



JOURNAL OF *HRi*ntelligence

ปีที่ 17 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565

ISSN 2773-9511 (ONLINE)

บทความวิจัย

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ
ณัฐวุฒิ ดินทุกะสิริ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของ
ไวรัส โควิด 19
นัฐกมล บุญแก้ว

บทความวิชาการ

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของ
โควิด-19

ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จำเนียร จวงตระกูล, รองศาสตราจารย์รัฐจวน ประวัติเมือง, รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ
ณ น่าน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ลัดดาวัลย์ สาราณ, พิบูลย์ ธาระพุทธิ, สมณชา ตันวงศ์वाल, ดร.สุนทร มินสุข,
ดร.บวรนนท์ ทองกัลยา

เกินกว่า 80 ปีแล้วที่มีการใช้วงจรคุณภาพพิดีซีเอในระบบการผลิตสินค้าและบริการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพลธนฤทธ์ มฤครัฐอินแปลง

วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศของกลุ่มคนรุ่นใหม่ กรณีศึกษา กลุ่มเฟซบุ๊กโยกย้าย
มาสายสะโพกโยกย้าย

นันทิดา ไชยพงศ์ ศุภกร มาเฒ่า, กนกพร โพธิ์พล, กันต์ณัฐภา กาญจนะ, กานต์พิชชา อินทร์อัฐ,
ณัฐภา ปิยะมัตย์, อธิภัทร แก้วคนหา, ภูษิต ภูมิคำ

พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในระหว่าง พ.ศ. 2535 – 2564
ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์

ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจากวิถีชีวิตใหม่สู่วิถีชีวิตกลับไปภายหลังสถานการณ์การแพร่
ระบาดของโรคโควิด-19
สิทธิศักดิ์ ไชยสุข, รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

บรรณาธิการชวนคิด

Editor Talk

สวัสดีท่านผู้อ่านและผู้ติดตามวารสาร HR Intelligence

วารสาร HR Intelligence ฉบับนี้เป็นวารสารปีที่ 17 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2565) ซึ่งผมในฐานะบรรณาธิการได้เข้ามาปฏิบัติหน้าที่เป็นฉบับที่ 3 และเป็นฉบับสุดท้ายด้วยไม่สามารถปฏิบัติงานได้เต็มเวลา โดยจะมีบรรณาธิการท่านใหม่เข้ามารับผิดชอบต่อไป ฉบับนี้มีบทความวิจัยและบทความวิชาการรวม 7 บทความที่ผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิให้ผ่านเกณฑ์คุณภาพวิชาการเพื่อใช้ในการเผยแพร่ได้ ดูราวกับว่าสถานการณ์การระบาดของไวรัสโคโรนา (Covid-19) ทั่วโลกที่เราเผชิญอยู่มาตั้งแต่ปลายปี พ.ศ. 2562 จนถึงปัจจุบันเริ่มคลี่คลาย หลายประเทศมีมาตรการผ่อนปรนรวมถึงประเทศไทยในเดือนหน้าเริ่มให้ใส่หน้ากากโดยสมัครใจ ร้านอาหารเปิดขายสุราได้ถึงดึกดึ้น เป็นต้น หวังใจว่าเราจะได้ใช้ชีวิตตามปกติแต่เป็นชีวิตตามปกติใหม่ที่ต้องปรับตัวและป้องกันเตรียมรับมือการระบาดซ้ำหรือการอุบัติขึ้นมาใหม่ของโรคอื่น ๆ ที่ไม่ทราบว่าจะมาอีกเมื่อไรและรุนแรงแค่ไหน

อย่างไรก็ตาม บทความวิจัยและบทความวิชาการรวม 7 บทความในฉบับนี้ มีส่วนเกี่ยวข้องไม่ทางตรงก็ทางอ้อมที่จะนำพาความรู้ให้ผู้อ่านได้รับรู้และเล็งเห็นผลได้ถึงการนำไปใช้ประโยชน์ในเรื่องที่เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และสังคมของเรา ทั้งเรื่องการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 เกินกว่า 80 ปีแล้วที่มีการใช้วงจรคุณภาพพิดีซีเอ ในระบบการผลิตสินค้าและบริการ การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศของกลุ่มคนรุ่นใหม่ กรณีศึกษา กลุ่มเฟซบุ๊กโยกย้ายมาสายสะโพกโยกย้าย ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในระหว่าง พ.ศ. 2535-2564 และความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจากวิถีชีวิตใหม่สู่วิถีชีวิตถัดไปภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนั้น บทความวิจัยและบทความวิชาการทั้ง 7 เรื่องนี้ จึงน่าจะเป็นประโยชน์ต่อการทำความเข้าใจองค์ความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่เกี่ยวข้องกับ "มนุษย์" ได้ไม่มากนักน้อยตามที่ผู้เขียนต้องการจะสื่อสาร เชิญทุกท่านได้อ่านติดตามบทความของวารสารได้ครับ

รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระ ลินเดชารักษ์

บรรณาธิการ

เจ้าของ	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กองบรรณาธิการวารสาร	HR intelligence
บรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระ สິนเดชารักษ์ คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
กองบรรณาธิการวิชาการ	ศาสตราจารย์ ดร.อาณัติ ลิ้มคเดช คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศาสตราจารย์ ดร.ปัปพอนด์ รักอำนวยกิจ วิทยาลัยประชากรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย รองศาสตราจารย์ ดร.ปกป้อง ศรีสนิท คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อดุลยฤทธิกุล คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา ปิ่นทรานวนวงศ์ คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ รองศาสตราจารย์ ดร.อัมพร จิรัฐติกร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีนทร์ นาคสิงห์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศุทธิดา ชวนวัน สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนิพพล มหาอาชา คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรีณยา สุจริตกุล คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รองศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร เกิดศิริ คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร อาจารย์ ดร.อิสระ ชูศรี สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรม มหาวิทยาลัยมหิดล

คณะผู้จัดทำวารสาร	อาจารย์ ดร.ธันนิกันต์ ชัยนตราคม
	คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
	อาจารย์ ดร.ผุสดี พลสารัมย์
	คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
สำนักงาน	คุณฉันทิชา ศรีโยธิน
	คุณชินกฤต คงเจริญพร
	สถาบันเสริมศึกษาและทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	อาคารอเนกประสงค์ 1 ชั้น 5 และชั้น 8 เลขที่ 2 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพมหานคร 10200 โทรศัพท์ 0 2613 3305 โทรสาร 0 2226 5324 Website: http://www.journalhri.com E-mail: hri.tu.journal@gmail.com
กำหนดออกช่วง-ช่วงเวลาตีพิมพ์	
วารสาร HR intelligence เป็นวารสารราย 6 เดือน (1 ปี มี 2 ฉบับ)	
ฉบับที่ 1 เดือนมกราคม - มิถุนายน	
ฉบับที่ 2 เดือนกรกฎาคม - ธันวาคม	

จริยธรรม

การตีพิมพ์

จริยธรรมการตีพิมพ์ (Publication Ethics)

วารสาร HR intelligence มุ่งมั่นที่จะรักษามาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์สูงสุด ดังนั้นทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องจะต้องปฏิบัติตามหลักการและมาตรฐานด้านจริยธรรมในการตีพิมพ์อย่างเคร่งครัด

หน้าที่ของบรรณาธิการต่อผู้พิมพ์

1. บรรณาธิการมีหน้าที่พิจารณาและตรวจสอบบทความที่ส่งมาเพื่อเข้ารับการพิจารณาตีพิมพ์กับวารสารทุกบทความ โดยพิจารณาเนื้อหาบทความที่สอดคล้องกับเป้าหมายและขอบเขตของวารสาร รวมถึงการตรวจสอบคุณภาพบทความในกระบวนการประเมินและคุณภาพบทความก่อนตีพิมพ์
2. บรรณาธิการต้องใช้เหตุผลทางวิชาการในการพิจารณาบทความทุกครั้งโดยปราศจากอคติที่มีต่อบทความและผู้พิมพ์ในด้านเชื้อชาติ เพศ ศาสนา วัฒนธรรม การเมือง และสังกัดของผู้พิมพ์
3. บรรณาธิการต้องไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้พิมพ์หรือผู้ทรงคุณวุฒิ ไม่นำบทความหรือวารสารไปใช้ประโยชน์ในเชิงธุรกิจหรือนำไปเป็นผลงานทางวิชาการของตนเอง
4. บรรณาธิการต้องไม่แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงเนื้อหาบทความและผลประโยชน์ของผู้ทรงคุณวุฒิ รวมถึงไม่ปิดกั้นหรือแทรกแซงข้อมูลที่แจ้งแลกเปลี่ยนระหว่างผู้ทรงคุณวุฒิและผู้พิมพ์
5. บรรณาธิการต้องปฏิบัติตามกระบวนการและขั้นตอนต่าง ๆ ของวารสารอย่างเคร่งครัด
6. บรรณาธิการต้องรักษามาตรฐานของวารสาร รวมถึงพัฒนาวารสารให้มีคุณภาพและมีความทันสมัยเสมอ

หน้าที่ของผู้พิมพ์บทความ

1. ผลงานของผู้พิมพ์ต้องเป็นผลงานที่ไม่เคยตีพิมพ์หรือเผยแพร่ที่ไหนมาก่อน
2. ผู้พิมพ์ต้องไม่คัดลอกผลงานของผู้อื่น และต้องมีการอ้างอิงทุกครั้งเมื่อนำผลงานของผู้อื่นมานำเสนอหรืออ้างอิงในเนื้อหาของบทความตนเอง
3. หากผลงานทางวิชาการของผู้พิมพ์เกี่ยวข้องกับการใช้สัตว์ ผู้เข้าร่วม หรืออาสาสมัคร ผู้พิมพ์ควรตรวจสอบให้แน่ใจว่าได้ดำเนินการตามหลักจริยธรรม ปฏิบัติตามกฎหมายและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด รวมถึงต้องได้รับความยินยอมก่อนการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลทุกครั้ง
4. ผู้พิมพ์ต้องเปิดเผยแหล่งทุนสนับสนุนการทำผลงานทางวิชาการ
5. ผู้พิมพ์ต้องยินยอมโอนลิขสิทธิ์ให้แก่วารสารก่อนการตีพิมพ์ และไม่นำผลงานไปเผยแพร่หรือตีพิมพ์กับแหล่งอื่น ๆ หลังจากที่ได้รับการตีพิมพ์กับวารสาร HR intelligence แล้ว
6. ชื่อผู้พิมพ์ที่ปรากฏในบทความต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในผลงานวิชาการนี้จริง
7. ผู้พิมพ์ต้องแก้ไขความถูกต้องของบทความตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และกองบรรณาธิการ

หน้าที่ของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินบทความ

1. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องคำนึงถึงคุณภาพบทความเป็นหลัก พิจารณาบทความภายใต้หลักการและเหตุผลทางวิชาการโดยปราศจากอคติหรือความคิดเห็นส่วนตัว และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียกับผู้นิพนธ์
2. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องไม่แสวงหาประโยชน์จากผลงานทางวิชาการที่ตนเองได้ทำการประเมิน
3. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องตระหนักว่าตนเองมีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของผลงานวิชาการที่รับประเมินอย่างแท้จริง
4. หากผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบพบว่าบทความที่รับประเมิน เป็นบทความที่คัดลอกผลงานชิ้นอื่น ๆ ผู้ทรงคุณวุฒิต้องแจ้งให้บรรณาธิการทราบทันที
5. ผู้ทรงคุณวุฒิต้องรักษาระยะเวลาประเมินตามกรอบเวลาประเมินที่กำหนด รวมถึงไม่เปิดเผยข้อมูลของบทความให้ผู้ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับรู้

สารบัญ

Content

บทความวิจัย

- 7 การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีน
โควิด-19 ของภาครัฐ
ณัฐวุฒิ ดินทุกะสิริ
- 25 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์
การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19
นัฐกมล บุญแก้ว

บทความวิชาการ

- 39 การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพภายใต้สถานการณ์
แพร่ระบาดของโควิด-19
ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จำเนียร จวงตระกูล, รองศาสตราจารย์รัญจวน ประวัติเมือง,
รองศาสตราจารย์ ดร. กล้าหาญ ณ น่าน, ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ สำราญ, พิบูลย์ ธาระพุทธิ,
สุเมธดา ตันวงศ์वाल, ดร.สุนทร มินสุข, ดร.บวรนนท์ ทองกัลยา
- 63 เกินกว่า 80 ปีแล้วที่มีการใช้วงจรคุณภาพพิดีซีเอ ในระบบการผลิตสินค้าและการบริการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพลธนฤทธ มฤครัฐอินแปลง
- 77 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศของกลุ่มคนรุ่นใหม่ กรณีศึกษา
กลุ่มเฟซบุ๊กโยกย้ายมาสายสะโพกโยกย้าย
นันทิดา ไชยพงศ์ ศุภกร มาแก้ว, กนกพร โพธิ์พล, กันต์ณัฐฐา กาญจนะ, กานต์พิชชา อินทร์อัฐญ,
ณัฐฐา ปิยะมัตย์, ธีรภัทร แก้วคนทา, ภูษิต ภูมิคำ
- 94 พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในระหว่าง พ.ศ. 2535 – 2564
ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์
- 114 ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจากวิถีชีวิตใหม่สู่วิถีชีวิตถัดไปภายหลัง
สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19
สิทธิศักดิ์ ไชยสุข, รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

การสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการ วัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ

ณัฐวุฒิ ดินทุกะสิริ¹

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 10 พฤษภาคม 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 20 พฤษภาคม 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 22 พฤษภาคม 2564

บทคัดย่อ

แผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 มีความสำคัญสำหรับการสร้างภูมิคุ้มกันทั้งประเทศในช่วงวิกฤตโรคโควิด-19 โดยผู้คนที่ใช้พื้นที่สื่อสังคมออนไลน์ในการแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นดังกล่าว ซึ่งประสงค์ที่จะสะท้อนให้ภาครัฐพัฒนาแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ให้ดียิ่งขึ้น การศึกษาครั้งนี้จึงต้องการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่มีต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ โดยใช้วิธีการเชิงสำรวจและแบบสอบถามรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook หรือ Twitter เป็นต้น จำนวนทั้งสิ้น 353 ตัวอย่าง ซึ่งใช้สถิติค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ โดยพบว่ากลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับแผนด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19 และด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 และเห็นด้วยมากกับแผนด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 นอกจากนี้ แม้กลุ่มตัวอย่างจะเห็นด้วยต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ แต่ยังต้องการให้รัฐเพิ่มจำนวนการนำเข้าชนิดวัคซีนอย่าง Pfizer หรือ Moderna รวมไปถึงการเสนอแนะให้รัฐเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์รายละเอียดการลงทะเบียนรับวัคซีนโควิด-19 ให้มากขึ้นอีกด้วย เป็นต้น

คำสำคัญ : วัคซีนโควิด-19, โรคโควิด-19, ความคิดเห็น, แผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19, ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

¹ Corresponding Author E-mail : nattawut.tintukasiri@gmail.com

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์ การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

นัทกมล บุญแก้ว¹

สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 24 พฤศจิกายน 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 2 มกราคม 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 3 มกราคม 2565

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อหาปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครช่วงสถานการณ์ของไวรัสโควิด 19 โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณในรูปแบบการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้เครื่องมือแบบสอบถาม ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีความสนใจที่จะซื้อบ้านจัดสรรช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30 – 39 ปี มีสถานภาพโสดและสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจและพนักงานบริษัทเอกชน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000 – 20,000 บาท โดยส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรเพื่ออยู่อาศัยเองและอาศัยกับครอบครัว ผลการทดสอบสมมติฐานด้านปัจจัยทางประชากรศาสตร์พบว่า ปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในส่วนของด้านส่วนประสมทางการตลาดพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านองค์ประกอบทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งผู้ประกอบการสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ปรับกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยผู้ประกอบการควรพัฒนาคุณภาพทั้งในด้านกายภาพและการบริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้ามากที่สุด

คำสำคัญ : บ้านจัดสรร, การตัดสินใจเลือกซื้อ, โควิด – 19

¹ Corresponding Author E-mail : natkamon.boonkaew@gmail.com

Factors affecting the decision to purchase a housing estate in Bangkok during the epidemic situation of the Covid-19

Natkamon Boonakew

Master of Economics Program in Business Economics,
University of the Thai Chamber of Commerce

Received : November 24, 2021

Revised : January 2, 2022

Accepted : January 3, 2022

Abstract

The purpose of this study was to study the factors affecting the decision to buy a housing estate in Bangkok during COVID-19 situation using quantitative research in the form of a survey and data is collected using a questionnaire tool. The population in this study was 400 samples who were interested in buying a housing estate during the COVID-19 pandemic in Bangkok. The statistics used in the descriptive analysis were frequency distribution, percentage, mean and standard deviation and the hypothesis testing were one-way analysis of variance. and analysis of multiple regression equations.

The results showed that Most of the samples were female, aged 30-39 years, single and married. have a bachelor's degree, Occupation: civil servants/state enterprise employees and private company employees, average monthly income is at the level of 10,000 – 20,000 baht, mostly with the objective of deciding to buy an allocated house for living for themselves and living with their family. The results of the hypothesis testing on demographic factors showed that Average monthly income is the factor affected the decision to buy a housing estate at 0.05 Significant level in terms of marketing mix, it was found that People factors and Physical Evidence and Presentation factors affected the decision to buy a housing estate in Bangkok during the COVID-19 pandemic at 0.05 significant level, which entrepreneurs can use the study results to adjust their strategies to be more effective. Entrepreneurs should improve both physical and service quality to create the most value for customers.

Keywords: Housing estate, Purchasing decision, COVID-19

บทนำ

ที่อยู่อาศัยเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งไม่เพียงแต่เป็นสิ่งที่ พำนักอาศัยแต่ที่อยู่อาศัยยังจัดเป็นทรัพย์สินที่มีอายุยาวนาน การเลือกและการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยจึงเป็นเรื่องสำคัญ โดยที่อยู่อาศัยของมนุษย์จะมีอยู่หลายรูปแบบ อาทิเช่น ห้องเช่า/อพาร์ทเมนต์ คอนโดมิเนียม รวมไปถึงบ้านจัดสรร นอกจากนี้ที่อยู่อาศัยจะเป็นปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็นของชีวิตแล้วยังเป็นเครื่องชี้วัดคุณภาพของชีวิต ฐานะทางสังคม และเศรษฐกิจของประชาชนด้วย อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นการออม และเป็นการลงทุนในระยะยาวรูปแบบหนึ่ง ดังนั้นพฤติกรรมในการเลือกซื้อที่อยู่อาศัยซึ่งเป็นทรัพย์สินที่มีราคาสูงจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยหลายด้าน เช่น การพิจารณาทำเลที่ตั้งโครงการ การเลือกโครงการและราคาที่เหมาะสม การเลือกตำแหน่งที่ดินและแบบบ้าน เป็นต้น ปัจจุบันจำนวนประชากรมนุษย์เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ทำให้บ้านเป็นที่ต้องการและมีความจำเป็นมากขึ้น เทคโนโลยีที่ทันสมัยทำให้การสร้างบ้านอยู่อาศัยพัฒนาขึ้นอย่างรวดเร็ว และมีประโยชน์มากกว่าการอยู่อาศัยตามความจำเป็น ค่าใช้จ่ายในการก่อสร้างก็สูงตามสภาวะการในปัจจุบัน จึงเป็นโอกาสให้ผู้ประกอบการในการสร้างบ้านพร้อมที่ดินสำเร็จรูปขายที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการของผู้บริโภคในปัจจุบัน เนื่องจากบ้านจัดสรรตอบโจทย์ในด้านการอยู่อาศัยเป็นครอบครัวใหญ่ มีพื้นที่จอดรถส่วนตัว มีพื้นที่ใช้สอยกว้างขวาง สามารถเลี้ยงสัตว์ได้ มีอิสระมากกว่าในเรื่องความเป็นส่วนตัว เป็นต้น

โดยเว็บไซต์ DDproperty ได้มีการสำรวจพฤติกรรมการซื้อที่อยู่อาศัยในช่วงสถานการณ์ Covid -19 พบว่าการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ส่งผลให้พฤติกรรมในการซื้อที่อยู่อาศัยที่เปลี่ยนแปลงไป โดยผู้ต้องการซื้อที่อยู่อาศัยชะลอการเข้าชมโครงการ และยืดเวลาการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยออกไป ซึ่งแน่นอนว่าส่งผลต่อยอดจองและยอดโอนกรรมสิทธิ์ ทำให้ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ทั้งรายใหญ่และรายเล็กพิจารณาการเปิดตัวโครงการใหม่อีกครั้ง และหันมาระบายสต็อกในมือ เร่งการโอนกรรมสิทธิ์ เพื่อให้รักษาสภาพคล่องและมีเงินสดหมุนเวียน ขณะเดียวกันผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ยังต้องปรับตัวเพื่อรองรับกับพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไป จากการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 การประกาศใช้มาตรการรัฐบาล และมาตรการเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) ด้วยการหันมาทำการตลาดและรุกจัดกิจกรรมผ่านระบบออนไลน์ ไม่ว่าจะเป็น Facebook, LINE Official, VDO Call, VDO Walk Through, Virtual Reality 360 องศา, Electronic Direct Mail (EDM), Youtube รวมถึง Social Media เพื่อให้เข้าถึงกลุ่มลูกค้าได้ทุกช่องทาง เมื่อคนซื้อไม่กล้าออกมานอกบ้าน สำนักงานขายต้องปิดให้บริการชั่วคราวผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์จึงต้องเร่งปรับตัวเพื่อความอยู่รอด แข่งขันกันด้วยแคมเปญกระตุ้นการขาย ที่การลดแลกแจกแถมแบบที่เคยทำกันมาอาจไม่แรงพอที่จะกระตุ้นการตัดสินใจของเรียลตี้แมนด์ ทำให้ได้เห็นแคมเปญการตลาดรูปแบบใหม่ ๆ ไม่ว่าจะเป็น จอง 0 บาท, อยู่ฟรี, ช่วยผ่อน, กู้ได้ 110%, รับเงินคืน (Cash Back) และอีกมากมาย

ด้วยเหตุนี้เองผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรร ในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid - 19 โดยมุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมของผู้บริโภคที่ตัดสินใจซื้อบ้านในภาวะวิกฤตไวรัส Covid - 19 และปัจจัยที่ส่งผลให้ตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในภาวะวิกฤตนี้ โดยผู้วิจัยหวังว่างานวิจัยนี้เป็นประโยชน์ในการนำไปใช้พัฒนากลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภค และยังเป็นแนวทางให้กับผู้ที่สนใจที่ทำธุรกิจบ้านจัดสรรสามารถนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจดำเนินธุรกิจได้อย่างเหมาะสมกับความต้องการของผู้บริโภคเนื่องจากอุตสาหกรรมอสังหาริมทรัพย์เป็นตลาดที่มีความสำคัญต่อผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ มีสภาพการแข่งขันที่รุนแรง และเป็นตัวชี้วัดเศรษฐกิจได้ว่าอยู่ในภาวะใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid – 19
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid – 19
3. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส Covid – 19

กรอบแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

Loudan & Bitta (อ้างถึงใน อภิวิทย์ ยิ่งยืนสาพร, 2558) กล่าวว่า พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง กระบวนการตัดสินใจ และกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลเข้าไปเกี่ยวข้องเมื่อมีการประเมินการได้มาซึ่งการใช้จ่ายหรือการใช้จ่ายใช้สอยซึ่งสินค้าและบริการ

ปริญ ลักขิตานนท์ (อ้างถึงใน รุ่งนภา นาพงษ์, 2557) พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหาและการใช้ผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้ หมายรวมถึง กระบวนการตัดสินใจซึ่งเกิดขึ้นก่อนและมีส่วนในการกำหนดให้มีการกระทำ

ทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (อ้างถึงใน อรพิน ภิรมย์, 2559) ได้สรุปเกี่ยวกับทฤษฎีการตัดสินใจไว้ในหนังสือการบริหารการตลาดยุคใหม่ว่า ขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อ (Buying decision process) เป็นลำดับขั้นตอนในการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค พบว่าผู้บริโภคผ่านกระบวนการ 5 ขั้นตอน คือ การรับรู้ความต้องการ (Need recognition) การค้นหาข้อมูล (Information search) การประเมินผลพฤติกรรม (Evaluation of alternatives) การตัดสินใจซื้อ (Purchase decision) และความรู้สึกหลังการซื้อ (Post purchase feeling)

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2538) ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ (Demographic) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เป็นเกณฑ์ที่นิยมใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ลักษณะด้านประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญที่ช่วยกำหนดตลาดเป้าหมาย ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่สำคัญมีดังต่อไปนี้

1. เพศ เพศสามารถแบ่งแยกความต้องการของผู้บริโภคได้ โดยดูเพศของผู้บริโภคเป็นหลักในการตอบสนองความต้องการซึ่งเป็นตัวแปรในการแบ่งส่วนตลาดที่สำคัญ เพราะปัจจุบันนี้ตัวแปรด้านเพศมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภคมาก เพศที่แตกต่างกันมักจะมีทัศนคติ การรับรู้ และการตัดสินใจในเรื่องการซื้อสินค้าบริโภคต่าง ๆ กัน
2. อายุ กลุ่มผู้บริโภคที่มีอายุแตกต่างกันย่อมจะมีความต้องการในสินค้าและบริการที่แตกต่างกัน เช่น กลุ่มวัยรุ่นชอบทดลองสิ่งแปลกใหม่ และชอบสินค้าแฟชั่น กลุ่มผู้สูงอายุจะสนใจสินค้าเกี่ยวกับสุขภาพและความปลอดภัย นักการตลาดจึงใช้ประโยชน์จากอายุเป็นตัวแปรด้านประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน และได้ค้นหาความต้องการของส่วนตลาดส่วนเล็ก (Niche Market) โดยมุ่งความสำคัญที่ตลาดอายุส่วนนั้น
3. การศึกษา เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความรู้กว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี โดยทั่วไปแล้วคนที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อมวลชนมากกว่าคนที่มีการศึกษาดำและมักใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่คนซึ่งมี

