้นฐานมาจากระบบโลจิสติกส์ซึ่งเกี่ยวข้องกับการไหลของวัตถุดิบผ่านกระบวนการผลิตเป็นสินค้าสำเร็จรูป

ภาพที่ 1 : กระบวนการจัดการโลจิสติกส์ และห่วงโซ่อุปทาน

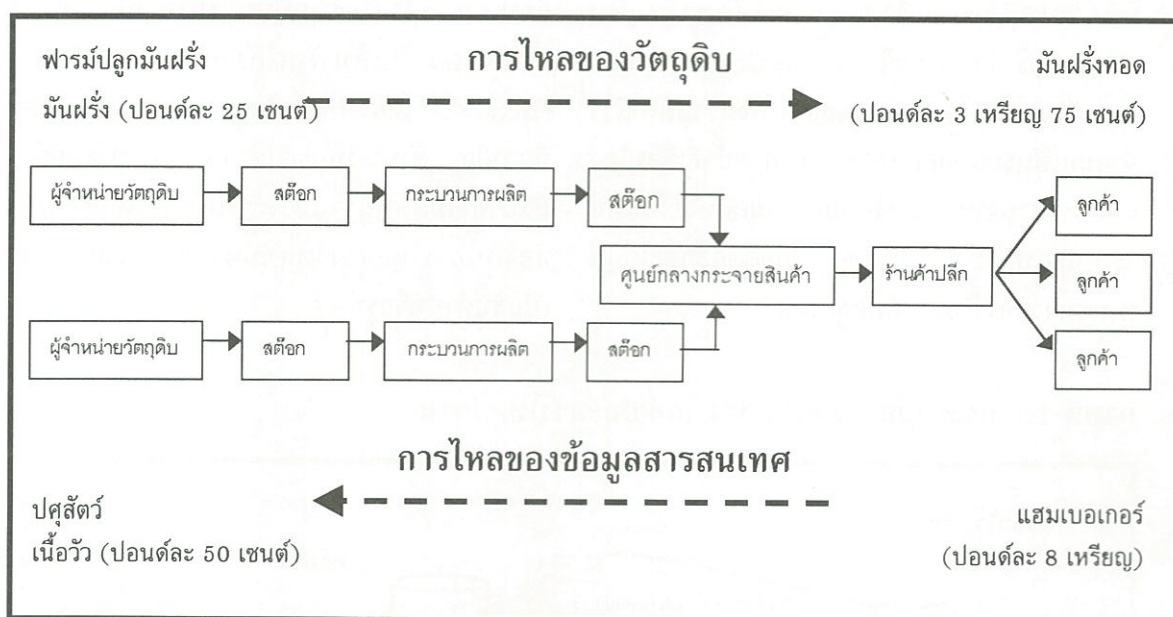


โลจิสติกส์มิได้จำกัดขอบเขตหรือใช้กันอยู่เท่านั้น แต่มีขอบเขตกว้างขวางและมีชื่อเรียกแตกต่างกัน เช่น Business Logistics, Physical

Distribution, Materials Logistics Management, Materials Management, Physical Supply, Logistics of Distribution, Marketing Logistics, Inbound Logistics และ Total Distribution จนกระทั่งในปี.ศ. 1991 องค์การด้านการจัดการ

โลจิสติกส์ (The Council of Logistics Management) ของประเทศสหรัฐอเมริกา ได้เปลี่ยนคำว่า Physical Distribution Management มาเป็น Logistics และมีการใช้กันอย่างแพร่หลายในปัจจุบัน

ภาพที่ 2 : ระบบโลจิสติกส์



การจัดการโลจิสติกส์ มีความหมายแตกต่างกันใน 4 รูปแบบย่อยได้แก่

บริโภค เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามที่ผู้บริโภคหรือลูกค้าต้องการ

1. โลจิสติกส์ทางธุรกิจ (Business Logistics) หมายถึง องค์ประกอบที่เป็นส่วนหนึ่งของระบบการจัดการโซ่อุปทาน ทำให้ระบบการผลิต การดำเนินงาน การควบคุมการไหลของวัตถุดิบและการจัดเก็บสินค้า การให้บริการ และข้อมูลข่าวสารจากจุดที่เป็นแหล่งกำเนิดไปยังจุดสุดท้ายคือผู้

2. โลจิสติกส์ทางทหาร (Military Logistics) หมายถึง การออกแบบและการทำงานร่วมกันในทุกรูปแบบเพื่อสนับสนุนความสามารถทางด้านการรบหรือการทำสงครามกับข้าศึกศัตรูของหน่วยทหาร รวมทั้งการจัดหาหรือเตรียมกำลังพล เสบียงอาหาร อาวุธ เครื่องมือยุทธโศปกรณ์

ต่างๆ อย่างพร้อมเพียง เชื่อถือได้ และมีประสิทธิภาพ

3. โลจิสติกส์ทางด้านเวลา (Event Logistics) หมายถึง ลักษณะเครือข่ายของกิจกรรมการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก และบุคลากร ให้กับองค์การ การจัดตารางการทำงาน การใช้ทรัพยากรที่ทันต่อเวลาทั้งก่อนและหลังอย่างมีประสิทธิภาพ

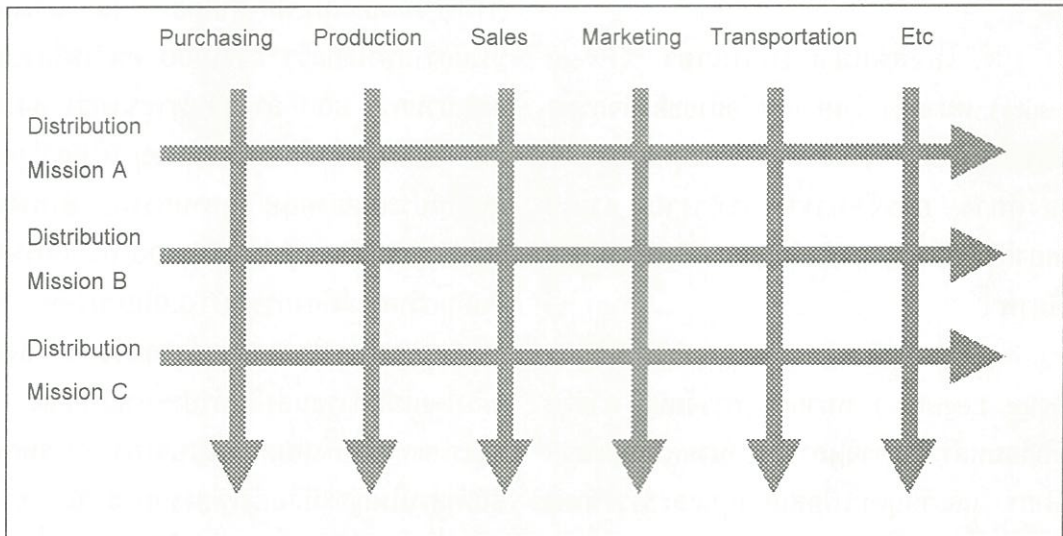
4. โลจิสติกส์ทางการให้บริการ (Service Logistics) หมายถึง การจัดหา การจัดลำดับก่อนหลัง การจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก บุคลากร และวัตถุดิบเพื่อสนับสนุนและธำรงรักษาการดำเนินงานทางธุรกิจ

สำหรับภาพที่ยิ่งใหญ่ของโลจิสติกส์ในศตวรรษที่ 21 จะเห็นได้จากการที่ประเทศสหรัฐอเมริกาเพียงประเทศเดียวมีร้านค้าปลีกจำนวน 1.5 ล้านราย ร้านค้าส่งจำนวน 460,000 ราย และมีรถบรรทุกที่จดทะเบียนในปีค.ศ. 1992 เป็นจำนวนถึง 14.9 ล้านคัน ในการสนับสนุนกิจกรรมด้านโลจิสติกส์ โดยเฉพาะบริษัท FedEx ซึ่งเป็นธุรกิจบริการรับส่งพัสดุภัณฑ์ มีรายได้รวมกว่า 14 พันล้านเหรียญสหรัฐต่อปี จากการให้บริการจัดส่งสินค้าจำนวนประมาณ 5 ล้านชิ้นต่อวันไปยังประเทศ

ต่างๆ 210 ประเทศ ผ่านศูนย์กลางการขนส่ง (Hub) ในเมืองเมมฟิส อินเดียนาโพลิส และดัลลัส มีพนักงานทั่วโลกกว่า 149,000 คน เครื่องบินขนส่งจำนวนกว่า 600 ลำ ยานพาหนะกว่า 44,500 คัน จัดเป็นอุตสาหกรรมบริการขนาดใหญ่ที่สุดของโลก ในประเทศอังกฤษ อุตสาหกรรมขนส่งทางบกมีรถบรรทุกสินค้ามากกว่า 419,000 คัน มีบริษัทขนส่งเกินกว่าความต้องการถึง 10,000 บริษัท จากผลการสำรวจพบว่า โดยเฉลี่ยแล้วรถบรรทุกในอังกฤษจะวิ่งโดยไม่มีการขนส่งสินค้าประมาณร้อยละ 29 ของระยะทางวิ่งทั้งหมด ในบรรดารถบรรทุกที่ขนส่งสินค้าส่วนใหญ่จะมีสินค้าเพียงร้อยละ 63 ของน้ำหนักที่บรรทุกได้เท่านั้น สำหรับประเทศญี่ปุ่น มีธุรกิจร้านค้าของชำจำนวนกว่า 36,000 ร้าน ในจำนวนนี้เป็นร้าน 7-eleven จำนวน 8,000 ร้าน กระจายอยู่ทั่วประเทศ

ผู้บริหารทางด้านโลจิสติกส์ (Chief Logistics Officer หรือ CLO) จะมีบทบาทในการด้านการวางแผนและการดำเนินงาน โดยสามารถจัดให้มีการประสานงานหน้าที่ต่างๆ ในรูปตัดขวาง (Cross Functional Coordination) และการผสมผสานหน้าที่ที่แตกต่างกันให้อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

ภาพที่ 3 : การประสานงานหน้าที่ในรูปตัดขวาง



ดังนั้น โลจิสติกส์จึงเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาวัตถุดิบหรือวัสดุเพื่อใช้ในการผลิต การเคลื่อนย้าย การจัดเก็บรักษา การป้องกันความเสียหาย การจัดส่งสินค้าสำเร็จรูป และการควบคุม

มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ได้วัสดุและสินค้าที่ถูกต้องตรงตามความต้องการของผู้ผลิตและผู้บริโภค โดยทั่วไปองค์ประกอบของโลจิสติกส์มีดังนี้

ตารางที่ 1 : องค์ประกอบกิจกรรมโลจิสติกส์

กิจกรรม	จุดมุ่งหมาย
1. การจัดหาหรือจัดซื้อ (Procurement or Purchasing) เกี่ยวข้องกับกระบวนการเพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ เป็นขั้นตอนแรกของการผลิตสินค้าหรือบริการ ทั้งนี้โดยคำนึงถึงคุณสมบัติของผู้ขายหรือผู้จำหน่าย แหล่งวัตถุดิบ คุณภาพ ราคา การส่งมอบ ระยะเวลาที่รอคอย	เพื่อให้สินค้าที่ผลิตมีคุณภาพจากการใช้วัตถุดิบที่ดีและมีราคาถูก
2. การเคลื่อนย้าย (Movement) เมื่อได้วัตถุดิบตามที่ต้องการแล้ว จะนำเข้มายังหน่วยการผลิตด้วยเทคนิคและวิธีการในการเคลื่อนย้ายที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับชนิด ปริมาณและลักษณะของวัตถุดิบ ที่ได้รับจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งทั้งภายในและภายนอกองค์กรโดยคำนึงถึงต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้าย	ลดความสูญเปล่า ก่อให้เกิดการประหยัดด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการเคลื่อนย้าย

กิจกรรม	จุดมุ่งหมาย
3. การเก็บรักษา (Storage) ภายหลังจากที่วัตถุดิบหรือวัสดุอุปกรณ์ได้ถูกเคลื่อนย้ายเข้ามาแล้ว ในการปฏิบัติงานจริงของกระบวนการผลิตนั้นไม่สามารถที่จะใช้วัตถุดิบหรือวัสดุได้ในคราวเดียวกันทั้งหมด จำเป็นต้องจัดเก็บรักษาเพื่อนำมาใช้แต่ละครั้ง ในจำนวนที่ต้องการ บทบาทของโลจิสติกส์จึงมีความเกี่ยวข้องกับการรักษาความสมดุลระหว่างต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นกับปริมาณที่จัดเก็บ	รักษาความสมดุลของต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
4. การป้องกัน (Protection) ความเสียหายจากการเคลื่อนย้ายหรือการจัดเก็บรักษาวัตถุดิบวัสดุอุปกรณ์และสินค้าสำเร็จรูปจะมีผลกระทบต่อกระบวนการผลิต ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการป้องกันความเสียหายและความสูญเสียที่เกิดขึ้น	การลดต้นทุนการผลิต
5. การจัดส่ง (Delivery) หัวใจสำคัญของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้านอกจากจะเป็นเรื่องคุณภาพของสินค้าแล้ว การจัดส่งที่รวดเร็วให้ถึงมือผู้บริโภคภายในระยะเวลาที่กำหนด นับเป็นขั้นตอนสุดท้ายที่สำคัญ	ความรวดเร็ว ถูกต้อง และตรงเวลา
6. การควบคุม (Control) กระบวนการโลจิสติกส์จะมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดจะต้องมีการตรวจสอบและควบคุมการดำเนินงานของระบบให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรต้องการ การควบคุมจึงเป็นเครื่องมือสำคัญของผู้บริหารที่จะนำข้อมูลหรือผลที่ได้จากการปฏิบัติงานมาใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ	ช่วยในการวางแผนและการตัดสินใจ

ภารกิจหลักของโลจิสติกส์ก็คือ ความพยายามผสมผสานกิจกรรมทางธุรกิจเข้าด้วยกันเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่จะสร้างคุณค่าให้กับลูกค้าด้วยต้นทุนที่ต่ำที่สุด ด้วยการให้บริการในสิ่งที่มีคุณภาพและสร้างความสมดุลระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในการรับบริการกับต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นหน่วยงานธุรกิจ โดยทั่วไปค่าใช้จ่ายทางด้านโลจิสติกส์จะอยู่ระหว่าง 5-35% ของยอดขาย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรูปแบบและพื้นที่ทางด้านภูมิศาสตร์รวมทั้งลักษณะของการดำเนินงาน วัตถุประสงค์สำคัญ

ของโลจิสติกส์ก็คือ ความสำเร็จในการให้บริการแก่ลูกค้าตามเป้าหมายที่กำหนด ด้วยต้นทุนต่ำที่สุดเท่าที่จะสามารถกระทำได้

ปัจจัยพื้นฐานในการวัดประสิทธิผลของโลจิสติกส์

1. ความสามารถจัดหาได้ (Availability)
 หมายถึงการมีวัตถุดิบหรือสินค้าอยู่ในคลังสินค้าอย่างต่อเนื่องไม่ขาดตอนเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า

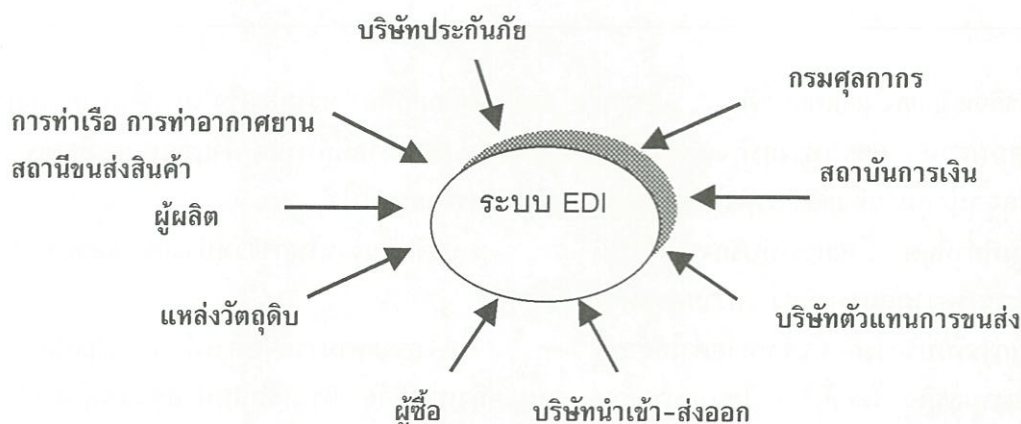
2. ประสิทธิภาพในการดำเนินงาน (Operational Performance) หมายถึง รอบระยะเวลาตั้งแต่ได้รับใบสั่งซื้อจนถึงการส่งมอบสินค้านั้น มีองค์ประกอบคือ ความเร็ว และความต่อเนื่องที่สัมพันธ์กัน

3. การบริการที่เชื่อถือและไว้วางใจได้ (Service Reliability) หมายถึง ความมีคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการแก่ลูกค้า ทำให้ลูกค้ามีความมั่นใจในการซื้อสินค้าตามที่ต้องการ

ในศตวรรษที่ 21 เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในกิจกรรมการผลิตสินค้าและบริการในทุกด้าน เริ่มตั้งแต่การจัดหาหรือจัดซื้อทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Procurement) การวางแผนและควบคุมการผลิต (e-Manufacturing) การจำหน่ายหรือการกระจายสินค้า (e-Distribution) รวมทั้งการขนส่งและการให้บริการแก่ลูกค้า เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยผู้บริหาร

ด้านการวางแผนงานและการตัดสินใจทางธุรกิจ โดยอาศัยข้อมูลที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ และทันสมัย เช่น ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Data Interchange : EDI) การโอนเงินทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Fund Transfer : EFT) หรือการทำธุรกรรมผ่านทางระบบธนาคาร (Electronic Banking : e-Banking) เช่น การแลกเปลี่ยนเงินตรา การชำระเงินค่าขนส่งสินค้า การควบคุมและตรวจสอบทางการเงิน การรักษาความปลอดภัยทางธุรกิจและการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่ลูกค้า ซึ่งมีการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ สำนักงานสาขา ตัวแทนบริษัทเดินเรือ ผู้ให้บริการขนส่งสินค้า สถาบันการเงิน กรมศุลกากร และการทำเรือ การทำอากาศยานหรือสถานีขนส่งสินค้า ลักษณะดังกล่าวเรียกรวมกันว่า e-Logistics

ภาพที่ 4 : ระบบการแลกเปลี่ยนข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการโลจิสติกส์



การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในระบบ โลจิสติกส์มีบทบาทสำคัญและมีคุณประโยชน์ต่อการดำเนินธุรกิจดังนี้

1. เพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ เป็นการสร้างความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา สามารถลดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน อำนาจประโยชน์ในงานด้านเอกสาร ลดการใช้บุคลากร การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการด้านการขนส่ง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับบทบาทที่มีต่อระบบ โลจิสติกส์ ทำให้หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องทางธุรกิจสามารถติดต่อเชื่อมโยงและประสานงานระหว่างกันได้ตลอดเวลา ได้แก่ ผู้ขายวัตถุดิบ ผู้ผลิต ผู้จัดจำหน่าย รวมทั้งกระชับความสัมพันธ์ต่อกันในลักษณะการเป็นพันธมิตรทางธุรกิจระยะยาว แตกต่างจากรูปแบบที่เป็นคู่แข่งกันทางธุรกิจเหมือนแต่เดิมในอดีต

2. ลดต้นทุนการบริหารและการจัดการ องค์การธุรกิจด้านโลจิสติกส์ ในการดำเนินธุรกิจ ต้นทุนการขนส่งสินค้าเป็นปัจจัยที่สำคัญ การแข่งขันทางธุรกิจสมัยใหม่ได้มีการนำเอาเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ในระบบโลจิสติกส์ เช่น การจัดทำฐานข้อมูลผู้จำหน่ายวัตถุดิบหรือตัวแทนจำหน่าย การใช้ระบบเครือข่ายเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ผลิตและลูกค้า การจัดการและการควบคุมสินค้าคงคลังในระบบออนไลน์ การสั่งซื้อผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ การเลือกซื้อสินค้าของลูกค้าผ่านทางเว็บไซต์ การกระจายสินค้าระหว่างศูนย์ กลางกระจายสินค้า สิ่ง เหล่านี้ก่อให้เกิดการลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ

3. การสร้างโอกาสใหม่ทางธุรกิจ เทคโนโลยีสารสนเทศสามารถใช้ได้ทั้งธุรกิจขนาด

เล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ เนื่องจากมีต้นทุนต่ำ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศของธุรกิจแต่ละระดับสามารถกระทำได้อย่างเท่าเทียมกัน ผู้ผลิตและผู้ขายสามารถติดต่อซื้อขายสินค้าระหว่างกันผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ขยายตัวกว้างขวางครอบคลุมทั่วโลก

4. เทคโนโลยีสารสนเทศถูกนำมาใช้เป็นกลยุทธ์สำคัญเพื่อสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่งชั้นทางธุรกิจ ลดข้อจำกัดและปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาประกอบในการตัดสินใจวางแผนได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ เสริมสร้างศักยภาพในการดำเนินธุรกิจในระบบทันเวลา อันเป็นการเพิ่มความสามารถของการแข่งขันทางด้านการค้าและการให้บริการ และเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์กร

5. ระบบข้อมูลสินค้าล่วงหน้า ปัจจุบันองค์การสมัชชาสหประชาชาติว่าด้วยการค้าและการพัฒนาได้มีการพัฒนาระบบข้อมูลโลจิสติกส์ที่เรียกว่า ระบบข้อมูลสินค้าล่วงหน้า (Advance Cargo Information System : ACIS) มีจุดมุ่งหมายที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าระหว่างประเทศ โดยติดตามตรวจสอบอุปกรณ์ขนส่งสินค้าที่ขนส่งในรูปแบบต่างๆ เช่น ทางถนน ทางรถไฟ ทางน้ำ ทางท่อ รวมทั้งจุดขนถ่ายสินค้า จัดให้มีข้อมูลล่วงหน้าก่อนสินค้าถึงจุดหมายปลายทาง ระบบนี้จะให้บริการผู้ประกอบการธุรกิจขนส่งสินค้าทั้งภาครัฐและภาคเอกชนด้วยข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ เช่น สามารถตรวจสอบว่าสินค้าที่ขนส่งและอุปกรณ์ที่ใช้ขนส่งนั้นขณะนี้อยู่ในขั้นตอนใดและมีสภาพ

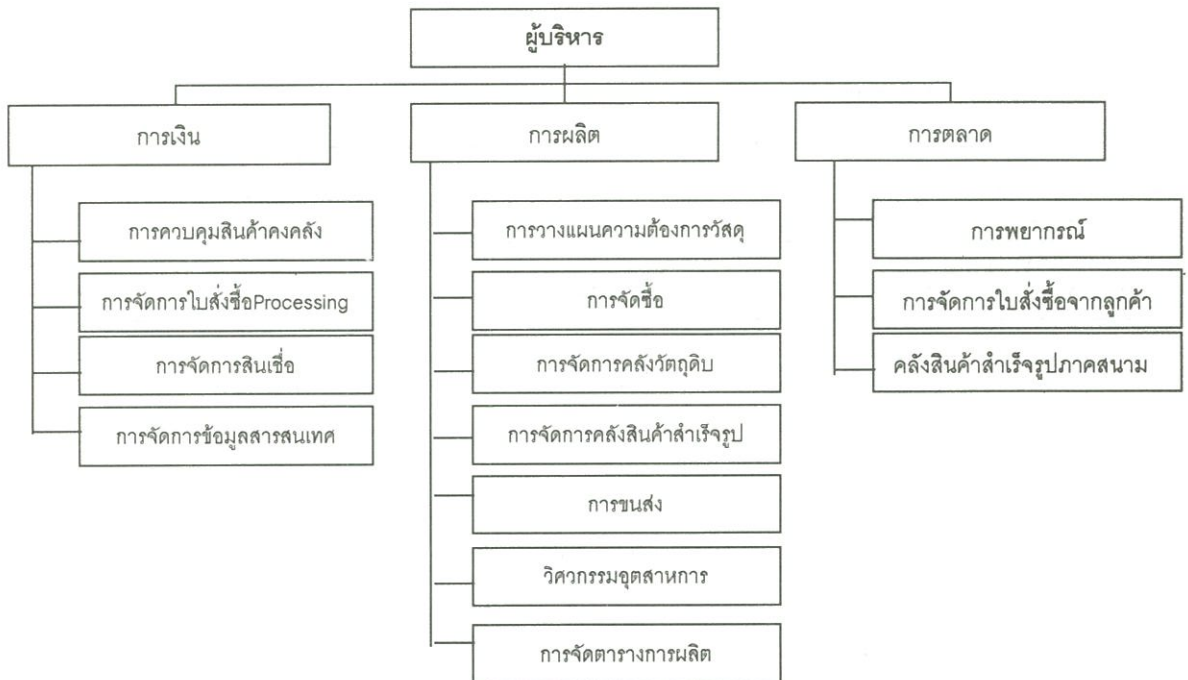
เป็นอย่างไร เพื่อที่จะประเมินผลการตัดสินใจล่วงหน้า

การจัดองค์การโลจิสติกส์ (Logistical Organization) การที่สังคมโลกก้าวเข้าสู่ยุคข้อมูลสารสนเทศทำให้ผู้บริหารต้องทบทวนแนวความคิดการจัดองค์การในรูปแบบดั้งเดิมใหม่ เช่น ในอดีตยึดหลักว่าผู้บังคับบัญชาไม่ควรจะมีผู้ใต้บังคับบัญชาเกินกว่า 8 คน ตรงกันข้ามกับในปัจจุบันได้เปลี่ยนแปลงจากการจัดโครงสร้างองค์การแบบแนวดิ่ง (Vertical Organization Structure) เป็นการจัดโครงสร้างองค์การในแนวนราบ (Horizontal หรือ Flat Organization Structure) ทำให้บทบาทของผู้บังคับบัญชาต้องควบคุมดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวนถึง 16 คนหรือมากกว่า ลักษณะการจัดโครงสร้างองค์การโดยมุ่งเน้นการแบ่งตามหน้าที่ (Function) มาเป็นการจัดรูปแบบตามกระบวนการ (Process) โดยผสมผสานหน้าที่ต่าง ๆ เข้าด้วยกัน มี

การออกแบบและปฏิรูปวิธีการทำงานใหม่เป็นลักษณะการเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลสารสนเทศระหว่างหน่วยงานเข้าด้วยกันทำให้ขอบเขตการดำเนินธุรกิจขยายตัวกว้างขวางออกไป หน่วยงานทางธุรกิจหลายหน่วยงานต้องให้บริการแก่ลูกค้าคนเดียวกัน ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนกลไกในการดำเนินธุรกิจให้มีความสอดคล้องกันและเป็นพันธมิตรซึ่งกันและกัน การพัฒนารูปแบบโครงสร้างด้านโลจิสติกส์มีดังนี้

1. ยุคดั้งเดิม ในยุคนี้เชื่อว่าการจัดโครงสร้างองค์การทางธุรกิจ โดยการรวมกลุ่มหน้าที่เกี่ยวกับโลจิสติกส์ให้มีการบังคับบัญชาเป็นหน่วยเดียวกันแยกออกจากหน้าที่อื่น รวมทั้งงานด้านงบประมาณ ผู้บริหารมักจะต่อต้านการรวมหน้าที่ต่างๆ ของกระบวนการธุรกิจเข้าด้วยกันโดยเชื่อว่าทำให้ต้องลดอำนาจในการดูแลควบคุมที่มีอยู่ให้ลดน้อยลง

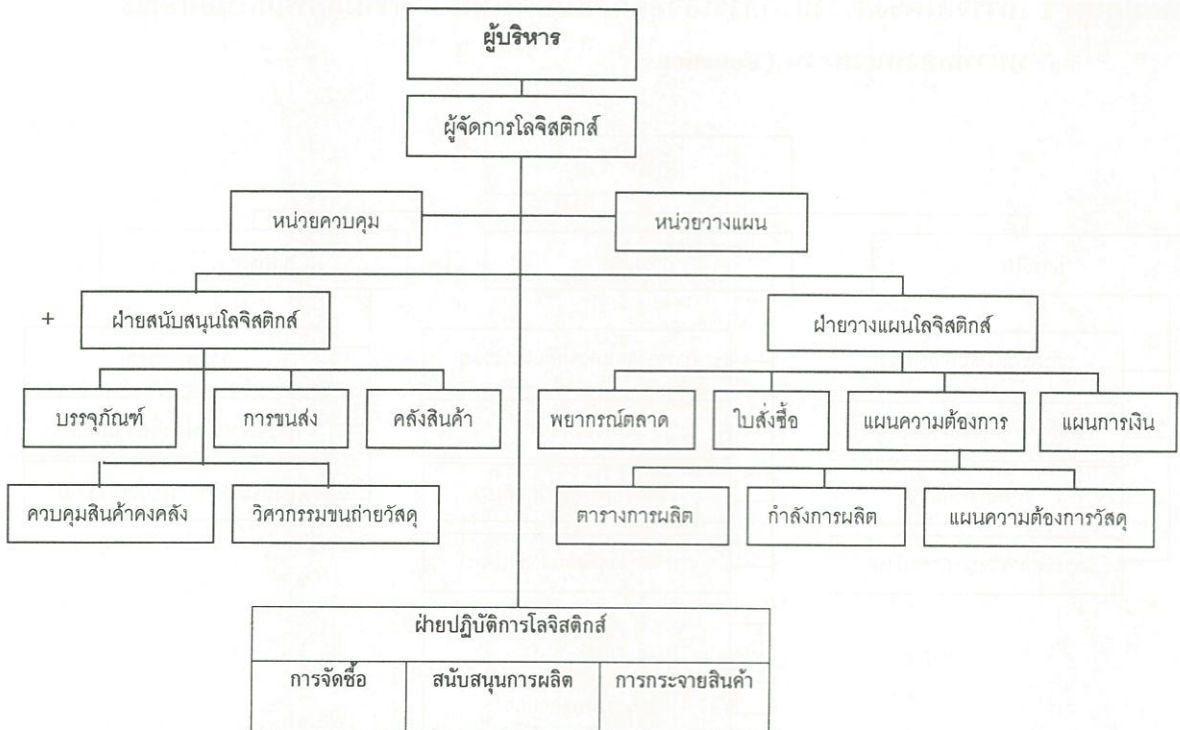
แผนภูมิที่ 1 การจัดโครงสร้างองค์การโลจิสติกส์แบบดั้งเดิม : ความสัมพันธ์ในลักษณะหน้าที่ของหน่วยงาน (Functions)



แผนภูมิที่ 2 การจัดโครงสร้างองค์การโลจิสติกส์แบบใหม่ : ความสัมพันธ์ในลักษณะกระบวนการ (Process)

2. ยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญกับกิจกรรมโลจิสติกส์เป็นอย่างมาก โดยเชื่อว่าควรจัดโครงสร้างองค์การโดยการรวมกลุ่มหน้าที่เกี่ยวกับโลจิสติกส์เข้าด้วยกัน เช่น การจัดแบ่งเป็นหน่วยวางแผนและหน่วยควบคุม แต่ละหน่วยงานประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจ

แผนและหน่วยควบคุม แต่ละหน่วยงานประกอบด้วยฝ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับกระบวนการธุรกิจ



ปัจจุบันธุรกิจผู้แทนการจัดการด้านโลจิสติกส์ (Logistics Provider หรือ Third Party Logistics Provider) ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในวงการธุรกิจอุตสาหกรรม เนื่องจากต้นทุนการขนส่งสินค้าและต้นทุนในการดำเนินการด้านคลังสินค้ามีมูลค่าสูงประมาณร้อยละ 30 ของต้นทุนรวม เช่น ค่าใช้จ่ายในการดูแลรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ การลงทุนด้านยานพาหนะในการขนส่ง และบุคลากร หากผู้ประกอบการผลิตดำเนินการด้วยตนเองก็จะมีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง การลงทุนในกิจกรรมแต่ละประเภทค่อนข้างสูง แม้ว่าจะนำเอาเทคโนโลยีทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ผู้ประกอบธุรกิจทั้งขนาดกลางและขนาดเล็กที่มีเงินทุนไม่มากพอที่จะลงทุนดำเนินงานในด้านดังกล่าว จึงหันมาให้ความ