การศึกษาต่ำกว่า จะใช้สื่อประเภทวิทยุโทรทัศน์ภาพยนตร์แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

4. สถานภาพครอบครัว ลักษณะสำคัญ 3 ประการ คือ การเข้าสู่ชีวิตสมรส (อายุแรกสมรส) การแตกแยกของชีวิตสมรส (อันเนื่องมาจากการตาย, การแยกกันอยู่, การหย่าร้าง) และการสมรสใหม่ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ, 2541) สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย ประเด็นสำคัญที่สุด ในการศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบเกี่ยวกับสถานภาพสมรสของประชากร คือ ประเภทของสถานภาพสมรส องค์การสหประชาชาติได้รวบรวมและแบ่งแยกประเภทของสถานภาพสมรส ดังนี้ โสด สมรส หม้ายและไม่สมรสใหม่ หย่าร้างและไม่สมรสใหม่ มีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ จะใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้วเนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากเท่ากับคนที่แต่งงานแล้ว

5. อาชีพ และลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่มจะบ่งบอกลักษณะเฉพาะของบุคคล ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจเช่น กลุ่มชานานก็จะสนใจเกี่ยวกับเรื่องราคาข้าว ปุ๋ย เป็นต้น ในบางกรณีที่มีอาชีพอย่างหนึ่งแต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มีความสนใจหนึ่งก็ได้ซึ่งจะทำให้ความสนใจขยายวงกว้างออกไป

6. รายได้ (Income) เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดส่วนของตลาด โดยทั่วไปนักการตลาดจะสนใจผู้บริโภคที่มีความร่ำรวย แต่อย่างไรก็ตามครอบครัวที่มีรายได้ต่ำจะเป็นตลาดที่มีขนาดใหญ่ ปัญหาสำคัญในการแบ่งส่วนตลาดโดยถือเกณฑ์รายได้อย่างเดียวก็คือ รายได้อาจจะเป็นตัวชี้การมีหรือไม่มีความสามารถในการจ่ายสินค้า ในขณะที่เดียวกันการเลือกซื้อสินค้าที่แท้จริงอาจถือเป็นเกณฑ์รูปแบบการดำรงชีวิต รสนิยม ค่านิยม อาชีพ การศึกษา ฯลฯ แม้ว่ารายได้อาจเป็นตัวแปรที่ใช้บ่อยมาก นักการตลาด ส่วนใหญ่จะโยงเกณฑ์รายได้รวมกับตัวแปรด้านประชากรศาสตร์หรืออื่น ๆ เพื่อให้กำหนดตลาดเป้าหมายได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น กลุ่มรายได้อาจจะเกี่ยวข้องกับเกณฑ์อายุและอาชีพรวมกัน

ทฤษฎีส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546, น. 434) ได้กล่าวไว้ว่า การใช้ส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) สำหรับธุรกิจด้านบริการ ประกอบด้วยปัจจัย 7 ตัว (7Ps) คือ 1) ผลิตภัณฑ์และบริการ 2) ราคา 3) การจัดจำหน่าย 4) การส่งเสริมการตลาด 5) บุคคลและพนักงาน 6) การสร้างและการนำเสนอลักษณะทางกายภาพ และ 7.) กระบวนการกลยุทธ์การตลาด 7Ps เป็นกลยุทธ์ทางการตลาดที่ Philip Kotler (Philip Kotler) ผู้เป็นเจ้าของแนวคิด Marketing 3.0 ได้คิดค้นขึ้นเพื่อใช้กับธุรกิจประเภทบริการ โดย 7Ps นี้มีพื้นฐานมาจาก ส่วนประสมการตลาด (Marketing Mix) หรือที่รู้จักกันดีในชื่อ 4P ที่คุ้นเคย ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้ Product, Price, Place, Promotion, People, Physical Evidence และ Process โดย 7Ps คือ Marketing Mix แบบ 4Ps ที่มีอีก 3 องค์ประกอบเข้ามาเพื่อให้ครอบคลุมกับธุรกิจที่อยู่ในหมวด การบริการ โดยได้เพิ่ม P เข้ามาอีก 3 ตัว คือ People , Process และ Physical Evidence รวมทั้งยังเป็นการขยายมุมมองการวิเคราะห์ให้กว้างขวางและครอบคลุมมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขายและปรับปรุงแบรนด์ให้เข้มแข็งยิ่งขึ้น (พรณกัญจน์ วราพัฒนานนท์, 2563)

1. ด้านผลิตภัณฑ์ (Product) เป็นสิ่งซึ่งสนองความจำเป็นและความต้องการของมนุษย์ได้คือ สิ่งที่ผู้ขายต้องมอบให้แก่ลูกค้าและลูกค้าจะได้รับผลประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ โดยทั่วไปแล้ว ผลิตภัณฑ์แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ผลิตภัณฑ์ที่อาจจับต้องได้ และ ผลิตภัณฑ์ที่จับต้องไม่ได้

2. ด้านราคา (Price) หมายถึง คุณค่าผลิตภัณฑ์ในรูปตัวเงิน ลูกค้าน่าจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่า (Value) ของบริการกับราคา (Price) ของบริการนั้น ถ้าคุณค่าสูงกว่าราคาลูกค้าจะตัดสินใจซื้อ ดังนั้น การกำหนดราคาการให้บริการควรมีความเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่ต่างกัน

3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย (Place) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับบรรยากาศสิ่งแวดล้อมในการนำเสนอบริการให้แก่ลูกค้า ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ของลูกค้าในคุณค่าและคุณประโยชน์ของบริการที่นำเสนอ ซึ่งจะต้องพิจารณาในด้านทำเลที่ตั้ง (Location) และช่องทางในการนำเสนอบริการ (Channels)

4. ด้านส่งเสริมการตลาด (Promotion) เป็นเครื่องมือหนึ่งที่มีความสำคัญในการติดต่อสื่อสารให้ผู้ให้บริการโดยมีวัตถุประสงค์ที่แจ้งข่าวสารหรือชักจูงให้เกิดทัศนคติและพฤติกรรม การใช้บริการและเป็นกุญแจสำคัญของการตลาดสายสัมพันธ์

5. ด้านบุคคล (People) หรือพนักงาน (Employee) ซึ่งต้องอาศัยการคัดเลือก การฝึกอบรม การจูงใจเพื่อให้สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้แตกต่างเหนือคู่แข่งขึ้นเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการต่าง ๆ ขององค์กร เจ้าหน้าที่ต้องมีความสามารถมีทัศนคติที่สามารถตอบสนองต่อผู้ใช้บริการ มีความคิดริเริ่ม มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถสร้างค่านิยมให้กับองค์กร

6. ด้านการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence and Presentation) เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ไม่ว่าจะเป็นด้านการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย การเจรจาต้องสุภาพอ่อนโยน และการให้บริการที่รวดเร็ว หรือผลประโยชน์อื่น ๆ ที่ลูกค้าควรได้รับ

7. ด้านกระบวนการ (Process) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับระเบียบวิธีการและงานปฏิบัติในการให้บริการที่นำเสนอให้กับผู้ใช้บริการเพื่อมอบการให้บริการอย่างถูกต้องรวดเร็ว และทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ

โลกของการแข่งขันที่นักธุรกิจทั้งหลายหยุดนิ่งไม่ได้ ต้องพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้ทันตามกระแสตลอดเวลา เพื่อให้เข้ากับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย ดังนั้น ส่วนผสมทางการตลาด (Marketing Mix) ก็เป็นปัจจัยพื้นฐานที่นำมาใช้ได้เสมอในโลกแห่งธุรกิจ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ทำให้เกิดปัญหาคับเกี่ยวกับภาวะความเครียดหรือความกังวลต่าง ๆ ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมผู้บริโภค โดยเฉพาะการเยี่ยมชมบ้านที่เปลี่ยนแปลงไป และปัจจุบันการพัฒนาที่อยู่อาศัยเพื่อให้เพียงพอต่อความต้องการของประชากรที่เพิ่มขึ้นและให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ทางเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วนั้นเป็นปัญหาพื้นฐานประการหนึ่งของแต่ละสังคม โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนาซึ่งมีทรัพยากรจำกัดอย่างยิ่งเมื่อเทียบกับความต้องการในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการพัฒนาประเทศดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะต้องพยายามให้การจัดสรรทรัพยากรเพื่อการพัฒนาที่อยู่อาศัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่ในสังคม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

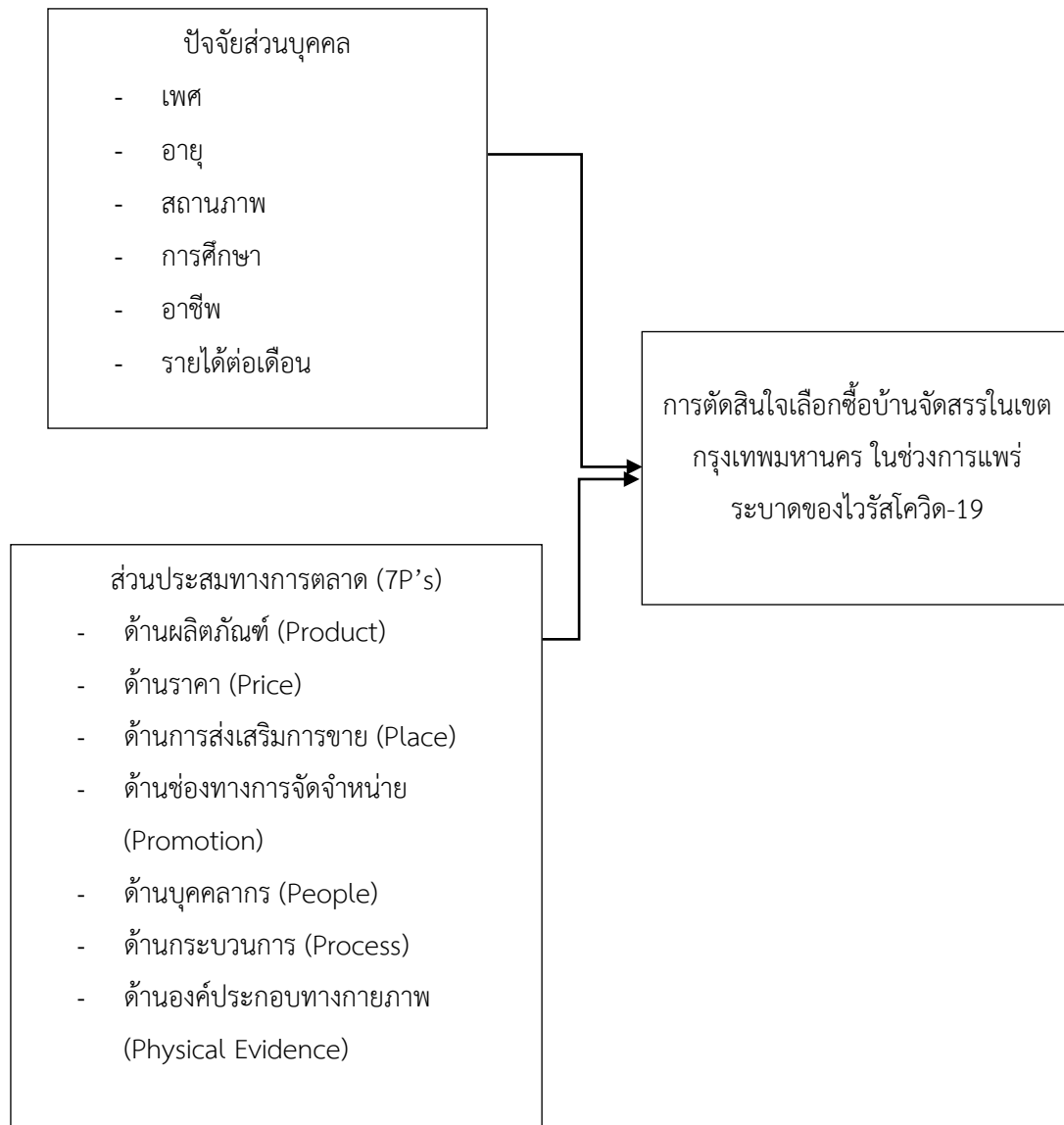
นราธิป แนวาคดี และคณะ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตจังหวัดนครปฐม พบว่า ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพ สถานภาพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตจังหวัดนครปฐมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และผลการทดสอบปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ประกอบด้วยด้านการสร้าง การนำเสนอลักษณะทางกายภาพ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และ ด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตจังหวัดนครปฐม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปรัชญาภรณ์ เพไร (2559) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภายใต้การปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน พบว่า 1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรแตกต่างกัน 2. พฤติกรรมผู้บริโภคต่างกันส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรแตกต่างกัน 3. สภาพแวดล้อมในพื้นที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรมากที่สุดคือด้านเทคโนโลยี 4. ส่วนประสมทางการตลาดส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรมากที่สุดคือ ด้านกระบวนการและสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ในส่วนผลการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ของสถาบันการเงินพบว่า ทุกสถาบันการเงินพิจารณาถึงคุณสมบัติและลักษณะของผู้กู้ และส่วนใหญ่คำนึงถึงชื่อเสียงของโครงการบ้านจัดสรรที่ผู้กู้ต้องการซื้อเพื่อใช้ประกอบการให้สินเชื่อด้วย

ชวลัน ธรินายางกูร (2555) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสังฆาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าจากการเปรียบเทียบการตัดสินใจซื้อสังฆาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย จำแนกตามปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ประชากรในจังหวัดสมุทรปราการที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีการตัดสินใจซื้อสังฆาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสังฆาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อสังฆาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัย แตกต่างกันตามนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ ทั้งนี้ ปัจจัยด้านส่วนผสมทางการตลาด 7 ตัวแปรรวมอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจซื้อสังฆาริม ทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ ได้ร้อยละ 74.7

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานเกี่ยวกับปัจจัยทางประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1 เพศส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 2 ช่วงอายุส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 3 สถานภาพครอบครัวส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 4 ระดับการศึกษาส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 5 อาชีพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

และสมมติฐานที่เกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps)

สมมติฐานที่ 7 ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 8 ปัจจัยด้านราคาส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 9 ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 10 ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 11 ปัจจัยด้านบุคคลส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 12 ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

สมมติฐานที่ 13 ปัจจัยด้านกระบวนการส่งผลเชิงบวกต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ทำการวิจัยครั้งนี้ คือ คนที่มีความสนใจที่จะซื้อบ้านจัดสรรช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดไวรัสโควิด 19 ภายในปี 2563 - 2564 ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขอบเขตเฉพาะบ้านมือหนึ่ง ตั้งแต่ราคา 3 ล้านบาทขึ้นไป โดยผู้วิจัยได้มีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่ามีความสนใจซื้อบ้านจัดสรรหรือไม่ ผู้วิจัยได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีสุ่มตัวอย่างโดยไม่ใช้ความน่าจะเป็น (Non Probability Sampling) เนื่องจากผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนประชากรในกรุงเทพมหานครที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาด กลุ่มตัวอย่างจากสูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ไม่เกิน 0.05 และได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 1.เพศ 2.อายุ 3.สถานภาพ 4.การศึกษา 5.อาชีพ 6.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ประกอบด้วย 1. ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ 2.ปัจจัยด้านราคา 3.ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย 4.ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด 5. ปัจจัยด้านบุคคล 6. ปัจจัยด้านกระบวนการ 7.ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ

ตัวแปรตาม (dependent Variable) ได้แก่ การตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) ในรูปแบบของการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นจากการอ้างอิงตามกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยผ่านการรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามทางออนไลน์

(Google form) ที่ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามเอง ทั้งนี้เพื่อให้การวิจัยครอบคลุมตัวแปรที่ต้องการศึกษาทั้งหมดและตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโครงสร้างแบบสอบถามทั้งหมดแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วยคำถาม 55 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คำถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ในรูปแบบคำถามแบบปรนัยซึ่งเป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพครอบครัว ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรมกรรมการซื้อบ้านจัดสรรในภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 คำถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 9 ข้อ เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเลือกซื้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ในการเลือกซื้อ แหล่งข้อมูลของโครงการบ้านจัดสรร ระดับราคาบ้านจัดสรรที่เลือกซื้อ บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อ ขมบ้านตัวอย่างจากช่องทางใด พบปัญหาและอุปสรรคในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรหรือไม่ ปัญหาที่พบ เขตพื้นที่ที่เลือกซื้อบ้านจัดสรร และเหตุผลที่ท่านใช้พิจารณาในการตัดสินใจเลือกซื้อ

ส่วนที่ 3 การประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อและปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 คำถามในส่วนนี้ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 40 ข้อ

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมทางสถิติสำเร็จรูปอย่างเหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้สำหรับอธิบายคุณลักษณะของข้อมูลทางประชากรศาสตร์ และพฤติกรรมในการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ การแจกแจงค่าความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard error)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

การวิเคราะห์โดยวิธี ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยลักษณะบุคคลและพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วัตถุประสงค์ในการซื้อ แหล่งข้อมูลของโครงการ ระดับราคาบ้านที่เลือกซื้อ บุคคลที่มีอิทธิพลในการซื้อ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 หรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนทั้งสิ้น 400 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ในช่วง 30 – 39 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดและสมรส การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่ของกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ และ พนักงานบริษัทเอกชน ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างอยู่ที่ระดับ 10,000 – 20,000 บาท

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์ที่ตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรมากที่สุด คือ เพื่อยู่อาศัยเอง และครอบครัว แหล่งข้อมูลของโครงการบ้านจัดสรรก่อนการตัดสินใจซื้อของกลุ่มตัวอย่างทราบข้อมูลจาก แผ่นพับ/ใบปลิว

มากที่สุด ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่ระดับราคา 3,000,000 – 5,000,000 บาท บุคคลที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรมากที่สุดของกลุ่มตัวอย่างคือ ตนเอง ช่องทางในการชมบ้านตัวอย่างในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ชมบ้านตัวอย่างผ่านการดูผ่านรูปถ่ายในเพจของโครงการ/อินเทอร์เนต ในภาวะวิกฤต Covid-19 ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างไม่พบปัญหาในการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร เขตพื้นที่ที่กลุ่มตัวอย่างเลือกซื้อบ้านจัดสรรในกรุงเทพมหานครส่วนมากคือเขตพื้นที่บางแค ในส่วนของเหตุผลในการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในภาวะการแพร่ระบาดของไวรัส Covid-19 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกซื้อเพราะการออกแบบของบ้าน

ความคิดเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีความเห็นต่อปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดลำดับแรก คือ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ รองลงมาคือ ด้านราคา ด้านบุคลากร ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด และลำดับสุดท้าย คือ ด้านลักษณะทางกายภาพ ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานคร ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่า ผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่แตกต่างกัน ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 6 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังตาราง

ตาราง 1 การทดสอบสมมติฐานทางด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันจะมีผลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่แตกต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F-value	Sig. (2-tailed)
10,000 – 20,000 บาท	139	3.84	1.377	2.46	0.049
20,001 – 30,000 บาท	123	3.46	1.516		
30,001 – 40,000 บาท	81	3.91	0.989		
40,001 – 50,000 บาท	31	4.06	0.997		
50,001 บาทขึ้นไป	26	3.84	1.046		

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่า ปัจจัยด้านองค์ประกอบทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 และ ปัจจัยด้านบุคลากรส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งทำให้ออมรับสมมติฐานที่ 11 และ 12 โดยมีผลการวิเคราะห์ดังตาราง

ตาราง 2 ตารางการทดสอบสมมติฐานส่วนประสมทางการตลาดและการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรร และค่าสัมประสิทธิ์ของตัวแปรอิสระที่ได้รับคัดเลือกเข้าสมการ

ปัจจัย	B	Beta	t	sig
Constant	-0.029		-0.092	0.926
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	- 0.005	- 0.032	- 0.611	0.542
ปัจจัยด้านราคา	- 0.027	- 0.094	- 1.681	0.094
ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.034	0.098	1.792	0.074
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการขาย	0.004	0.010	0.153	0.879
ปัจจัยด้านบุคคล	- 0.075	- 0.246	- 4.190	0.000
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	0.328	0.832	15.110	0.000
ปัจจัยด้านกระบวนการ	0.019	0.045	0.862	0.389

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่าในกรณีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน ผู้บริโภคที่ตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันจะมีการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวสัน ธรินายากร (2558) พบว่าปัจจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกันของผู้บริโภคส่งผลกระทบต่อแตกต่างในการเลือกซื้อบ้านจัดสรร และ นราธิป แนวชาติและคณะ (2563) พบว่าปัจจัยด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันของผู้บริโภคส่งผลกระทบต่อแตกต่างในการเลือกซื้อบ้านจัดสรร

การวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด (7Ps) ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านองค์ประกอบทางกายภาพ ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 โดยปัจจัยด้านบุคลากรพบว่า การตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ (Service mind) พนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ มีความรู้ ความเข้าใจในผลิตภัณฑ์ มีความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ และช่วยเหลือผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี จำนวนพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำมีเพียงพอสำหรับผู้ให้บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ดูแลส่วนกลาง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งสอดคล้องกับงานศึกษาของ ขวสัน ธรินายากร (2555) พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัด สมุทรปราการพบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาด ได้แก่ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ

ในส่วนของปัจจัยด้านองค์ประกอบทางกายภาพสามารถอธิบายได้ว่าการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่มีการตกแต่งสำนักงานขาย และสภาพแวดล้อมของพื้นที่เยี่ยมชมรอบโครงการอย่างสวยงาม ภายในโครงการมีบรรยากาศที่ดี สวยงาม ร่มรื่น มีการจัดที่รับรองลูกค้า เพียงพอ บ้านตัวอย่างมีความน่าสนใจ มีการตกแต่งและใช้วัสดุถูกต้อง ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ซึ่งสอดคล้องกับงาน

ศึกษาของ ปรัชญาภรณ์ เฟโร (2559) พบว่า ด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้าน ผู้บริโภคอาจมองถึงสภาพแวดล้อมของโครงการ การจัดแต่งสถานที่ การทำภูมิทัศน์ให้สวยงามรอบ ๆ โครงการ บรรยากาศที่เหมาะสมกับการพักอาศัยของหมู่บ้านที่จะเข้ามาซื้ออยู่อาศัย นอกจากความรู้สึกละสบายและผ่อนคลายภายในรั้วบ้านแล้ว ผู้บริโภคในปัจจุบันยังให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมรอบบ้านว่าได้อยู่ในหมู่บ้านที่มีสภาพแวดล้อมที่ดีและสวยงาม

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ผลการศึกษาที่ได้ผู้ประกอบการสามารถนำไปใช้ในการปรับกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภคได้มากขึ้น อีกทั้งเพื่อให้ผู้ประกอบการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันกับคู่แข่งธุรกิจอีกด้วย ผู้วิจัยจึงได้สรุปเป็นข้อเสนอแนะ ดังนี้

ผลที่ได้จากการวิจัยสามารถระบุประเภทของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 และระดับความสำคัญในแต่ละปัจจัย ๆ ว่ามีความสำคัญมากน้อยเพียงใด ซึ่งจากการวิจัยในครั้งนี้พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดส่งผลเชิงบวกกับการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านบุคคล และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ ที่จะส่งผลให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรที่ตรงกับความต้องการในแง่ปัจจัยต่าง ๆ มากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยขอเสนอให้ผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ในประเทศไทยให้ความสำคัญกับการกำหนดกลยุทธ์เกี่ยวกับลักษณะทางกายภาพของโครงการ เป็นการสร้างและนำเสนอลักษณะทางกายภาพให้กับลูกค้า โดยพยายามสร้างคุณภาพโดยรวม ทั้งทางด้านกายภาพและรูปแบบการให้บริการเพื่อสร้างคุณค่าให้กับลูกค้า ควรทำให้ภายในโครงการมีสภาพแวดล้อมรอบบริเวณพื้นที่บ้านจัดสรรมีความเหมาะสมต่อการอยู่อาศัย มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน การจัดวางผังเหมาะสม จากการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยหวังว่าผลงานวิจัยที่ได้จะสามารถช่วยให้กลุ่มธุรกิจอสังหาริมทรัพย์ และผู้ที่สนใจศึกษาผลงานวิจัยเล่มนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อสร้างผลสำเร็จในการดำเนินธุรกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยต่อเนื่อง