สำคัญต่อการใช้บริการของผู้แทนการจัดการด้านโลจิสติกส์จากภายนอก (Outsourcing) ทั้งนี้เพื่อเป็นการลดข้อเสียเปรียบต่างๆ เมื่อเปรียบเทียบกับคู่แข่งซึ่งเป็นธุรกิจขนาดใหญ่ นิตยสารฟอร์จูนได้ตีพิมพ์ผลจากการสำรวจข้อมูลของมหาวิทยาลัยนอร์ทอีสเทิร์น สหรัฐอเมริกา เมื่อปี 2545 พบว่าบริษัทชั้นนำของโลกกว่าร้อยละ 65 ใช้บริการตัวแทนการจัดการด้านโลจิสติกส์

เหตุผลสำคัญที่สถานประกอบการธุรกิจขนาดกลางและขนาดเล็กหันมาใช้บริการผู้แทนจัดการด้านโลจิสติกส์มีดังนี้

1. ลดต้นทุนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจ จากต้นทุนคงที่มาเป็นต้นทุนแปรผัน เช่น การลงทุนด้านการจัดตั้งศูนย์กลางการกระจายสินค้า

การจัดหายานพาหนะขนส่ง การจัดหาบุคคลที่มีความรู้ความสามารถด้านต้นทุนและค่าใช้จ่ายทางด้านโลจิสติกส์

2. ธุรกิจขาดแคลนผู้เชี่ยวชาญด้านโลจิสติกส์เป็นการเฉพาะ ต้องใช้ความรู้ความสามารถและประสบการณ์สูง จึงต้องอาศัยบริษัทตัวแทนธุรกิจที่เชี่ยวชาญเข้ามารับผิดชอบดำเนินงานช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กร

3. กิจกรรมโลจิสติกส์แม้จะมีความสำคัญ หากแต่มีขอบเขตหลักขององค์การธุรกิจ ประกอบการควบคุมเน้นการจัดสรรเวลาไปในการติดต่อหาลูกค้า การพัฒนาประสิทธิภาพในกระบวนการผลิต และการลดต้นทุนค่าใช้จ่ายในการดำเนินธุรกิจให้มากที่สุด

เว็บไซต์ทางด้านโลจิสติกส์ที่สำคัญ

- <http://www.logisticsworld.com> ห้องสมุดอิเล็กทรอนิกส์เกี่ยวกับโลจิสติกส์และช่วยแนะนำเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโลจิสติกส์
- <http://www.clm1.org>. สมาคมการจัดการโลจิสติกส์ (Council of Logistics Management) เป็นองค์กรที่ไม่แสวงผลกำไร มีสมาชิกทั่วโลกกว่า 10,000 ราย
- <http://www.Iolt.org.uk> สถาบันโลจิสติกส์และขนส่ง (The Institute of Logistics and Transport : ILT) เกิดจากการรวมตัวของสถาบันโลจิสติกส์และสถาบันการขนส่งในประเทศอังกฤษ จัดตั้งเมื่อปี ค.ศ. 2000
- <http://www.sole.org> สมาคมโลจิสติกส์นานาชาติ เป็นองค์กรนานาชาติที่ไม่แสวงหาผลกำไรทางธุรกิจ จุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ ศิลปศาสตร์และเทคโนโลยี โลจิสติกส์เกี่ยวกับการศึกษาและการจัดการ จัดตั้งเมื่อปีค.ศ. 1966
- <http://www.astl.org> เป็นองค์กรวิชาชีพ จัดตั้งเมื่อปีค.ศ. 1946 โดยกลุ่มผู้นำทางด้านอุตสาหกรรมเพื่อให้การศึกษาวិชาชีพทางด้านการขนส่งและโลจิสติกส์ มีสมาชิกกว่า 1,000 ราย
- <http://www.logjobs.com> การหาตำแหน่งงานต่าง ๆ ทางด้านโลจิสติกส์
- <http://www.logistics-edu.com> สถาบันการจัดการโลจิสติกส์ เป็นสถาบันการศึกษาที่เปิดสอนสาขาโลจิสติกส์ทางไกลของประเทศสหรัฐอเมริกา
- <http://www.dotlibrary.dot.gov> ห้องสมุดที่รวบรวมข้อมูลด้านการขนส่งที่ใหญ่ที่สุดของสหรัฐอเมริกา ซึ่งมีข้อมูลเกี่ยวกับการขนส่งถึง 300,000 เรื่อง จำนวน 1,200 หัวข้อ
- <http://www.logisticdirectory.com> เป็นเว็บไซต์ออนไลน์ที่รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโลจิสติกส์

บรรณานุกรม

- จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา. (2540, เมษายน). การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์มุมมองด้านลอจิสติกส์. *การพาณิชย์นาวี*, 16, 1, หน้า 34-62.
- ฐาปนา บุญหล้า. (2541, กรกฎาคม). การบริหารโลจิสติกส์สมัยใหม่. *วิทยายุทธจัดซื้อและบริหารพัสดุ*, 7, หน้า 15-20.
- แลมเบอร์ต. เดากัส เอ็ม., สตีค, เจมส์ อาร์. และ เอ็ลล์แรม, ลิซา เอ็ม. (2544). *การจัดการโลจิสติกส์, แพลและเรียบเรียงโดย กมลชนก สุทธิวาหนฤพุดิ, ศลิษา ภมรสติติย, จักรกฤษณ์ ดวงพิสดรา.* กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.
- Ballou, Ronald H. (1999). **Business logistics management: planning, organizing, and controlling the supply chain.** (4th ed., International ed.). London: Prentice Hall Internationeal.
- Bayles, Deborah L. (2001). **E-commerce logistics and fulfillment: delivering the goods.** Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Blanchard, Benjamin S. (1998). **Logistics engineering and management.** (5th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Bowersox, Donald J. and Closs, David J. (1996). **Logistical managment: the integrated supply chin process.** New York: McGraw-Hill.
- Coyle, John Joseph, Bardi, Edward J. and Langley, John (2003). **The management of business logistics: a supply chain perspective.** (7th ed.). Mason, Ohio: South-Western/Thomson Learning.
- Etienne-Hamilton, E. C. (1994). **Operations strategies for competitive advantage: text and cases.** Fort Worth: Dryden Press.
- Robeson, James F. and Copacino, William C., (editors-in-chief) and Howe, R. Edwin (associate editor). (1994). **The logistics handbook.** New York: The Free Press.
- Torre, Jose de la, Doz, Yves and Torre Devinney, Timothy. (2001). **Managing the global corporation: case studies in strategy and management.** (2nd ed.) Boston: Irwin/McGraw-Hill.

ธุรกิจกะลาชุมชน: กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์อรรณ สุทธิพิทักษ์

ในปัจจุบันทั้งนักวิชาการ และประชาชน ส่วนใหญ่ มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ “ธุรกิจชุมชน” (community enterprise) ค่อนข้างมาก เนื่องจากมีความเชื่อมโยงกับคำว่า “เศรษฐกิจพอเพียง” และ “เศรษฐกิจชุมชน” ที่พบเห็นกันอยู่เสมอๆ ในทศวรรษที่ผ่านมา ธุรกิจชุมชนเป็นหนึ่งในกิจกรรมการพัฒนาชุมชนที่มีหลายแนวทางหลายแนวคิด และหลายวิธีการ ตลอดจนนับเนื่องได้ว่าเป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์เศรษฐกิจชุมชนพึ่งตนเอง ทั้งนี้ธุรกิจชุมชนเป็นการประกอบการผลิต การค้า การบริการ ที่ชุมชนเป็นเจ้าของ โดยอาศัยวัตถุดิบจากธรรมชาติ หรือหาได้ในท้องถิ่นเป็นสำคัญ ขณะเดียวกันยังใช้เทคโนโลยีในการผลิตที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งแตกต่างจากเศรษฐกิจพอเพียง เพราะมักจะเป็นเรื่องของบุคคลหรือปัจเจกบุคคลในชุมชนที่ประกอบสัมมาอาชีพ แบบยังชีพ พออยู่พอกิน หากมีเหลือจะนำไปขายหรือจำหน่ายเพื่อเพิ่มรายได้ให้กับครอบครัว

ธุรกิจกะลาชุมชน อาจจะนับได้ว่าเป็นอีกธุรกิจหนึ่งในบรรดานานาประเภทของธุรกิจชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะธุรกิจกะลาชุมชนของผู้นำชุมชนที่ชื่อ นายปลื้ม ชูคง ซึ่งสามารถรวบรวมชาวบ้านหลายหมู่บ้านในเขตพื้นที่บ้านคอกวัว ตำบลชัยบุรี อำเภอมะนัง จังหวัดพัทลุง ได้มากกว่า 147 ครอบครัว เข้าร่วมกิจกรรมทำธุรกิจกะลาชุมชน สร้างรายได้ให้กับชุมชนประมาณ 3-4 ล้านบาทต่อปีเป็นระยะเวลา สิบเอ็ดปีมานาน จนกลายเป็นอาชีพหลักให้กับหลายครอบครัวในชุมชนดังกล่าว

จากการศึกษา “กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการจัดการธุรกิจชุมชน : ศึกษากรณีธุรกิจกะลาของตำบลชัยบุรี อำเภอมะนัง จังหวัดพัทลุง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการวิเคราะห์การบริหารจัดการธุรกิจกะลาชุมชน เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญและลำดับความสำคัญของปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความสำเร็จในการบริหารจัดการธุรกิจกะลาชุมชน ตลอดจน

*อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : บธ.ม. (การจัดการและการบริหารองค์การ) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

เสนอแนะรูปแบบการบริหารเชิงกลยุทธ์ที่เหมาะสม และนำไปปรับใช้กับการบริหารจัดการธุรกิจชุมชนอื่นๆ ต่อไป โดยศึกษาภายใต้กรอบแนวความคิดการบริหารเชิงกลยุทธ์ ซึ่งประกอบด้วยหลักการสำคัญๆ 4 ประการ คือ การกำหนดทิศทางขององค์กร (Strategic Direction) การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ (Strategic Analysis) การจัดทำกลยุทธ์ (Strategic Formulation) และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ (Strategic Implementation) การเก็บข้อมูลมาใช้ในการศึกษารวบรวมจากเอกสาร วารสาร สิ่งพิมพ์ ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารเชิงกลยุทธ์และธุรกิจชุมชน ร่วมกับการสัมภาษณ์ผู้นำกลุ่ม คณะกรรมการบริหารกลุ่ม และสมาชิกกลุ่มธุรกิจกะลาด้วยการใช้แบบสัมภาษณ์ที่กำหนดประเด็นในการสัมภาษณ์ ภายใต้กรอบการบริหารเชิงกลยุทธ์ด้วยการสัมภาษณ์แนวลึกกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 37 คน ทั้งที่เจาะจง คือ ผู้นำกลุ่ม และกรรมการบริหารกลุ่ม และที่สุ่มตัวอย่าง คือ สมาชิกกลุ่ม

สำหรับ “กะลา” หรือ “กะลามะพร้าว” ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศรู้จักกันเป็นอย่างดี คนไทยทางภาคใต้มักจะเรียกเป็นภาษาพื้นเมืองหรือภาษาท้องถิ่นว่า “พรก” ซึ่งหมายถึงส่วนที่แข็งที่สุดของมะพร้าว มีความหนาประมาณ 0.5-1.0 เซนติเมตร และมีเนื้อมะพร้าวติดแน่น แต่เมื่อเนื้อมะพร้าวถูกขูด หรือแกะออกไปเพื่อการนำไปใช้ประโยชน์ในการประกอบอาหารต่างๆ หรือเพื่อประโยชน์ด้านอื่นๆ ส่วนที่เหลือจะเป็นส่วนที่แข็งที่สุด ซึ่งจะมีสีดำ หรือน้ำตาลเข้ม ที่เรียกว่า “กะลา” โดยทั่วไป กะลาจะเป็นเพียงเศษวัสดุที่คนทั่วไปจะต้องนำไปทิ้งเนื่องจากเป็นเพียงขยะที่ไร้ค่า จะมีบ้าง

เฉพาะประชาชนบางกลุ่ม บางพวกที่เล็งเห็นถึงประโยชน์ของกะลาอยู่บ้าง เช่น นำไปเผาไฟเพื่อทำเป็นถ่านใช้ในการหุงต้มอาหาร หรือการนำกะลาไปขูด ขัด หรือฉูด ให้สะอาดเป็นเงางามแล้วนำไปประดิษฐ์เป็นขันน้ำ ทัพพี จวัก และแก้วน้ำ เป็นต้น ซึ่งก็ไม่น่าเป็นที่นิยมมากนัก แต่ในปัจจุบันประชาชนในชุมชนตำบลชัยบุรี อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง ได้ทำให้อะกลากลายเป็นวัสดุที่มีคุณค่า และมีประโยชน์ต่อสังคมเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะการแปรรูปกะลาให้เป็นผลิตภัณฑ์ที่ใช้ในครัวเรือน เช่น ทัพพี แก้วน้ำ ขันน้ำ จวัก ช้อน ส้อม โถใส่ข้าว กาน้ำ ฯลฯ หรือเป็นเครื่องประดับต่างๆ เช่น เข็มขัด สร้อยคอ กำไล กีบติดผม ที่เขี่ยบุหรี่ ปิ่นปักผม และอื่นๆ อีกหลากหลาย โดยอาศัยความสามารถในด้านหัตถกรรมมาผสมผสานกับภูมิปัญญาท้องถิ่น และความคิดที่สร้างสรรค์ แปรรูปเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีความสวยงาม ประณีต จนเป็นที่นิยมและต้องการทั้งของชาวไทยและชาวต่างชาติ

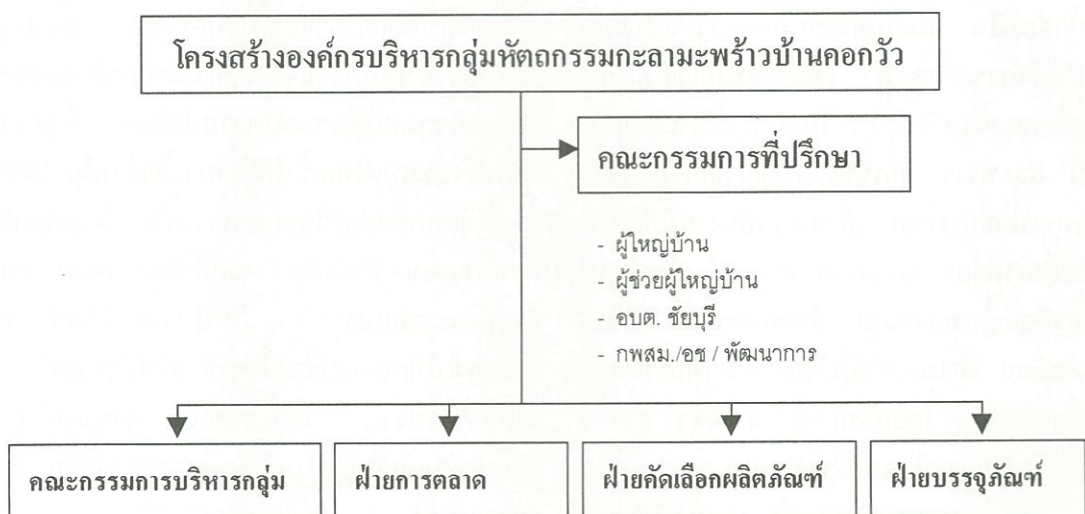
ปัจจุบันการแปรรูปกะลาเป็นผลิตภัณฑ์ต่างๆ นั้นกลายเป็น “ธุรกิจ” ที่สำคัญของประชาชนในหลายพื้นที่ หลายจังหวัดของประเทศไทย ทั้งในรูปแบบของธุรกิจภายในครอบครัว และธุรกิจที่เป็นของชุมชน หรือประชาชนในหมู่บ้านหรือตำบล ในหลายๆ ครอบครัว หลายๆ ชุมชน ร่วมกันผลิตและจำหน่าย จนสามารถสร้างรายได้ให้กับครอบครัว และชุมชนอย่างมั่นคง และสามารถยึดเป็นอาชีพหลักได้ เช่น นายฉัตรชัย หมวดช่วย สมาชิกของศูนย์หัตถกรรมคนพิการบ้านสระแก้ว อำเภอท่าศาลา จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเรียนรู้การทำหัตถกรรมกะลามะพร้าวที่อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช แล้วกลับมาประกอบเป็นอาชีพ

หลักที่บ้านสระแก้วร่วมกับเพื่อน ๆ ที่พิการอีก 17 คน จนสามารถสร้างรายได้ให้กับสมาชิกของกลุ่มถึงเดือนละ 4,000 ถึง 5,000 บาทต่อคน ผลิตภัณฑ์แปรรูปกะลามะพร้าวสามารถส่งออกไปจำหน่ายยังประเทศสิงคโปร์ แคนาดา สหรัฐอเมริกา และประเทศแถบเอเชีย ทำให้กิจกรรมของกลุ่มกลายเป็นศูนย์หัตถกรรมคนพิการ ที่นักท่องเที่ยว ประชาชน และองค์กรต่าง ๆ เข้าเยี่ยมชม และศึกษาดูงานมาจนกระทั่งปัจจุบันนี้ หรือกรณีศูนย์พัฒนาอาชีพของชาวบ้านนาติน หมู่ที่ 4 ตำบลอ่าวนาง จังหวัดกระบี่ โดยการนำของ นางสาวแขวงหลี่ และกลุ่มแม่บ้านร่วมกับเยาวชนในหมู่บ้าน ซึ่งแรกเริ่มมีเพียง 15 คน ต่อมาได้ขยายจำนวนเพิ่มขึ้นเป็น 32 คน โดยใช้ภูมิปัญญาท้องถิ่นร่วมกันแปรรูปกะลามะพร้าวเป็นผลิตภัณฑ์ เครื่องใช้สอย เครื่องประดับ และของที่ระลึกต่าง ๆ มากมาย เช่น จาน ถ้วย ช้อนทัพพี ที่เสียบปากกา พาน ไม้จิ้มฟัน แก้วเบียร์ แจกันดอกไม้ เข็มปักมวยผม แหวน ต่างหู กระดุมต่าง ๆ พวงกุญแจ เต้ากะลา นาฬิกาปลุก โคมไฟ กระปุกออมสิน และในอีกหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของลูกค้า เพื่อจำหน่ายไปยังแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดต่าง ๆ โดยเฉพาะจังหวัดภูเก็ต กระบี่ และพังงา จนเป็นที่นิยมของลูกค้าชาวต่างประเทศเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นงานฝีมือที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และเน้นการอนุรักษ์ นอกจากนี้ยังมีธุรกิจกะลาของกลุ่มแม่บ้านหนองคล้า ตำบลลาดตะเคียน อำเภอกบินทร์บุรี จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 46 คน โดยการนำของ นางจิตรา อาจคง ได้ร่วมกันผลิตกระปุกออมสินเป็นตัวแมงมุม หรือ หมูออมสิน ผสมผสานกับขวดน้ำพลาสติกที่นำมารีไซเคิล จนสามารถสร้างรายได้ให้แม่บ้าน ซึ่งส่วน

ใหญ่เป็นวัยกลางคนถึงผู้สูงอายุ ทำให้สมาชิกแต่ละคนมีรายได้ประมาณ 120 ถึง 150 บาทต่อวัน นอกจากนี้นักกลุ่มออมทรัพย์รุ่งอรุณ บางบอน ได้นำเอากะลาไปผลิตเป็นถ่านสำหรับเครื่องกรองน้ำ เครื่องดูดกลิ่นในตู้เย็น ในห้องปรับอากาศ หรือในรถยนต์ โดยทำเป็นรูปตุ๊กตาที่สามารถนำไปประดับตกแต่งได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้สมาชิกในกลุ่มยังนำภูมิปัญญาไทยดั้งเดิมมากะลามะพร้าวแปรรูปเป็น “หมอนกะลา” “เครื่องนวดกดจุดฝ่าเท้า” กระปุกออมสิน และกระดุมที่ทำให้สมาชิกแต่ละคนมีรายได้ไม่ต่ำกว่าวันละ 200 บาท ผลผลิตดังกล่าวส่วนหนึ่งยังได้ส่งไปจำหน่ายยังประเทศสิงคโปร์ได้อย่างสม่ำเสมออีกด้วยในกรณีธุรกิจกะลาของ นางสาววย พันธุ์ข้า หรือ ป้าสำรวย ชาวอำเภอตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ได้ใช้ฝีมือแปรรูปกะลา เป็นสร้อยข้อมือ สร้อยคอ ทำเป็นลูกปัด และเข็มขัด เพื่อนำไปประกอบกับทองคำ ให้กับร้านทอง สำหรับส่งไปจำหน่ายให้กับลูกค้าชาวอินโดนีเซีย จนสามารถสร้างเป็นอาชีพหลักให้กับครอบครัวและลูกน้องอีก 30 กว่าคน ธุรกิจกะลาโดยการนำของนายปลื้ม ชูคง ซึ่งเป็นผู้บุกเบิกงานหัตถกรรมจากกะลามะพร้าวในลักษณะของธุรกิจชุมชนที่ประสบความสำเร็จมากที่สุดรายหนึ่งของประเทศไทยที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ได้รับรางวัลดีเด่นทางด้านวัฒนธรรมภาคใต้ สาขาศิลปะการช่างและการช่างฝีมือ จากสำนักงานคณะกรรมการวัฒนธรรมแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2535 ถ่ายทอดภูมิปัญญาในเรื่องดังกล่าวไปสู่ชุมชนอื่น ๆ อย่างกว้างขวาง ผลิตภัณฑ์ได้ถูกจำหน่ายไปยังประเทศในแถบยุโรป เอเชีย และสหรัฐอเมริกาเป็นจำนวนมาก

ธุรกิจกะลา เริ่มจากครอบครัวของ นาย ปลื้ม ชูคง ซึ่งมีสมาชิกเพียง 3 คน แต่ยังไม่เป็น กลุ่ม แต่เมื่อก่อตั้งกลุ่มเดือนเมษายน 2526 โดย เริ่มต้นจากจำนวน 16 คน และได้เจริญเติบโตขึ้นมา เรื่อยๆ จนกระทั่งมีจำนวนสมาชิกเพิ่มขึ้นเป็น 108 คน จาก 47 ครัวเรือน และเมื่อรวมกับสมาชิกจาก หมู่บ้านใกล้เคียงอีกประมาณ 250 คน ทางกลุ่ม สามารถจำหน่ายผลิตภัณฑ์ได้ในปี 2545 เพิ่มขึ้น เป็นประมาณ 2,700,000 บาท การจัดองค์กรของกลุ่ม ธุรกิจกะลา เป็นการจัดโครงสร้างที่ไม่ซับซ้อน (ดู แผนภูมิโครงสร้างองค์กร) มีกรรมการไม่เกิน 15 คน ไม่มีการเลือกตั้งกรรมการ แต่เปิดโอกาสให้ สมาชิกอาสาสมัครเป็นกรรมการกลุ่มตามความถนัด ความสามารถและการเสียสละ เพราะฉะนั้น ตำแหน่งในกลุ่มจึงถูกกำหนดขึ้นตามความจำเป็น ของกิจกรรมกลุ่ม เช่น กรรมการคัดเลือกผลิตภัณฑ์ กรรมการบรรจุหีบห่อ กรรมการการตลาด และ จำหน่ายนอกสถานที่ กรรมการฝ่ายการเงิน เป็นต้น

และกรรมการต่างๆ ดังกล่าวอาจมีการเปลี่ยนแปลง ได้ตามความเหมาะสม สมาชิกที่ดำรงตำแหน่งต่างๆ ดังกล่าวจะอยู่ในตำแหน่งจนเกิดความเบื่อหน่าย หรือลาออกไปเองโดยไม่มีการไล่ออก หรือกำหนด วาระ ยกเว้นในปัจจุบันได้กำหนดวาระไว้ 2 ปี และ ต้องเป็นสมาชิกกลุ่มที่อาศัยอยู่ในบ้านคอกวัวเท่านั้น การเป็นสมาชิกกลุ่มก็ไม่ได้มีการกรอกใบสมัคร หรือต้องเสียเงินค่าสมัคร เพียงแต่นำผลิตภัณฑ์ที่ ผลิตได้มาส่งให้กลุ่ม หรือมารับรายการสั่งผลิตจาก กลุ่ม ความเป็นสมาชิกก็เกิดขึ้นและถ้าขาดการส่ง ผลิตภัณฑ์มาให้กลุ่มความเป็นสมาชิกก็หมดไป ใน กรณีที่สมาชิกคนใดไม่มีความสามารถในการ ผลิต แต่มีความสนใจและตั้งใจที่จะทำการผลิต ทางกลุ่ม จะแนะนำ สาธิต และฝึกสอนให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จนกระทั่งสามารถผลิตออกจำหน่ายได้ จึงทำโครงสร้างของกลุ่มและสมาชิกกลุ่มไม่มีความซับซ้อน หรือยุ่งยากต่อการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการ ของกลุ่มแต่อย่างใด

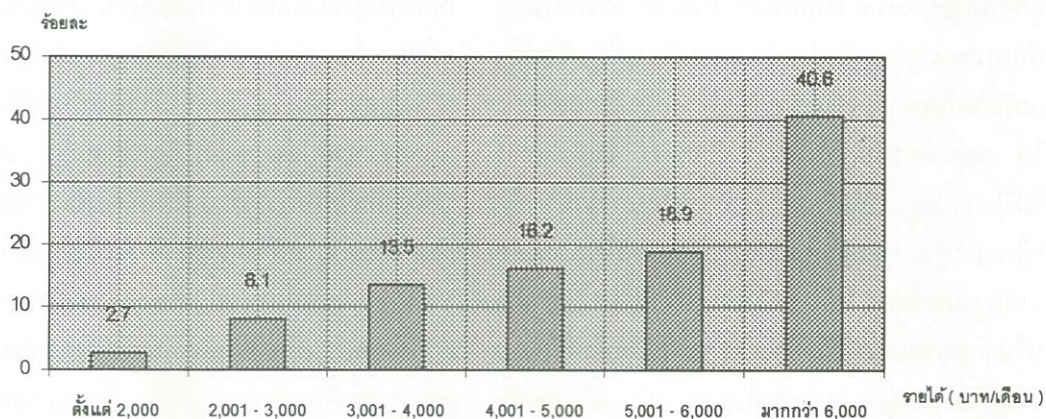


กล่าวโดยสรุป การจัดองค์กรของกลุ่มจะถูกจัดตั้งอย่างง่าย ไม่ซับซ้อน และเป็นการคัดเลือกกันเองระหว่างสมาชิกโดยไม่มีการเลือกตั้ง หรือต้องยกมือสนับสนุน เพื่อต้องการคะแนนเสียงแต่อย่างใด ขณะเดียวกันการเป็นสมาชิกกลุ่ม ไม่มีพิธีการ ไม่มีการเขียนใบสมัคร ไม่มีขั้นตอนอะไรมากนัก เพียงมาพูด มาคุยกันถึงความสามารถในการผลิตว่ามีความสามารถในการผลิตสินค้าชนิดใด อย่างไร ปริมาณการผลิตเท่าใด ในช่วงเวลาใด แล้วก็รับงานชนิดนั้นจากกลุ่มไปทำตามที่ได้ตกลงกัน หรือกรณีที่สมาชิกไม่มีประสบการณ์ในการผลิตและมีความต้องการให้ทางกลุ่มสอนให้ แนะนำให้ ฝึกงานให้ ทางกลุ่มก็จะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย จนสามารถนำประสบการณ์จากการเรียนรู้ไปผลิตสินค้าที่บ้านของตนเองได้ ส่วนการขาดจากการเป็นสมาชิกกลุ่มก็คือ การไม่นำผลิตภัณฑ์มาส่งที่กลุ่ม ไม่มารับงานครั้งใหม่ หรืองานชิ้นใหม่ไปผลิต แต่อย่างไรก็ตามภายหลังได้มีการกำหนดระเบียบ ข้อบังคับของกลุ่มที่ไม่ซับซ้อนนัก แต่ก็มีผลทำให้สมาชิกกลุ่มมีความชัดเจนในการทำงานมากขึ้น

สำหรับกลยุทธ์ในการจัดการของกลุ่มธุรกิจกะลาชุมชน ไม่ได้ดำเนินการไปตามกรอบแนวคิดทางการบริหารเชิงกลยุทธ์ คือ การกำหนดทิศทางขององค์กร การวิเคราะห์เชิงกลยุทธ์ การจัดทำกลยุทธ์ และการปฏิบัติตามกลยุทธ์ ทั้งนี้ เพราะกรอบแนวคิดดังกล่าวเป็นหลักการที่ถูกค้นพบมาจากองค์กรธุรกิจขนาดใหญ่ ซึ่งต้องใช้เงินลงทุน

สูง มีจำนวนบุคลากรในองค์กรมาก และต้องมีความเชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อนำไปสู่การแข่งขันในตลาดให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งตรงกันข้ามกับธุรกิจกะลาชุมชนของ นายปลื้ม ชูคง ที่ถูกจัดตั้งขึ้น เพราะวัตถุประสงค์เพียงอย่างเดียว คือ การสร้างรายได้เพิ่มให้กับครอบครัวในลักษณะของการเป็นอาชีพเสริม (ดูรูปที่ 1) แต่เมื่อได้รับการตอบรับอย่างดีจากลูกค้า การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดก็เพิ่มขึ้นตามความต้องการของลูกค้า โดยมีการตรวจสอบคุณภาพจากสมาชิกที่มีฝีมือและมีประสบการณ์ในการผลิตผลิตภัณฑ์แต่ละชนิด ส่วนการตลาดก็อาศัยผู้นำกลุ่มที่ได้ไปสาธิต ไปสอน ไปพูดตามสถาบันการศึกษา และสถาบันหัตถกรรมต่างๆ เพื่อเป็นการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ ผลิตภัณฑ์ และทำการขายไปพร้อมๆ กัน จึงทำให้เป็นที่รู้จัก ทั้งภาคราชการและภาคเอกชน ตลอดจนจลือมวลชนในท้องถิ่นและระดับชาติ สนใจนำไปเผยแพร่ การตลาดของกลุ่มจึงมีการขยายเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวไม่ได้เกิดจากการวางแผนงาน ไม่ได้เกิดจากการลงทุนในการประชาสัมพันธ์ หรือการโฆษณาของกลุ่ม แต่เกิดขึ้นและพัฒนาไปตามกลไกตลาด โดยที่กลุ่มไม่ได้เป็นฝ่ายลงทุนแต่ประการใด ดังนั้นสมาชิกกลุ่มจึงให้ความมั่นใจและเชื่อใจต่อผู้นำของกลุ่มเป็นสำคัญ (ดูรูปที่ 2) ทำให้ตัวผู้นำโดยเฉพาะในรุ่นบุกเบิกเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของการจัดการธุรกิจกะลาชุมชน

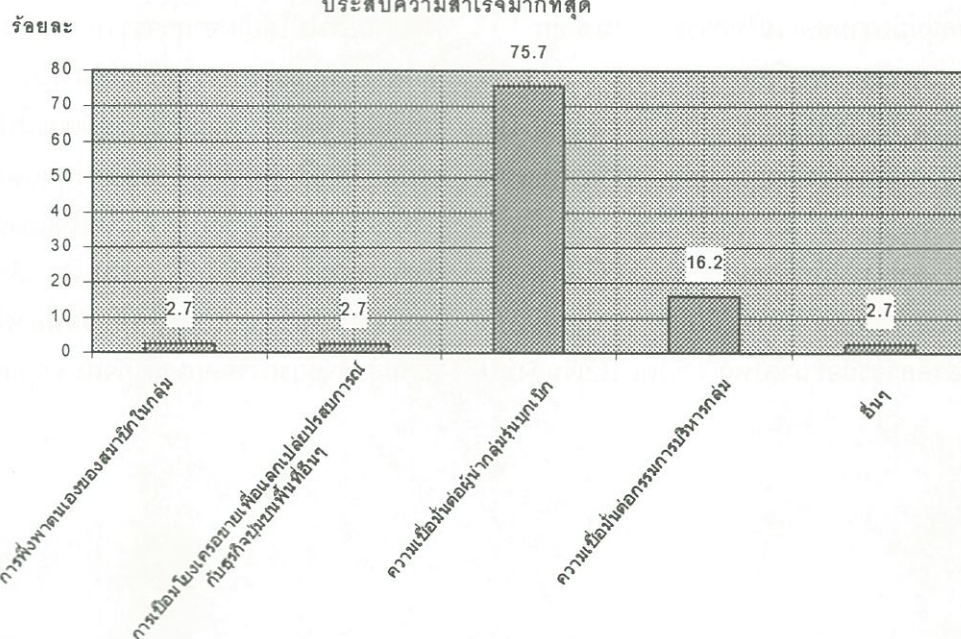
รูปที่ 1 ร้อยละของสมาชิกกลุ่มธุรกิจละลาชุมชน จำแนกตามรายได้เสริมเฉลี่ยต่อเดือน