1. ควรทำการขยายพื้นที่ไปยังกลุ่มตัวอย่างที่อาศัยอยู่ในภูมิภาคด้วย อาทิ ปริมณฑล เป็นต้น เพื่อศึกษาความแตกต่างแล้วนำมาเปรียบเทียบกับวิจัยข้างต้นว่าแตกต่างกันหรือไม่
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครในช่วงการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด 19 ควรมีการเก็บข้อมูลในลักษณะของการวิจัยเชิงคุณภาพ ควบคู่ไปกับการแจกแบบสอบถามเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกมากขึ้นจะทำให้วิเคราะห์พฤติกรรมของผู้บริโภคและปรับกลยุทธ์ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดเพียง 7 ปัจจัยจึงควรมีปัจจัยอื่นเพิ่มเติม เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาศึกษาและวิเคราะห์ผลให้ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของผู้บริโภคมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- จิราวรรณ ศรีเปรม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อที่อยู่อาศัยของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครภายหลังการเกิดสถานการณ์ Covid-19. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยรามคำแหง, สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070075.pdf>
- ชลัน ธรินา ยางกูร. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในจังหวัดสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สถาบันเทคโนโลยีแห่งสุวรรณภูมิ, คณะบริหารธุรกิจ.
- ธัช สหเมธพัฒน์. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้ออสังหาริมทรัพย์ประเภทที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมืองจังหวัดพิจิตร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยนเรศวร, คณะบริหารธุรกิจ.
- ธัญวิษณุ ศิริทัพบ. (2561). การตัดสินใจซื้อบ้านเดี่ยวของผู้บริโภคในเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต, 14(1), 143-163. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/pkrujo/article/view/242841/164867>
- นราธิป แนวคาศี, ประพัฒน์สอน เปียกสอน, กฤษณ์ ทักษุหา และธัญพร เลี้ยงรักษา. (2563). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตจังหวัดนครปฐม. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 20(7), 121-134. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JMSNPRU/article/download/244203/165200/>
- ปรัชญาภรณ์ เพ็ชร. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ภายใต้การปล่อยสินเชื่อของสถาบันการเงิน. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยบูรพา, วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์.
- ภัฐพงศ์ มาเจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกซื้อบ้านจัดสรรของผู้บริโภคในจังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- วีณา ธีระโสภณ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- วีณา ศรีเจริญ. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อบ้านจัดสรรของข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจในเขตจังหวัดนนทบุรี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, คณะบริหารธุรกิจ.
- อรพิน ภิรมย์. (2559). การใช้ปัจจัยส่วนประสมการตลาดในการตัดสินใจซื้อเสื้อผ้าแฟชั่นของผู้บริโภค ในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกริก, คณะบริหารธุรกิจ.
- DDproperty. (8 กรกฎาคม 2563). โควิด-19 อดตลาดอสังหาฯ จริงหรือไม่. สืบค้นจาก <https://www.ddproperty.com/คู่มือซื้อขาย/โควิด-19-อดตลาดอสังหา-29525>

The Survey of Social Media Users opinions on Government's COVID-19 Vaccine Management Plan

Nattawut Tintukasiri

Faculty Sociology and Anthropology Thammasat University

Received : November 10, 2021

Revised : November 20, 2021

Accepted : November 22, 2021

Abstract

COVID-19 Vaccine Management Plan issue is important for building people confidence across the country during the COVID-19 crisis. People use social media spaces to express their views on the issue. which wishes to reflect on the government to develop a plan for the management of the COVID-19 vaccine to be even better. The aim of this study was to survey social media users' opinions on the government's COVID-19 vaccine management plan by using a survey method and an online survey questionnaire to collect data from users in social media such as Facebook or Twitter, etc., in a total of 353 samples and using frequency, percentage, mean, and standard deviation The results showed that Most of the respondents agreed with the government's COVID-19 vaccine management plan and show that The sample group agreed with the COVID-19 vaccine implementation plan and COVID-19 Vaccine Service Plan and strongly agree with The target group plan and the phase of implementation of the COVID-19 vaccine. In addition to the study, although the sample group agrees with the government's COVID-19 vaccine management plan, but they still want the government to increase the number of vaccine imports such as Pfizer or Moderna, including recommending the state increases public relations channels for details of registration for the COVID-19 vaccine. give more, etc.

Keywords: COVID-19 vaccine, COVID-19, opinions, COVID-19 vaccine management plan, social media users

บทนำ

ความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะนำไปสู่การปรับปรุงแนวทางต่าง ๆ ของรัฐเรื่องวัคซีนโควิด-19 เพื่อให้ประเทศไทยพัฒนาการป้องกันโรคโควิด-19 ได้ดียิ่งขึ้น และกลับสู่สถานการณ์ปกติโดยเร็ว อันจะนำไปสู่สภาวะปกติในชีวิตของประชาชนไทยอย่างครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยสถานการณ์โควิด-19 ที่เรากำลังเผชิญอยู่จะทวีความรุนแรงของการระบาดเป็นวงกว้างรวมถึงการชุมนุมขนาดใหญ่, ประชากรสูงอายุ, ประชากรไร้ถิ่นฐาน, การสัมผัสโรคจากต่างประเทศ, ความหนาแน่นของเขตเมือง, ระบบสาธารณสุขไม่เข้มแข็ง, รัฐบาลขาดความโปร่งใส, สื่อขาดเสรีภาพ เป็นต้น (WHO Thailand, 2563) ประเทศไทยเกิดการแพร่ระบาดของโควิด-19 มาถึง 4 ระลอก ตั้งแต่ปลายปี 2562 ถึงต้นปี 2563 ทำให้พื้นที่ในประเทศไทยมีช่วงที่ต้องทำการล็อกดาวน์อย่างรุนแรง ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อเศรษฐกิจไทยที่ตกต่ำลง รวมถึงปัจจุบันยังมียุติติงเชื่อไม่ต่ำกว่า 10,000 คนต่อวัน (กรมควบคุมโรค, 2564 “วัคซีนป้องกันโรค” จึงกลายเป็นสิ่งที่พลิกวิกฤติทางสังคมนี้ให้กลับมาสู่สภาวะปกติในสังคม ซึ่งวัคซีนป้องกันโควิด-19 ที่หลากหลายบริษัทหรือองค์กรจะช่วยกระตุ้นให้ร่างกายของมนุษย์สร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัสดังกล่าวขึ้นมา ช่วยป้องกันการติดเชื้อหากได้รับเชื้อในอนาคต แต่ต้องใช้เวลาระยะหนึ่งหลังฉีดวัคซีนร่างกายจึงจะสร้างภูมิคุ้มกันขึ้นมาได้

ประเทศไทยรัฐได้มีการพยายามจัดสรรวัคซีนโควิด-19 เพื่อนำมาแจกจ่ายให้กับประชาชนอย่างทั่วถึง ซึ่งรัฐบาลมีแผนที่จะจัดหาวัคซีนรวม 200 ล้านโดสภายในปี 2565 ซึ่งวัคซีนหลักที่นำเข้ามาในประเทศไทยคือ ซิโนแวค, แอสตราเซนเนกา, สปุตนิก วี, ไฟเซอร์ และ จอห์นสันแอนด์จอห์นสัน (กรมควบคุมโรค, 2564) ซึ่งรัฐบาลได้มีแผนในการดำเนินงาน บริการ และแผนด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะการให้วัคซีนโควิด-19 เพื่อบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ให้ดีที่สุด แต่สืบเนื่องจากประเด็นดังกล่าว ในปัจจุบันมีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้ให้ความคิดเห็นที่หลากหลายต่อประเด็นแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 โดยในช่วงเวลาที่ผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านได้ดังปกติ ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ต้องกักตัวอยู่ที่พักอาศัย หรือทำงานที่บ้าน (Work from home) โลกโซเชียลมีเดียกลายเป็นสิ่งสำคัญในการรวมกลุ่มทางสังคมผ่านโลกเสมือนจริงนี้ เพื่อพูดคุยสนทนา การติดต่อสื่อสาร ความบันเทิงในช่วงเวลาเช่นนี้เป็นสิ่งสำคัญ รวมไปถึงการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยเฉพาะข่าวเกี่ยวกับสังคมหรือเรื่องโควิด-19 ที่สำคัญ (พิชชา เสงฆ์กุล, 2564)

ประเด็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์แผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ อาจมีการเก็บข้อมูลในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการศึกษารังนี้บ้างแล้ว แต่มักเป็นการศึกษาที่เก็บข้อมูลเฉพาะในองค์กรหรือเฉพาะบางกลุ่มทั้งผ่านและไม่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งผู้ศึกษามองว่ายังไม่มีการเปิดกว้างให้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั่วไปได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่หรืออิสระ ซึ่งประกอบกับการที่ผู้ศึกษาเชื่อว่าความคิดเห็นของประชาชนเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการต่าง ๆ ของภาครัฐ และเพื่อให้ผลการศึกษาที่อาจสะท้อนความเห็นอย่างอิสระของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อประเด็นดังกล่าว การศึกษาเพื่อสำรวจความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เป็นหลักในสถานการณ์ปัจจุบัน ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐจึงจะทำให้เข้าถึงการเก็บข้อมูลหรือส่งต่อแบบสอบถามได้อย่างรวดเร็วตามระยะเวลาในการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19

กรมควบคุมโรค (2564) ได้เปิดเผยแบบแผนและรายงานการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐผ่านเอกสาร “แนวทางการให้บริการวัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาด ปี 2564 ของประเทศไทยฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 (สิงหาคม 2564)” โดยแบ่งเป็นข้อมูล 3 ด้านหลัก ได้แก่ ข้อมูลด้านการดำเนินงานเรื่องวัคซีนโควิด-19 ข้อมูลด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 และข้อมูลด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19

ข้อมูลด้านการดำเนินงานเรื่องวัคซีนโควิด-19 ซึ่งกำหนดให้วัคซีนโควิด 19 แก่ประชาชนจำนวน 2 เข็ม (2โดส) โดยมีระยะระหว่างเข็มตามเอกสารกำกับยา ดังนี้ วัคซีนโคโรนาแวค (CoronaVac) ของบริษัท Sinovac Biotech จำกัด 2 เข็ม มีระยะระหว่างเข็ม 2-4 สัปดาห์ วัคซีน AstraZeneca ของบริษัท AstraZeneca จำกัด มีระยะห่างระหว่างเข็ม 10-12 สัปดาห์ วัคซีน Comirnaty ของบริษัท Pfizer-BioNTech จำกัด 2 เข็ม โดยมีระยะระหว่างเข็ม 3 สัปดาห์ และวัคซีน mRNA-1273 ของบริษัท Moderna จำกัด 2 เข็ม โดยมีระยะระหว่างเข็ม 4 สัปดาห์ อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสถานการณ์การระบาดของเชื้อสายพันธุ์เดลตา จึงได้กำหนดให้สามารถฉีดวัคซีนโควิด 19 เข็มที่ 1 ด้วยวัคซีน CoronaVac ของบริษัท Sinovac Biotech จำกัด และเข็มที่ 2 ด้วยวัคซีน AstraZeneca ของบริษัท AstraZeneca จำกัด โดยมีระยะห่างระหว่างเข็ม 3 – 4 สัปดาห์ หากเกินกว่าระยะห่างที่กำหนด ขอให้ฉีดวัคซีนโดยเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการป้องกันเชื้อกลายพันธุ์สายพันธุ์เดลตา โดยจะสร้างภูมิคุ้มกันต่อเชื้อไวรัสให้อยู่ในระดับที่สูงใกล้เคียงกับผู้ได้รับวัคซีน AstraZeneca 2 เข็ม แต่ใช้ระยะเวลาสั้นกว่า เพื่อประโยชน์ในการป้องกันและควบคุมโรคโควิด 19 เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อสถานการณ์ของโรค ในระยะที่มีวัคซีนจำนวนจำกัด ดังนั้นรูปแบบการให้วัคซีนในภาวะปัจจุบันที่มีการระบาดของเชื้อสายพันธุ์เดลตาเพิ่มมากขึ้นอย่างรวดเร็ว คือ กำหนดให้บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด่านหน้าที่ดูแลผู้ป่วยโรคโควิด 19 เช่น บุคลากรที่ปฏิบัติงานแผนกผู้ป่วยโรคโควิด 19 แผนกผู้ป่วยนอก คลินิกทางเดินหายใจ ห้องฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยวิกฤต โรงพยาบาลสนาม เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ เจ้าหน้าที่สอบสวนโรค เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสถานที่กักกัน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล (hospital) ที่ได้รับวัคซีนโคโรนาแวค (CoronaVac) ครบ 2 เข็ม ควรได้รับการกระตุ้นภูมิคุ้มกันโดยการรับวัคซีน AstraZeneca หรือวัคซีนชนิด messenger Ribonucleic Acid (mRNA) อีก 1 เข็ม ในปัจจุบันภาครัฐกำลังเจรจาจัดหาวัคซีนโควิด 19 เพิ่มเติม จากหลายบริษัทผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อให้ได้บรรลุเป้าหมายครอบคลุมประชากรไทยอย่างน้อยร้อยละ 70 ภายในปี พ.ศ.2564 สำหรับวัคซีนทางเลือก ได้แก่ Sinopharm, Moderna และรวมถึงวัคซีนอื่น ๆ ที่กำลังจะเข้ามาในประเทศไทยนั้น จะต้องมีการติดตามข้อมูลประสิทธิภาพของวัคซีนต่อไป โดยเฉพาะในช่วงที่เชื้อสายพันธุ์เดลตา กำลังแพร่ระบาดอย่างรวดเร็ว

ข้อมูลการให้บริการวัคซีนโควิด-19 จากเป้าหมายให้วัคซีนครอบคลุมประชากรไทยอย่างน้อยร้อยละ 70 ภายในปี พ.ศ.2564 จำเป็นต้องบูรณาการการดำเนินงานจากทุกภาคส่วน เพื่อให้การดำเนินงานให้วัคซีนโควิด 19 มีประสิทธิภาพ การดำเนินงาน ได้แก่ ระยะเตรียมการ ระยะดำเนินการ และระยะหลังดำเนินการ ดังนี้