กล่าวโดยสรุป สาเหตุที่คณะกรรมการ ผู้นำ และสมาชิกกลุ่มธุรกิจละลาชุมชนในตำบลชัยบุรี อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร ทั้งที่ทำเป็นอาชีพหลักในครัวเรือน หรือทำเป็นอาชีพเสริมรายได้ให้

กับครอบครัว เข้าร่วมธุรกิจละลาของชุมชน ไม่ได้เกิดจากการจูงใจ โน้มน้าวจิตใจ หรือชักชวนจากผู้นำ ญาติ หรือเพื่อน แต่เกิดจากการได้เห็นสมาชิกของกลุ่มรับผลตอบแทนที่สูงในแต่ละเดือน

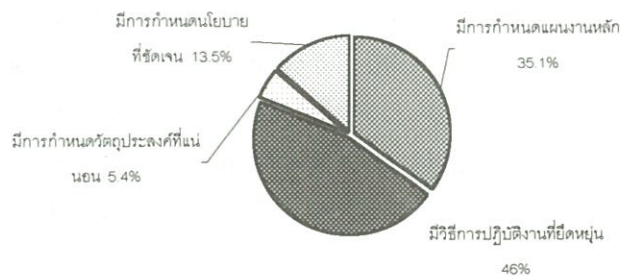
รูปที่ 2 ร้อยละของผู้ตอบสัมภาษณ์ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จมากที่สุด



สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ที่มีผลทำให้ธุรกิจกะลาชุมชนประสบความสำเร็จของสมาชิก พบว่าการปฏิบัติงานที่มีความยืด

หยุ่นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือการกำหนดแผนงานหลัก การกำหนดนโยบายและการกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามลำดับ (รูปที่ 3)

รูปที่ 3 ร้อยละสมาชิกกลุ่มธุรกิจกะลาชุมชน จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับกลยุทธ์ด้านต่าง ๆ ที่มีผลทำให้ธุรกิจกะลาชุมชนประสบความสำเร็จ



พบว่าการปฏิบัติงานที่มีความยืดหยุ่นเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมาคือการกำหนดแผนงานหลัก การกำหนดนโยบายและการกำหนดวัตถุประสงค์ของกลุ่มตามลำดับ (ดูรูปที่ 3)

การจัดการเกี่ยวกับการเงินของกลุ่มธุรกิจกะลา ซึ่งมีระบบการจัดการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ตลอดเวลา เนื่องจากการนำผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดที่สมาชิกผลิตได้มารวมขายทั้งขายปลีกและขายส่ง เมื่อขายได้แล้วสมาชิกทุกคนจะต้องเสียค่าจัดการหรือการดำเนินการของกลุ่มร้อยละ 3 ของเงินที่ขายได้ในแต่ละวัน โดยร้อยละ 1 เป็นค่าใช้จ่ายในสำนักงานของกลุ่ม และอีกร้อยละ 2 เป็นค่าดำเนินการในการขายของฝ่ายขายทั้งที่ทำการกลุ่ม และไปออกร้านขายนอกพื้นที่ของกลุ่ม เป็นกลยุทธ์อีกประการหนึ่งที่ทำให้

การทำธุรกิจกะลาชุมชนเป็นผลสำเร็จ สามารถรวมกลุ่มทำธุรกิจกะลาได้เป็นระยะเวลายาวนาน นอกจากนี้การแบ่งเงินจากการขายผลิตภัณฑ์วันต่อวัน ซึ่งทำให้สมาชิกกลุ่มสามารถนำไปใช้จ่ายในครอบครัว หรือนำไปลงทุนซื้อวัตถุดิบหรือใช้จ่ายตามที่ต้องการของแต่ละครอบครัวได้ และยังเป็นการแสดงถึงความโปร่งใสของผู้นำกลุ่มและกรรมการกลุ่ม ไม่ก่อให้เกิดความหวาดระแวงของสมาชิกกลุ่มว่าอาจจะนำเงินที่ขายผลิตภัณฑ์ได้ในแต่ละครั้งไปหมุนเวียนเพื่อผลประโยชน์ของตนเอง

เพื่อให้ธุรกิจกะลาชุมชน ตำบลชัยบุรี อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง มีการจัดการธุรกิจกะลาชุมชนประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น การวางแผนในการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยไม่ต้องใช้เงินทุนของกลุ่ม หรือสมาชิกกลุ่ม ด้วยการออกร้านขาย

ผลิตภัณฑ์หรือแสดงผลิตภัณฑ์ ตามกิจกรรมการเคลื่อนไหวของหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ หรือใช้ผู้นำกลุ่มออกไปสาธิต สอน ฝึกปฏิบัติ ตามสถาบันการศึกษา สถาบันฝึกหัดอาชีพ หรือภาคเอกชน ในลักษณะของการให้เปล่าให้มากขึ้น สร้างเครือข่ายอินเทอร์เน็ต สำหรับการเสนอรูปแบบผลิตภัณฑ์ต่างๆ แต่ละชนิด ตลอดจนการสั่งซื้อ และการจำหน่ายของกลุ่มให้ชัดเจน จะมีส่วนทำให้ธุรกิจกะลาชุมชนของกลุ่มประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้นได้

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยหลักที่นำไปสู่ความสำเร็จ (Key Success Factors) ในการบริหารธุรกิจกะลาชุมชน คือ ความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อผู้นำในรุ่นบุกเบิกที่เป็นผู้จัดทำกลยุทธ์เกี่ยวกับวิธี

การทำงานที่มีความยืดหยุ่นในทุกๆ ด้าน โดยเฉพาะการจ่ายผลประโยชน์จากการขายผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปธรรมโดยจ่ายวันต่อวันหรือทุกครั้งที่ได้รับเงิน และจ่ายให้สมาชิกทุกคนที่ผลิตภัณฑ์แต่ละชนิดของตนขายได้ จึงทำให้สมาชิกทุกคนของกลุ่มมีรายได้เสริมเป็นประจำทุกวัน จนกลายเป็นความโปร่งใสในการบริหารงานกลุ่ม สมาชิกมีเงินทุนหมุนเวียนสม่ำเสมอ และกลุ่มสามารถรวบรวมผลิตภัณฑ์ส่งจำหน่ายทั้งปลีกและส่งได้ตลอดเวลา จึงเป็นผลทำให้ธุรกิจกะลาชุมชนประสบความสำเร็จโดยไม่ต้องอาศัยหลักการบริหารเชิงกลยุทธ์เช่นเดียวกับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการลงทุนสูงมีบุคลากรมาก ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน

บรรณานุกรม

- ประยงค์ มีใจชื่อ. (2542). การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สุทธิณี อุปพันธ์. (2544, มีนาคม). “กะลา ยิ่งชัด...ยิ่งคิด...ยิ่งมีราคา.” เมคมันนี่ 2, 18, หน้า 24-26.
- อรรวรรณ สุทธิพิทักษ์. (2546). กลยุทธ์สู่ความสำเร็จของการจัดการธุรกิจชุมชน: ศึกษากรณีธุรกิจกะลาของตำบลชัยบุรี อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

ข้อมูลหนังสือพิมพ์

- หนังสือพิมพ์ข่าวสด ฉบับวันที่ 10 มิถุนายน 2542. หน้า 28.
- หนังสือพิมพ์เดลินิวส์ ฉบับวันที่ 3 สิงหาคม 2543. หน้า 5.
- หนังสือพิมพ์แนวหน้า ฉบับวันที่ 10 กุมภาพันธ์ 2544. หน้า 18.
- หนังสือพิมพ์มติชน ฉบับวันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2544. หน้า 25

แค่ทำให้เสียใจ เรียกค่าเสียหายได้หรือไม่

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์พนิจ ทิพย์มณี

มีเรื่องตลกร้ายเรื่องหนึ่งที่ผู้กระทำก็ไม่ได้มีเจตนาที่จะทำให้เกิดความเสียหาย แต่ผลทำให้อีกฝ่ายหนึ่งเศร้าโศกเสียใจเป็นอันมาก ตามคำพิพากษาฎีกาที่ 2816/2528 โจทก์เป็นบิดาของนางสาวจันทร์เพ็ญ ก.ไปที่ไปรษณีย์โทรเลขแล้วก็ส่งโทรเลขมายังโจทก์ว่า “อ้อยถึงแก่กรรมแล้ว” แต่พนักงานไปรษณีย์กลับส่งโทรเลขไปบอกถึงโจทก์ว่า “อ้อยถึงแก่กรรมแล้ว” โจทก์ตกใจมาก ได้จัดเตรียมพิธีกรรมทางศาสนาจัดรถไปรับศพที่แก่งคอย เสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ถึง 18,000 บาท โจทก์จึงฟ้องเรียกค่าเสียหายนี้จากกรมไปรษณีย์โทรเลข โดยฟ้องพนักงานไปรษณีย์โทรเลขเป็นจำเลยที่ 1 ฟ้องกรมไปรษณีย์โทรเลขเป็นจำเลยที่ 2 โดยฟ้องเรียกค่าเสียหายอันเกิดจากความเศร้าโศกเสียใจมาด้วย ศาลฎีกาเห็นว่า เมื่อทราบข่าวทางโทรเลขว่าบุตรสาวถึงแก่กรรมนั้น ความเศร้าโศกเสียใจของโจทก์เป็นเพียงอารมณ์ที่เกิดขึ้นเมื่อทราบข่าวร้ายแต่ไม่ใช่ความเสียหายตามกฎหมาย ไม่มีบทกฎหมายใดที่บัญญัติให้สิทธิโจทก์เรียกค่าเสียหายในเรื่องนี้ได้

สืบเนื่องจากคำพิพากษาฎีกาเรื่องดังกล่าวหลายคนเมื่อได้อ่านคำพิพากษาฎีกาในเรื่องนี้มีความเห็นที่ขัดแย้ง พาลคิดว่าศาลตัดสินใจร้าย เงินเล็กน้อยเมื่อเทียบกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็ควรชดใช้ค่าเสียหายเพราะถือว่าเป็นค่าเสียหายที่สมเหตุสมผลดีแล้ว

เรื่องดังกล่าวมีข้อพิจารณา 2 ประเด็น คือ

1. ข้อพิจารณาในทางกฎหมายแพ่ง
 2. ข้อพิจารณาในทางกฎหมายปกครอง
- ซึ่งผู้เขียนจะได้วิเคราะห์ในข้อเขียนนี้

1. ข้อพิจารณาในทางกฎหมายแพ่ง

เรื่องนี้ผู้เขียนเห็นว่า กรณีมีข้อพิจารณาเรื่องละเมิด หากจะมองว่าเป็นเรื่องความผิดฐานละเมิดหรือไม่ ต้องเข้าใจว่าความรับผิดฐานละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ของไทยในมาตรา 420 บัญญัติว่า “ผู้ใดจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ทำต่อบุคคลอื่นโดยผิดกฎหมายให้เขาเสียหายถึงแก่ชีวิตก็ดี แก่ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี

ท่านว่าผู้หนึ่งทำละเมิด จำต้องใช้ค่าสินไหมทดแทน เพื่อการนั้น” ซึ่งกฎหมายที่บัญญัติไว้นี้ มีที่มาจาก ประมวลกฎหมายแพ่งของประเทศเยอรมัน ใน มาตรา 823 วรรคแรก และประมวลกฎหมายแพ่ง ญีปุ่นมาตรา 709¹ โดยหลักพื้นฐานของความรับผิด ฐานละเมิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ของไทยมาตรา 420 แบ่งได้โดยสังเขป 4 ประเด็น ดังนี้

1) ต้องเป็นการกระทำโดยจงใจหรือ ประมาทเลินเล่อ

คำว่า “จงใจ” หมายถึงกระทำโดยรู้ สำนึกถึงผลเสียหายที่เกิดจากการกระทำของตน ถ้า รู้ว่าการกระทำนั้นจะเกิดผลเสียหายแก่เขาแล้วก็ถือ เป็นการกระทำโดยจงใจ ส่วนผลเสียหายจะเกิดขึ้น มากน้อยเพียงใดไม่สำคัญ² หรือคำว่า “ประมาท เลินเล่อ” หมายถึงการกระทำโดยไม่จงใจ แต่กระทำ โดยปราศจากความระมัดระวังซึ่งบุคคลในภาวะเช่น นั้นจักต้องมีตามวิสัยและพฤติการณ์และผู้กระทำ อาจใช้ความระมัดระวังเช่นว่านั้นได้ แต่หาได้ใช้ให้ เพียงพอไม่³

โดยในความผิดทางละเมิดนั้น ระดับ ความระมัดระวังไม่ใช้ระดับของวิญญูชนเหมือน อย่างความรับผิดทางสัญญา การวินิจฉัยความ

รับผิดของผู้กระทำความเสียหายต้องเปรียบเทียบกับบุคคลที่มีความระมัดระวังตามพฤติการณ์และ ตามฐานะในสังคมเช่นเดียวกับผู้กระทำความเสียหาย ความระมัดระวังจึงอาจแตกต่างกันไปตาม พฤติการณ์แห่งตัวบุคคลไม่แน่นอนคงที่เหมือน กรณีความรับผิดทางสัญญา

ตัวอย่างเช่น มีเจตนาตั้งใจทำร้าย แต่ ผู้ถูกทำร้ายได้รับผลถึงตายก็เป็นความผิดฐานฆ่าผู้ อื่นโดยไม่เจตนา แต่สำหรับจงใจทางแพ่งนั้น เพียง มุ่งประสงค์ให้เกิดความเสียหายเท่านั้น จะเสียหาย มากน้อยไม่สำคัญต้องรับผิดทั้งสิ้น⁴

2) โดยผิดกฎหมาย

ในความรับผิดทางละเมิดไม่ต้องมี กฎหมายบัญญัติโดยชัดแจ้งว่าเป็นการกระทำที่ผิด กฎหมายเหมือนกฎหมายอาญา เพราะกฎหมาย แพ่งไม่มีวัตถุประสงค์ในการลงโทษ ดังนั้นเมื่อไรก็ตามที่ผู้กระทำล่วงสิทธิผิดหน้าที่ (breach of a duty) นั่นก็คือบุคคลทั่วไปย่อมมีสิทธิที่จะไม่ให้ใคร มาทำละเมิด ถ้าผู้ใดทำละเมิดก็เป็นการล่วงสิทธิของ เขา เป็นการผิดหน้าที่ที่มีต่อเขา และหน้าที่ต้องเป็น หน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นหน้าที่ที่มีต่อบุคคล อื่นโดยทั่วไป (general) และการทำผิดหน้าที่นี้ย่อม ฟ้องเรียกร้องเอาค่าเสียหายได้

¹ จิตติ ดิงศกัณท์, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 มาตรา 354 ถึง 452 ว่าด้วยมูลหนี้ พิมพ์ครั้งที่ 4 พ.ศ.2523 โครงการตำรา ชุดตำราลำดับที่ 4 คณะกรรมการสัมมนาวิจยา คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ หน้า 227.

² จิตติ ดิงศกัณท์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 จัดพิมพ์โดยเนติบัณฑิตยสภา พ.ศ.2503 หน้า 470.

³ ศักดิ์ สนองชาติ, คำอธิบายโดยย่อประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดและความรับผิดทางละเมิด, พิมพ์ครั้งที่ 4 (กรุงเทพมหานคร:สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2539) หน้า 19.

⁴ ปสพ นพรมภา, คำอธิบายกฎหมายแพ่งลักษณะมูลหนี้ 2 คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พิมพ์ครั้งที่ 2 พ.ศ.2531 หน้า 14.

3) ทำให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น

ซึ่งจากหลักข้อนี้เองที่เป็นคำตอบว่า ฎีกาข้างต้นนั้นศาลตัดสินเช่นไร ตามมาตรา 420 บัญญัติว่า “...ทำต่อบุคคลอื่นให้เขาเสียหายแก่ชีวิตก็ดี ร่างกายก็ดี อนามัยก็ดี เสรีภาพก็ดี ทรัพย์สินหรือสิทธิอย่างหนึ่งอย่างใดก็ดี...” มีความหมายว่า ไม่จำกัดเฉพาะเพียงการเสียหายแก่ชีวิต ร่างกาย ฯลฯ เท่านั้น เพราะคำในตอนที่ว่า “สิทธิอย่างหนึ่งอย่างใด” มีความหมายที่มียกกว้างมาก แต่ไม่รวมถึง “ความเศร้าโศกเสียใจ” ตามฎีกาที่ยกมาข้างต้น

4) ความเสียหายนั้นเป็นผลจากการกระทำละเมิด นั่นคือถ้าไม่มีการกระทำ ความเสียหายก็ไม่เกิด ผู้นั้นต้องรับผิด อาจนำหลัก “ความสัมพันธ์ระหว่างเหตุกับผล”⁵ มาใช้ โดยไม่มีหลักที่แน่นอนปรับแก้กรณีต่าง ๆ ได้ทั่วไปในทุกกรณี เป็นปัญหาทางธรรมชาติหรือตามข้อเท็จจริงไม่ใช่ปัญหาทางกฎหมาย มาตรา 420 ไม่ได้บัญญัติว่าจะต้องรับผิดในผลอย่างไร แต่ผลบางอย่างอันสืบเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อความเสียหายนั้นอาจอยู่นอกขอบเขตที่ควรจะต้องรับผิด เพราะเหตุการณ์อย่างใดอย่างหนึ่งอาจเป็นผลมาจากเหตุหลายอย่างหลายประการ จึงเป็นการแน่ชัดว่าจะให้ผู้กระทำละเมิดรับผิดในผลทั้งหมดไม่ได้ คงรับผิดเฉพาะความเสียหายที่เป็นผลเนื่องมาจากการกระทำ

ของตน ไม่ต้องรับผิดในความเสียหายซึ่งโดยปกติไม่มีทางที่จะเกิดจากการกระทำของตน

ผลของการกระทำละเมิด ผู้กระทำจะต้องรับผิดชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายตามมาตรา 438 วรรคสอง ค่าสินไหมทดแทน ได้แก่ การคืนทรัพย์สินอันผู้เสียหายต้องเสียไปเพราะละเมิด หรือใช้ราคาทรัพย์สินนั้น รวมทั้งค่าเสียหายอันพึงจะบังคับให้ใช้เพื่อความเสียหายอย่างใด ๆ อันได้เกิดขึ้นนั้นด้วย โดยค่าสินไหมทดแทนที่โจทก์จะได้รับเท่าใดนั้น ศาลมีอำนาจวินิจฉัยให้ตามควรแก่พฤติการณ์และความร้ายแรงแห่งละเมิด (มาตรา 438 วรรคแรก) แต่อย่างไรก็ดีความมุ่งหมายในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้นมุ่งเพียงให้ผู้เสียหายกลับคืนฐานะเดิมเหมือนเมื่อยังไม่มีการละเมิดมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ไม่ได้ต้องการให้ผู้เสียหายร่ำรวยจากค่าสินไหมทดแทนที่ได้รับ จึงทำให้หนักกฎหมายไม่เรียกการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนว่าเป็นโทษหรืออาญา เนื่องจากวัตถุประสงค์ที่กล่าวมาแล้วคือต้องการเพียงบังคับให้ใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่ทำให้เกิดขึ้นเท่านั้น ต่างจากแนวคิดของกฎหมายโรมันแต่เดิม⁶ เช่น กฎหมาย 12 โต๊ะ ในราว 450 ปี ก่อนคริสตกักราช โต๊ะที่ 8 ว่าด้วยเรื่องละเมิด ข้อที่ 2 ว่า “ผู้ใดทำให้เขาขาดแล้วไม่ยอมให้ค่าทักขัญ เขาจะทำให้ผู้นั้นขาดบ้างก็ได้” หรือกรณีรับฝากทรัพย์แล้วยักยอกเอาเป็นของตน ข้อที่ 19 ว่า “ผู้รับของไว้โดยทุจริตคิดเอาเสียให้ปรับตาม

⁵ไพจิตร ปุญญพันธุ์, คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ลักษณะละเมิด, พิมพ์ครั้งที่ 5 (กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2525)

⁶จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย, ค่าเสียหายอันเป็นโทษในคดีละเมิด, วารสารนิติศาสตร์ ปีที่ 15 เล่ม 4 (ธันวาคม 2538) หน้า 154.

ราคาทรัพย์สินที่ฝากเป็นทวิคูณ” หรืออย่างในประเทศอังกฤษ (ซึ่งใช้กฎหมายระบบ Common Law) อาจมีการกำหนดค่าเสียหายในส่วนที่เป็นการลงโทษแก่ผู้กระทำละเมิด (Punitive Damages) เช่นเป็นค่าเสียหายแบบสมน้ำหน้าโจทก์⁷ (Contemptuous Damages) ค่าเสียหายที่เป็นการซ้ำเติม⁸ (Aggravated Damages) หรือค่าเสียหายที่เป็นการลงโทษ⁹ (Exemplary Damages)

ตัวอย่างของคดีที่เกิดขึ้นในประเทศอังกฤษ ซึ่งศาลมีคำพิพากษาให้ชดเชยค่าเสียหายให้แก่โจทก์ถึงแม้จะเป็นความเสียหายที่เกิดขึ้นจากความเสียใจหรือตกใจ ซึ่งมีแนวคำพิพากษาแตกต่างจากศาลไทยโดยสิ้นเชิง ตัวอย่างเช่น

Donoghue V. Stevenson (1932)
A.C.562 , HL.

โจทก์สั่ง Ginger-beer มาดื่ม โดย Ginger-beer บรรจุในขวดทึบแสง ผู้ดื่มเข้าใจว่าในขวดไม่ควรมีสิ่งใดนอกจาก Ginger-beer เมื่อรินดื่มถ้วยที่ 2 มีซากหอยทาก (Snail) อยู่ในแก้ว โจทก์ตกใจอย่างมากทำให้อาเจียนออกมา คดีนี้โจทก์ฟ้องร้องผู้ผลิตที่มีหน้าที่ระมัดระวัง (Duty of care) ตรวจสอบคุณภาพสินค้าก่อนออกจากโรงงานไม่ให้มีสิ่งใดเจือปน และยังเรียกค่าเสียหายที่ทำให้โจทก์ตกใจได้อีกด้วย

Mc Loughlin V. O'Brian (1983)
AC 410

โจทก์ได้รับข่าวร้ายว่าสามีถึงแก่กรรมเกิดความตกใจ เรียกค่าเสียหายจากความตกใจได้ ต้องขอย้ำว่าทั้งสองตัวอย่างเป็นเรื่องแนวคำตัดสินของศาลอังกฤษเท่านั้น จะใช้เป็นบรรทัดฐานกับการ

⁷ตัวอย่างเช่น ก. ฟ้อง ข. เป็นคดีทำร้ายร่างกายและปรากฏว่าการที่ ก. ถูกทำร้ายนั้นเป็นเพราะ ก. ยั่ว ข. ด้วยคำพูดที่ไม่น่าฟัง ในคดีเช่นนี้ ก. ยั่ว ข. ก. อาจได้รับแค่เพียงค่าเสียหายในนาม ถ้าเขาไม่กล่าวคำนั้น ค่าเสียหายอาจจะมากขึ้น บางทีโจทก์อาจถูกปฏิเสธการให้ค่าเสียหายทั้งหมดถือเป็นค่าเสียหายแบบสมน้ำหน้าโจทก์

⁸ตัวอย่างเช่น นอกจากทำร้ายแล้วยังกล่าวข้อความหมิ่นประมาทผู้เสียหายอีก การกระทำอันประสงค์ร้ายคิดมุ่งร้ายพยาบาท ศาลจะกำหนดค่าเสียหายโดยอาศัยเหตุนี้มีสนับสนุนในคดี Mc Carry V. Associated Newspaper Ltd. (1965) 2QB. ศาลได้ตัดสินในเรื่องค่าเสียหายว่าค่าเสียหายมีหลายชนิดรวมกันอยู่นอกจากความเสียหายที่คิดเป็นเงินได้ หรือความเสียหายต่อชื่อเสียงในสังคมจากคำหมิ่นประมาทแล้วยังรวมความเสียหายตามธรรมชาติ (natural injury) ต่อความรู้สึกของโจทก์ความเศร้าโศกเสียใจตามธรรมชาติและความทุกข์ ซึ่งอาจรู้สึกจากการถูกกล่าวข้อความหมิ่นประมาท ถ้ามีการกระทำที่เป็นการก้าวร้าวอุกอาจของจำเลย ซึ่งเป็นการเพิ่มความเสียใจแต่จิตใจ ทำลายความภาคภูมิใจของโจทก์และความเชื่อมั่นในตนเอง เหตุเหล่านี้ถูกนำมาคิดทำให้ค่าเสียหายมีมากขึ้น

⁹เป็นค่าเสียหายที่เป็นการแก้แค้น (Vindictive Damages) หรือการตอบแทนแก้แค้น (Retribution) ค่าเสียหายนี้มิได้มีเจตนาชดเชยความเสียหายแก่โจทก์ มีผู้เห็นขัดแย้งเช่น คดี Rookes V. Barnard (1964) A.C.1129. Lord Devlin ได้กล่าวว่า “ค่าเสียหายที่เป็นการลงโทษนั้นมีได้ และแม้มันจะแยกออกไปจากหลักการและเหตุผลที่ว่าจุดมุ่งหมายของค่าเสียหาย คือการชดเชยให้กลับคืนสู่ฐานะเดิมมากกว่าการลงโทษ แต่การแยกออกจากหลักการให้ค่าเสียหาย อาจเป็นสิ่งสมควร”

พิจารณาในศาลไทยไม่ได้ เมื่อเข้าใจหลักพื้นฐานใน ความผิดฐานละเมิดของไทยแล้ว ความเสียหายที่จะ เรียกร้องค่าเสียหายได้นั้น ต้องไม่ใช่ความโศกเศร้า เสียใจซึ่งเป็นเพียงอารมณ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้น ตามคำ พิพากษาฎีกาที่ 2816/2528 ในเรื่อง “อ้อยถึงแก่ กรรมแล้ว” เห็นว่าศาลฎีกาได้ตัดสินถูกต้องและ เป็นธรรมที่สุด ตามที่กฎหมายได้บัญญัติแล้ว แต่ หากข้อเท็จจริงเปลี่ยนไปเป็นค่าเสียหายซึ่งเกิดจาก การถูกทำร้ายร่างกายจนได้รับความทรมานทุกขุทธมาน หรือได้รับบาดเจ็บจนทุพพลภาพหรือพิการ ค่าเจ็บ ป่วยค่าทุกขุทธมานระหว่างเจ็บป่วย หนี้เสียโฉม เส้นประสาทเสื่อมเสีย ขาดความสุขสำราญในชีวิต เสียเปลี่ยนแปลงไป เสื่อมเสียเสรีภาพเพราะถูก หน่วงเหนี่ยวกักขัง เสียหายแก่ชื่อเสียง ความซอกซำ ระกำใจเพราะถูกทำละเมิด เช่นแท้งบุตรคนแรก เพราะถูกรถชน ค่าที่หญิงเสียความบริสุทธิ์เพราะถูก ช่มชู้ในชาเราหรือในกรณีที่หญิงที่ถูกทำละเมิดทาง อาญาเป็นทุณศีลธรรม(ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 276-287) ที่กล่าวมาทั้งหมดนั้น ถือเป็น ค่าเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน ตามกฎหมายบัญญัติไว้ใน มาตรา 446 บัญญัติว่า “ในกรณีทำให้เขาเสีย หายแก่ร่างกายหรืออนามัยก็ดี ในกรณีทำให้เขา เสียเสรีภาพก็ดี ผู้ต้องเสียหายจะเรียกร้องค่าสินไหม ทดแทนเพื่อความเสียหายอย่างอื่นอันมิใช่ตัวเงินอีก ด้วยก็ได้...” กฎหมายให้เรียกร้องค่าเสียหายได้ เฉพาะแต่กรณีที่เสียหายแก่ร่างกาย อนามัย และ เสรีภาพ เท่านั้น ส่วนการเรียกร้องค่าเสียหายนั้น

ศาลจะกำหนดให้ตามพฤติการณ์และความร้ายแรง แห่งละเมิด เพราะค่าเสียหายทดแทนความเสียหาย ที่ไม่ใช่ตัวเงิน ย่อมจะนำสืบว่าคิดเป็นจำนวนเงินเท่า ไດไม่ได้ด้วยเอง¹⁰

กรณีใดที่ผู้เสียหายจะเรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงินในความผิดฐานละเมิดได้

มีตัวอย่างคำพิพากษาฎีกาที่เป็นแนวทาง ในการเรียกร้องค่าเสียหายที่ไม่เป็นตัวเงิน ดังนี้

คำพิพากษาฎีกาที่ 6110/2539 จำเลยก่อ สร้างอาคารชิดที่ดินของโจทก์โดยประมาทเลินเล่อ ซึ่งนอกจากทำให้โจทก์เสียหายแก่ทรัพย์สินของ โจทก์แล้ว ยังทำให้โจทก์เสียหายแก่ร่างกายและ อนามัย โจทก์ย่อมมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอันมิใช่ตัว เงินที่โจทก์ต้องทุกขุทธมานจิตใจ และไม่ใช่ค่าสิน ไหมทดแทนที่ไกลเกินเหตุ

คำพิพากษาฎีกาที่ 3407/2535 จำเลย ตอกเสาเข็มปลูกสร้างอาคารโรงแรม 16 ชั้น ทำให้ โจทก์ทนทุกขเวทนาแสนสาหัส นอนไม่หลับเพราะ หนาวหู่ ฝุ่นละอองจากการก่อสร้างทำให้บ้านเรือน สกปรก บ้านสั่นสะเทือน หินและไม้ตกลงบนหลังคา บ้านโจทก์อันอาจจะเกิดความเสียหายต่อโจทก์และ บริวารได้ ไม่ปรากฏว่าความทรมานทุกขุทธมานสาหัส ดังกล่าวเป็นอันตรายต่อร่างกายหรือจิตใจของโจทก์ แต่เป็นเรื่องเสียหายต่ออนามัยและสิทธิจะอยู่อย่าง สงบไม่ถูกรบกวนเพราะความทรมานนอนไม่หลับ อันเนื่องมาจากฝุ่นละออง เสียจากการก่อสร้างอัน

¹⁰ จิตติ ดิงศภัทย์ ,ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 มาตรา 354 ถึง 452 ว่าด้วยมูลหนี้,อ้างแล้ว หน้า 317.

ได้แก่การตกเสาเข็มและความหวาดระแวงอันเกิดจากสิ่งของตกลงลงมาจากหลังคา อันอาจเกิดอันตรายแก่อาคารและผู้อาศัยในบ้าน เหตุการณ์เช่นนี้เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลาประมาณ 2 เดือน ทำให้โจทก์เสียหายแก่อนามัยรวมทั้งสิทธิส่วนตัวที่จะมีความเป็นอยู่อย่างสงบสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ โจทก์มีสิทธิได้รับใช้ค่าเสียหายในส่วนนี้

คำพิพากษาฎีกาที่ 1789, 1790/2518 จำเลยมีข้อเท็จจริงพอในที่ดินโรงงานของจำเลย คนของจำเลยควบคุม มีควันท่าไปทางถนนจนรถไม่เห็นทางผ่านไม่ได้ รถ 3 คันชนกัน จำเลยต้องรับผิดชอบไม่ใช่เหตุสุดวิสัย เพราะจำเลยป้องกันได้

2. ข้อพิจารณาในทางกฎหมายปกครอง

เรื่องนี้ผู้เขียนเห็นว่า กรณีมีข้อพิจารณาเรื่องทางกฎหมายปกครอง โดยหากจะมองอีกมุมว่า พนักงานไปรษณีย์ในฐานะผู้แทนของกรมไปรษณีย์โทรเลขซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐทำงานในหน้าที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่เอกชน จะนำมาพิจารณาในศาลปกครองได้หรือไม่ พิจารณาโดยอาศัยหลักพื้นฐาน 2 ข้อ ดังนี้

1. เรื่องดังกล่าวเป็นสัญญาปกครองหรือไม่

2. เป็นเรื่องละเมิดในทางปกครองหรือไม่ ในประเด็นที่ว่า เป็นสัญญาทางปกครองหรือไม่ นั้น เพราะจากที่เคยเข้าใจกันว่าหากเป็นสัญญาทางป

ครองแล้วจะต้องอยู่ในอำนาจพิจารณาคดีของศาลปกครองได้ แต่ในความจริงแล้วไม่ใช่ว่าสัญญาปกครองทุกเรื่องต้องนำมาพิจารณาคดีในศาลปกครองทั้งหมด แต่แท้จริงแล้วสัญญาที่นิติบุคคลตามกฎหมายมหาชน (les personnes morales de droit public หรือเรียกย่อๆ ว่า นิติบุคคลมหาชน les personnes publiques) ทำกับเอกชนหรือทำระหว่างนิติบุคคลมหาชนด้วยกันเองนั้น แยกออกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่คือ

ก. “สัญญาทางปกครอง” จะอยู่ในอำนาจการพิจารณาคดีของศาลปกครอง ซึ่งจะใช้ระบบกฎหมายปกครองบังคับกับสัญญาที่เกิดขึ้น

ข. “สัญญาของฝ่ายปกครองที่เป็นไปตามกฎหมายเอกชน” จะอยู่ในอำนาจการพิจารณาคดีของศาลยุติธรรมซึ่งจะใช้ระบบกฎหมายเอกชนบังคับตามสัญญาเช่นว่านั้น¹¹

โดยความแตกต่างของทั้งสองสัญญานี้ หากเป็น “สัญญาทางปกครอง” ในประเภทแรก มีข้อกำหนดอันเป็นสาระสำคัญ 2 อย่างคือ

ก.1 ข้อกำหนดตามกฎหมายมหาชน กล่าวคือ กฎหมายปกครอง ที่วางระเบียบเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งอาจกำหนดไว้โดยตรงในสัมปทานหรือกำหนดไว้ในบทกฎหมายก็ได้

ก.2 ข้อกำหนดอันเป็นสัญญาตามกฎหมายเอกชน ที่กำหนดสิทธิประโยชน์และหน้าที่ระหว่างฝ่ายปกครองกับผู้รับสัมปทาน เช่น อายุของ

¹¹ชาญชัย แสวงศักดิ์, มานิตย์ วงศ์เสรี, ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนิติกรรมทางปกครองและสัญญาทางปกครอง (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน พิมพ์ครั้งที่ 1 กุมภาพันธ์ 2541) หน้า 45.

สัมปทาน สิทธิและประโยชน์ที่ฝ่ายปกครองให้แก่ผู้รับสัมปทาน เป็นต้น¹²

ตัวอย่างเช่นเจ้าหน้าที่ของรัฐให้เอกชนทำสัมปทานรถไฟ หรือไฟฟ้า หรือน้ำประปา มีอายุ 3, 5 หรือ 30 ปี ขึ้นกับวงเงินที่ลงทุน ขนาดของกิจการ ข้อตกลงดังกล่าวเป็นข้อตกลงที่สามารถตกลงกันได้ ซึ่งถือเป็นข้อกำหนดหนึ่งในสัญญาทางปกครอง โดยมีพระราชบัญญัติจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง พ.ศ. 2542 ในคดีดังกล่าวกำหนดให้อยู่ในขอบเขตอำนาจศาลปกครอง เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป “สัญญาทางปกครอง” หมายความว่ารวมถึง สัญญาที่คู่สัญญาย่างน้อยฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นหน่วยงานทางปกครองหรือบุคคลซึ่งกระทำการแทนรัฐ และมีลักษณะเป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคหรือแสวงประโยชน์จากทรัพยากรธรรมชาติ¹³ ตัวอย่างเช่น สัญญาจ้างเอกชนไปปลูกป่า, สัญญาจ้างก่อสร้างโรงเรียน โรงพยาบาล สะพาน รวมตลอดถึงสัญญาจ้างก่อสร้างอาคารที่ทำการของทางราชการ หรือสัญญาสัมปทานรถไฟ เป็นต้น

ส่วนสัญญาประเภทที่สองคือ “สัญญาของฝ่ายปกครองที่เป็นไปตามกฎหมายเอกชน”

เป็นสัญญาที่รัฐทำกับเอกชน โดยรัฐยอมผูกพันตามข้อสัญญาหรือข้อกำหนดที่ทำไว้กับเอกชน

ตัวอย่างเช่น กระทรวงต่างประเทศ ต้องการปรับปรุงกระทรวงให้สวยงามจึงว่าจ้างให้บริษัทเอกชนมารับจ้างทาสีกระทรวง หรือจ้างเอกชนมาดูแลเวรยาม ถือว่าเป็นสัญญาของฝ่ายปกครองที่เป็นไปตามกฎหมายเอกชน

เมื่อแยกประเภทของสัญญาได้แล้ว จากข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นพนักงานไปรษณีย์ในฐานะผู้แทนของกรมไปรษณีย์โทรเลขปฏิบัติหน้าที่โดยส่งโทรเลขมีข้อความที่ผิดพลาด ก่อให้เกิดความเสียหายแก่โจทก์ซึ่งเป็นเอกชนนั้น ไม่มีลักษณะที่เป็นสัญญาสัมปทาน สัญญาที่ให้จัดทำบริการสาธารณะ หรือจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภค เนื่องจากเป็นเพียงนิติสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการตกลงด้วยความสมัครใจตามกฎหมายแพ่งเท่านั้น จึงไม่ใช่สัญญาทางปกครองแต่อย่างใด

แม้ไม่เป็นสัญญาทางปกครอง แต่จะมองว่าเป็นละเมิดทางปกครองโดยการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้หรือไม่ เพราะหากเป็นการกระทำของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเรียกว่าเป็นการกระทำในทางปกครอง หากการกระทำในทางปกครองนั้นก่อให้เกิดความเสียหาย

¹² ประยูร กาญจนดุล, คำบรรยายกฎหมายปกครอง (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พิมพ์ครั้งที่ 4 พ.ศ. 2538) หน้า 148.

¹³ ชาญชัย แสวงศักดิ์, คำอธิบายกฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง (กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์วิญญูชน พ.ศ. 2542) หน้า 159.

แก่เอกชน เอกชนที่ได้รับความเสียหายย่อมมีสิทธิเรียกร้องหรือฟ้องร้องเป็นคดีให้ฝ่ายปกครองรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายได้ ถือเป็นการละเมิดทางปกครอง ยังคงต้องพิจารณาโดยศาลปกครองอยู่นั่นเอง

การกระทำในทางปกครองที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของรัฐแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

1. การกระทำในทางกฎหมาย
2. การกระทำในทางปฏิบัติการ

“การกระทำในทางกฎหมาย” หมายถึง การกระทำที่มุ่งโดยตรงให้เกิดผลทางกฎหมาย การกระทำที่พนักงานไปรษณีย์ให้บริการส่งโทรเลข แก่โจทก์นั้น ไม่ได้มีลักษณะเป็นการสัญญาแต่อย่างใด แต่เป็นเรื่อง “การปฏิบัติการทางปกครองหรือการกระทำในทางปฏิบัติการ” ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในสิทธิหน้าที่ของบุคคล แต่เป็นการกระทำในทางวัตถุทั่วไป ตัวอย่างเช่น การซ่อมถนน การส่งเอกสาร การตีเส้นจราจร หรือ การส่งโทรเลข ฯลฯ ซึ่งการกระทำเหล่านี้ไม่อาจมีการดำเนินคดีเพื่อขอให้เพิกถอนการกระทำได้ เพราะไม่ก่อให้เกิดผลทางกฎหมายที่จะให้มีการเพิกถอน แต่หากก่อให้เกิดความเสียหายในแง่ละเมิดในการปฏิบัติหน้าที่ราชการ เช่นกระทำโดยประมาทเลินเล่อทำให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเจ้าหน้าที่ของกรมไปรษณีย์มีหน้าที่ต้องใช้ความระมัดระวังตามสมควร ถือเป็นเรื่องละเมิดทางปกครองได้

อาจเปรียบเทียบกับหลักความรับผิดชอบเป็นส่วนตัวในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ของรัฐได้ ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลแพ่งเยอรมัน (Buergerliches Gesetzbuch หรือตัวย่อว่า BGB) มาตรา 839 นำมาถอดความเป็นภาษาไทยได้ดังนี้ “เจ้าพนักงานผู้ใดจงใจหรือประมาทกระทำการ

ละเมิดหน้าที่การงานซึ่งเขาได้รับมอบหมายต่อบุคคลภายนอก จะต้องใช้ค่าสินไหมทดแทนแก่บุคคลภายนอกนั้นเพื่อความเสียหายใด ๆ อันเกิดขึ้นแต่การละเมิดนั้น ถ้าความประมาทเลินเล่อนั้นเป็นแต่เพียงให้ถือเอาได้ว่าเป็นความผิดของเจ้าพนักงานผู้นั้น เขาจะต้องรับผิดชอบก็ต่อเมื่อผู้เสียหายไม่สามารถจะได้รับความเสียหายจากทางอื่น” โดยพิจารณาประกอบกับรัฐธรรมนูญ (the Basic Law) มาตรา 34 ขยายความรับผิดชอบไปถึงรัฐด้วย ไม่เฉพาะแต่เจ้าพนักงานของรัฐเท่านั้น มีเนื้อหาโดยถอดความเป็นภาษาไทยดังนี้ “บุคคลใดก็ตามในการปฏิบัติหน้าที่ราชการตามที่ได้รับมอบหมาย ถ้าได้ฝ่าฝืนอำนาจหน้าที่ราชการต่อบุคคลภายนอก รัฐหรือองค์การปกครองซึ่งเป็นหน่วยงานที่ผู้นั้นสังกัดอยู่จะเป็นผู้รับผิดชอบ โดยมีสิทธิไล่เบี้ยในกรณีที่กระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรง ศาลธรรมดาที่มีอำนาจพิจารณาพิพากษาได้” นั่นคือหากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำละเมิดในการปฏิบัติราชการไม่ว่าจะโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ตามหลักกฎหมายเยอรมัน รัฐและองค์กรของรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบในผลละเมิดที่เกิดต่อเอกชนโดยตรงเป็นหลัก แต่มีสิทธิไล่เบี้ยจากเจ้าหน้าที่ผู้ทำละเมิดได้ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ต้องกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงเท่านั้น

จากการวิเคราะห์มาทั้งหมด คำพิพากษาฎีกาที่ 2816/2528 เรื่อง“อ้อยถึงแก่กรรมแล้ว” พอจะสรุปได้ดังนี้

1. เนื่องจากตามกฎหมายไทยความเสียหายที่จะเรียกร้องค่าเสียหายได้นั้น ต้องไม่ใช่ความโศกเศร้าเสียใจซึ่งเป็นเพียงอารมณ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้น ผู้เขียนมีความเห็นพ้องด้วย

2. ในแง่มุมทางปกครอง พิจารณาจาก ทางปกครอง ซึ่งอยู่ในอำนาจพิจารณาของศาลปกครอง
ข้อเท็จจริงแล้วเห็นได้ว่าแม้ไม่ใช่สัญญาทางปกครองได้
ครอง แต่เป็นการละเมิดอันเป็นผลจากพฤติการณ์

บรรณานุกรม

- คัมภีร์ แก้วเจริญ. (2526, กุมภาพันธ์). คำเสียหายในคดีละเมิด. กฎหมาย, 7, 3, หน้า 25-43.
- จักรพงษ์ เล็กสกุลไชย. (2528, ธันวาคม). คำเสียหายอันเป็นโทษในคดีละเมิด. นิติศาสตร์, 15, 4, หน้า 152-161.
- จิตติ ดิงศักดิ์. (2503). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 มาตรา 241 ถึงมาตรา 452. พระนคร: โรงพิมพ์ไทยพิทยา.
- (2523). ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์บรรพ 2 มาตรา 354 ถึง 452 ว่าด้วยมูลแห่งหนี้แก้ไขเพิ่มเติม. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ชาญชัย แสวงศักดิ์. (2542). คำอธิบายกฎหมายจัดตั้งศาลปกครองและวิธีพิจารณาคดีปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชาญชัย แสวงศักดิ์ และมานิตย์ วงศ์เสรี. (2541). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับนิติกรรมทางการปกครองและสัญญาทางปกครอง. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- ชูชีพ ปันทะสิริ. (2525). การละเมิดสิทธิส่วนตัว. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2538). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 4ปรับปรุงเพิ่มเติม). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปสพ นพรมภา. (2531). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะหุ้นส่วนบริษัทและสมาคม และ พ.ร.บ.บริษัทมหาชน จำกัด. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ไพจิตร ปุณณพินธุ์. (2525). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะละเมิด. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.
- มยุรี ภัคตรงค์. (2545, สิงหาคม). คำเสียหาย. หมอชาวบ้าน, 24, 280, หน้า 48-49.
- ศักดิ์ สอนองชาติ. (2539). คำอธิบายโดยย่อประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วย ละเมิดและความรับผิดทางละเมิดตามพระราชบัญญัติความรับผิดทางละเมิดของเจ้าหน้าที่ พ.ศ. 2539. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: นิติบรรณการ.
- สุจิน ชื้อสุวรรณ. (2532). ความรับผิดทางละเมิดของข้าราชการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทสาขานิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

การส่งเสริมการตลาด การท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุพรรณรัตน์ วงษ์ศรี

สถานการณ์การท่องเที่ยวในศตวรรษที่ 21 ประเทศไทยได้พยายามรักษาสถานภาพการตลาดการท่องเที่ยว ที่เป็นอันดับ 3 ในภูมิภาคเอเชียแปซิฟิก รองจากจีนและฮ่องกง และ อันดับที่ 20 ของโลกไว้ได้ สถิติของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ จากเดือนมกราคม 2544 ถึงตุลาคม 2544 มีจำนวน 8.16 ล้านคน มากกว่าช่วงปี 2543 ในช่วงเดือนเดียวกันนั้น มีจำนวน 6.09% นับว่าเป็นฤดูของการท่องเที่ยวในประเทศไทย ซึ่งสามารถรักษาสถานะของการท่องเที่ยวได้มากกว่าหรือเท่ากับ ปี 2543 ด้วย หัวข้อเรื่อง : Amazing Thailand Amazes the World เกิดกระแสของการพัฒนาการท่องเที่ยวแบบการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development) จะมีมากยิ่งขึ้น การท่องเที่ยวอนุรักษ์ ธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมจะดำเนินต่อไปเพื่อที่จะลดการกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมให้มากที่สุด การเลือกแหล่งท่องเที่ยวเป็นไปตามกระแสอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม (Green Tourism) หรือ Eco-tourism ซึ่งมีปัจจัยทำให้ตัดสินใจเดินทาง “3S” แบบดั้งเดิม คือ Sun Sand Sea จะลดบทบาทลงจาก แนวทางใหม่ โดย

อาศัย ปัจจัยใหม่ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจเดินทางและตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและการพัฒนาที่ยั่งยืน ได้แก่ “S” (Security) หมายถึง ความปลอดภัยที่รวมถึงภัยธรรมชาติทั้งหลาย ความไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน “S” (Sanitation) หมายถึง ความสะอาด ปราศจากโรค และมลพิษทั้งอากาศ น้ำดื่ม และสิ่งปฏิกูล ต่างๆ “S” (Satisfaction) หมายถึง ความพึงพอใจ ประสิทธิภาพด้านการท่องเที่ยวในส่วนของคุณค่าทางการท่องเที่ยว โดยเฉพาะแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติและด้านการบริการ

การท่องเที่ยวเชิงนิเวศตามความหมายของการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย หมายถึง คือ การท่องเที่ยวในแหล่งธรรมชาติที่มีเอกลักษณ์เฉพาะถิ่นและแหล่งวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องกับระบบนิเวศ โดยมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของผู้ที่เกี่ยวข้อง ภายใต้การจัดการสิ่งแวดล้อมและการท่องเที่ยว อย่างมีส่วนร่วมของท้องถิ่น เพื่อมุ่งมั่นให้เกิดจิตสำนึกต่อการรักษาระบบนิเวศอย่างยั่งยืน

*อาจารย์ประจำศูนย์วิจัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : บธ.ม. (การตลาด) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต

นโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ตามนโยบายหลักของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (2545-2549) ซึ่งกำหนดนโยบายหลักการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นส่วนหนึ่งของการท่องเที่ยวที่ต้องมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน ดังนั้น จึงกำหนดให้มีนโยบายหลัก ดังนี้

(1) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ จะต้องมีการควบคุมดูแลรักษาและจัดการทรัพยากรให้คงสภาพเดิมไว้ให้มากที่สุด หลีกเลี่ยงหรือลดเว้นการท่องเที่ยวในพื้นที่ที่อ่อนไหว

(2) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงศักยภาพของทรัพยากรที่มีอยู่ มีการจัดกิจกรรมที่เหมาะสม และมีการปรับให้เกิดความสมดุลกับรูปแบบและกิจกรรมเดิมที่มีอยู่ ท่องเที่ยวรูปแบบอื่นๆ หากเน้นในการแปรประโยชน์จากการจัดกิจกรรมท่องเที่ยวเชิงนิเวศสู่การจัดการท่องเที่ยวโดยรวม

(3) การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ต้องคำนึงถึงการพัฒนาด้านการศึกษา การสร้างสำนึกที่ดีในการรักษาระบบนิเวศร่วมกันมากกว่าการมุ่งเน้นความเจริญด้านเศรษฐกิจ

(4) การจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศต้องให้ความสำคัญการมีส่วนร่วมของประชาชนและองค์กรท้องถิ่นในการจัดการทรัพยากร การบริการ การแลกเปลี่ยนความรู้และวัฒนธรรมชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนา หรือให้ประชาชนมีตัวแทนเป็นคณะกรรมการการร่วมในทุกระดับ

(5) ให้ความสำคัญของการจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นความจำเป็นเป็นอันดับแรกในการพัฒนาท่องเที่ยวที่ยั่งยืน ทั้งนี้ให้องค์กรต่างๆ

กำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการส่งเสริม งบประมาณ บุคลากรและกำหนดวิธีการที่เหมาะสม

(6) นำแบบการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเข้าสู่แผนพัฒนาระดับต่างๆ อย่างมีความสำคัญ ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น แผนพัฒนาจังหวัดและแผนพัฒนาภาค

(7) สนับสนุนการศึกษา วิจัยและการประเมินผลการพัฒนาอย่างรอบด้าน เพื่อกำหนดแนวทางการจัดการการแก้ไขปัญหาและการปรับปรุงแผนอย่างเป็นขั้นตอน

(8) มีการใช้กฎหมายในการควบคุมดูแลรักษาสสิ่งแวดล้อมของแหล่งท่องเที่ยวอย่างเคร่งครัด โดยเน้นการแนะนำ ตักเตือน และสร้างวินัยการท่องเที่ยวควบคู่ไปด้วย

(9) จัดทำแนวทางปฏิบัติหรือคู่มือการจัดการแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การมีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศอย่างถูกต้อง

(10) จัดให้มีเครือข่ายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศทั้งในแนวตั้งและแนวนอนโดยให้มีการประสานด้านข้อมูลข่าวสารและการจัดการร่วมกันทุกระดับ

ข้อเสนอเชิงนโยบายด้านการส่งเสริมการตลาดและการนำเที่ยว

พิจารณาจากนโยบายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในบริบทของการส่งเสริมทางการตลาดเพื่อให้เกิดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้เกิดสัมฤทธิ์ผลตามนิยามของการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ซึ่งควรพิจารณากลยุทธ์ใน 5 ประเด็น ดังนี้

1. การส่งเสริมตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในทิศทางที่เหมาะสมกับสภาพทรัพยากรและขีดความสามารถในการจัดการรองรับการท่องเที่ยวละเว้นหรือชะลอการส่งเสริมถูกกระทบกระเทือนจากการท่องเที่ยว

2. สนับสนุนการตลาดในรูปแบบประสานการท่องเที่ยวเป็นเครือข่ายที่เหมาะสมทั้งที่เป็นการท่องเที่ยวเชิงนิเวศตลอดโปรแกรมและแบบผสมผสานกับการท่องเที่ยวรูปแบบอื่น ที่เหมาะสม

3. ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศโดยการพัฒนาทรัพยากรการท่องเที่ยวที่เน้นการศึกษาและกิจกรรมเชิงนิเวศ สำหรับกระตุ้นให้เกิดการขยายตัวของการตลาดการท่องเที่ยวมุ่งเน้นในกลุ่มเยาวชน กลุ่มแรงงานและเกษตรกรเป็นพิเศษ ทั้งนี้รวมถึงการจัดการศึกษาและกิจกรรมตอบสนองตลาดต่างประเทศด้วย

4. ส่งเสริมการบริการนำเที่ยวเชิงนิเวศให้พัฒนาการบริการที่มีคุณภาพ มุ่งเน้นการให้การศึกษา การเรียนรู้จากประสบการณ์และการมีส่วนร่วมอย่าง เป็นธรรมชาติกับชุมชนท้องถิ่น และการใช้มาตรฐานในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคของการบริการอย่างเต็มที่

5. ส่งเสริมการโฆษณา ประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแก่นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศภายใต้ขอบเขตการพัฒนา โดยการใช้สื่อที่หลากหลายและมุ่งเน้นให้มีการพัฒนานิเวศในภูมิภาค

ข้อเสนอเชิงกลยุทธ์การจัดการพัฒนาการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

จากกลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดและบริการนำเที่ยวเพื่อให้เกิดการบรรลุวัตถุประสงค์

การส่งเสริมการตลาดและบริการนำเที่ยว ซึ่งประกอบด้วย

(1) การส่งเสริมและเชิญชวนให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีคุณภาพเหมาะสมตามความคาดหวังของนักท่องเที่ยวอย่างสมดุลระหว่างอุปสงค์กับดีมานด์

(2) การส่งเสริมและการพัฒนาบริการนำเที่ยวให้มีปริมาณที่เหมาะสม มีคุณภาพตามกรอบที่กำหนด มีปริมาณที่เพียงพอกับปริมาณนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศจัดให้มีมัคคุเทศก์ที่เป็นระบบรองรับเป็นสื่อกลางให้ความรู้และสร้างจิตสำนึกแก่นักท่องเที่ยว

(3) มีการกระจายตัวนักท่องเที่ยวสู่กลุ่มแหล่งท่องเที่ยวหลัก รองและทั่วๆ ไปในประเทศในสัดส่วนที่สูงขึ้น

(4) มีโครงการนำเที่ยวในกลุ่มพื้นที่แหล่งท่องเที่ยวต่าง ๆ ให้เป็นชุดของการท่องเที่ยว

แผนการส่งเสริมการตลาด แบ่งเป็น 4 แผน คือ

1. การโฆษณา (Advertising)
2. การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling)
3. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion)
4. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Relation)

1. การโฆษณา (Advertising) การวางแผนการผลิตสื่อโฆษณา และรณรงค์ เป็นกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย แบ่งโครงการต่างๆ ไว้ ดังนี้

1.1 โครงการกิจกรรมจัดฝึกอบรมวิทยากรด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ สำหรับแกนนำนิสิตนักศึกษาและการสร้างเครือข่ายติดตามผลงานนั้นๆ อย่างต่อเนื่อง

1.2 โครงการรณรงค์กิจกรรม เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของประเทศ

1.3 โครงการกิจกรรมเรื่องวิถีและเทคนิคการนำเที่ยวในอุทยานแห่งชาติสำหรับมัคคุเทศก์ท้องถิ่น

1.4 โครงการกิจกรรมพัฒนาวุฒาสาสมัครต้อนรับนักท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น

1.5 โครงการฝึกอบรมกิจกรรมผู้นำอาสาพัฒนาการท่องเที่ยวเพื่อพิทักษ์สิ่งแวดล้อมระดับหมู่บ้าน

1.6 โครงการกิจกรรมสื่อพื้นบ้านเพื่อถ่ายทอดความรู้ และส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อมในชนบท

1.7 โครงการกิจกรรมจัดทำสื่อเผยแพร่ความรู้ ด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสำหรับเยาวชน

2. การขายโดยใช้พนักงานขาย (Personal Selling) การวางแผนการขายโดยใช้พนักงานขายเป็นกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ประเทศไทย แบ่งเป็นโครงการต่างๆ ดังนี้

2.1 โครงการกิจกรรมจัดฝึกอบรมเรื่องหลักและวิธีบริหารจัดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสำหรับ ผู้บริหารจัดการและการพัฒนาเครือข่ายผู้บริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.2 โครงการกิจกรรมจัดฝึกอบรมเรื่องหลักและวิธีการดำเนินธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสำหรับผู้ประกอบการ

2.3 โครงการกิจกรรมการท่องเที่ยวทัศนศึกษาเชิงนิเวศเพื่อการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสำหรับเยาวชน

2.4 โครงการกิจกรรมค่ายอบรมทัศนศึกษาเชิงนิเวศ ภาคฤดูร้อน

2.5 แผนงานการส่งเสริมการตลาดและการนำเที่ยว

2.6 โครงการกิจกรรมตลาดและส่งเสริมการขายการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

2.7 โครงการกิจกรรมติดตามและประเมินผล เพื่อพัฒนาการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ

3. การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) ใช้กิจกรรมการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศเป็นการท่องเที่ยวทางธรรมชาติและวัฒนธรรม ที่ผู้บริหารการตลาดการท่องเที่ยวนิยมจัดการท่องเที่ยวส่งเสริมแบบผสมผสานมีดังนี้

3.1 เดินป่าชมธรรมชาติ (Hiking) เดินชมระบบนิเวศเขตป่าขึ้นด้วยกำลังของคนที่สามารถเดินในป่าเที่ยวชมธรรมชาติและบางครั้งก็อาศัยสัตว์หรือพาหนะต่างๆ เช่น นั่งช้าง ขี่ม้า ซี่ล้อ นั่งเกวียน เป็นต้น

3.2 ดูนกดูแมลง (Bird Watching) ผู้สนใจชีวิตของสัตว์ปีกทั้งหลายเดินเที่ยวชมพงไพรเพื่อส่องหานกนานาชนิด แมลง ผีเสื้อ ตั๊กแตนและหิ่งห้อย เป็นต้น

3.3 ล่องแพ ล่องเรือยาง พายแคนู (Rafting/Canoeing) การล่องแพมีทั้งแพไม้ไผ่ เรือยางในลำธาร แก่งทำสำหรับแคนูสามารถพายเที่ยวในลำธาร แก่งและลัดเลาะคลองน้ำจืดกับน้ำกร่อยในพื้นที่ป่าชายเลนได้ เป็นการเที่ยวชมนิเวศในสายน้ำต่าง ๆ

3.4 ดำน้ำ (Diving) มีทั้งการดำน้ำตื้น (Skin diving) และประดาน้ำ (Scuba Diving)

3.5 ล่องเรือใบ (Bailing) มีทั้งเล่นเรือใบในน้ำจืดและน้ำทะเล บางลำสามารถพักค้างแรม ในเรือท่องเที่ยวไปตามเกาะแก่งต่าง ๆ ได้

3.6 ขี่จักรยาน (Biking) ขี่จักรยานไปเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวประเภทต่าง ๆ ลัดเลาะไปตามทางเดินป่าได้

3.6.1 เกษตรสัญจร (Agrotour) เที่ยวชมพื้นที่เกษตรกรรมต่าง ๆ ความสำเร็จของผู้ประกอบการและเที่ยวชมความหลากหลายทางชีวภาพที่มนุษย์สร้างขึ้นมีทั้งสวนเกษตร วนเกษตร และฟาร์มปศุสัตว์

3.6.2 เที่ยวหมู่บ้านชนบท ดูวิถีชีวิตชาวบ้าน (Rural Tour) หมู่บ้านที่น่าสนใจในการประกอบอาชีพต่าง ๆ อาทิ หมู่บ้านเลี้ยงช้าง หมู่บ้านทอผ้าไหม หมู่บ้านจักสานและหมู่บ้านที่มีวัฒนธรรมท้องถิ่นที่น่าสนใจ

3.6.3 เที่ยวถ้ำดูหิน (Ltho Tour) เข้าไปดูความแปลกต่าง ๆ ของการเปลี่ยนแปลงของ อุโมงค์ ไร่ ถ้ำ หินงอกหินย้อย ศึกษาหินและฟอสซิล หรือซากบรรพชีวิน

4. การให้ข่าวและการประชาสัมพันธ์ (Publicity and Relation)

การวิเคราะห์การวางแผนกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในประเทศไทย แบ่งโครงการต่าง ๆ ไว้ ดังนี้

4.1 โครงการกิจกรรมกำหนดขอบเขตการจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศในแหล่งท่องเที่ยวของจังหวัดที่มีศักยภาพการท่องเที่ยวเชิงนิเวศสูงและจังหวัดที่มีความพร้อม เช่น จังหวัดเชียงราย แม่ฮ่องสอน พะเยาแพร่ น่านเพชรบูรณ์ นครราชสีมา กระบี่ ตรัง เป็นต้น

4.2 โครงการกิจกรรมบูรณะฟื้นฟูแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศเสื่อมโทรม เช่น โครงการฟื้นฟูป่าชายเลน โครงการปลูกต้นไม้คืนสู่ธรรมชาติ

4.3 โครงการกิจกรรมการจัดทำคู่มือต่าง ๆ สำหรับการพัฒนาและการบริหารจัดการการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น คู่มือการท่องเที่ยวเชิงนิเวศให้กับนักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ

4.4 โครงการจัดกิจกรรมให้การศึกษาและสร้างจิตสำนึกด้านการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เช่น การจัดประกวด การวาดภาพสัตว์ป่า ธรรมชาติ การจัดประกวดบทความ การท่องเที่ยวเชิงนิเวศ และจัดกิจกรรมแบ่งออกเป็นโครงการต่าง ๆ ดังนี้

1) ให้การศึกษาฝึกอบรม ทางด้านความสำคัญต่าง ๆ และประโยชน์ของธรรมชาติ

2) โครงการกิจกรรมพัฒนาวุฒาสาสมัครต้อนรับนักท่องเที่ยวประจำท้องถิ่น

ข้อเสนอแนะแนวทางการส่งเสริมการตลาดท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ในประเทศไทย

ตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นตลาดที่กำลังได้รับความสนใจ จากนักท่องเที่ยว องค์กรของรัฐ องค์กรพัฒนาเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจท่องเที่ยว นักอนุรักษ์ และบุคคลทั่วไป การแบ่งตลาดการท่องเที่ยว ควรแบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือด้านการตลาดที่ต้องการมีสิ่งดึงดูดใจใหม่ๆ เป็นเหมือนผลิตภัณฑ์ (Product) ในการเสนอขายกับด้านที่ให้ตลาดเป็นทรัพยากรแหล่งท่องเที่ยว กลยุทธ์การส่งเสริมการตลาดการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ ดังนั้น กลยุทธ์ด้านการตลาดจึงเป็นกลยุทธ์ที่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการจัดการ โดยต้องจัดให้เกิดความสมดุลระหว่างความสามารถในการรองรับของพื้นที่กับปริมาณนักท่องเที่ยว ทั้งนี้การตลาดจะต้องพิจารณาการกระจายตัวที่เหมาะสมของอุปสงค์และสนับสนุนการส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเดินทางมาท่องเที่ยวเชิงนิเวศ เป็นกระบวนการที่ต้องจัดทำขึ้น โดยมุ่งส่งเสริมให้ตลาดเป็นตลาดท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีคุณภาพ และให้การท่องเที่ยวสอดคล้องกับความหมายดังนั้น การตลาดจะต้องส่งเสริมและสนับสนุนให้การท่องเที่ยวเชิงนิเวศบรรลุเป้าหมายอื่นๆ ด้วย เช่น ด้านการรักษาสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