ระยะเตรียมการ การเตรียมระบบลงทะเบียนฉีดวัคซีนเพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการวัคซีนโควิด 19 อย่างทั่วถึง และเป็นไปตามเป้าหมาย กระทรวงสาธารณสุข จึงกำหนดให้สถานพยาบาลภาครัฐและเอกชนที่มีศักยภาพเพียงพอเป็นสถานที่ให้บริการวัคซีนโควิด 19 รวมทั้งมีการให้บริการเชิงรุกนอกสถานพยาบาล ดำเนินการลงทะเบียนให้แก่ผู้ที่ประสงค์จะเข้ารับวัคซีนอย่างครอบคลุม และทั่วถึงตามช่องทางที่พัฒนาขึ้นทั้งในระดับ ประเทศหรือระดับพื้นที่ ซึ่งการลงทะเบียนเพื่อจองสิทธิในการฉีดวัคซีนและนัดหมายรับบริการประเทศไทยได้กำหนดช่องทางการลงทะเบียน และการเข้ารับวัคซีน 3 ช่องทาง ได้แก่ จองผ่าน “หมอพร้อม” (Line OA และ Application) หรือ แอปพลิเคชัน อื่นใด

ที่พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นทางเลือกสำหรับประชาชนผู้ประสงค์จะเข้ารับวัคซีน นัดหมายผ่านสถานพยาบาล หรือ อสม. หรือ ผ่านองค์กร ลงทะเบียน ณ จุดฉีด (On-site Registration)

การเตรียมให้บริการ การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ และการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการวัคซีนโควิด และเตรียมพร้อมตอบโต้กรณีเกิดเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์หลังฉีดวัคซีน จึงกำหนดการให้บริการวัคซีนโควิด 19 เฉพาะในหน่วยบริการหรือสถานที่ที่มีทีมแพทย์/พยาบาลดูแลและสามารถให้การช่วยเหลือฉุกเฉินได้ เท่านั้น ดังนั้น สถานพยาบาลควรจัดให้มีสถานที่ให้บริการเป็นการเฉพาะ มีพื้นที่เพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ

ระยะดำเนินการ ได้แก่ การยืนยันตัวตนก่อนเข้ารับบริการ ก่อนการให้บริการกลุ่มเป้าหมายจำเป็นต้องมีการยืนยันตัวตน ดังนี้

วิธีที่ 1 การยืนยันตัวตนแบบ “กรอกข้อมูลบัตรประชาชน” ผ่านระบบ Hospital Information System (HIS) หรือ Web-based หรือ Web application: Co-vaccine.moph ณ จุดให้บริการ

วิธีที่ 2 การยืนยันตัวตนโดยสแกน “QR Code/Virtual ID Application” ที่โรงพยาบาล ทั้งนี้ อาจมีการพัฒนาวิธีการยืนยันตัวตนด้วยวิธีอื่นเพิ่มเติมในระยะถัดไป

หลังจากยืนยันตัวตนเรียบร้อยแล้ว ระบบจะเข้าสู่รายละเอียดกิจกรรมการฉีดวัคซีนให้สถานพยาบาลทำการยืนยันเข้ารับการฉีดวัคซีนให้กับผู้จองสิทธิฉีดวัคซีนต่อไป

ข้อมูลด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 รัฐได้พิจารณาและมโนนโยบายให้จัดลำดับกลุ่มเป้าหมายในการเข้าถึงวัคซีนของประเทศไทยโดยปรับปรุงให้เหมาะสมตามข้อเสนอจากภาคส่วนต่าง ๆ ดังนี้

ระยะที่ 1 เมื่อมีวัคซีนปริมาณจำกัด วัตถุประสงค์ คือ การลดการป่วยรุนแรงและเสียชีวิตจากโรคโควิด 19 และรักษาระบบสุขภาพของประเทศ

กลุ่มเป้าหมาย: (1) บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขด่านหน้าทั้งภาครัฐและเอกชน*

(2) บุคคลที่มีโรคประจำตัว ได้แก่ โรคทางเดินหายใจเรื้อรังรุนแรง เช่น ปอดอุดกั้นเรื้อรัง และโรคหอบหืดที่ควบคุมได้ไม่ดี, โรคหัวใจและหลอดเลือด, โรคไตเรื้อรังระยะ 5, โรคหลอดเลือดสมอง, โรคเมเร็งทุกชนิดที่อยู่ระหว่างเคมีบำบัด รังสีบำบัด และภูมิคุ้มกันบำบัด***, โรคเบาหวาน, โรคอ้วน, หญิงตั้งครรภ์, ผู้ที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปี ขึ้นไป รวมไปถึงเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมโรคโควิด 19 ที่มีโอกาสสัมผัสผู้ป่วย

ระยะที่ 2 เมื่อมีวัคซีนมากขึ้น และเพียงพอ วัตถุประสงค์ คือ เพื่อรักษาเศรษฐกิจ สังคม และความมั่นคงของประเทศ และสร้างภูมิคุ้มกันในระดับประชากรและฟื้นฟูให้ประเทศกลับเข้าสู่ภาวะปกติ

กลุ่มเป้าหมาย: กลุ่มเป้าหมายในระยะที่ 1 ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากด่านหน้า, ผู้ประกอบอาชีพภาคการท่องเที่ยว เช่น พนักงานโรงแรม สถานบันเทิง มัคคุเทศก์ และนักกีฬา, ผู้เดินทางระหว่างประเทศ เช่น นักบิน/ลูกเรือ นักธุรกิจระหว่างประเทศ, ประชาชนทั่วไป และเด็ก, นักการทูต เจ้าหน้าที่องค์กรระหว่างประเทศ นักธุรกิจต่างชาติ คนต่างชาติพำนักระยะยาว, แรงงานในภาคอุตสาหกรรม ภาคบริการ

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็นและสื่อสังคมออนไลน์

วิเชียร เกตุสิงห์ (2524, หน้า 94-97) ได้กล่าวถึงหลักการวัดความคิดเห็นว่า การใช้แบบสอบถามสำหรับวัดความคิดเห็นจะต้องระบุให้ผู้ตอบ ตอบว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความที่กำหนดให้ แบบสอบถามประเภทนี้นิยมสร้างตามแนวคิดของลิเคอร์ท ซึ่งแบ่งน้ำหนักความคิดเห็นเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วยมาก เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนการให้คะแนนขึ้นอยู่กับใจความว่าจะเป็นปฏิฐาน (Positive) หรือนิเสธ

(Negative) นอกจากนี้ ในการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นนั้น สิ่งที่มีอิทธิพลที่ทำให้ความคิดเห็นแตกต่างกัน ประกอบด้วย การอบรมของครอบครัว อิทธิพลของครอบครัวมีมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ เพราะครอบครัวเป็นสถาบันสังคมแห่งแรกของบุคคล, กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง บุคคลเมื่ออยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็จะมีความคิดเห็นทางเดียวกันและสังคมนั้น ๆ กลุ่มเป็นส่วนผลักดันให้บุคคลมีการเรียนรู้, วัฒนธรรม, การศึกษา, สื่อมวลชนหรือสื่อต่าง ๆ ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ สื่อออนไลน์ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลมากต่อการเปลี่ยนแปลงความคิดเห็นของบุคคล เพราะจะเป็นสื่อในการสร้างความคิดเห็นด้านบวกและด้านลบได้

โดยสื่อสังคมออนไลน์เป็นสื่อสมัยใหม่ที่อาจส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นของผู้ใช้งานในเรื่องต่าง ๆ ซึ่ง พัทธชา เสงขมกุล (2564) พบว่าปัจจุบันทั่วโลกมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตเป็นจำนวนมาก โลกอินเทอร์เน็ตซึ่งมีสื่อสังคมออนไลน์ (โซเชียลมีเดีย) เป็นที่แห่งการแบ่งปัน และแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน ทำให้การสื่อสารมีการเปลี่ยนแปลง เช่น การพบปะพูดคุยสนทนาแบบเห็นหน้าพบเจอตัวกันของคู่สนทนา หรือ การเขียนจดหมายส่งทางไปรษณีย์สู่การใช้เทคโนโลยีการสื่อสารในยุคดิจิทัลแห่งโลกเสมือนจริง (Virtual World) ก่อให้เกิดยุคแห่งการสื่อสารไร้พรมแดน ทำให้คนจำนวนมากทั่วโลกมีการดำเนินชีวิตทั้งในสังคมของโลกแห่งความเป็นจริงและสังคมแห่งโลกเสมือนจริง โดยโซเชียลมีเดียที่ผู้คนมักใช้งานมีทั้ง Facebook, Line, Instagram, Twitter, Tiktok หรือ Youtube เป็นต้น โดยในช่วงเวลาที่ผ่านมาผู้คนไม่สามารถออกจากบ้านได้ดังปกติ ต้องปรับเปลี่ยนพฤติกรรมที่ต้องกักตัวอยู่ที่พักอาศัย หรือทำงานที่บ้าน (Work from home) โลกโซเชียลมีเดียกลายเป็นสิ่งสำคัญในการรวมกลุ่มทางสังคมผ่านโลกเสมือนจริงนี้ เพื่อพูดคุยสนทนา การติดต่อสื่อสาร ความบันเทิงในช่วงเวลาเช่นนี้เป็นสิ่งสำคัญ รวมไปถึงการรับรู้ถึงข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ โดยเฉพาะข่าวเกี่ยวกับสังคมหรือเรื่องโควิด-19 ที่สำคัญ

สื่อสังคมออนไลน์ในปัจจุบันและในชีวิตประจำวัน ที่มักมีการนำเสนอภาพสื่อต่าง ๆ ซึ่งสามารถสร้างกระบวนการเรียนรู้ใหม่ให้กับผู้ใช้งาน จึงอาจส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นและความรู้สึกนึกคิดต่าง ๆ ของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในประเด็นต่าง ๆ

แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

อาจารย์บุญเกียรติ ภาวะเวกพันธุ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาถึงหลักใหญ่ของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ คือ การเปลี่ยนระบบราชการที่เน้นระเบียบและขั้นตอนไปสู่การบริหารแบบใหม่ซึ่งเน้นผลสำเร็จและความรับผิดชอบ รวมทั้งใช้เทคนิคและวิธีการของเอกชนมาปรับปรุงการทำงาน Hood เห็นว่าสิ่งที่เรียกว่า “การจัดการภาครัฐแนวใหม่” มีหลักสำคัญ 7 ประการ คือ จัดการโดยนักวิชาชีพที่ชำนาญการ, มีมาตรฐานและการวัดผลงานที่ชัดเจน, เน้นการควบคุมผลผลิตที่มากขึ้น, แยกหน่วยงานภาครัฐออกเป็นหน่วยย่อย ๆ เปลี่ยนภาครัฐให้แข่งขันกันมากขึ้น เน้นการจัดการตามแบบภาคเอกชน และเน้นการใช้ทรัพยากรอย่างมีวินัยและประหยัด โดยการบริหารจัดการภาครัฐแนวควรที่ ต้องการตรวจสอบความต้องการใช้ทรัพยากรของภาครัฐ และ “ทำงานมากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรน้อยลง” (do more with less)

ในขณะที่ ปัญญา ฉายะจินตวงศ์ และรัชณี ภูตระกูล (2549 : 3) ได้ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการภาครัฐแบบใดก็ตาม ควรยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ ซึ่งธรรมาภิบาล (Good Governance) หมายถึง การบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจและสังคม เพื่อการพัฒนาของประเทศ โดยมีการเชื่อมโยงองค์ประกอบทั้ง 3 ส่วนของสังคม คือ ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม และให้มีการสนับสนุนซึ่งกันและกันอย่างสร้างสรรค์ ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ สังคม การเมืองอย่างสมดุล ส่งผลให้สังคมดำรงอยู่ร่วมกันอย่างสันติ ตลอดจนมีการใช้อำนาจในการพัฒนาประเทศชาติให้เป็นไปอย่างมั่นคง ยั่งยืน และมีเสถียรภาพ หลักธรรมาภิบาลในการบริหาร