ส่วนกลยุทธ์ด้านการตลาด เป็นกลยุทธ์ที่ต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของการจัดการและการพัฒนาที่มีการดำเนินการอยู่แล้วอย่างมีคุณภาพ โดยต้อง

จัดให้เกิดความสมดุลระหว่างความสามารถให้บริการท่องเที่ยว ทั้งนี้การตลาดจะต้องพิจารณาการกระจายตัวที่เหมาะสมของอุปสงค์และสนับสนุนกลยุทธ์ด้านอื่นๆ ควบคู่ไปด้วย และกลยุทธ์ในระยะแรกจึงควรมุ่งเน้นการท่องเที่ยวในแหล่งท่องเที่ยวเชิงนิเวศที่มีศักยภาพ และมีการจัดการรองรับการท่องเที่ยวไว้ค่อนข้างดี และมีการสร้างโครงข่ายการท่องเที่ยวที่เหมาะสมด้วย ในกระบวนการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ การจัดการบริการนำเที่ยวและมัคคุเทศก์พบว่า เป็นกลไกที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ในการเป็นตัวกลางเชื่อมโยงระบบตลาดกับตลาดทรัพยากรเชิงนิเวศ โดยเฉพาะกระจายข้อมูล ข้อเสนอแนะไปยังนักท่องเที่ยว

การนำเที่ยวเป็นองค์ประกอบที่มีศักยภาพที่สุดในการควบคุมพฤติกรรมทางเศรษฐกิจ การให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวที่มีประสิทธิภาพที่สุด รวมทั้งเป็นส่วนที่จะส่งเสริมให้นักท่องเที่ยวเชิงนิเวศเพิ่มมากขึ้น โดยมีมัคคุเทศก์ คือ ผู้มีบทบาทสำคัญในการให้ข้อมูลและรายละเอียดของทรัพยากรการท่องเที่ยว การเดินทางท่องเที่ยวแบบยกเว้นการเดินทางไปยังแหล่งท่องเที่ยวที่มีการจัดการทรัพยากร ภาพรวมแล้วจะมีปริมาณน้อย นอกจากนี้ ตัวกลางนี้ยังจะมีบทบาทที่สำคัญในการกำกับและควบคุมพฤติกรรม ของนักท่องเที่ยวให้อยู่ในกรอบของนักท่องเที่ยวเชิงนิเวศ รวมทั้งจัดการด้านอื่นๆ ได้เป็นอย่างดี

บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองประชาสัมพันธ์. (2544). เอกสารเผยแพร่นโยบายการท่องเที่ยวของ
นายสมศักดิ์ เทพสุทิน. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองประชาสัมพันธ์. (2543). เอกสารเผยแพร่รายงาน
สถานการณ์การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย กองสถิติและวิจัย. (2543). เอกสารเผยแพร่การท่องเที่ยวเกี่ยวกับการจัดการ
สิ่งแวดล้อม. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- จำไพพรรณ แก้วสุริยะ. (2543). เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ:
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- (2545). เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาการท่องเที่ยว
เชิงนิเวศ นโยบายแผนงานและแผนปฏิบัติการท่องเที่ยวเชิงนิเวศแห่งชาติ. กรุงเทพฯ:
การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย.
- สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2538). รายงานขั้นสุดท้าย การดำเนินการ
เพื่อกำหนดกลยุทธ์นโยบายการท่องเที่ยวเพื่อรักษาระบบนิเวศ. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง

องค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย

*อรอุมา พัชรวรภาส

การพัฒนาสังคมไทยจะเห็นได้ว่าองค์กรพัฒนาเอกชน (Non Government Organization หรือ NGOs) ได้เข้ามามีส่วนร่วมเป็นระยะเวลายาวนานแล้ว แต่ก็ยังเป็นที่ยกย่องและมีความรู้สึกลึกซึ้งและความคิดเห็นต่อการดำเนินงานของเอ็นจีโอในแง่บวกที่หลากหลาย ดังจะเห็นได้จากกระแสข่าวต่างๆ ที่สะท้อนผ่านสื่อมวลชน จึงส่งผลให้องค์กรพัฒนาเอกชน ถูกเข้าใจผิดเป็นว่า “เป็นองค์กรที่สร้างความแตกแยกและสร้างความขัดแย้งขึ้นในสังคม” “เป็นองค์กรที่รับเงินต่างชาติเพื่อบ่อนทำลายความมั่นคงของประเทศ” “เป็นพวกมือรับจ้าง อยู่เบื้องหลังการชุมนุม” “เป็นกลุ่มขัดขวางการพัฒนาประเทศ” “เป็นพวกที่ชอบต่อต้านประท้วงและคัดค้าน โครงการต่างๆ ของรัฐ” ดังนั้น ในปัจจุบันภาพลักษณ์หรือบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชน ในสายตาของสาธารณชนทั่วไป บางครั้งจึงอาจถูกมองออกมาในทัศนคติเชิงลบ จากจุดนี้เองจึงทำให้ผู้เขียนสนใจจะ

ศึกษาถึงประวัติความเป็นมาและบทบาทขององค์กรพัฒนาเอกชน

ความหมายขององค์กรพัฒนาเอกชน

องค์กรพัฒนาเอกชน (อพช.) หรือมักจะเป็นที่รู้จักและเรียกกันทั่วไปว่า เอ็นจีโอ เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทในการพัฒนาหรือมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมมาเป็นระยะเวลามากกว่า 3 ทศวรรษ ซึ่งมีผู้ให้คำนิยามและความหมายของ เอ็นจีโอหรือองค์กรพัฒนาเอกชนไว้มากมายพอสรุปได้ดังนี้

ในความหมายกว้าง โครงการอาสาสมัครเพื่อสังคม ให้ความหมายองค์กรพัฒนาเอกชนว่าเป็นองค์กรที่เอกชนหรือประชาชนจัดตั้งขึ้น แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) องค์กรธุรกิจที่แสวงหาผลประโยชน์และกำไร 2) ประเภทองค์กรอาสาสมัครที่บำเพ็ญสาธารณประโยชน์ไม่แสวงหาผลประโยชน์และกำไร

*อาจารย์ประจำกลุ่มวิชาการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต : ศศ.ม. (พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

จากมติการประชุมระหว่างองค์กรพัฒนาเอกชน ที่ทำงานพัฒนาด้านต่าง ๆ 37 องค์กร เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม พ.ศ. 2526 ณ ห้องประชุมคณะสังคมสงเคราะห์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งได้มีการพิจารณากำหนดความหมายของคำว่า “องค์กรพัฒนาเอกชน” ไว้ว่า

1. เป็นองค์กรที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินงานพัฒนาสังคม โดยเน้นการพัฒนาคนและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. เป็นองค์กรที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล หรือไม่จดทะเบียนก็ได้และในกรณีที่ไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคล จะต้องมีการจัดองค์กรเป็นคณะบุคคล ขึ้นมาดูแลรับผิดชอบ ในการดำเนินกิจการอย่างมีระเบียบแบบแผนตามสมควร

3. เป็นองค์กรที่ดำเนินงานโดยอิสระ มีกิจกรรมต่อเนื่องและไม่แสวงหาผลประโยชน์ หรือค่ากำไร

ส่วนภูมิธรรม เวชยชัย (2527 : 3) ได้ให้ความหมายขององค์กรพัฒนาเอกชน หมายถึง “องค์กรหรือมูลนิธิ หรือสมาคมหรือ หน่วยงานที่มีชื่อเรียกเป็นอย่างอื่น ซึ่งมีลักษณะเป็นสถาบันนอกบรรพชากร รวมตัวกันขึ้นตามกลุ่มวิชาชีพ กลุ่มศึกษา กลุ่มสนใจ หรือ กลุ่มที่มีเป้าหมายร่วมกัน ทั้งนี้เพื่อที่จะดำเนินบทบาทในการช่วยเหลือและช่วยคลี่คลายปัญหาในสังคม การบริการสังคม รวมทั้งการพัฒนาสังคม โดยมีได้แสวงหากำไรหรือผลประโยชน์ใด”

ขณะที่ ศรีสว่าง พัววงศ์แพทย์ ได้ให้ความหมายว่า องค์กรพัฒนาเอกชนเป็นหน่วยงานที่ไม่ใช่ราชการที่ได้ดำเนินกิจกรรมอันเป็นประโยชน์ต่อ

สาธารณชนโดยไม่แสวงหากำไร โดยอาจจะเป็นหน่วยงานนิติบุคคล หรือไม่เป็นนิติบุคคลก็ได้ แต่ไม่รวมถึงหน่วยงานเอกชนในสาขาธุรกิจ การค้า อุตสาหกรรม บริการ ฯลฯ ที่ดำเนินกิจกรรมแสวงหากำไร (อ้างในยุพา วงศ์ไชย และคณะ , 2531)

ดังนั้นในทัศนะของผู้เขียน องค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) หมายถึง “องค์กรที่ไม่ใช่ภาครัฐ การและไม่ใช่ภาคธุรกิจ แต่เป็นองค์กรที่จัดตั้งโดยกลุ่มบุคคลต่าง ๆ มีทั้งองค์กรที่จดทะเบียนและไม่ได้จดทะเบียน ซึ่งอาสาสมัครจะเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาสังคมและทำงานร่วมกับประชาชนช่วยเหลือกลุ่มคนผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ โดยมีได้มุ่งหวังผลตอบแทนใดๆ”

วิวัฒนาการความเป็นมาขององค์กรพัฒนาเอกชนต่างประเทศ

การให้ความช่วยเหลือประชาชนโดยกลุ่มองค์กรประชาชนด้วยกันเองนั้นปรากฏขึ้นในสังคมมนุษย์มาช้านานแล้ว เริ่มตั้งแต่ประเทศอังกฤษได้มีการจัดตั้งสมาคมองค์กรการกุศล (Charity Organization Society) ในปี ค.ศ. 1869 (พ.ศ. 2412) เป็นแห่งแรก หลังจากนั้นในปี ค.ศ. 1877 (พ.ศ. 2420) ประเทศสหรัฐอเมริกาได้จัดตั้งองค์กรเพื่อสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนที่เดือดร้อนและป้องกันมิให้เกิดความลำบากมากขึ้น และในเวลาต่อมาองค์กรเหล่านี้ได้ขยายขอบเขตการทำงานที่กว้างขวางขึ้นโดยมีลักษณะเพื่อให้ความช่วยเหลือคนยากจนเรื่องอาหาร ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม และสิ่งจำเป็นอื่น ๆ รวมทั้งการให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้

ต่อมาในช่วงระหว่างสงครามโลกครั้งที่สอง ปี ค.ศ. 1943 ได้มีกลุ่มชาวคริสตศาสนานิกชนกลุ่มหนึ่งได้จัดตั้งองค์กรช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ยามทุกข์ยาก หรือช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติจากสงครามเป็นองค์กรที่มีแนวความคิดริเริ่มจากความรักเพื่อนมนุษย์ คือ องค์กรคาทอลิก รีลฟ เซอร์วิส (Catholic Relief Service = CRS) หลังจากนั้นองค์กร เชิร์ช เวิลด์ เซอร์วิส (Church World Service = CWS) ก็ได้กำเนิดขึ้นในเวลาไล่เลี่ยกันด้วยจุดประสงค์เดียวกันในปี ค.ศ. 1946 สำหรับองค์กรแคร์ (CARE) ซึ่งเป็นองค์กรการกุศลที่ไม่ได้มาจากโบสถ์ แต่มีวัตถุประสงค์เช่นเดียวกันกับ CRS และ CWS คือ ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ประชาชนในยุโรปช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่สอง ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าองค์กรทั้งสามองค์กรดังกล่าวถือเป็นต้นแบบขององค์กรพัฒนาเอกชนที่รู้จักกันในนาม เอ็น จีโอ ในเวลาต่อมา

นับตั้งแต่นั้นมาองค์กรประเภทนี้ได้เกิดขึ้นมากมายทั้งในยุโรปและสหรัฐอเมริกา โดยมีตั้งแต่ขนาดเล็กจนถึงขนาดใหญ่ มีทั้งประเภทเน้นกิจกรรมเฉพาะอย่างและกิจกรรมสงเคราะห์ทั่วไป และเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างประเทศต่างๆ เปิดกว้างขึ้น องค์กรพัฒนาเอกชนเหล่านี้เล็งเห็นประชาชนที่ทุกข์ยากส่วนใหญ่จะดำเนินชีวิตอยู่ในประเทศด้อยพัฒนา องค์กรพัฒนาเอกชนเหล่านี้จึงได้เข้าไปดำเนินงานในประเทศด้อยพัฒนา โดยมีวัตถุประสงค์ว่าจะผลักดันให้ประเทศด้อยพัฒนาเหล่านี้เจริญเติบโตเหมือนประเทศตะวันตก ประชาชนจึงจะพ้นความทุกข์ยาก ดังนั้นวิธีแก้ปัญหาคือการให้ความช่วยเหลือจึงเลียนแบบมาจากประเทศอุตสาหกรรมทั้งสิ้น จึงส่งผลให้การดำเนินงานไม่ประสบ

ความสำเร็จเท่าที่ควร เพราะพื้นฐานการศึกษา วัฒนธรรมและวิถีคิดของคนมีความแตกต่างกัน สถานการณ์จึงกดดันให้องค์กรพัฒนาเอกชนจากประเทศอุตสาหกรรมต้องรับฟังความคิดเห็นจากท้องถิ่นนั้นๆ และต้องอาศัยความร่วมมือจากคนของประเทศนั้นๆ ในกระบวนการดำเนินงาน โดยที่องค์กรพัฒนาเอกชนจากตะวันตกเป็นผู้สนับสนุนด้านเงินทุนและควบคุมดูแลให้องค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่นดำเนินงาน

จุดกำเนิดองค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย

ในรอบ 30 ปีที่ผ่านมา ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง นับเป็นปรากฏการณ์ที่น่าสนใจในสังคมไทย ที่องค์กรพัฒนาเอกชนหรือเอ็นจีโอได้เข้ามามีบทบาทสำคัญอย่างยิ่งในการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของชาวบ้าน ซึ่งแต่เดิมทิศทางการพัฒนาในอดีต “รัฐ” จะเป็นผู้มีบทบาทหลักเพียงฝ่ายเดียวมาโดยตลอด ซึ่งความเป็นจริงแล้วในสังคมไทยมีกลุ่มและองค์กรนอกระบบมาช้านานแล้ว แต่ไม่ปรากฏหลักฐานชัดเจนว่า องค์กรพัฒนาเอกชนที่รวมตัวกันเป็นรูปองค์กรเข้ามาทำหน้าที่แก้ไขปัญหาสังคมนั้นเกิดขึ้นครั้งแรกเมื่อใด แต่จุดริเริ่มเกิดขึ้นในยุคสมัยรัชกาลที่ 5 สมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีได้ทรงสถาปนาและก่อตั้ง “สภาอุณาโลมแดง” หรือ สภาภคชาติไทย ในปัจจุบัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นต้นแบบปฏิบัติการขององค์กรพัฒนาเอกชนไทย มีจุดประสงค์เพื่อให้องค์กรนี้ดำเนินการกุศลช่วยเหลือพวกทหารที่ได้รับบาดเจ็บจากสงคราม โดยมีภรรยาข้าราชการและกุลสตรีสมัยนั้น สมัยครเป็นอาสาสมัครออกปฏิบัติงานงาน

อาสาสมัครในรูปขององค์การเอกชนของประเทศไทย จึงมีจุดเริ่มต้นในสมัยรัชกาลที่ 5 ซึ่งกิจกรรมจะเน้นหนัก ไปด้านการช่วยเหลือผู้ประสบเคราะห์ต่างๆ เรียกว่า “งานสังคมสงเคราะห์” ภายหลังประเทศไทย ได้เข้าสู่กระแสการพัฒนาประเทศแผนใหม่ หรือที่องค์การสหประชาชาติเรียกว่า “ทศวรรษแห่งการพัฒนา” ในช่วงนั้นทำให้เกิดองค์การพัฒนาเอกชนขึ้น เช่น สมาสตริแห่งชาติ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ในปี 2499 และในปี 2502 รัฐบาลได้ผลักดันให้มีการจัดประชุมร่วมกันระหว่างองค์กรพัฒนาต่างๆ จึงได้กำเนิด “สภาสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย” ขึ้น งานขององค์กรพัฒนาเอกชนช่วงนี้จึงเน้นการให้ความรู้ และการสงเคราะห์แก่กลุ่มผู้ด้อยโอกาส ผู้ขาดแคลนและผู้ประสบปัญหาขั้นพื้นฐาน อย่างไรก็ตามการขยายตัวขององค์กรพัฒนาเอกชนก็มีขีดจำกัด เนื่องจากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ในแต่ละช่วงมีส่วนสำคัญที่จะเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดแนวคิดและวิธีการทำงานขององค์กรพัฒนาเอกชน ดังนั้นในช่วงเวลาต่อมาแนวคิดขององค์กรพัฒนาเอกชนที่เน้นการสงเคราะห์จึงไม่สามารถตอบสนองการแก้ไขปัญหาสังคมที่พัฒนาขึ้น จึงเริ่มมีการเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานโดยมีการศึกษาวิเคราะห์ชุมชน ไปพร้อมกับมุ่งเข้าไปแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจและสังคม ต่อมาในปี พ.ศ. 2510 ศาสตราจารย์ ดร.ป๋วย อึ๊งภากรณ์ ซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งผู้ว่าการธนาคารแห่งประเทศไทยและคณบดีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้เล็งเห็นว่า ในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจ ฉบับที่ 1 ที่ผ่านมา หากปล่อยให้ภาคชนบทเติบโตอย่างไร้ทิศทางและไม่มีความเป็นธรรมทางเศรษฐกิจ จะ

นำมาซึ่งปัญหาระยะยาว จึงได้ริเริ่มแนวความคิดที่จะทำให้ภาคชนบทมีความสำคัญขึ้น โดยจัดทำโครงการบูรณะชนบท โครงการบัณฑิตอาสาสมัคร โครงการพัฒนาชนบทลุ่มน้ำแม่กลอง และก่อตั้งมูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย ในพระบรมราชูปถัมภ์ ที่จังหวัดชัยนาท โดยมีจุดประสงค์เพื่อทำงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนและองค์กรประชาชนในชนบท จึงกล่าวได้ว่า มูลนิธิบูรณะชนบทแห่งประเทศไทย นับว่าเป็นองค์กรเอกชนที่ทำงานปฏิบัติการพัฒนาชนบทแห่งแรกในประเทศไทย อันเป็นพื้นฐานที่สำคัญของงานพัฒนาในช่วงต่อมา จนกระทั่งปลายปี 2528 องค์กรพัฒนาเอกชนทั้งประเภทพัฒนาและสงเคราะห์ จำนวน 139 องค์กร จึงได้จัดประชุมและมีมติให้จัดตั้ง “คณะกรรมการประสานงานองค์กรเอกชนพัฒนาชนบท” (กป.อพช.) ระดับชาติขึ้น ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น “คณะกรรมการประสานงานองค์กรพัฒนาเอกชน” เพื่อเป็นกลไกขององค์กรพัฒนาเอกชนในการประสานงานกับภาครัฐ

นับตั้งแต่ปี 2530 เป็นต้นมาได้เกิดจุดเปลี่ยนในแนวทางการทำงาน โดยการร่วมกันระหว่างองค์กรต่างๆ เป็นเครือข่ายมากขึ้น สามารถจัดแบ่งกลุ่มกิจกรรมขององค์กรพัฒนาเอกชนออกเป็น 5 กลุ่มใหญ่ๆ คือ 1) กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและสตรี 2) กิจกรรมที่เกี่ยวกับสิทธิมนุษยชน 3) กิจกรรมที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม 4) กิจกรรมที่เกี่ยวกับแรงงาน และ 5) กิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนาชนบท ซึ่งประเภทการพัฒนาชนบทจะมีจำนวนมากที่สุด และได้มีการจัดแบ่งออกเป็นเครือข่ายทั้งสิ้น 13 เครือข่าย และมีองค์กรทั้งหมด 461

องค์กร ซึ่งแต่ละเครือข่ายมีรูปแบบกิจกรรมการดำเนินงานดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. เครือข่ายประสานงาน พบว่าเมืององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำหน้าที่ประสานงานจำนวน 131 องค์กร โดยมีหน้าที่ทั้งให้ทุน ให้ความรู้และแนวคิด โดยการจัดอบรมสัมมนา อบรมเผยแพร่ ประสานงานองค์กรเครือข่าย บริการจัดตั้ง ประสานงานทั้งองค์กรระดับพื้นที่ ระดับภูมิภาค ระดับประเทศ ด้วยการหาแหล่งทุนทั้งภายในและต่างประเทศ รวมทั้งให้ความช่วยเหลือประชาชนในด้านอาหาร ที่อยู่ อาศัย การมีอาชีพ

2. เครือข่ายเกษตร พบว่าเมืององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานหลักด้านเกษตร จำนวน 34 องค์กร โดยให้ความช่วยเหลือเกษตรกรที่ยากจนแบบให้เปล่า เช่น ด้านการศึกษาสำหรับบุตร สวัสดิการด้านสุขภาพ สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลคนในครอบครัว

3. เครือข่ายเด็ก พบว่าเมืององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานเกี่ยวกับด้านเด็กเป็นหลัก จำนวน 49 องค์กร โดยองค์กรเหล่านี้จะทำงานทั้งระดับลึกและระดับกว้าง ซึ่งสรุปบทบาทในการทำงานได้ 6 บทบาท คือ 1) บทบาทในการสงเคราะห์ 2) บทบาทในการส่งเสริม ซึ่งเป็นการช่วยเหลือเด็กทางด้านเงินทุน 3) บทบาทในการสะท้อนภาพปัญหา 4) บทบาทในการเสนอทางออก 5) บทบาทในการสร้างรูปธรรม และ 6) บทบาทในทางนโยบายที่หาทางร่วมผลักดันในระดับนโยบาย

4. เครือข่ายแรงงาน พบว่า เมืององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านแรงงานเป็นงานหลัก จำนวน 4 องค์กร โดยมีกิจกรรมหลักคือ เผยแพร่

ข้อมูล ให้ความรู้ รวมทั้งประสานงานร่วมกับภาครัฐและเอกชน

5. เครือข่ายชาวเขาและชนกลุ่มน้อย พบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานช่วยเหลือชาวเขาจำนวน 14 องค์กร โดยมีกิจกรรมคือ เผยแพร่ให้ความรู้ อบรม และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งประสานงานและสนับสนุนโครงการของชาวเขา

6. เครือข่ายผู้หญิง พบว่า เมืององค์กรที่ทำงานด้านผู้หญิงเป็นงานหลัก จำนวน 25 องค์กร โดยทำหน้าที่ประสานงานส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรสตรี และประสานงานทั้งภาครัฐและองค์กรเอกชน เพื่อช่วยเหลือและคุ้มครองแรงงาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต พัฒนาอาชีพ ให้คำปรึกษาแนะนำ เผยแพร่รณรงค์ด้านกฎหมายและสิทธิมนุษยชน ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของผู้หญิง

7. เครือข่ายศาสนากับการพัฒนา พบว่า องค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านศาสนากับการพัฒนาเป็นงานหลัก จำนวน 14 องค์กร โดยมีกิจกรรม คือ ให้ความรู้ อบรมฟื้นฟูชีวิตครอบครัว อบรมปลูกจิตสำนึกเยาวชนในเรื่องการครองตน เพศศึกษา การให้บริการสุขภาพและเผยแพร่คริสต์ศาสนา

8. เครือข่ายชุมชนแออัด พบว่า องค์กรที่ทำงานชุมชนแออัดเป็นงานหลัก จำนวน 17 องค์กร โดยกิจกรรมจะเป็นให้ความช่วยเหลือ การพัฒนาสงเคราะห์ชุมชน ส่งเสริมความมั่นคงทั้งการสนับสนุนทางด้านเศรษฐกิจ

9. เครือข่ายสาธารณสุข จะมีลักษณะการดำเนินงานด้วยการกระจายความช่วยเหลือทั้งรูป

แบบโรงพยาบาลหรือหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ อีกทั้งยังมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลตนเองและครอบครัวในด้านสาธารณสุข

10. เครือข่ายพัฒนาชุมชน พบว่า องค์กรที่ทำงานด้านพัฒนาชุมชนเป็นงานหลัก จำนวน 7 องค์กร โดยมีกิจกรรมสนับสนุน ระดมทุนงานพัฒนาชุมชน การให้ความช่วยเหลือในการพัฒนาเพื่อให้ชุมชนพึ่งพาตนเองได้ มีความมั่นคงบนภูมิปัญญาของชุมชน

11. เครือข่ายทรัพยากรสิ่งแวดล้อม พบว่า องค์กรที่ทำงานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นงานหลัก จำนวน 78 องค์กร โดยมีกิจกรรมรณรงค์ สัมมนาทางวิชาการ นำเสนอสภาพปัญหาสิ่งแวดล้อม ให้ความช่วยเหลือด้านกิจกรรมแก่ชุมชน และร่วมเคลื่อนไหวเพื่อมีส่วนร่วมในการจัดสรรทรัพยากรธรรมชาติที่ผูกขาดกับภาครัฐเป็นสำคัญ กิจกรรมที่เห็นเด่นชัด คือ การจัดงานสัมมนาวิชาการสิ่งแวดล้อมประจำปีทุกปีขององค์กรเอกชน เพื่อนำเสนอสภาพปัญหาและการทำงานร่วมกัน และกิจกรรมเคลื่อนไหวเพื่อตรวจสอบโครงการของภาครัฐ

12. เครือข่ายสิทธิมนุษยชน พบว่า องค์กรที่ทำงานด้านการส่งเสริมสิทธิมนุษยชนเป็นงานหลักมีเพียง 13 องค์กร รูปแบบกิจกรรมคือ การให้การศึกษาอบรมให้ความรู้เรื่องกฎหมายและเรื่องสิทธิมนุษยชน ให้คำปรึกษา การเคลื่อนไหวสนับสนุนผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

13. เครือข่ายสื่อ พบว่า มีองค์กรที่ทำงานด้านสื่อเป็นงานหลักเพียง 10 องค์กร โดยมีกิจกรรมในการรณรงค์ด้านสิ่งแวดล้อม การศึกษา อบรมเผยแพร่งานพัฒนา

จากลักษณะการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชน ตามที่ได้กล่าวมานั้น พบว่ามีบทบาทที่สำคัญๆ 3 บทบาท คือ

บทบาทแรก บทบาทในการเป็นผู้กระตุ้นหรือเสริมสร้างศักยภาพการเรียนรู้ของชาวบ้าน ให้เขามีความมั่นใจในตนเอง สามารถพึ่งพาตนเองได้ กล้าคิด กล้าทำ และกล้าตัดสินใจ ตลอดจนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนของตนเอง ซึ่งจะมีลักษณะการดำเนินงานที่ลึกไปกว่าองค์กรของภาครัฐ กล่าวคือ มีการประสานงานกับกลุ่มชาวบ้านอันเป็นกลุ่มดั้งเดิมที่รวมตัวกันตามธรรมชาติ รวมทั้งพยายามค้นหาความต้องการที่แท้จริง และดึงให้กลุ่มชาวบ้านเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

บทบาทที่สอง บทบาทในการเป็นผู้ประสานงานและสร้างข่ายงาน ซึ่งบทบาทดังกล่าวองค์กรพัฒนาเอกชน ได้ดำเนินงานมากกว่า 20 - 30 ปีแล้ว โดยจะทำหน้าที่ในการผลักดัน ตีกรอบหรือเจรจาให้เหตุการณ์บางอย่างเกิดข้อยุติ นอกจากนี้ยังเป็นองค์กรในการเชื่อมโยงระหว่างชุมชนต่างๆ ในภูมิภาคเดียวกัน เพื่อให้เกิดเครือข่ายของชาวบ้านที่ประสบปัญหาเดียวกันจะได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และมีการรวมพลังในระดับที่กว้างขึ้น

บทบาทที่สาม บทบาทในการรณรงค์สังคม ให้สังคมได้รับรู้ตระหนักถึงปัญหาของกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งจะเป็นการดำเนินงานที่มีวัตถุประสงค์ในการต้องการให้สังคมมีมาตรการในการแก้ไขปัญหาลดช่วยเหลือกลุ่มเป้าหมายเฉพาะด้าน เช่น การให้ความช่วยเหลือกลุ่มเด็กหรือเยาวชน ด้านผู้หญิง ด้านสาธารณสุข หรือด้านสิทธิมนุษยชน เป็นต้น

ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชน ที่ผ่านมานั้น พบว่ายังมีข้อขัดแย้งหรือปัญหาบาง ประการ ดังเช่น

1. ประชาชนบางกลุ่มคิดว่าองค์กรพัฒนา เอกชนมีการทำงานเพื่อต้องการสร้างชื่อเสียง หรือ เพื่อหวังผลประโยชน์จากประชาชน เช่น ต้องการหา เสี่ยงให้กับกลุ่มนักการเมือง ต้องการสร้างฐานของ กลุ่มตนเองให้มีความมั่นคง

2. อาสาสมัครที่เข้ามาทำงานในองค์กร พัฒนาเอกชนบางกลุ่มคนไม่มีความรู้หรือความ ชำนาญเท่าที่ควร หรือบางคนเข้ามาเพื่อต้องการ แสวงหารายได้ ดังนั้น จึงส่งผลให้การทำงานไม่มี ประสิทธิภาพ

3. ประชาชนมักจะมีความเห็นว่า การ ดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชนกับหน่วยงาน ของภาครัฐมีความขัดแย้งกันอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้ เกิดความสับสนว่าองค์กรใดที่มีแนวความคิดที่จะ ช่วยเหลือประชาชนอย่างแท้จริง

4. องค์กรพัฒนาเอกชนมักจะเข้ามาบิบท บาทในสังคมก็ต่อเมื่อมีเหตุการณ์การปะทะระหว่าง ภาครัฐกับประชาชน โดยองค์กรพัฒนาเอกชนจะเข้า มาบิบทบาทในการเป็นผู้นำของฝ่ายประชาชนเพื่อ ต่อรองอำนาจกับภาครัฐ ดังนั้นจึงทำให้ประชาชน บางกลุ่มมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กรพัฒนาเอกชน

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้เขียนจึงมี ความคิดเห็นว่าในอนาคต องค์กรพัฒนาเอกชนควร มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิ ภาพมากขึ้นและเพื่อให้มีความเท่าทันกับสภาพ สังคมที่เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ

1. องค์กรพัฒนาเอกชนไม่ควรจะดำเนิน งานในลักษณะของการแก้ไขเฉพาะจุดหรือแก้

ไขปัญหาเฉพาะด้าน แต่ควรมีการดำเนินงานใน ลักษณะของการให้ความรู้หรือให้ข้อมูลแก่ประชาชน เปรียบเสมือนเป็นผู้คอยสังเกตการณ์ คอยแนะนำ เพื่อให้ประชาชนสามารถดึงศักยภาพของตนเอง ออกมาใช้

2. กลุ่มบุคคลที่อาสาสมัครเข้ามาทำงาน ในองค์กรพัฒนาเอกชนควรรับทราบข้อมูล มีความรู้ หรือมีการเตรียมตัว มีการปลูกฝังแนวความคิด จิตสำนึกในการทำงานร่วมกับชุมชนก่อนที่จะเข้ามา ดำเนินงาน

3. องค์กรพัฒนาเอกชนควรมีการจัดการที่ มีระบบ แต่มิได้หมายความว่า เป็นการจัดการเพื่อ เน้นที่ผลกำไร เป็นการจัดการที่มีเป้าหมายเพื่อให้ การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ โดยให้องค์กรพัฒนา เอกชนต่าง ๆ มีการรวมตัวและร่วมกันดำเนินงาน เพื่อสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กร

4. องค์กรพัฒนาเอกชนต้องผลักดันให้รัฐ บาลจัดสรรงบประมาณในการดำเนินงาน เนื่องจาก การของบประมาณสนับสนุนจากต่างประเทศจะเป็น เรื่องยากขึ้นทุกที

5. องค์กรพัฒนาเอกชนทุกองค์กรควรมี การรวมกลุ่มกัน เพื่อกำหนดนโยบายในการดำเนิน งานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเพื่อให้การ ทำงานมีลักษณะเป็นมืออาชีพ จะต้องมีการกำหนด กฎระเบียบมากขึ้น แต่คงไม่เม้ากับระบบราชการ เพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาเรื่องการจัดการ

ซึ่งการดำเนินงานขององค์กรพัฒนาเอกชน ในอนาคตข้างหน้า จะมีวิธีดำเนินงานอย่างไรผู้เขียน มีความคิดเห็นว่าเป็นการยากมากที่จะทราบได้ ดัง นั้นวิธีที่ง่ายที่สุด คือ การที่อาสาสมัครที่เข้ามาดำเนิน งานในองค์กรคงต้องศึกษาหาความรู้หรือประสบ

การฝึกจากประเทศที่เจริญกว่าและด้อยกว่าเรา แล้ว ประชาชนและของหน่วยงานภาคอื่น ๆ อย่างต่อนำเฉพาะสิ่งที่สามารถนำมาปรับใช้กับประเทศของ เมือง มีการประสานงานตลอดเวลา เพื่อให้การเราได้ รวมทั้งต้องมีการศึกษาถึงความต้องการของ ดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

บรรณานุกรม

- ชินชัย ชี้เจริญ. (2538). นโยบายของรัฐบาลต่อองค์กรพัฒนาเอกชนและข้อเสนอแนะ. ใน เอกสารประกอบการประชุมกลุ่มย่อยเพื่อหาแนวทางการปรับปรุงกฎข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรเอกชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: ม.ป.ส.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2541). แนวทางในการส่งเสริมการดำเนินการขององค์กรพัฒนาเอกชน: ศึกษาเฉพาะกรณีกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการพัฒนา: รายงานการวิจัย. กรุงเทพฯ : มูลนิธิเอเชียและภาคีความร่วมมือเพื่อสนับสนุนการพัฒนา.
- ไพศาล สังโวลี. (บรรณาธิการ). (2534). ทศวรรษ...องค์กรพัฒนาเอกชน. กรุงเทพฯ: มูลนิธิอาสาสมัครเพื่อสังคม.
- ภูมิธรรม เวชยชัย. (2527). องค์กรพัฒนาเอกชนในประเทศไทย. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ไทยวัฒนา.
- ยุพา วงศ์ไชย และคนอื่น ๆ. (2537). ระบบสวัสดิการสังคมในกระแสโลกาภิวัตน์: องค์กรสังคมสงเคราะห์เอกชนกับการแก้ไขปัญหาสังคมในทศวรรษหน้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Amara Pongsapich. (1995). Strengthening the role of NGOs in popular participation. In Jaturong Boonyarattanasoontorn, Gawin Chutima. (editors). *Thai NGOs : the continuing struggle for democracy : the perspective, role and experiences of Thai NGOs in social, economic and political development*. Bangkok: Thai NGO Support Project.