จัดการหรือดำเนินงานต่าง ๆ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งองค์กร หน่วยงาน ภาคส่วน หรือผู้บริหารจัดการต้องคำนึงถึง
 หลักธรรมาภิบาลทุกข้อ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2564) มหาวิทยาลัยราชภัฏทั้ง 38 แห่ง ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นต่อการ
 ฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 พบว่า ประชาชนมีความเห็นใจและให้ความสำคัญกับกลุ่มผู้เสี่ยงแนวหน้า และระบุว่า
 บุคคลที่ควรได้ฉีดวัคซีนก่อนในลำดับแรก ร้อยละ 74.47 คือ บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รองลงมา ร้อยละ
 51.85 คือกลุ่มผู้มีโรคประจำตัวที่เสี่ยงอันตรายจากการติดเชื้อร้อยละ 50.71 เป็นกลุ่มผู้สูงอายุ และเมื่อถามถึงความ
 ต้องการฉีดวัคซีนของประชาชนพบว่าประชาชนกว่าร้อยละ 60 ต้องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 มีเพียงส่วนน้อย
 ร้อยละ 5.96 ที่ระบุว่าไม่แน่นอน ทั้งนี้ ร้อยละ 22.12 บอกว่าไม่มีความกังวลใด ๆ ต่อการฉีดวัคซีนจึงมีความต้องการฉีด
 วัคซีนทันทีที่มีโอกาส โดยผู้ที่กังวลเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนเผยถึงเหตุของความกังวล ร้อยละ 68.70 กลัวผลข้างเคียงที่
 เกิดขึ้นภายหลังการฉีด เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาร้อยละ 19.66 กังวลเรื่องประสิทธิภาพวัคซีนไม่ดีพอ

สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่
 ระบาดของโรคโควิด 19 (วัคซีน) พบว่าประชาชนเห็นด้วยร้อยละ 75.2 ต้องการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 (ซึ่งใน
 จำนวนนี้มีผู้ต้องการฉีดและพร้อมที่จะฉีดวัคซีนร้อยละ 47.7 และผู้ต้องการฉีดแต่ขณะนี้ยังไม่พร้อมฉีดวัคซีนร้อยละ
 27.5) และพบว่าประชาชนเห็นด้วยกับวัคซีนที่ต้องการฉีดมากที่สุด 5 อันดับแรก คือ วัคซีนตามที่รัฐบาลจัดหาให้ (ร้อย
 ละ 54.6) วัคซีนยี่ห้อไฟเซอร์ (Pfizer) (ร้อยละ 12.5) วัคซีนยี่ห้อโมเดอร์นา (Moderna) (ร้อยละ 3.0) วัคซีนยี่ห้อจอห์น
 สันแอนด์จอห์นสัน (Johnson & Johnson) (ร้อยละ 2.5) และวัคซีนยี่ห้อโนวาแวกซ์ (Novavax) (ร้อยละ 0.9) ส่วนใน
 ด้านของความเชื่อมั่นต่อคุณภาพของวัคซีนที่รัฐจัดสรรให้ พบว่าร้อยละ 54.7 ไม่เชื่อมั่น โดยให้เหตุผลว่า กลัว
 ผลข้างเคียง (ร้อยละ 41.3) วัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 ที่รัฐบาลจัดหาให้ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าวัคซีนที่จะเลือกใช้เอง
 (ร้อยละ 7.0) ได้รับข้อมูลข่าวสารของวัคซีนที่มีความขัดแย้งกัน (ร้อยละ 5.7) และอื่นๆ เช่น การผลิตใช้เวลานาน เป็นต้น
 (ร้อยละ 0.7)

บวรลักษณ์ ขจรฤทธิ์ และคณะ (2564) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจฉีดวัคซีนโควิด-19 ของ
 ประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่าในส่วนของทัศนคติต่อโรคโควิด-19 และแผนการจัดการเรื่องวัคซีนโควิด-19
 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31 จากคะแนนเต็ม 5 นอกจากนี้ยังได้ศึกษาถึงประเด็น
 กระบวนการการตัดสินใจฉีดวัคซีนของประชาชนโดยอ้างอิงจากหนังสือ Vaccination and trust (2017) ที่จัดทำโดย
 องค์การอนามัยโลก ซึ่งได้พบว่าการเข้าถึงวัคซีนของประชาชนและประวัติการรับวัคซีนของประชาชนที่แตกต่างกัน จะ
 ทำให้ประชาชนมีทัศนคติต่อวัคซีนและกระบวนการตัดสินใจและรับวัคซีนแตกต่างกัน

ยศ ตีระวัฒนานนท์ และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลกระทบและความคุ้มค่าของวัคซีน
 โควิดที่พึงประสงค์เพื่อใช้ในการพัฒนาและคัดเลือกวัคซีนสำหรับใช้ในประเทศไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมตอบคำถาม
 สำคัญเชิงนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการจัดหาและใช้วัคซีนในประเทศไทย พบข้อเสนอที่น่าสนใจว่า ระยะเวลาในการ
 ป้องกันโรคที่นานสำคัญเช่นเดียวกับประสิทธิผลของวัคซีน สำหรับการจลลำดับความสำคัญของประชากร
 กลุ่มเป้าหมายเพื่อจัดสรรวัคซีนขึ้นอยู่กับคุณสมบัติด้านประสิทธิผลของวัคซีนและรูปแบบการแพร่ระบาด วัคซีนที่มี
 ประสิทธิภาพในการป้องกันการติดเชื้อ เหมาะในการให้ในกลุ่มประชากรกลุ่มอายุ 20-39 ปี และวัคซีนที่มีประสิทธิผลใน
 การลดความรุนแรงของโรคเหมาะในการให้ในกลุ่มผู้สูงอายุตั้งแต่ 65 ปีขึ้นไป

Musha Chen และคณะ (2021) ได้ทำการศึกษาเรื่อง An online survey of the attitude and
 willingness of Chinese adults to receive COVID-19 vaccination ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจความเต็ม

ใจและปัจจัยกำหนดในการยอมรับวัคซีนป้องกันโควิด-19 ในหมู่ประชาชนชาวจีน พบผลการศึกษาน่าสนใจว่า ร้อยละ 83.8 เติบโตรับวัคซีนโควิด-19 และ ร้อยละ 76.6 เชื่อว่าวัคซีนจะมีประโยชน์ต่อสุขภาพ อย่างไรก็ตาม ร้อยละ 74.9 แสดงความกังวลเกี่ยวกับผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 76.5 ต้องการวัคซีนที่ผลิตในประเทศและ เติบโตรับการฉีดวัคซีนนี้มากกว่าวัคซีนที่นำเข้า ในขณะที่การศึกษาอย่าง S. A. R. Syed Alwi และคณะ (2021) ได้ ทำการศึกษาเรื่อง A survey on COVID-19 vaccine acceptance and concern among Malaysians ที่ศึกษา กับ ชาวมาเลเซีย พบว่า อัตราการยอมรับและต้องการวัคซีนโดยรวมสูง (83.3%) โดยมีอัตราต่ำสุดในหมู่ผู้สูงอายุอายุ 60 ปี ขึ้นไป (63.4%) และมีความลังเลใจเกิดจากความกังวลเกี่ยวกับผลข้างเคียง (95.8%) รวมทั้งส่วนใหญ่เห็นว่าวัคซีนมีความปลอดภัย (84.7%) แต่ยังคงขาดข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีน (80.9%) ซึ่งมองว่าวัคซีนมีประสิทธิภาพ (63.6%) และยังพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามบางส่วนมีโรคประจำตัว เช่น เป็นเบาหวาน (24.7%) และภาวะโคเลสเตอรอลในเลือดสูง (23%) จึง ส่งผลทำให้ลังเลที่จะรับวัคซีนโควิด-19 มากขึ้น โดยอยู่ที่ร้อยละ 16.1 และ 15.8 ตามลำดับ ซึ่งผลการวิจัยต่าง ๆ ชี้ชัด ว่าชาวมาเลเซียยอมรับวัคซีนโควิด-19 ในอัตราที่สูง และพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องอย่าง Social Media สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้ ส่งผลต่อการยอมรับและความเห็นต่อวัคซีนโควิด-19

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้ คือ ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ในประเทศไทย ทั้งใน Facebook Line หรือ Twitter เป็นต้น โดยจากการศึกษาพบว่าไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเนื่องจากการไม่มีการบันทึก/ลงทะเบียน จำนวนผู้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ เนื่องจากมีผู้ใช้งานเพิ่มขึ้นอยู่ทุกวันและเวลาอย่างต่อเนื่อง แต่จากการเปรียบเทียบจำนวน บัญชีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์กับจำนวนประชากรคนไทย ปี 2564 พบว่าในปัจจุบันมีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อยู่ที่ ร้อยละ 78 ของจำนวนประชากรไทย แต่เนื่องจากผู้ใช้งานแต่ละรายสามารถมีบัญชีผู้ใช้ (Account) ในสื่อสังคม ออนไลน์ต่าง ๆ ได้มากกว่า 1 บัญชี ตัวเลขดังกล่าวจึงไม่สามารถเป็นร้อยละของจำนวนประชากรในประเทศไทยที่แน่นอน (We are Social, 2564)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

จากการศึกษาพบว่าในประเทศไทยมีผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์อยู่ที่สัดส่วนร้อยละ 78 ของประชากรไทย แต่ ตัวเลขดังกล่าวไม่ได้หมายถึงร้อยละของจำนวนประชากรในประเทศไทย จึงไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอนเพื่อใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้สูตรของคอคแรน (Cochran, 1977 อ้างใน อังนุ อธิวุฒิชัย เอกะกุล, 2543) ซึ่งใช้ในกรณีที่ ไม่ทราบขนาดของประชากรที่แน่นอนแต่ทราบสัดส่วนของประชากรในการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำเพื่อให้มีความ เป็นตัวแทนของประชากรในการศึกษานี้ โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้

$$\text{กำหนดให้ } n = \frac{p(1-p)z^2}{e^2}$$

โดย p แทน อัตราส่วนหรือสัดส่วนของประชากรที่ต้องการนำมาศึกษา

z แทน ค่าที่ได้จากตารางแจกแจงปกติที่ระดับความเชื่อมั่นที่ต้องการ

(z= 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95%)

e แทน ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนดให้ = 0.05)

$$n = \frac{(0.78)(1-0.78)(1.96)^2}{0.05^2}$$

$$n = \frac{0.6592}{0.0025} \approx 169.03 \text{ คน}$$

จากการใช้สูตรคำนวณได้ผลกลุ่มตัวอย่างจำนวน 169.03 คน ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างเพื่อความคลาดเคลื่อนร้อยละ 30 ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาจึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำ 220 คน โดยทำการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ซึ่งผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้จำนวนทั้งสิ้น 353 คน ตามระยะเวลาที่กำหนดในการสำรวจและศึกษา โดยอยู่ภายใต้ระยะเวลาในการเผยแพร่แผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ฉบับสิงหาคม 2564 ซึ่งจัดทำโดยกรมควบคุมโรค

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านข้อมูลทั่วไป รวมไปถึงข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความรู้สึกต่อโรคโควิด-19 และข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนโควิด-19 ได้แก่ เพศ, อายุ, สถานภาพ, พื้นที่ที่พักอาศัย, ระดับการศึกษาสูงสุด, อาชีพ, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, สื่อสังคมออนไลน์, ข้อมูลสุขภาพ, ความกังวลต่อสถานการณ์โควิด-19 ความเชื่อมั่นต่อการควบคุมโรคและการบริการวัคซีนโควิด-19, ความเห็นต่อความเหมาะสมของแผนวัคซีนสลับชนิด, การรับรู้ถึงชนิดวัคซีนในประเทศไทย และประวัติการรับวัคซีนโควิด-19

ตัวแปรตาม ได้แก่ ปัจจัยความคิดเห็นเกี่ยวกับแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ ได้แก่ ความคิดเห็นต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19, ด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 และด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจและใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 8 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพ จังหวัดที่พักอาศัย ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้เป็นประจำในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด-19 และวัคซีนโควิด-19 จากสื่อหรือภาครัฐ และข้อมูลหรือประวัติการฉีดวัคซีนโควิด-19 โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความรู้สึกต่อโรคโควิด-19 และวัคซีนโควิด-19 ของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ประกอบด้วยคำถาม 5 ข้อ สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์, ข้อมูลความกังวลต่อสถานการณ์โควิด-19 ข้อมูลการตัดสินใจรับหรือไม่รับวัคซีนโควิด-19 และความเห็นต่อแผนการให้วัคซีนสลับชนิดโดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนโควิด-19 ประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ (ข้อ 1 ถึง ข้อ 4 ของส่วนที่ 3) สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับชนิดวัคซีนโควิด-19 ในประเทศไทย ข้อมูลและประวัติเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนโควิด-19 ข้อมูลผลข้างเคียงที่ได้รับจากวัคซีนโควิด-19 โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ ทั้งในด้านการดำเนินงานเรื่องวัคซีนโควิด-19 ด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 และด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 ประกอบด้วยคำถามแบบปลายปิด (Close ended question) โดยแต่ละข้อคำถามจะมีการถามข้อคำถาม เห็นด้วย และไม่เห็นด้วย โดยจะมีระดับความคิดเห็น 8 ระดับ แบ่งเป็น 1-8 คะแนน ได้แก่ เห็นด้วย

มากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด , ไม่เห็นด้วยมากที่สุด , ไม่เห็นด้วยมาก , ไม่เห็นด้วยน้อย และไม่เห็นด้วยน้อยที่สุด

4. วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการดังนี้

4.1 รวบรวมจากเอกสาร ซึ่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ รวมถึงแนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