ELT in Thailand: An Outline for Conceptual and Practical Reform

**Harald Kraus*

It often seems that the very people involved in the field of foreign language pedagogy overlook the fact that learning a foreign language is arguably one of the most mentally and socially demanding, personally challenging and epistemologically complex processes humans undertake. Yet, as 'experts' and practitioners we tend to forget this because the 'practical' demands of instruction, classroom management and the institution take precedence. This inhibits sustained reflection and critique of our practices, and 'true' purposes and goals. What this in turn means is that in our daily activities we either veil or undermine our most fundamental assumptions regarding language learning and how it is best achieved. Thus, our basic frameworks may crumble.

This essay aims to identify, re-examine and open for discussion three broad but important areas in foreign language pedagogy that should form the basis of any well-structured conceptual framework in the Thailand educational landscape. From this the main practical consequences that emerge are discussed. Though many other issues could of course be mentioned, and in much greater detail, the issues singled out here emerge as a result of personal experience as a lecturer and teacher-educator in Thailand.

Conceptual Framework

As the various themes discussed below touch on some of the most profound epistemological and ontological complexities that underpin foreign language teaching and learning, the following passages represent a very truncated version of a conceptual position we might consider.

*Harald Kraus is a lecturer in the English Department of Language Institute at Dhurakijpundit University. He is pursuing his Ph.D. research in foreign language education with emphasis on FLT frameworks and study of culture at University of Canberra, Australia.

Theory and Practice

There can be no improvement, progress or change in foreign language teaching (FLT) if it is not underpinned by a well-reasoned conceptual framework, a rationale and a range of goals. However, in our field we often seem averse to showing an interest in philosophical issues, where being 'practical' takes precedence over being theoretical, or alternatively, where as practitioners we unknowingly internalize the handed-down fundamental theoretical assumptions and paradigms of our predecessors which thus remain unexamined in our practical lives.

In the last few decades however, scientific and social theorists have stressed that theory and practice are far from separable (Anderson 1996; Bernard Donals 1998; Bruffee 1986). As such, we must recognize that everything we do in practice as teachers – including what we make our learners do, implicitly carries a range of theoretical assumptions. This is because, as conventional wisdom holds, theory posits the existence of material or cognitive phenomena that we subsequently describe and hierarchize in terms of importance and worthiness of our interest and research:

All normalized fields of inquiry, exact or hermeneutic, work to contain what events can mean and seek to justify that meaning-making work on their claims (Anderson 1996: 163).

This being the case, when theory has successfully legitimized its 'containment of events,' pedagogy in turn prescribes how we can (re)create them – generally in 'controlled' conditions such as classrooms. In other words, theory constructs a domain of knowledge, and pedagogy and education perpetuates the validity of this domain by teaching it. Thus, behind every role play, behind every task and behind every grammar exercise, for example, a theory of what is being taught and learned is guiding its operationalization, even when the theoretical presuppositions behind that 'what' are long forgotten.

Of course, it is important to acknowledge that further questions arise regarding the transference from theoretical generation to practical recreation of phenomena and meanings. That is, we must ask how epistemologically and ontologically pure the phenomena remain when they are taken from theoretical understanding and presented in an educational format. How can we be sure that we are teaching what we (and theory) say we are teaching? However, this question must remain unexplored for the moment.

Language

As a discourse – and as an industry seeking legitimation – FLT has mainly been 'fed' by scientifically-minded (applied) linguistics. This has resulted in the criticism that language teaching has taken an objectified language and then hypostatized the object of its making for pedagogical and social purposes (Morgan 1997). That is, a theoretically

defined, and ultimately reductive *version* of what language is has been treated as a real, concrete, observable material 'code,' the parts of which are logically coherent and self-sufficient for the understanding of that language.

It is this reduced code that has been and continues to be presented in language teaching. In turn, it is assumed that, when memorized, the meaning of any text encountered can be correctly 'decoded'. In our treatment and presentation of it, this translates into the underlying message that the functions and machinations of language are stable, autonomous and transparent both in semantic and perceptual terms. However because this codified version of language is only theoretical, the language-using events that we as language experts describe are predetermined *a priori* by our definitions. Green, Franquiz and Dixon discuss this effect on transcribing talk, but their comments apply to any representation of language.

The act of choosing talk is...influenced by researchers' assumptions about language, both a priori and in situ. What counts as language and what is perceived as a meaningful bit of language in situ depends on the researchers' cultural knowledge of that language's systems and discourse practices....For example, hearing a sound as stress involves understanding how stress is signalled and understood within a particular language group. To see silence as meaningful, and not merely the absence of talk, or to see someone as taking the role of questioner involves cultural understanding of the discourse practices of a social group...writing down what one hears is the result of a range of interpretive acts (Green, Franquiz and Dixon 1997:173).

Language, however, as it is often defined and taught, is not the same as communication. As opposed to 'linguistic language,' communicative practice is socially sanctioned, conceptually and physically internalized, prescribed and a strategically managed means of expression. Communication is a political, evaluative, subjective and dialogic event (Bakhtin 1986; Bourdieu 1977, 1991; Foucault 1972).

Communicative Language Teaching (CLT) arose to address this understanding of communication, aiming to bring these aspects to the fore in its various (and variously interpreted) methodologies and approaches. Since the 1970s CLT has emphasized 'a focus on meaning rather than form' (Nunan 1989), 'real language use,' 'authentic text,' and communicative notions and functions, and has in recent decades aimed to foster what has been called 'communicative competence' (Brown 1987; Hymes 1978; Savignon 1982).

The voices of discontent regarding CLT's success, however, have become louder and more frequent in their denunciation. CLT is seen by many to have failed and for a range

of reasons. Widdowson, for example, bluntly asserts that it has a 'highly impoverished conceptualization of communication' (Widdowson 1990: 22) and others too suggest that its approach reveals a reductive view of the nature of communicative interaction among social actors (e.g. Hall 1995; Holliday 1999).

One reason for this is because, in theoretical terms, CLT has 'grammaticized' language functionality. In other words, it says 'these are the communicative rules that you must follow in order to buy a pair of shoes'. Thus, even in the textbooks we use, the notion of 'a conversation' is turned into 'phrases that you can use' to respond/complain/make a suggestion. Yet in these cases the underlying social and personal conditions for example that give rise to such expressions are left unexplored, unanalysed and are thus clearly presumed to be transparent. The effect of such practices is to ensure that English is and remains disconnected from and meaningless to the learner as the 'language' is kept external and consequently de-personalized: learners cannot connect English to their own realities, nor to the social realities of English speakers.

Learning

In ELT 'understanding' is a word that, ironically, is all too often casually used. From syllabuses to class outlines, it is not uncommon to see phrases such as 'by the end of the course/class students will be able to understand...'. Yet how this understanding is accomplished – and how we can *tell* if it has been accomplished are indeed ancient and profound questions.

Thus, the quote from Green, Franquiz and Dixon above illustrates that what we as language educators choose as important and meaningful is preordained by our understanding of a speech or communicative event. This becomes highly problematic when we assume that it is only a matter of (re)presenting¹ our understanding for the learner to develop his or her understanding.²

Most educational practices continue to operate under a basic epistemological paradigm that assumes a direct correspondence between what is taught and what is learned:

Too often teaching strategies and procedures seem to spring from the naive assumption that what we ourselves perceive and infer from our perceptions is there, ready-made, for the students to pick up, if only they had the will to do so (von Glasersfeld 1996: 5).

¹Any act of presentation or description is always 'detoured' through the person presenting. Hence it is always a (re)presentation, since it is presented 'again'.

²It also illustrates how ontological issues (what we describe) are bound up with epistemological issues (how we can claim know we are describing it correctly)

When we assume that learners understand the ‘same thing’ in the ‘same way’ that we do, we are dismissing alternative learning strategies and processes, as well as evaluating their understanding from limited and often unjustified perspectives. Such approaches allow little room for individualization or, for that matter, learning. Arguably, for its part, language teaching also almost always - at least implicitly - subscribes to positivist, objectivist and cognitivist learning theories: the general modus operandum demands that learners to acquire the objectified ‘building blocks’ of language – because this is what we have decided makes language understandable, which, when learned (and demonstrated), are presumed to represent communicative competence.

There are myriad learning theories and models. Currently popular in general education are Vygotskian-based sociocultural learning (e.g. Lantolf 1993; 2000; and Pavlenko 1995) and constructivism (von Glasersfeld 1989; 1996), both of which hold that understanding and (models of) reality are generated by the learner, rather than mirrored. Other theories that have enjoyed interest and experimentation in general theory, but which have received relatively little attention in FLT, include experiential learning (Kolb 1984) and collaborative learning, as well as Random Access Instruction (Spiro et al. 1999). These too stress the need to acknowledge that learners are not empty ‘vessels’ into which knowledge is poured, but rather that any knowledge is actively constructed by the learner. In other words, what is generally stressed in these theories is that ‘understanding’ is an individual achievement, and is not a simple reproduction of what has been presented or taught.

The above-mentioned sociocultural learning theory also holds that individuals develop concepts and understanding through mediation, through associations, and by generating conceptual networks (this is supported by philosophical, neurological, psychological and sociological findings). In other words, we learn not simply by remembering or storing ‘information,’ but by linking various experiences in our lives into personalized meaning-making networks. All of our experiences are ‘attached’ to and associated with other experiences and concepts: and because we all have relatively different personal experiences, our associative networks cannot be completely determined, even if to some degree, a learner’s classroom experiences can.

In addition to sociocultural theories, constructivist theories, briefly, also subscribe to coherence models of reality, and are compatible with policies and approaches that aim to personalize and individualize learning. Constructivism holds that people construct their knowledge and understanding in coherent, non-linear and unpredictable ways and the pedagogies that have emerged from this view stress that learning needs to be individualized.

Moreover, there must be 'stakes' when the learners produce English. That is, there should be a authentic purpose to their work, which goes beyond the mid and end semester evaluation periods. For example, just as in 'real life' when we write something we do so for someone to read (not to mark). Even if they are not in front of us, we always have an audience that we are addressing, and our language, bearing and communicative strategies change accordingly. If learners have real and varied audiences, they will need to invest more time not only in the quality of their work, but in the manner of their work.

In order to facilitate learning in which the personal investment stakes are more genuine we might consider the following learning principles offered by Gee:

1. The insertion principle: 'Efficacious learning of a new complex system is a process involving socially supported and scaffolded insertion into an activity that one does not yet understand'
2. The routine principle: Activities that are ritual or routine serve to 'freeze' meaning for observation and understanding.
3. The public principle: 'The meanings of the parts of new systems, whether words, visual symbols, actions, or objects must initially be rendered public and overt so that the learner can see the connection between the sign and their interpretations'
4. The context variability principle – There is a need for a variety of contexts in which 'general rules' can be inferred from specific situations.

(Gee 1995: 336-346)

If we could construct environments in which multiple and varied communicative needs had to be met, then our learners would not be constrained by the static, artificial and hence incomprehensible 'language' activities that dominate so much of their English 'input' or 'exposure'.

Teaching

Given that learning is not an absolutely shared, predictable and homogenized process, what remains for us as educators to do is to provide not necessarily materials (of which we already have mountains) or methods, but conditions in which learners have the opportunity to associate their learning to outcomes that go beyond listening to teacher explanations or the fulfilment of tasks and exercises.

This is by no means suggesting that teachers should suddenly be considered redundant. Indeed, explanation, description, guidance and feedback need to remain as critical support strategies. But teachers are limited in what they can do in all of these aspects both in terms of face-to-face time and materials preparation but also conceptually. That is, we need to admit that one instructor's personality, explanations and preferred teaching style of delivery are not going to be suitable or beneficial to each learner – this

would be to presume a homogeneity among our learners that, as has been discussed, they do not have. This is one of the principle reasons for our efforts to broaden our learner's experiences and exposure to the target language.

In order to facilitate this we need to:

- Acknowledge that learning cannot be straight-jacketed by timetables and classrooms. Learning is random and unpredictable and as educators we must provide room and time for learners to learn different things at different rates.
- Provide learners with multiple means to 'access' English materials, texts etc.
- Commensurately, give learners access to much more than 'English,' but to references, lifestyles, cultural practices and so on.
- Educate learners in various learning approaches, and encourage them to discover and follow preferred learning styles.
- Provide more feedback in more ways.
- Develop the faculties of interpretation, analysis and critique.

When we aim to teach learners English, then, we should ensure that it is communicative strategies and expression that we develop as much as any so-called skill. In other words, we need to get learners to concentrate on *how they present themselves* and how to manage these self-presentations to match their *social* intentions.

Practical Issues

Having provided this admittedly hurried discussion of various theoretical issues, what remains is to consider what the consequences of these are on our practices. Clearly there would be many. However, in what follows the focus will be placed on three.

The Issue of Learner-Centred Instruction

In recent years FLT has been developing and pursuing an interest in learner-centred instruction. Indeed, 'learner-centred' has become something of a buzzword in ELT circles to which much lip service is paid. As such, its meaning is often left unexplored and on the whole efforts to create genuine learner-centred curricula have only been weak. It has become an important area of interest however, precisely because of the realization that learners and individual learning processes as well as that the 'meanings' learners construct are heterogenous, and that the language learning conditions that classrooms provide cannot cater to this variety. Learner-centeredness aims to create conditions in which a variety of learning styles can be accommodated.

Benson and Voller distinguish five definitions of learner-centred instruction:

1. for situations in which learners study entirely on their own;
2. for a set of skills which can be learned and applied in self-directed learning;
3. for an inborn capacity which is suppressed by institutional education;

4. for the exercise of learners' responsibility for their own learning;
5. for the right of learners to determine the direction of their own learning.

(Benson and Voller 1997: 1-2)

Given this range, one of the first things we need to clarify is which (or which combination) of these definitions a language institute or teacher wants to adopt. In general numbers 3, 4 and 5 are not currently operationalized in most FL/EL institutions in Thailand.

If there is a genuine intention to encourage more independent study in this country, rather than simply pay lip service to currently popular catchphrases and ideas, we need to:

- Provide learners with the tools, approaches and strategies needed to personally interpret and analyse communicative events. This means training students, perhaps for a whole semester, in how to study, how to analyse and how to critique, how to do research and reference.
- Foster and encourage learners to be curious and inquisitive and to reward them for this effort.
- Give learners more responsibility in their own efforts. They should also be made aware however, that this responsibility carries with it the burden of tougher evaluation in terms of effort and dedication.
- Genuinely give learners greater flexibility and negotiative powers regarding the fulfilment and completion of their independent work.

Self-Access learning Centres

Increasing numbers of FLT and ELT institutions have recognized the value of self-access language learning centres (SALLC). These are usually large rooms set aside as places where students can undertake self-directed language study. While this is of course a positive step, self-access centres do not always fulfil their potential for a number of reasons:

- For one, SALLCs are often used as places where students do only 'guided' learning. In these cases, however, learners are doing no more than just extra exercises. That is, in guided learning they are doing no more than repeating 'more of the same' exercises, rather than broadening their exposure and approach through different means.
- The exercises they do are self-contained: once finished they are isolated productions that often have no communicational bearing. Language rules and functions are thus rendered meaningless and promote the notion that language is a code that is memorized, not felt or personalized: for any language to be

'meaningful,' the speaker must have a personal 'investment' in the outcome of an interaction.

- Even when not guided, the range of available types of exercise is often limited to learning packages, an assortment of authentic texts and an array of dog-eared activity books. When authentic materials such as magazines, newspapers and films are provided, students are left to their own devices with them: they are not equipped to approach them in an analytical, critical or interpretative way.
- It is not uncommon to see students simply copying off their friends. This obviously requires little effort on their part.
- SALLCs are like an added-on obligation for students. If they were more integral to courses (for example, learners might have to complete an independent project to be presented in class) - yet more individualized, more benefits might be gained from them.
- Finally, it is imperative that in the interests of learner-centeredness we make available multiple procedures and methods for our students. This would entail, for example, giving learners the choice (or simply making them do each type) of a number of *types* of courses in terms of delivery. Learners could for instance choose to do a totally computer based course, a mix of computer-based and teacher-fronted, teacher-led courses, or even highly independent or, conversely, dependent ones.

In sum, the biggest problem in creating self-access learning centres is that their potential is reduced by only being used to serve standard and traditional LT frameworks. Thus, in self-access centres 'autonomy is too often reduced to choices about which video to watch or which tape to listen to' (Pennycook 1997: 42).

Teacher training

There is often a clear disparity between the communicative competence of Thai teachers who have studied overseas and those who have not. Even if we accept the initial reasoning that this is because overseas trained teachers have been exposed to more English, the issue that really emerges from this is whether the experience overseas-trained teachers have gained is really capitalized on. Do and can these teachers return to Thailand with new insights into the target language and culture, the learning process and pedagogical strategies *and then* apply them in the classes they teach? Or are they expected to follow the same structure-based impersonal and hygienic exercises as before? It would clearly be a better investment in teaching resources if the fortunate ones who have been overseas could genuinely develop, express and above all *share* their knowledge.

Having said this, teachers not fortunate enough to have experiences of foreign cultures should neither be considered inferior or disadvantaged. However, the question does remain as to what degree they have been trained regarding not only how to teach, but

how to question the whole EL teaching business per se. They should be conversant with various discourses, theories, approaches, problematics and critiques. If not, how much support – financial, academic, peer or otherwise can they expect? In order to facilitate this there should be a teacher development network or community for teachers to share their strategies, knowledge and experiences. (This at any rate applies to all teachers.) Teaching is a very demanding profession, and without developmental, financial and intellectual rewards, it can quickly lead to burn-out. As a result teaching and learning suffer.

Language Institutions

University language institutes throughout the country currently provide ‘services’ to other faculties or institutes, whether they be within the same university or external customers. Perhaps one problem arising from this is that there is a perception – despite the frequent argument that some English competence is fast becoming a basic requisite for Thais – that English learning is less important, that it is only meeting obligations and that, worst of all, learning English is merely a perfunctory process entailing work that is – and should be – less demanding.

As a result many institutions have to deal with large numbers of students and this can have the effect of making English learning a ‘production line’ affair. While of course students may never need to use their English competence in their careers or daily lives, thus seemingly negating the imperative to learn it well, one might be inclined to react by asking what the point is at all. That is, if we do not produce competent and confident English users because students might never use it, then why invest and ultimately waste all that time (and money) trying to teach them?

We must aim to develop not only the English ‘skills’ of students, but their intellects. That is, by the time English majors enter their third year (or even second year) they must have been prepared and groomed to analyse and interpret, undertake research, and express and support their opinions, and beliefs in English.

Conclusion

Despite the maturity of FLT, we still have a long go before we can claim to understand how languages are learned. Indeed, given the complexity of the process, we may never truly know. However, in many ways this has been recognized so that instead of trying to apply ever new fashionable but ultimately unsuccessful approaches and methods, language pedagogy has rightfully begun to concentrate not (only) on transferring or duplicating knowledge from teacher to learner but in creating the right conditions and environment for FLL. In this essay an attempt was made to provide a broad outline of a theoretical approach to ELT that justifies this effort. In turn this theoretical outline was linked to the practical concerns of foreign language teaching.

Commensurately however, the attitudes of institutions, practitioners and not the least students need to change so that English learning is not only a means to pass and confer grades or to pay lip-service to government policies, but is genuinely encouraged and desired as a means to facilitate communication and business in an internationalized arena.

บรรณานุกรม

- Anderson, James Arthur. (1996). *Communication theory: epistemological foundations*. New York: Guilford Press.
- Bakhtin, Mikhail Mikhailovich. (1986). *Speech genres and other late essays*. Translated by Vern W. McGee; edited by Caryl Emerson and Michael Holquist. Austin: University of Texas Press.
- Bernard-Donals, Michael F. (1998). *The practice of theory: rhetoric, knowledge, and pedagogy in the academy*. Cambridge; New York: Cambridge University Press.
- Bourdieu, P. (1977). The Economics of Linguistic Exchanges. *Social Science Information*, 16, 6, pp.645-668.
- Bourdieu, Pierre. (1991). *Language and symbolic power*. Translated by Gino Raymond and Matthew Adamson; edited and introduced by John B. Thompson. Cambridge: Polity in association with Basil Blackwell.
- Brown, H. Douglas. (1987). *Principles of language learning and teaching*. (2nd ed). Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- Bruffee, K. A. (1986). Social Construction, Language, and the Authority of Knowledge: A Bibliographical Essay. *College English*, 48, 8, pp. 773-790.
- Foucault, Michel. (1972). *The archaeology of knowledge ; and, The discourse on language*. Translated from the French by A.M. Sheridan Smith. New York: Dorset Press.
- Gee, J.P. (1995). First Language Acquisition as a guide for Theories of Learning and Pedagogy. *Linguistics and Education*, 6, pp. 331-354.
- Green, J., Franquiz, M. and Dixon, C. (1997). The Myth of Objective Transcript: Transcribing as a Situated Act. *TESOL Quarterly*, 32, 1, pp. 172-176.
- Hall, J.K. (1999). Small Cultures. *Applied Linguistics*, 20, 2, pp. 237-264.
- Hymes, D. (1978). On Communicative Competence. In C. Brumfit and K. Johnson (Eds.). *The Communicative Approach to Language Teaching*. Oxford: Oxford University Press.
- Lantolf, J. (Ed.). (2000). *Sociocultural theory and second language learning*. Oxford: Oxford University Press.

- Lantol, James P. (1993). Sociocultural theory and the second language classroom : the lesson of Strategic Interaction. In J. E. Alatis (Ed.) **Strategic Interaction and Language Acquisition : Theory, Practice and Research**. Washington D.C.: Georgetown UP.
- Lantolf, James P. and Pavlenko, A. (1995). Sociocultural theory and second language Acquisition. **Annual Review of Applied Linguistics**, 15, pp. 108-124.
- Morgan, B. (1997). Identity and Intonation: Linking Dynamic Processes in an ESL Classroom. **TESOL Quarterly**, 31, pp. 431-450.
- Nunan, David. (1989). **Designing tasks for the communicative classroom**. Cambridge [England]: New York: Cambridge University Press.
- Pennycook, A. (1997). Cultural Alternatives and Autonomy. In P. Benson and P. Voller (Eds.). **Autonomy and Independence in Language Learning**. London: Longman.
- Savignon, Sandra J. (1983). **Communicative competence: theory and classroom practice: texts and contexts in second language learning**. Reading, Mass.: Addison-Wesley.
- Von Glaserfeld, E. (1989). Constructivism in Education. In T. Husen and N. Postlewaite (Eds.). **International Encyclopedia of Education**. Oxford: Pergamon Press.
- (1996). International: Aspects of Constructivism. In C.T. Fosnot (Ed.). **Constructivism: Theory, Perspectives and Practice**. New York: Teachers College press.
- Widdowson, H. G. (1990). **Aspects of Language Teaching**. Oxford: Oxford UP.

การออกแบบบ้านและอาคารในยุโรป

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ติกะ บุนนาค

การออกแบบบ้านพักอาศัยในแต่ทวีปหรือ แม้แต่ในทวีปเดียวกันแต่ต่างประเทศก็มีลักษณะ รูปแบบที่ต่างกันออกไป ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่อสภาพภูมิอากาศในท้องถิ่นนั้นๆ ใน ประเทศเขตยุโรปที่อยู่ในเขตภูมิอากาศหนาวสภาพ ของอาคารหรือบ้านจะต้องได้รับการออกแบบให้ตัว อาคารสามารถเก็บกักความร้อนให้ได้มากที่สุดในช่วงฤดูหนาว อย่างไรก็ตามในบางประเทศเช่น ทาง ตอนใต้ของประเทศฝรั่งเศสหรือประเทศสเปนในช่วงฤดูร้อนอากาศจะร้อนและแห้ง ส่งผลให้บ้านที่ได้รับออกแบบต้องมีการปรับปรุงให้บ้านหรือ อาคารสามารถรับแสงได้ในช่วงอากาศหนาวในขณะ เดียวกันจะต้องสามารถระบายความร้อนในช่วงหน้า ร้อนซึ่งประเด็นนี้เองเป็นจุดที่น่าสนใจที่จะนำมาใช้ กับประเทศไทยที่ตั้งอยู่ในเขตอากาศร้อนชื้นแต่นิยมใช้บ้านทรงยุโรป (ซึ่งไม่เหมาะสมอย่างยิ่งกับ สภาพภูมิอากาศ) อย่างไรก็ตามการปรับปรุงบ้าน เพื่อให้เกิดความเหมาะสมในท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำสำหรับสถาปนิกผู้ออกแบบ

บทความนี้จึงนำเสนอแนวทางที่ออกแบบบ้านและ อาคารในประเทศฝรั่งเศสตอนใต้ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบ ปรับปรุง อาคารหรือบ้านพัก อาศัยสำหรับประเทศไทยซึ่งจะขอยกเป็นตัวอย่าง จากภาพรวมของอาคารไปจนถึงรายละเอียดปลีกย่อยในแต่ละส่วนที่สำคัญดังนี้

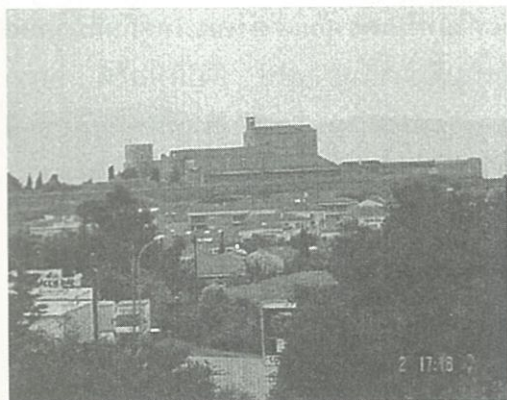
1. ลักษณะทั่วไป

โดยภาพรวมอาคารและบ้านในตอนใต้ของ ประเทศฝรั่งเศสได้รับการออกแบบให้เล็กกะทัดรัด และมีการจัดวางที่เหมาะสมกับพื้นที่ใช้สอย (รูปที่ 1) การวางสวนและพื้นที่สนามจะจัดวางไว้ด้านหลัง หรือด้านข้างเพื่อความเป็นส่วนตัวของผู้อาศัย หลังคาจะสร้างในมุมต่ำ (รูปที่ 1) เพื่อให้รับความร้อน ได้เต็มที่ส่วนใหญ่มักจะติดตั้งหลังคาโปร่งแสงที่เป็น กระจกไว้เพื่อรับแสงอาทิตย์เข้าสู่กลางบ้านนอกจาก จะสามารถลดการใช้แสงสว่างจากหลอดไฟแล้วยัง สามารถสร้างความอบอุ่นในหน้าหนาว ทั้งนี้เพื่อ ลดการใช้พลังงานในส่วนของการใช้เครื่องทำความ

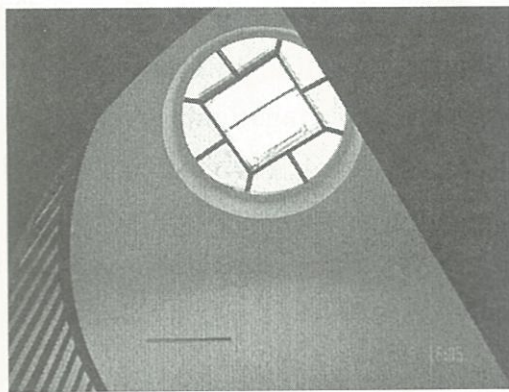
*หัวหน้าศูนย์ศึกษาและพัฒนาทางด้านพลังงาน และ อาจารย์ประจำภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์มหาวิทยาลัย อุดรภูมิตีตย์; D.Ph. (Énergétique) U. de Nice, France Ph.D. (Energy) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี

ร้อนลง อย่างไรก็ตามช่วงที่อากาศร้อนในหน้าร้อน หน้าร้อนช่องแสงหลังคาจะเป็นปัญหาใหญ่กับอาคาร ดังนั้นทางแก้คือต้องออกแบบช่องแสงหลังคาของอาคารให้สามารถเปิดได้ (รูปที่ 2) ซึ่งในหน้าร้อน ช่องแสงจะกลายสภาพเป็นช่องลมเมื่อแสงเข้าสู่

อาคารความร้อนที่ตามเข้ามาจะทำให้อากาศภายในห้องร้อนขึ้นและลอยตัวออกสู่ช่องด้านบนส่งผลให้อากาศใหม่เข้ามาทางช่องลมอื่นๆ เช่นที่หน้าต่าง เป็นต้น



รูปที่ 1 แสดงลักษณะทั่วไปของบ้านทรงยุโรป



รูปที่ 2 แสดงลักษณะช่องแสงหลังคาของอาคาร

2. การใช้จุมุกหลังคา

จุมุกหลังคา (Nose Tile) เป็นกระเบื้องหลังคาที่มีลักษณะเป็นช่องอากาศทำให้อากาศร้อนสามารถระบายออกจากใต้โครงหลังคาได้ (รูปที่ 3) จุมุกหลังคา มีประโยชน์อย่างยิ่งในการระบายความร้อนสะสมใต้หลังคาในช่วงฤดูร้อน อย่างไรก็ตามในหน้าหนาวอากาศเย็น จะไม่สามารถผ่านเข้ามาในบ้านได้เนื่องจากการติดตั้งฉนวนเหนือฝ้าเพดาน

การติดตั้งจุมุกหลังคาจึงมีประโยชน์ในหน้าร้อนเมื่ออากาศใต้โครงหลังคาร้อนขึ้นจะส่งผลทำให้มวลของอากาศลดลงอากาศจะเบาและลอยตัวสู่ด้านบนจุมุกหลังคาจะเป็นทางออกของอากาศร้อนใต้หลังคา ในขณะที่เดียวกันยังเหนี่ยวนำให้อากาศเกิดการไหลเวียนจากด้านหนึ่งสู่อีกด้านหนึ่งของหลังคาอีกด้วย จึงเป็นการควบคุมอุณหภูมิใต้โครงหลังคาให้คงที่

รูปที่ 3
แสดงลักษณะ
ของจุมุกหลังคา



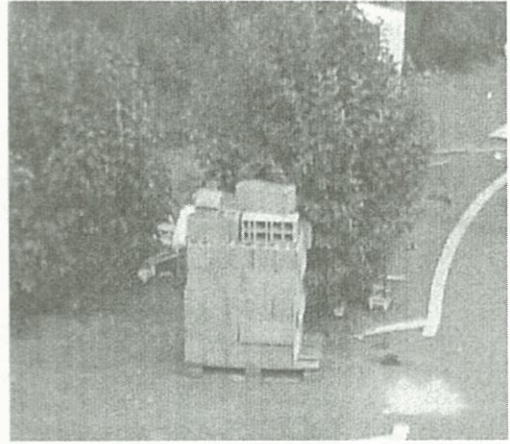
3. ลักษณะผนัง

การเลือกใช้วัสดุผนังเป็นอีกปัจจัยที่สำคัญในการออกแบบบ้านทรงยุโรปตอนใต้เพราะสภาพอากาศที่เปลี่ยนแปลงอย่างมากระหว่างร้อนกับหนาว ในช่วงที่อากาศร้อนอุณหภูมิจะสูงขึ้นมากถึง 37-40 องศาเซลเซียส ในขณะที่ในหน้าหนาวอุณหภูมิก็จะลดต่ำลงถึงระดับต่ำกว่าจุดเยือกแข็ง ซึ่งการออกแบบผนังจึงต้องใช้วัสดุที่สามารถป้องกัน

ความร้อนและความเย็นได้ดี จะเห็นได้ว่าการใช้ผนังของบ้านในฝรั่งเศสตอนใต้จะใช้อิฐบล็อกขนาดใหญ่หรืออิฐมอญที่เป็นแผ่นใหญ่ที่มีช่องอากาศตรงกลาง (รูปที่ 4.) ชั้นอากาศตรงกลางจะทำหน้าที่เป็นฉนวนกันความร้อนที่ดีมาก อีกทั้งอิฐที่ใช้มีความหนาที่มากกว่าทั่วไปจึงทำให้มีค่าสัมประสิทธิ์การป้องกันความร้อน (Over all heat transfer coefficient) สูงจะสามารถป้องกันความร้อนและ

ความเย็นที่ผ่านส่งเข้ามาในบ้านได้ดีตามหลักการ
ของป้องกันความร้อนแบบทางตรง (Active

Protection Method) ซึ่งเป็นการป้องกันความร้อน
ผ่านเข้าสู่ตัวบ้านในทุกทางที่เป็นได้



รูปที่ 4 แสดงลักษณะของอิฐบล็อกและการก่อผนังของบ้านพักอาศัยในฝรั่งเศสตอนใต้

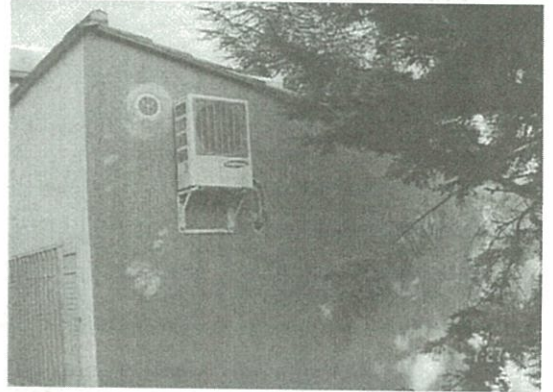
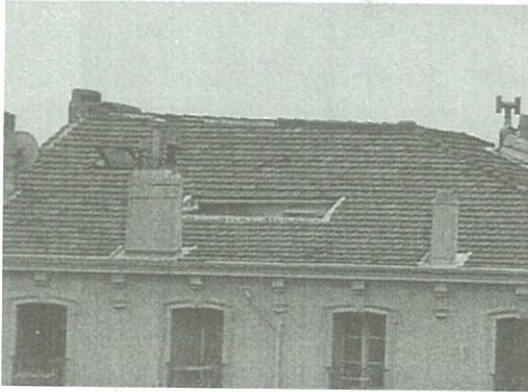
4. ลักษณะหลังคา

รูปแบบหลังคาของบ้านทรงยุโรปโดยทั่วไป
มักออกแบบให้บ้านมีชายคาสั้น (รูปที่ 5) เพื่อให้
กระจกสามารถรับเอาแสงและความร้อนเข้ามาให้ได้
มากที่สุดในช่วงฤดูหนาวแต่อย่างไรก็ตามในช่วงที่
อากาศร้อนบ้านจะต้องสามารถระบายความร้อน

สะสมออกจากตัวบ้านได้ด้วยตามหลักการของการ
ป้องกันความร้อนแบบทางอ้อม (Passive
Protection Method) จึงต้องมีการใช้ช่องแสงหลังคา
แบบเปิดได้ พัดลมระบายอากาศเข้ามาช่วยในการ
สร้างการระบายอากาศร้อนภายในห้อง (รูปที่ 6)



รูปที่ 5 แสดงลักษณะของหลังคาบ้านในฝรั่งเศส



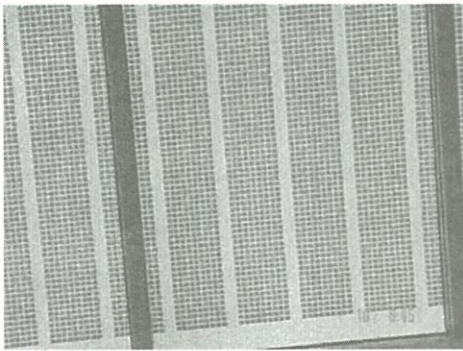
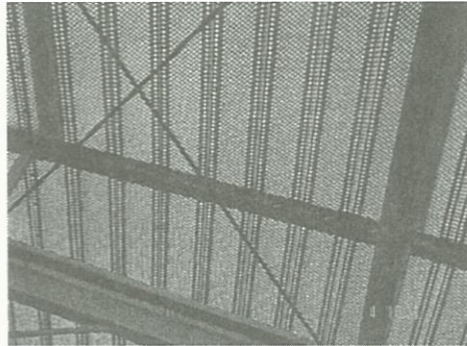
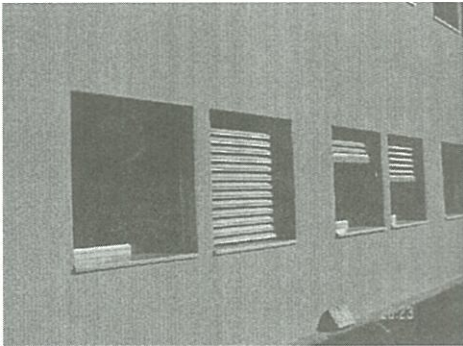
รูปที่ 6 แสดงลักษณะของการใช้การป้องกันความร้อนแบบทางอ้อมของบ้านในฝรั่งเศส

5. ลักษณะช่องแสง

เนื่องจากยุโรปตั้งอยู่ในเขตอากาศที่คาบเกี่ยวทั้งร้อนและหนาวการออกแบบบ้านและอาคารจึงต้องมีการออกแบบระบบป้องกันความร้อนที่ผสมผสานกันอย่างเหมาะสมระหว่างการป้องกันความร้อนแบบทางตรงและทางอ้อม ซึ่งจะเรียกวิธีการนี้ว่า "วิธีการป้องกันความร้อนแบบผสมผสาน" (Mixed Method Protection) โดยใช้การออกแบบให้มีช่องแสงนำแสงและความร้อนเข้ามาภายในอาคารเช่น ในทิศตะวันออกที่รับแสงครึ่งวันเช้าหากสามารถติดตั้งอุปกรณ์เช่น ฟิล์ม กรองแสงหรือ กันสาดเพื่อหน่วงเวลาในการส่งผ่านความร้อนให้ได้มากกว่าช่วงเวลาที่ได้รับแสงในทิศนั้น (6 ชั่วโมง) จะส่งผลให้การป้องกันความร้อนผ่านช่องเปิดในทิศนั้นสมบูรณ์แบบ

สะสมในบ้าน ซึ่งการป้องกันแบบนี้เป็นวิธีการที่ผสมผสานระหว่างการป้องกันความร้อนแบบทางตรงและทางอ้อมอย่างลงตัว อย่างไรก็ตามดังที่ได้กล่าวมาแล้วการใช้ช่องเปิดไม่ว่าจะเป็น กระชกหน้าต่างหรือช่องแสงหลังคา ต้องระลึกละเอียดว่าเมื่อมีแสงผ่าน ความร้อนต้องผ่านตามเข้ามาด้วยเสมออย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ สิ่งเดียวที่ทำได้คือการหน่วงเวลาในการส่งผ่านความร้อนเข้ามาภายในอาคารเช่น ในทิศตะวันออกที่รับแสงครึ่งวันเช้าหากสามารถติดตั้งอุปกรณ์เช่น ฟิล์ม กรองแสงหรือ กันสาดเพื่อหน่วงเวลาในการส่งผ่านความร้อนให้ได้มากกว่าช่วงเวลาที่ได้รับแสงในทิศนั้น (6 ชั่วโมง) จะส่งผลให้การป้องกันความร้อนผ่านช่องเปิดในทิศนั้นสมบูรณ์แบบ

(รูปที่ 7)



รูปที่ 7 แสดงหลักการป้องกันความร้อนผ่านช่องแสงของอาคารในยุโรป

6. ภาพรวมในการออกแบบบ้าน

ในการออกแบบบ้านของประเทศในแถบยุโรปมีการคำนึงถึงความต้องการการใช้พลังงานความร้อนสะสมในช่วงหน้าหนาวและการป้องกันความร้อนในหน้าร้อน โดยต้องสามารถสะสมความร้อนและในขณะเดียวกันต้องสามารถระบาย ป้องกัน หรือ หน่วงเวลาการถ่ายเทความร้อนจากภายนอกบ้านเข้าสู่ภายในบ้านในทุกทิศได้ในช่วงที่อากาศร้อนซึ่งการออกแบบจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องออกแบบโดยใช้วิธีการป้องกันความร้อนแบบผสมผสาน(Mixed Method Protection) การออกแบบอย่างนี้จะส่งผลกระทบโดยตรงกับการใช้พลัง

งานภายในบ้านหรืออาคารนั้นในระยะยาว แม้ว่าราคาก่อสร้างที่จะต้องสูงขึ้นตามบ้างแต่ในระยะยาว การออกแบบที่เหมาะสมจะทำให้การใช้พลังงานไฟฟ้าภายในอาคารนั้น ทุลดลง ดังนั้นผู้ออกแบบจึงต้องมีความรู้และความเข้าใจถึงแก่นแท้แห่งการออกแบบที่ไม่ใช่การลอกเลียนแบบแต่มุ่งเน้นในการดัดแปลงให้ตรงประเด็นและสามารถแก้ปัญหาได้อย่างแท้จริงไม่ใช่การเป็นผู้ใช้ที่ดีที่เชื่อทุกคำโฆษณาและใช้อุปกรณ์ต่างๆที่มี

การประชาสัมพันธ์ในข้อมูลเพียงด้านเดียวจนส่งผลให้เข้าใจผิดพลาดกันไปหมดและเกิดปัญหาตามมาในภายหน้าการออกแบบไม่จำเป็นที่

จะต้องเหมือนกันทุกที่เพราะแต่ละที่จะมีคุณลักษณะที่แตกต่างกันไปดังนั้นจึงควรเข้าใจในพื้นฐานของการป้องกันความร้อนและใช้การออกแบบตามพื้นฐานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมต่ออาคารนั้นๆจึงนับได้ว่าผู้ออกแบบนั้นคือ “ผู้ออกแบบมืออาชีพอย่างแท้จริง”

บรรณานุกรม

- ดิกะ บุณนาค. (2544). การศึกษาการถ่ายเทความร้อนแบบอิสระในช่วงการไหลแบบราบเรียบในกล่องสี่เหลี่ยมปลายเปิดที่รับความร้อนจากด้านบน เพื่อประยุกต์ใช้กับระบบหลังคาระบายความร้อน โดยใช้แสงอาทิตย์ (Experimental Study of Laminar Free Convection in Open Ended Rectangular Channel Heated from the Top: Application to Roof Solar Collector). วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีพลังงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- _____. (2545. มกราคม-เมษายน). แนวคิดบ้านประหยัดพลังงานในประเทศไทย. ตอนที่ 1, บ้านทรงไทย. สุทธิปริทัศน์ 16, 48. หน้า 90-97.
- _____. (2545, กันยายน-ธันวาคม). แนวคิดบ้านประหยัดพลังงานในประเทศไทย. ตอนที่ 2, บ้านทรงอเมริกัน. สุทธิปริทัศน์ 16, 50, หน้า 86-89.
- Awbi, H.B. (1998). *Ventilation of buildings*. London: E & FN Spon.
- Givoni, Baruch. (1994). *Passive and low energy cooling of buildings*. New York: Van Nostrand Reinhold.

ผลกระทบเนื่องจากแรงดันเกินที่มีต่อกับดักฟ้าผ่า ทางด้านแรงต่ำของหม้อแปลงระบบจำหน่าย

*ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปรีชา สาครังค์

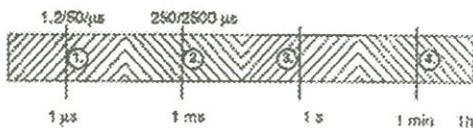
1. บทนำ

แรงดันเกินในระบบจำหน่ายได้รับความสนใจอย่างต่อเนื่องจากวิศวกรที่ปฏิบัติการ ผลกระทบเนื่องมาจากแรงดันเกินที่เกิดขึ้นทางด้านแรงต่ำของหม้อแปลงจำหน่าย สามารถสร้างความเสียหายต่อระบบจำหน่ายได้ อย่างไรก็ตามการวิจัยเพื่อหาวิธีการลดผลกระทบจากแรงดันเกินจำเป็นต่อการพัฒนาระบบจำหน่ายในประเทศกำลังพัฒนาหลายประเทศ โดยแต่ละประเทศจะมีกรณีศึกษาเฉพาะซึ่งยังคงมีความจำเป็นในการศึกษา ช่วงหลายปีที่ผ่านมากระบวนการจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มีหลายเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความเสียหายของกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำแต่ยังไม่สามารถตัดสินได้แน่นอนถึงสาเหตุ โครงการวิจัยเริ่มต้นตั้งแต่เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2544 เพื่อค้นหาผลกระทบของแรงดันเกินต่อกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำของหม้อ

แปลงจำหน่าย คณะผู้วิจัยประกอบด้วย 3 หน่วยงาน คือศูนย์วิจัยระบบไฟฟ้ากำลัง ภาควิชาวิศวกรรมไฟฟ้า คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ กองวิจัย การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแผนกกับดักฟ้าผ่า บริษัท ฟรีโซซ์ จำกัด การทดสอบได้ทำในห้องปฏิบัติการระบบไฟฟ้าแรงสูง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในวันที่ 28 - 29 มกราคม พ.ศ. 2545 การจำลองทางคอมพิวเตอร์ได้ใช้โปรแกรม PSCAD/EMTDC V3.0.6 ผลลัพธ์ที่ได้จากการทดสอบในห้องปฏิบัติการ ยืนยันว่าแบบจำลองทางคณิตศาสตร์ของอุปกรณ์ที่ใช้ในการจำลองทางคอมพิวเตอร์ มีความถูกต้อง และผลจำลองจากคอมพิวเตอร์ยืนยันว่าแรงดันเกินชั่วคราวเกิดขึ้นจริงในระบบจำหน่ายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค กับดักฟ้าผ่าทั้งสองแบบ (ZnO และ SiC) มีความสามารถรักษาและลดระดับแรงดันเกินได้

2. ทฤษฎีพื้นฐาน

แรงดันเกินที่เกิดขึ้นทางด้านแรงดันสูงของหม้อแปลงระบบจำหน่ายมีความอันตรายต่ออุปกรณ์ที่ต่ออยู่ในวงจร แรงดันเกินนี้ยังสามารถถ่ายโอนมาทางด้านแรงต่ำได้และจะเป็นอันตรายต่ออุปกรณ์ของผู้ใช้ไฟฟ้าถ้าไม่มีอุปกรณ์ป้องกัน แรงดันเกินที่เกิดกับระบบไฟฟ้าจำแนกได้เป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ คือ



1. Lightning Overvoltages (5 to 7 P.U.)
2. Switching Overvoltages (2 to 4 P.U.)
3. Temporary Overvoltages (1.5 to 2 P.U.)
4. Operating Overvoltages (0.90 to 1.10 P.U.)

$$1 \text{ P.U.} = (\sqrt{2}/\sqrt{3}) \times V_{LL}$$

รูปที่ 1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างเวลาและขนาดของแรงดันเกินในระบบไฟฟ้า

1. แรงดันเกินจากภายนอก เช่น เกิดจากปรากฏการณ์ธรรมชาติโดยที่ปรากฏการณ์ฟ้าผ่ามีความอันตรายมากที่สุดเฉพาะระบบที่น้อยกว่า 345 kV

2. แรงดันเกินจากภายใน เช่น เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภทย่อยได้ดังนี้

2.1 แรงดันเกินจากการสับปลด

2.2 แรงดันเกินชั่วคราว

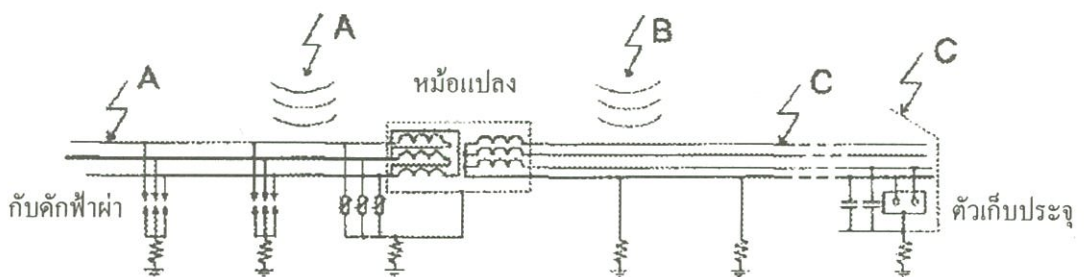
2.1 แรงดันเกินที่เกิดจากปรากฏการณ์ฟ้าผ่า

แรงดันเกินที่เกิดจากปรากฏการณ์ฟ้าผ่าสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ประเภท

1. แรงดันเกินที่ถ่ายโอนจากแรงสูงมายังแรงต่ำ (A)

2. แรงดันเกินที่เหนี่ยวนำจากฟ้าผ่าลงพื้นที่ใกล้เคียง (B)

3. แรงดันเกินจากฟ้าผ่าลงสายตัวนำโดยตรง (C)



รูปที่ 2 แสดงแรงดันเกินทั้ง 3 ประเภทที่เกิดจากปรากฏการณ์ ฟ้าผ่า

2.2 แรงดันเกินที่เกิดจากสับปลด

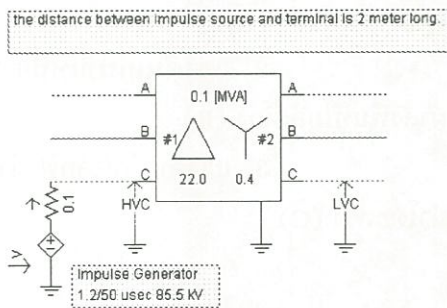
ขนาดของระดับแรงดันเกินที่เกิดจากการสับปลดและรูปร่างขึ้นอยู่กับอิมพีแดนซ์ของระบบ รูปร่างของแรงดันช่วงขาขึ้นจะมีความชันน้อยกว่าและระยะเวลาที่เกิดนานกว่าแรงดันเกินที่เกิดจากฟ้าผ่า แรงดันเกินชนิดนี้สามารถเกิดขึ้นได้เมื่อมีการสับหรือปลดของอุปกรณ์ทางไฟฟ้าในระบบจำหน่ายไฟ

2.3 แรงดันเกินชั่วคราว

แรงดันเกินชั่วคราวจะพิจารณาแบ่งออกเป็นสองส่วนคือ ขนาดแรงดันและเวลาที่ เกิด ซึ่งสาเหตุที่เกิดมาจากหลายปัจจัย เช่นการลัดวงจรลงดิน ปรากฏการณ์ เฟอร์โรเรโซแนนซ์ เป็นต้น

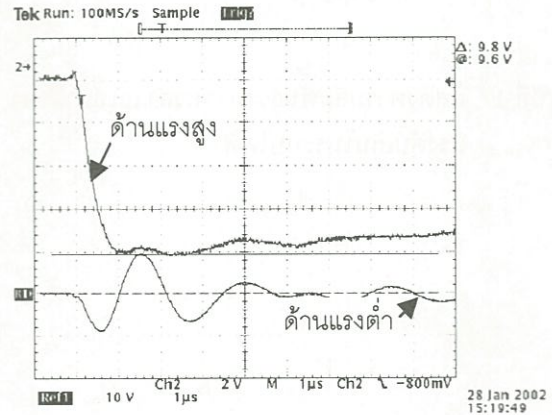
แรงดันเกินชั่วคราวแตกต่างจากแรงดันเกินจากการสับปลดโดยจะมีระยะเวลานานกว่าโดยปกติจากหลายคาบเวลาจนถึงหลายวินาที ถ้าความร้อนที่เกิดจากการทำงานของกับดักฟ้าผ่าเกินค่าที่สามารถยอมรับได้แล้วจะทำให้กับดักฟ้าผ่าเสียหายได้ ปรากฏการณ์ที่มีความสำคัญสามารถแบ่งออกได้ดังนี้

1. สายนิวทรัลหลุด
2. ปรากฏการณ์เฟอร์โรเรโซแนนซ์
3. สายส่งตัวนำลัดวงจรกับสายกราวด์



ก)

รูปที่ 3 ก) การต่อวงจร ข) รูปร่างของแรงดันทางด้านแรงสูงและแรงต่ำของหม้อแปลง



ข)

วัตถุประสงค์ของการทดสอบในห้องปฏิบัติการ เพื่อยืนยัน การถ่ายโอนแรงดันเกินที่เกิดจากฟ้าผ่าลงที่หม้อแปลงจำหน่ายทางด้านแรงสูงเข้ามาทางด้านแรงต่ำ และค้นหาปัจจัยที่สามารถช่วยลด

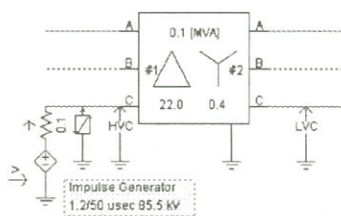
แรงดันเกินที่เกิดขึ้นได้ วงจรที่ใช้ทดสอบแสดงดังรูปที่ 3

ในรูปที่ 3 แรงดันอิมพัลส์ 1.2/50 μ sec ขนาด 85.5 kV ถูกปล่อยไปทางด้านแรงสูงของ

หม้อแปลงโดยที่หม้อแปลงไม่ได้ ต่อกับดักฟ้า ฝ่าไว้
ทั้งทางด้านแรงสูงและด้านแรงต่ำ แรงดันอิมพัลส์
1.2/50 μsec และ กระแสอิมพัลส์ 8/20 μsec
สามารถใช้แทนการทดสอบฟ้าผ่าได้ ในการวิจัยนี้

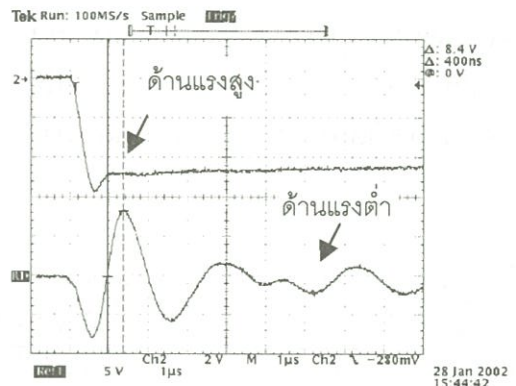
ได้ใช้แรงดันอิมพัลส์ ขนาดที่ขนาดแรงดันที่ทดสอบ
พิจารณาจากความสามารถของหม้อแปลง และ
ระดับการทำงานของกับดักฟ้าผ่าที่ทดสอบ

the distance between impulse source and terminal is 2 meter long.



ก)

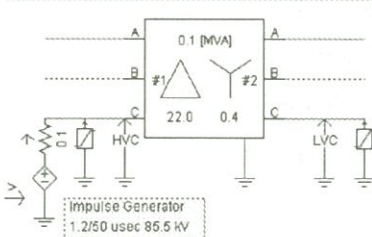
รูปที่ 4 ก) การต่อวงจร ข) รูปร่างของแรงดันทางด้านแรงสูงและแรงต่ำของหม้อแปลง



ข)

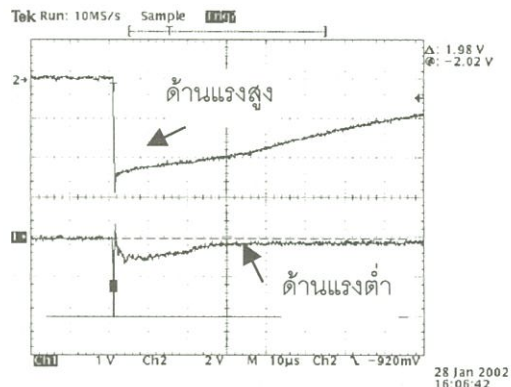
ในรูปที่ 4 แรงดันอิมพัลส์ 1.2/50 usec ขนาด 85.5 kV ถูกปล่อยไปทางด้านแรงสูงของหม้อ
แปลงโดยมีการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงสูงเท่านั้น

the distance between impulse source and terminal is 2 meter long.



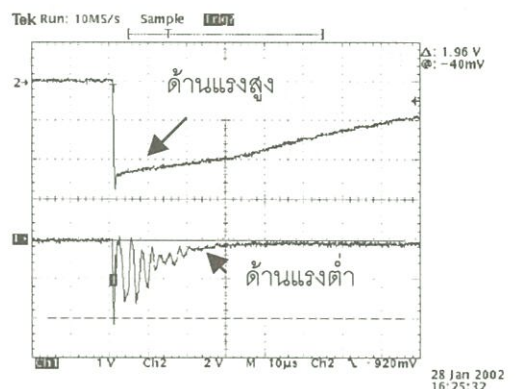
ก)

ข)



ค)

รูปที่ 5 ก) วงจรการต่อ ข) รูปร่างของแรงดัน
ทางด้านแรงสูงและแรงต่ำของหม้อแปลงเมื่อ
ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำเป็นชนิด SiC
และ ค) รูปร่างของแรงดันทางด้านแรงสูงและ
แรงต่ำของหม้อแปลงเมื่อติดตั้งกับดักฟ้าผ่า
ทางด้านแรงต่ำเป็นชนิด ZnO



ในรูปที่ 5 แรงดันอิมพัลส์ 1.2/50 usec ขนาด 85.5 kV ถูกปล่อยที่ด้านแรงสูงของหม้อแปลงโดยมีการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงสูงและทางด้านแรงต่ำ กับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำเป็นชนิด SiC และ ZnO ดังรูป 5ข) และ 5ค) ตามลำดับ รูปที่ 3 และ 4 ยืนยันผลการจำลองเมื่อใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ซึ่งมีผลตรงกันกับการ

ทดสอบในห้องปฏิบัติการ รูปที่ 5 แสดงว่ากับดักฟ้าผ่าทั้งสองชนิดสามารถ ช่วยลดแรงดันเกินได้ โดยมีระดับทำงานอยู่ระหว่าง 3.0 – 3.5 kV ซึ่งแรงดันเกินนี้ถ่ายโอนมาจากทางด้านแรงสูงเข้ามาทางด้านแรงต่ำ การสรุปผลการทดสอบในห้องปฏิบัติการแสดงได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ทางด้านแรงสูง	ทางด้านแรงต่ำ	รายละเอียด
85.5 kV	14.8 kV	ไม่ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรงสูงและไม่ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรงต่ำ
59.6 kV	12.7 kV	ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรงสูงและไม่ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรงต่ำ
59.6 kV	3.0 to 3.5 kV	ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรงสูงและติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรงต่ำ

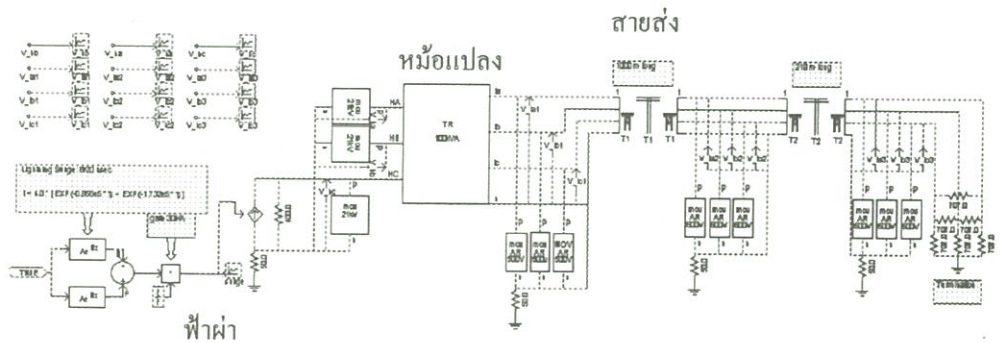
ผลตอบสนองแรงดันของกับดักฟ้าผ่าแบบ ZnO ที่มีการออสซิลเลทพร้อมกันมีขนาดลดลงสัมพันธ์กับเวลา สาเหตุอาจมาจากแรงดันเอาท์พุทที่ออกทางด้านแรงต่ำของหม้อแปลงจำหน่ายมีรูปร่างออสซิลเลทอยู่แล้วดังรูปที่ 3ข) ดังนั้นเมื่อกับดักฟ้าผ่าทำงานจึงมีรูปร่างปรากฏดังรูปที่ 5ค)

การจำลองโดยใช้คอมพิวเตอร์กรณี การติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำตามมาตรฐานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำที่ใช้ในปัจจุบัน เริ่มต้นใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2519 ประกอบกับปัจจุบันเครื่องใช้ไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์มีจำนวนมากขึ้นจึงทำให้ระบบป้องกันแรงดันเกินมีความจำเป็นมากขึ้นตามไปด้วย แต่แรงดันเกินเนื่องมาจากฟ้าผ่ายังคงสร้างความเสีย

หายต่ออุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์อยู่ การใช้อุปกรณ์ป้องกันแรงดัน เกินทางด้านแรงต่ำสามารถแก้ปัญหานี้ได้ การแก้ปัญหของผู้ใช้ไฟโดยการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำสามารถลดขนาดของแรงดันเกินที่เกิดขึ้นทางด้านแรงต่ำได้ มาตรฐานการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมีดังนี้

1. ติดตั้งที่หม้อแปลงทางด้านแรงต่ำ
2. ติดตั้งที่ปลายสายและสายกิ่งที่มีความยาวเกิน 200 เมตร
3. ติดตั้งที่สายจำหน่ายที่มีระยะทางระหว่างกับดักฟ้าผ่าไม่เกิน 1000 เมตรและในพื้นที่ที่มีปรากฏการณ์ฟ้าผ่าเกิดขึ้นมาก

แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ แบบจำลองสำหรับปรากฏการณ์ฟ้าผ่าจำเป็นต้องใช้แบบจำลองทางคณิตศาสตร์ชนิดเปลี่ยนแปลงค่าตัวแปรตามการเปลี่ยนความถี่



รูปที่ 6 วงจรที่ใช้ในการจำลอง

ตารางที่ 2 ผลการจำลองเมื่อติดตั้งกับดักฟ้าผ่า (ZnO)

กระแส (kA)	ความต้านทานดิน (Ω)	เฟส	ด้านแรงสูง	จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 1 (kV)	จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 2 (kV)	จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 3 (kV)
30	5	A	16.48	2.15	0.00	0.00
		B	18.41	2.23	-0.23	-0.16
		C	84.17	3.79	0.23	0.16
30	50	A	12.32	8.01	0.109	0.013
		B	14.23	8.07	-0.236	-0.162
		C	84.18	9.61	0.226	0.161
90	5	A	19.31	2.27	0.004	0.00
		B	21.41	2.44	-0.269	-0.194
		C	106.48	3.3	0.269	0.194
90	50	A	13.79	12.27	0.119	0.017
		B	15.94	12.38	-0.273	-0.195
		C	106.19	14.27	0.264	0.192

ตารางที่ 3 ผลการจำลองเมื่อไม่ได้ติดตั้งกับดักฟ้าผ่า

กระแส (kA)	ความต้านทานดิน (Ω)	เฟส	ด้านแรงสูง	จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 1 (kV)	จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 2 (kV)	จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 3 (kV)
30	5	A	17.86	5.94	0.31	0.05
		B	19.87	6.55	-1.25	-1.21
		C	84.20	18.83	1.24	1.21
30	50	A	13.97	7.00	0.36	0.07
		B	15.98	7.38	-1.26	-1.22
		C	84.21	19.57	1.23	1.20
90	5	A	21.67	8.08	0.34	0.06
		B	23.91	9.09	-1.35	-1.31
		C	106.4	25.59	1.34	1.30
90	50	A	15.45	10.87	0.39	0.08
		B	17.67	11.60	-1.36	-1.32
		C	106.4	26.49	1.34	1.29

จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 1 อยู่ที่ด้านแรงต่ำของหม้อแปลง

จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 2 ห่างจากด้านแรงต่ำของหม้อแปลง 1000 เมตร

จุดวัดด้านแรงต่ำที่ 3 ห่างจากด้านแรงต่ำของหม้อแปลง 1210 เมตร

ผลลัพธ์ ค่าแรงดันเกินสูงสุดเกิดขึ้นในกรณีที่ไม่มีกับดักฟ้าผ่าติดตั้งอยู่ในระบบ การใช้งานกับดักฟ้าผ่าแรงต่ำในระบบจำหน่ายมีความต้องการดังมีเหตุผลสนับสนุนเป็นข้อ ๆ ดังนี้

1. การติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทั้งด้านแรงสูงและด้านแรงต่ำของหม้อแปลงมีความสำคัญ กับดักฟ้าผ่าที่ติดกับตัวหม้อแปลงเป็นตำแหน่งที่มีความสำคัญมากที่สุดทั้งทางด้านแรงสูง และด้านแรงต่ำ จุดติดตั้งกับดักฟ้าผ่าจุดอื่นๆ บน สายจำหน่ายแรงต่ำจะมีความสำคัญรองลงมา

2. ในกรณีของกระแสสมิพลัสขนาด 30 kA พุ่งลงที่หม้อแปลงโดยที่หม้อแปลงได้ ติดตั้งกับดักฟ้าผ่า ทั้งทางด้านแรงสูงและแรงต่ำแบบ

ZnO และจุดต่อลงกราวด์มีความต้านทาน 5 Ω กับดักฟ้าผ่าแบบ ZnO จะช่วยลดแรงดันเกินที่เกิดขึ้นอยู่ในระดับไม่เกิน 4 kV เปรียบเทียบกับกรณีที่ไม่ติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำ แรงดันเกินมีค่าสูงถึง 19 kV

3. กับดักฟ้าผ่ามีความสามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันฟ้าผ่าลงสายจำหน่ายได้จำนวนของกับดักฟ้าผ่า และตำแหน่งที่ติดตั้งของกับดักฟ้าผ่าขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างเช่น ค่าประสิทธิภาพที่ต้องการ โครงสร้างของสายจำหน่าย คุณลักษณะของกับดักฟ้าผ่า เป็นต้น

4. ผลการจำลองด้วยคอมพิวเตอร์แสดงให้เห็นว่า มาตรฐานการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางแรง

ต่ำมีประโยชน์ในการช่วยลดอันตรายจากฟ้าผ่าลงระบบจำหน่าย

5. ผลการจำลองด้วยคอมพิวเตอร์แสดงให้เห็นว่ามีความจำเป็นในการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำให้เป็นไปตามมาตรฐาน

6. ผลการจำลองด้วยคอมพิวเตอร์แสดงให้เห็นว่า ความต้านทานของจุดต่อลงกราวด์มีความสัมพันธ์ต่อแรงดันเกินที่เกิดขึ้น ทั้งนี้ค่าความต้านทานของจุดต่อลงกราวด์ควรมีค่าต่ำที่สุดเท่าที่จะทำได้

7. ผลการจำลองเมื่อทดสอบด้วยกระแสอิมพัลส์ 8/20 μsec ปรับเปลี่ยนขนาดอยู่ระหว่าง 30 – 90 kA ความต้านทานของจุดต่อลงกราวด์เปลี่ยนแปลงจาก 5 Ω , 25 Ω และ 50 Ω ตามลำดับ ขนาดของกระแสจะไหลผ่านกับดักฟ้าผ่าแบบ ZnO ต่ำกว่า 2.5 kA

หลังจากการศึกษาทางด้านทฤษฎี การทดสอบในห้องปฏิบัติการ และการจำลองโดยใช้คอมพิวเตอร์ สามารถสรุปได้ดังนี้

1. กับดักฟ้าผ่าทั้งสองชนิด (ZnO และ SiC) สามารถช่วยลดแรงดันเกินที่เกิดขึ้น เมื่อทดสอบด้วยแรงดันอิมพัลส์ 1.2/50 μsec ให้อยู่ในระดับ 3 ถึง 4 kV ซึ่งแรงดันนี้ถ่ายโอนมาจากทางด้านแรงสูงของหม้อแปลง

2. มาตรฐานการติดตั้งกับดักฟ้าผ่าทางด้านแรงต่ำของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสามารถช่วยลดอันตรายของ ระบบจำหน่ายทางด้านแรงต่ำเมื่อมีปรากฏการณ์ฟ้าผ่าลงที่หม้อแปลงทางด้านแรงสูง

3. การติดตั้งกับดักฟ้าผ่าที่หม้อแปลงทั้งทางด้านแรงสูงและทางด้านแรงต่ำเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างมาก

4. ความต้านทานของแท่งสายดินมีความสัมพันธ์ ต่อขนาดแรงดันเกิน ดังนั้นควรลดค่าความต้านทานของแท่งสายดินให้ต่ำที่สุด

5. การวิจัยต่อเนื่องมีความสำคัญ ทั้งนี้เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบจำหน่ายแรงต่ำ

บรรณานุกรม

- Bak-Jenson, J. and others. (1992, January). Parametric identification in potential transformer modelling. *IEEE Transactions on Power Delivery*, 7, 1, pp. 70-76.
- Burke, James J. (1994). *Power distribution engineering: fundamentals and applications*. New York [NY]: Marcel Dekker.
- Cun, Yi Yu, and others. (2003). Effect of Overvoltages on LV Side Arrester of Distribution Transformer. *The Sixth International Power Engineering Conference (IPEC2003) in Singapore, from May 22 to 24, 2003*. Singapore : Nanyang Technological University.
- Greenwood, Allan. (1991). *Electrical transients in power systems*. 2nd ed. New York [NY]: John Wiley & Sons.
- Guidelines for representing network elements when calculating transients. (19--). Paris: CIGRE.

- Islam, S.M., Coates, K.M. and Ledwich, G. (1997, 5-9 October). Identification of high frequency transformer equivalent circuit using Matlab from frequency domain data. **Industry Applications Conference, 1997. Thirty-Second IAS Annual Meeting, IAS'97., Conference Record of the 1997 IEEE, 1**, pp. 357-364.
- Khalifa, M. (ed.). (1990). **High voltage engineering: theory and practice**. New York [NY]: Marcel Dekker.
- Mirra, C. and others. (1997). **Lightning Overvoltages In Low Voltage Networks. Electricity Distribution, Part 1. Contributions. 14th International Conference and Exhibition on (IEE Conf. Publ. No. 438), 1**, pp. 2.19.1-2.19.6.
- Modeling of metal oxide surge arresters. (1992, January). **IEEE Transactions on Power Delivery, 7, 1**, pp. 302-309.
- Paul, D. and Venugoplan, S.I. (1994, September-October). Power distribution system equipment overvoltage protection. **IEEE Transactions on Industry Applications, 30, 5**, pp. 1290-1297.
- Weedy, B.M. and Cory, B.J. (1998). **Electric power systems**. 4th ed. New York [NY]: John Wiley & Sons.
- Woodford, Dennis. (2001). **Introduction to SPCAD V3.0**. Manitoba, Canada: Manitoba HVDC Research Centre.

How Is Consumer Information-Processing Important to Marketing Communication Practitioners?

**Kanokporn Pimpang*

Today, marketing communication is becoming an interactive or two-way system. Potential consumers can access information as and when it is needed or wanted; in other words, they need no longer wait for the marketers or advertisers to provide messages. Power is shifting away from the advertiser, and this communication process will continue to change traditional advertising dramatically.

Furthermore, a current problem facing advertisers or practitioners of marketing communication is the difficulty of attracting attention in the face of the increasing advertising or information clutter. This may cause difficulties for consumers trying to make sense out of the mass of information that bombards them. Practitioners of marketing communication are now required to reconsider effective ways to conduct campaigns to reach their target audiences.

In examining many and conglomerate communication effects, the key issue to be addressed is how consumers access, as well as process, advertising and other forms of marketing communication in what is becoming a very complex and multistage media and communication marketplace. In other words, the most important factor to be considered in planning persuasive marketing communication is an understanding of Consumer Information-Processing.

Consumer Information-Processing is complex, multistage and characterized by massive filtering of incoming information. More than anything else, what controls perception, the allocation of attention, what is processed and what are stored are the contents of long-term memory. It is because consumers will almost certainly think about the product or service differently from the sources which create the topic. That source is likely to know and care a great deal about the product or service; consumers typically know little

*Kanokporn Pimpang is Director of Public Relations Department at Dhurakijpundit University. She holds her M.A. in Marketing Communications at University of Canberra, Australia

and less. Only by understanding the process of Consumer Information-Processing, and specifically the way their target audience thinks about the issue, can a message designer hope to design a message that will be attended to and stored by the target audience.

Therefore, to provide the best communication design for any marketing situation, it is imperative that practitioners of marketing communication be aware of how the human brain senses, processes and recalls information. The human brain is a unique, electrochemical super computer, which is far greater in complexity, speed and sophistication than the most advanced digital computer known. The brain receives sensory impulses from the environment and decides to process this input as warranted. Processing depends on the nature and complexity of the data as perceived by an individual. The way information is received, processed and recalled by the human mind is necessary to know if communication is to be efficiently designed.

Accordingly, it is essential for practitioners of marketing communication to understand Consumer Information-Processing in depth. This paper first focuses on an overview of the theory of Consumer Information Processing. Then, it examines the nature and implications for marketing communication via each of the seven stages in Chestnut's processing model (Chestnut, 1980) and also explains in detail why it is important for practitioners of marketing communication to understand Consumer Information Processing at each stage of the procedure.

Overview of Consumer Information Processing

There is no consensual definition of Consumer Information Processing. It is very complex and not amenable to any simple mechanistic model such as the S-R model. Harris (1983:6) writes that information processing is constructive and representation stored in memory is constructed via the interaction of the environmental impetus and what the person already knows about that information.

The Consumer Information Processing model generated by Chestnut and Jacoby in 1980 particularly looked into its process rather than container interests. Despite the fact that this model was created in 1980, it has adopted various assumptions about system activity and provided some ideas of how information-processing mediates persuasive effects in marketing communication. (Chestnut, 1980:280). We have selected Chestnut's account to provide an overview of Consumers Information Processing because it is correct and easy to understand. for people in general.

To understand how Consumer Information Processing works the relationship between each stage of the information processing, which is classified in three general sets with seven distinct sectors. needs to be explained as follows :

1. Coding/ Perception
2. Conscious Evaluation
3. Memory

First, ***Preconscious Encoding***. This is the stage at which stimuli from the environment make contact with our five senses, and at which point they are converted to nerve impulses. Note that this stage is multi-channeled, preconscious and relatively automatic. In terms of marketing communication theory, this is the idea of selective exposure. This means that the target audience or consumers tend to expose themselves to things that they agree with or to find out more information and tend to avoid exposing themselves to things they do not need to seek for information. Selective exposure is the part of the information acquisition process, which transpires in a wide variety of ways; in other words, it is multi-channeled. Consequently, it requires significant advances in concept and method before a coherent picture emanates.

There are two classifications in selective exposure: active search and passive reception (Lawson et al, 1996). On one hand, in active search, consumers are motivated actively to seek information that has potential usefulness for reaching their consumption goals. This information might be already stored in the memory or it can be part of the external environment. On the other hand, in passive reception, consumers acquire information that they are not presently seeking. For instance, knowledge of the existence of the products or services, learning about product attributes, advantages or at least some qualities of the products can be received via conversations with friends or in other indirect ways.

The way in which passive reception transpires is considered as a practical implication for marketing communication. Consumers' daily living patterns selectively dominate their media exposures to advertising and other sources of consumption-related information; therefore, practitioners of marketing communication spend much more time studying consumers' selective media habits and also their activity patterns that reveal to exposure opportunities.

However, after the advertisers have understood these types of processes, they have designed the chameleon advertisement, which imitates an actual show such as a talk show and a news program. (Lawson et al, 1996). The purpose is to keep the viewers' attention by simulating the content of an actual show and thereby getting rid of zapping behavior. Still, it depends on each consumer's level of involvement.

Moreover, if consumers are in a passive reception situation, practitioners of marketing communication may use repetitive advertisements on television in order to establish a sufficient level of awareness. In contrast, if information search is active, they are likely to change message contents with much more detail and use print ads instead of television commercials for consumers who prefer to search for information of the products.

The exposure mechanisms of active search and passive reception in sector one may produce many more stimuli than the target audiences are capable of processing. Consequently, in *Trace Activation*, some degree of identification of stimuli must take place, still at the multi-channel preconscious level. It is the interaction that defines the stimuli in terms of past experiences. In other words, it serves to provide a meaning or name for it (Posner and Warren, 1997, 26). Chestnut believes that we need to identify all stimuli to decide whether stimuli are worth paying attention to. So he argues that the input from all senses contacts our long-term memory banks to identification. According to Chestnut, this operation is multi-channel, operates in parallel rather than sequentially, and is still pre-conscious.

Rossiter and Percy (cited in Chestnut, 1980) studied the model, which concentrates on the role of reinforcement value or affect. Their inference supports the actuality of two independent mechanisms, which are verbal and affective. Verbal stimuli seem to require conscious encoding whilst visual stimuli fit well with low involvement idea and preconscious activity.

There are two types of sensory storage: verbal sensory memory and visual sensory memory. Information can be transferred from sensory memory to short-term memory, yet it is plausible that visual information, which exists for a very short time, may go straight into short-term memory without any storage of sensory memory. It also can be moved to long-term memory without ever having been stored in short-term memory. In other words, all memory systems are parallel rather than sequential processes.

According to Posner and Snyder, recognition of brands in purchasing environment is stored in this manner. As well as this affective reactions, which encode the stimuli in terms of its reinforcement value, occur and exist through the trace activation (cited in Chestnut, 1980). These reactions are able to lead choice in an approach or avoidance manner and to enter it as subjective feeling in a conscious evaluation of attitudes. For example, information on the package, size, number of servings, price and brand name of the products could be arranged in various ways to be meaningful in the consumers' mind.

In this stage, advertisers or practitioners of marketing communication can consider feature analysis, which involves mentally arranging sensations into a coherent pattern. First, figure and ground is one of the most basic and automatic organization processes of

perceptual principles of Gestalt psychologists (Lawson, 1996). The figure appears to stand out and to be more substantial than the ground. Print advertisements frequently use figure and ground techniques to help readers organize symbols and other materials that practitioners or advertisers consider most important.

Secondly, proximity means that items close to each other in time or space to be perceived as being linked. Fast foods and soft drinks are usually shown being enjoyed in active and sporty themes to relate to their target audiences. This strategy is used in comparative advertising as well. Closure can also be an advertising device. It motivates consumers mentally to complete the messages, which can facilitate learning and retention. However, not all incomplete advertising messages appear to be memorized better than completed ones. It is still necessary to determine both the nature and effectiveness of its roles in advertising. The consumers' experiences, motivation and their attitudes may influence in the sector of Trace Activation that practitioners should deliberate as well.

Information is processed continually with little strain on cognitive processes via the "*Conscious Encoding*" stage. Consumers are aware of incoming information; in other words, attention plays a role in this step. Multi-channel inputs are received and reconstructed into a single channel. The quantity of information within the channel is also limited. Particularly salient stimuli become the focus of attention. This is where Consumer Information Processing shifts from multiple-channel to single-channel. This takes place in short-term memory, which is characterized by limited capacity.

According to (Lawson et al, 1996 :357), research examined by Lawson suggested that an average American is aware of seeing less than 100 major media advertisements per day. Nevertheless, daily advertisement exposure rate for a particular consumer has been estimated to be as high as 3000 or more. This means that even if exposure in sector one and trace activation in sector two both selectively filter stimuli for information-processing, attention can be viewed as the allocation of processing capacity.

It has been noted that consumer's attention is selectively allocated to only certain stimuli. There are three characteristics of attention, which have important implications for practitioners of marketing communication.

First, consumers are able to attend to a limited number of items at any time. Second, a number of stimuli demand attention to be processed, whereas other stimuli that are very familiar to the consumers do not. In contrast, information or stimuli not requiring attention can be automatically transferred to the next stage of processing. A final characteristic of attention is that it can be allocated to stimuli on a rapid basis (Lawson et al, 1996).

It is crucial that practitioners of marketing communication should ponder these aspects of attention, since they can affect the effectiveness of different efforts to communicate or persuade consumers. In addition, both stimuli and consumers can attract attention. It is also important to understand that attention can be controlled by internal thoughts. In particular, if there are certain areas of memory that are particularly important to a person, any stimuli related to that area is likely to attract attention immediately.

However, individual attributes of consumers also play a role. Some advertisements that practitioners think can attract consumers' attention by using novelty or color strategies might not always work. Consumers' attention spans are quite limited and the time that stimuli can hold a consumer's attention appears rather short—perhaps a matter of seconds. Accordingly, attention must be repeatedly captured.

Moreover, the concept of perceptual vigilance elucidates consumers' heightened sensitivity to stimuli that are capable of satisfying motives, or stimuli that are personally relevant and generate higher levels of involvement. That is, consumers will pay more attention to marketing communication messages relevant to aroused states. Based on this concept, it has been suggested that less expensive and small-sized print advertising may be more economically effective than large ones for attracting the attention of motivated and high-involvement consumers. Practitioners of marketing communication and marketers should also be aware of this point.

Focus now turns to the limited capacity of information in the Conscious Encoding stage. There is a seven plus or minus two (Miller, 1956) upper boundary on the number of informational "chunks" in conscious storage. To illustrate, consumers are capable under normal circumstances of an upper boundary seven chunks of information in short-term memory.

Generally, short-term memory is a different kind of container rather than process from long-term memory. It works as a filter to determine whether to store that information in long-term memory or not (Assael, 1998). Consumers make a decision whether to detain information or to filter it out by relating it to information they already have stored in memory. If the information is essential enough, they will retain it.

Short-term memory also has a limited capacity to process information as mentioned earlier. In terms of time and pieces of information, short-term memory capacity can be measured in seconds—certainly less than one minute, and an average of seven pieces of information at any time. Consumers react to this restriction by chunking information. For instance, a brand image represents the beliefs consumers associate with a brand and is an information chunk. It may be composed of twenty different components but it can be retrieved as one general impression (Assael, 1998 :259).

In addition, Calder (1978 :632) points out that more cognitive responses are stimulated by the beginning and the end of the message than by the middle and must have been represented in short-term memory. This can be applied to the advertising campaign by coming up with a logo of the product's brand name and by ending with the company's trademark in order to be properly retained in the memory of consumers. Whereas they filter the information via short-term memory, consumers will either store it in long-term memory or select not to retain it for a variety of reasons; for example, it might be irrelevant and difficult to interpret.

Important implications emerge in this area that practitioners of marketing communication had better understand. The most obvious means of increasing consumers' retention is via repetition of advertising messages; however, consumers may become so familiar with the frequent advertising repetition and then they no longer notice it. Alternatively, repetition may start irritating consumers.

Additionally, when restructuring stimulus information, Posner (1973) explains that conscious evaluation engages the individual in two types of problem-solving activity. The first is sector four, *Spectator Behavior* and the second is *Participant Behavior*, sector five.

Spectator Behavior, once we have decoded the information, we must decide what to do with it. This sector involves the selection of a processing strategy. Such strategies can be thought to differ in terms of the extent or depth of processing, and the main factor in the strategy selected is involvement. If we have high involvement with the incoming information, we might select an extensive processing strategy. If we have minimal involvement, we will probably select a low involvement strategy.

Low involvement means that the product or information is perceived as unimportant. Typically, low involvement purchases, such as chewing gum, toothpaste and toilet paper, are made without much searching and with little effort to think critically about the decision (Wells et al, 1998 :253). Thus, information is processed in a passive, involuntary way due to the low personal relevance and low perceived risk associated with the purchase.

Marketing communication strategies can play a role in this stage to assist the development of awareness in the low involvement decision-making process. The primary persuasive means should be peripheral cues in low involvement communication such as music, voice of the announcer, spokesperson or perhaps background in the advertisement. The messages also need to be shorter and should contain less information.

According to Harris, Broadcast media are preferred for this type of advertising as they complement the passive learning posture adopted by the individual. In addition, repetition is crucial since the audiences have little or no motivation to retain information and their perceptual selection processes filter out unessential information. Learning improves through exposure to repeated messages but attitudes do not develop at this step of the process (cited in Fill, 1999). On the contrary, sector five which is called Participant Behavior is an active process. When consumers are persuaded they partake in understanding by reaching their own conclusion along the way; in other words, they use high involvement processing.

High involvement means that product or information about it is important and relevant. Consumers in high involvement situations will search for information and critically evaluate it (Well et al, 1998 :253). This occurs, for example, when they want to buy a new car, home or European vacation. The crucial element in this sequence is that a great deal of information is sought initially and an attitude is developed before a commitment or intention to trial is determined (Fill, 1999).

Hence, advertising and marketing communication tools usually provides a lot of product information. The message cues linked to the product benefits should be the first mode of persuasion in high involvement communications. Print media may be a more appropriate choice for advertising assertions because the receivers can digest information at a speed at which they can control. Similarly, this part of the process is facilitated by the use of credible sources of information so personal selling is essential to bring individuals closer to the product in order that it may be demonstrated and allow intense learning to occur.

It should be mentioned that long-term memory differs from short-term memory in terms of its capacity, which is vastly unlimited. Another important difference is that whereas information in short-term memory is lost unless it is rehearsed, information in long-term memory is more or less permanent.

Moreover, Batra and Ray, 1983(cited in East, 1997 :270) explain that repetition has little effect under high involvement; here consumers get the point so that further exposures produce no more change. Thus, for this kind of predominance, a wide coverage strategy is required.

It is recognized that the extent to which a consumer is personally involved in a decision-making process affects the way a decision is made. In other words, the way in which marketing communication is processed is affected by the degree of consumer involvement particularly in steps of Consumer Information-Processing. When the purchase is important and the decision is not easily reversed, it seems that consumers will give more consideration and will decide more consciously about the products they buy. The higher the level of involvement, the greater the search for information.

Wright (cited in Chestnut, 1980) points out that in *Participant Behavior* sector the evaluation of incoming information involves the generation of the cognitive response theory. Chestnut's fifth stage involves the implementation of the strategy selected at stage four. If a high involvement is selected, this will probably involve the generation of cogitative responses. They may also go off at a tangent. It may involve the analysis of the information in the message, an evaluation of the source, and perhaps an attempt to integrate incoming information with one's existing knowledge.

Cognitive response theory pays attention to the generated response system that people produce to the incoming information. In more specific terms, it refers to the thoughts-listing process. In other words, advertising is shown and verbal description or statements of ideas are collected. The assumption is made that these are the impressions or thoughts that are actually present in reaction to the advertising.

At the concept level, cognitive response involves three activities, which mediate the presence or absence of persuasive effects (Chestnut, 1980). They are: responding to the message in order to form brand attitudes, responding to the message in order to form judgments about the communication environment, and responding to information external to the message in a complex process of brand attitude formation.

Then, the results of information come out and pass through to sector six, or the *Operational Storage*. This stage is responsible for retrieving and storing information during the process. That is, the sector is atypical of conscious evaluation in that it does not appear subject to capacity limitation (Chestnut, 1980). To illustrate, when people transfer information from short-term memory to long-term memory, it does not happen immediately. Information is produced and stored in the Hippocampus of the limbic system in the middle of the night, during deep sleep, and then it will be retained in long-term memory. In other words, the Hippocampus plays a role in this stage.

Finally, information is stored in long-term memory, *Long-term Storage* or sector seven. In this step, information is stored as images that reflect the organization of specific past events called episodic memories such as one's kiss, graduation day and wedding day. Or as words and sentences that reflect facts, knowledge and concepts they remember called semantic memory.

The information in semantic memory then, is not just stored as a list, but in terms of structured networks which made of schemas, which play a critical part in information processing. When we encounter incoming information, we typically decide what schema is involved and call it up. Without schemas, we could not function efficiently as information processors. The critical role of schemas in information-processing should be clear in the practitioners of marketing communication's point of view. If you want to

communicate successfully with a target group, you must communicate in a way that is consistent with the schemas that the target groups have about the topic.

To conclude, it is vital for practitioners of marketing communication to understand the system of Consumer Information-Processing, as it is one of the fundamentals of consumer behavior study that speculates about how consumers perceive, process, store and recall the messages or information that practitioners send them. Then practitioners can evaluate and measure the ways consumer's process the messages so that they can present key messages in such a way that links to target audiences' meanings and terms, which are relevant and capable of being memorized. That is, the more accurately practitioners can measure and understand consumers, the better chance they have to persuade them effectively.

As mentioned above, to provide the best communication designed for any marketing situation, it is imperative that practitioners of marketing communication be aware of how human brain senses, processes and recalls information. Considering the cognitive processes of the brain, effective communicating can be achieved if one is aware of how the brain traverses its neural network to abstract information. It is important to keep these processes in mind when developing communication strategies to shape desired learning and communicating outcomes and to successfully encode meaningful information for future recall and confirmed learning.

Being part of the information progression age where consumers are bombarded with information clutter, they also tend to become more demanding with their expectations for products or services. It is a major challenge for practitioners of marketing communication to take Consumer Information Processing into account and continue to design, execute and evaluate marketing communication plans in order to effectively influence consumers with regard to their needs and wants.

บรรณานุกรม

- Alwitt, L.F. and Mitchell, A.A. (1985). **Psychological and Advertising Effects: theory, research and application.** Hillsdale, New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates.
- Assael, Henry. (1998). **Consumer behavior and marketing action.** (6th ed.) Cincinnati, Ohio: South-Western College Publishing.
- Batra, Rajeev, Myers, John G. and Aaker, David A. (1996). **Advertising management.** (5th ed.) Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.
- Burnett, John and Sandra, Moriarty.(1998). **Introduction to marketing communication: an integrated approach.** Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

- Chestnut, R. W. (1980). Persuasive effects in marketing: Consumer Information Processing Research. In M.I. Roloff and G.R. Miller. (eds.). **Persuasion: New direction in theory and research.** (pp. 267-284). Beverly Hills: Sage.
- Cowan, Nelson. (1995). **Attention and memory: an integrated framework.** New York: Oxford University Press.
- East, R. (1997). **Consumer Behavior: advances and applications in marketing.** New York: Prentice Hall.
- Fill, Chris. (1999). **Marketing communications: contexts, contents, and strategies.** (2nd ed.). New York: Prentice Hall.
- Gagn, Robert Mills and Medsker, Karen L. (1996). **The conditions of learning Training applications.** Fort Worth: Harcourt Brace College Publishing.
- Harris, Richard Jackson. (ed.). (1983). **Information processing research in advertising.** Hillsdale, N.J.: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hawkins, Del I., Best, Roger J. and Coney, Kenneth A. (1995). **Consumer behavior: implications for marketing strategy.** (6th ed.) Chicago: Irwin.
- Lawson, R. and others. (1996). **Consumer Behavior in Australia and New Zealand.** Sydney: McGraw-Hill.
- Ranyard, Rob, Crozier, W. Ray and Svenson, Ola. (Eds). (1997). **Decision making: cognitive models and explanations.** New York: Routledge.
- Schultz, Don E. and Barnes, Beth E. (1995). **Strategic advertising campaigns.** (4th ed.) Lincolnwood, Ill., USA: NTC Business Books.
- Solso, Robert L. (1998). **Cognitive psychology.** (5th ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Wells, William, Burnett, John and Moriarty, Sandra. (1998). **Advertising: principles & practice.** (4th ed.). Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

ใบสมัครสมาชิกวารสาร “สุทธิปริทัศน์”

ชื่อ-นามสกุล

สถานที่ทำงาน

ประสงค์จะสมัครเป็นสมาชิกวารสาร “สุทธิปริทัศน์” ☐ 1 ปี ☐ 2 ปี ☐ 3 ปี

สถานที่ส่งวารสาร

สถานที่ติดต่อ

โทรศัพท์

สถานภาพสมาชิก ☐ สมาชิกใหม่
☐ สมาชิกเก่า หมายเลข.....

อัตราค่าสมาชิก ☐ 1 ปี จำนวน 3 ฉบับ เป็นเงิน 120 บาท
☐ 2 ปี จำนวน 6 ฉบับ เป็นเงิน 200 บาท
☐ 3 ปี จำนวน 9 ฉบับ เป็นเงิน 280 บาท

ชำระค่าสมาชิกโดย ☐ ธนาณัติ
☐ เช็คธนาคาร.....เลขที่.....
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....จำนวน.....บาท

ลงชื่อ.....ผู้สมัคร
()

ธนาณัติ หรือเช็คจ่ายในนาม “มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์”
110/1-4 ถนนประชาชื่น เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210
โทร. 954-7300 ต่อ 323
(ส่งจ่าย ปทจ. หลักสี่)



SUDDHIPARITAD

DHURAKIJPUNDIT UNIVERSITY JOURNAL

Vol. 18 No. 54 January - April 2004 ISSN 0857-2670

- Professor Dr. Wallapa Devahastin
Na Ayudhya.
- Kuajit Cheerakan
- Ratchadaporn Tongasuk
- Asst. Prof. Chutira Rabob
- Asst. Prof. Orawan Sudhipitak
- Asst. Prof. Pinit Tipmanee
- Asst. Prof. Supornrat Vongsri
- Orn-u-ma Patcharawarrapat.
- Harald Kraus
- Asst. Prof. Dr. Tika Bunnag
- Asst. Prof. Preecha Sakarung
- Kanokporn Pimpang

- Curriculum Development
- Labour Relations for Human Resource Management
- Separate Pay Along With the Artical 118 of the Labour Protection Act B.E. 2541
- Logistics in the 21st Century
- Coconut Shell Community Enterprise: The Strategy to Achievement
- Just Offending Others: Can It Be Claimbed for Compensation?
- Marketing Promotion for Eco-Tourism in Thailand.
- Non-Governmental Organizations in Thailand.
- ELT in Thailand : An Outline for Conceptual and Practical Reform
- House and Building Design in Europe
- Effects of Over Voltages on LV Side Arrester of Distribution Transformer.
- How Is Consumer Information-Processing Important to Marketing Communication Practitioners?