4.2 การเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามออนไลน์ (Google form) โดยผู้ศึกษานำแบบสอบถามในรูปแบบลิ้งค์ (URL Link) ไปส่งต่อและเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Facebook Line Twitter Youtube เป็นต้น ให้ได้จำนวน กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 220 คน ตอบแบบสอบถาม (โดยผู้ศึกษาสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ใช้งานสื่อสังคม ออนไลน์ได้ทั้งสิ้น 353 คน ตามระยะเวลาที่กำหนด)

4.3 นำผลการตอบกลับแบบสอบถามที่ได้รับไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติแล้วจัดหมวดหมู่ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเรื่อง เพศ, อายุ, จังหวัดที่พักอาศัย, ระดับการศึกษา, อาชีพ, รายได้ต่อเดือน, สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้งานเป็นประจำในการรับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคโควิด-19 และวัคซีนโควิด-19 จากสื่อหรือภาครัฐ รวมไปถึงข้อความเรื่องข้อมูลเกี่ยวกับสุขภาพและความรู้สึกต่อโรคโควิด-19 และวัคซีนโควิด-19 และ ข้อมูลเกี่ยวกับวัคซีนโควิด-19 ของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ คือ สถิติเชิงพรรณนา อธิบายด้วยค่าร้อยละ (Percentage) และค่าอันดับ (Rank)

การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา อธิบายด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าอันดับ (Rank) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) หลังจากที่ได้ค่าเฉลี่ยผลคะแนนเป็นช่วงคะแนนตั้งแต่ 0 – 8 แล้ว ผู้ศึกษา ได้ทำการกำหนดการแปลค่าเฉลี่ยช่วงคะแนนจากพิสัยเป็น 4 ระดับ และให้ความหมายของแต่ละช่วงคะแนน ดังนี้

1.00-2.75 หมายถึง รู้สึกไม่เห็นด้วยมากต่อการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ควรปรับปรุง

2.76-4.50 หมายถึง รู้สึกไม่เห็นด้วยต่อการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19

4.51-6.25 หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยต่อการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19

6.26-8.00 หมายถึง รู้สึกเห็นด้วยมากต่อการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19

ผลการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.3) มีอายุระหว่าง 21 - 39 ปี (ร้อยละ 74.2) โดยมีอายุเฉลี่ย 30 ปี สถานภาพโสด (ร้อยละ 76.5) อาศัยอยู่ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑล (ร้อยละ 56.1) การศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 68.6) เป็นนักเรียนนักศึกษา (ร้อยละ 28.3) มีรายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 25,000 บาท (ร้อยละ 41.1) โดยมีรายได้เฉลี่ย 22649 บาทต่อเดือน และใช้ Facebook (ร้อยละ 59.8) เป็นสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ข้อมูลข่าวสารจาก ภาครัฐเกี่ยวกับโรคโควิด-19 หรือวัคซีนโควิด-19 เป็นประจำ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงดี (ร้อยละ 88.4) ความรู้สึกกังวลต่อสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (ร้อยละ 77.6) และไม่เชื่อมั่นต่อการควบคุมโรคและการ บริการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ (ร้อยละ 73.7) มองว่าไม่เหมาะสมของแผนการให้วัคซีนสลับชนิดของภาครัฐ (ร้อยละ 61.2) และส่วนใหญ่จะเลือกพิจารณา ความเสี่ยงของผลข้างเคียงวัคซีนโควิด-19 (ร้อยละ 24.9) และความจำเป็นในการ

รับวัคซีนโควิด-19 (ร้อยละ 18.5) ในการตัดสินใจเลือกรับหรือไม่รับวัคซีน-19 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รับรู้และรับทราบถึงวัคซีนโควิด-19 ชนิดต่าง ๆ ที่มีในประเทศไทย (ร้อยละ 90.1) ได้รับวัคซีนแล้ว 2 เข็ม (ร้อยละ 43.9) ผู้ที่เคยได้รับวัคซีนส่วนใหญ่จะเคยได้รับวัคซีน AstraZeneca และ Sinovac (ร้อยละ 57.1 และ 21.0 ตามลำดับ) ส่วนผู้ที่ไม่เคยได้รับวัคซีนมาก่อน จะประสงค์รับวัคซีน Moderna และ Pfizer (ร้อยละ 38.5 และ 34.1 ตามลำดับ) ดังตาราง

ตาราง 1 ข้อมูลส่วนใหญ่จากการสำรวจผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์

ข้อมูลส่วนใหญ่จากการสำรวจผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์	จำนวน (คน) (n = 353)	ร้อยละ (%) (100.0)
เป็นเพศหญิง	220	62.3
กลุ่มอายุ 21-39 ปี	262	74.2
อายุเฉลี่ย = 30.72		
มีสถานภาพโสด	270	76.5
อาศัยอยู่ในกรุงเทพและปริมณฑล	198	56.1
มีระดับการศึกษาปริญญาตรี	242	68.6
เป็นนักเรียน/นักศึกษา	100	28.3
เป็นผู้ที่ไม่มีรายได้	17	4.8
ผู้มีรายได้ส่วนใหญ่จะมีรายได้ 10,001-25,000 บาทต่อเดือน	145	41.1
รายได้เฉลี่ย = 22649.11 (คำนวณเฉพาะผู้มีรายได้)		
เลือกใช้ Facebook มากที่สุด	211	59.8
มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงดี	312	88.4
กังวลต่อสถานการณ์โควิด-19	274	77.6
ไม่เชื่อมั่นต่อการควบคุมโรคและการบริการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ	260	73.7
มองว่าแผนการให้วัคซีนสลับชนิดไม่เหมาะสม	216	61.2
เลือกคำนึงถึงความเสี่ยงของผลข้างเคียงวัคซีนโควิด-19 มากที่สุด ก่อนตัดสินใจรับวัคซีน	236	24.9
รับรู้/รับทราบถึงวัคซีนโควิด-19 ในประเทศไทยทุกชนิด	318	90.1
ส่วนใหญ่ได้รับวัคซีนแล้ว 2 เข็ม	155	43.9
ผู้ที่เคยได้รับวัคซีนแล้วส่วนใหญ่ได้รับวัคซีน AstraZeneca	193	57.1
ผู้ที่ไม่เคยได้รับวัคซีนส่วนใหญ่ประสงค์เลือกรับวัคซีน Moderna มากที่สุด	35	38.5
ผู้ที่เคยได้รับวัคซีนแล้วส่วนใหญ่จะมีอาการไข้เป็นผลข้างเคียงมากที่สุด	147	23.7

ตาราง 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ ในแต่ละด้านและภาพรวม

ลำดับ	ความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19	ค่าเฉลี่ย	S.D.	แปลระดับความคิดเห็น
1. ด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19				
1	วัคซีนเอ็มอาร์เอ็นเออย่าง Pfizer เหมาะสมในป้องกันโควิด-19 มากกว่าวัคซีน Sinovac หรือ AstraZeneca เป็นต้น	7.30	1.109	เห็นด้วยมาก
2	ชนิดวัคซีนอย่าง Sinopharm และ Moderna มีความเหมาะสมที่จะเป็นวัคซีนทางเลือกในการป้องกันโควิด-19	6.25	1.603	เห็นด้วย
3	การกำหนดช่องทางการลงทะเบียนรับวัคซีนจากรัฐ เช่น หอพัก, โรงพยาบาล เหมาะสมและเชื่อถือได้	4.90	2.016	เห็นด้วย
4	การดำเนินงานของศูนย์รับวัคซีนในพื้นที่ของท่าน มีขั้นตอนและลำดับการให้บริการที่ดี โปร่งใสและเชื่อถือได้	5.24	2.117	เห็นด้วย
รวม		5.92	1.006	เห็นด้วย
2. ด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19				
1	ควรมีการคัดกรองและเฝ้าระวังอาการอย่างละเอียด ทั้งก่อนและหลังรับวัคซีนโควิด-19	7.14	1.234	เห็นด้วยมาก
2	ผู้ทำหน้าที่ฉีดวัคซีนโควิด-19 ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาลผู้ชำนาญเท่านั้น	7.42	1.036	เห็นด้วยมาก
3	รัฐได้ให้บริการวัคซีนที่ได้มาอย่างคุ้มค่าและกระจายวัคซีนให้ศูนย์รับวัคซีนต่าง ๆ ในพื้นที่ของท่านอย่างเพียงพอ	3.56	2.396	ไม่เห็นด้วย
4	รัฐได้ให้บริการ และจัดสรรชนิดวัคซีนอย่างครอบคลุมความต้องการของประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศ	3.13	2.273	ไม่เห็นด้วย
รวม		5.31	1.178	เห็นด้วย
3. ด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19				
1	เมื่อวัคซีนมีปริมาณที่จำกัด รัฐควรคำนึงถึงการรักษาลดจำนวนผู้ป่วยในประเทศก่อน	6.96	1.498	เห็นด้วยมาก
2	ควรให้วัคซีนแก่บุคลากรทางการแพทย์ด่านหน้า และกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ ก่อนประชาชนทั่วไป	7.32	1.056	เห็นด้วยมาก
3	เมื่อมีวัคซีนทุกชนิดเพียงพอ รัฐควรเร่งให้วัคซีนแก่ประชาชน “ทุกคน” ในประเทศไทย	7.52	1.071	เห็นด้วยมาก
4	เมื่อมีวัคซีนทุกชนิดมากขึ้นและเพียงพอ รัฐควรเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม และให้ความสำคัญทุกพื้นที่ในประเทศ	7.61	0.879	เห็นด้วยมาก
รวม		7.35	0.740	เห็นด้วยมาก
ภาพรวมทั้งหมด		6.19	0.647	เห็นด้วย

จากตารางผลการศึกษาความคิดเห็นต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ พบว่า ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เห็นด้วย กับแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐภาพรวม (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.19 คะแนน) โดยผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ เห็นด้วย กับด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.92 คะแนน) ด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 5.31 คะแนน) และ เห็นด้วยมาก กับด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 7.35 คะแนน)

โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ 1. วัคซีนเอ็มอาร์เอ็นเออย่าง Pfizer เหมาะสมในป้องกันโควิด-19 มากกว่าวัคซีน Sinovac หรือ AstraZeneca เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย 7.30) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับเห็นด้วย คือ 2. ชนิดวัคซีนอย่าง Sinopharm และ Moderna มีความเหมาะสมที่จะเป็นวัคซีนทางเลือกในการป้องกันโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 6.25) 3. การกำหนดช่องทางการลงทะเบียนยืนยันรับวัคซีนจากรัฐ เช่น หมอพร้อม, โรงพยาบาล เหมาะสมและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.90 คะแนน) 4. การดำเนินงานของศูนย์รับวัคซีนในพื้นที่ของท่าน มีขั้นตอนและลำดับการให้บริการที่ดี โปร่งใสและเชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 5.24 คะแนน) และด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก คือ 1. ควรมีการคัดกรองและเฝ้าระวังอาการอย่างละเอียด ทั้งก่อนและหลังรับวัคซีนโควิด-19 (ค่าเฉลี่ย 7.14 คะแนน) 2. ผู้ทำหน้าที่ฉีดวัคซีนโควิด-19 ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาลผู้ชำนาญเท่านั้น (ค่าเฉลี่ย 7.42 คะแนน) ส่วนข้อคำถามที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับไม่เห็นด้วย คือ 3. รัฐได้ให้บริการวัคซีนที่ได้มาอย่างคุ้มค่า และกระจายวัคซีนให้ศูนย์รับวัคซีนต่าง ๆ ในพื้นที่ของท่านอย่างเพียงพอ (ค่าเฉลี่ย 3.56 คะแนน) 4. รัฐได้ให้บริการ และจัดสรรชนิดวัคซีนอย่างครอบคลุมความต้องการของประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศ (ค่าเฉลี่ย 3.13 คะแนน) ส่วนด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19” อยู่ในระดับ เห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย 7.35 คะแนน) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ผลการวิเคราะห์ ความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ ด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก โดย 1. เมื่อวัคซีนมีปริมาณที่จำกัด รัฐควรคำนึงถึงการรักษาลดจำนวนผู้ป่วยในประเทศก่อน (ค่าเฉลี่ย 6.96 คะแนน) 2. ควรให้วัคซีนแก่บุคลากรทางการแพทย์ด่านหน้า และกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ ก่อนประชาชนทั่วไป (ค่าเฉลี่ย 7.32 คะแนน) 3. เมื่อมีวัคซีนทุกชนิดเพียงพอ รัฐควรเร่งให้วัคซีนแก่ ประชาชน “ทุกคน” ในประเทศไทย (ค่าเฉลี่ย 7.52 คะแนน) 4. เมื่อมีวัคซีนทุกชนิดมากขึ้นและเพียงพอ รัฐควรเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม และให้ความสำคัญทุกพื้นที่ในประเทศ (ค่าเฉลี่ย 7.61 คะแนน)

อภิปรายผลการศึกษา

ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ได้ทำการศึกษาส่วนใหญ่เห็นด้วยกับแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐภาพรวม โดยเห็นด้วยกับด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19 และ ด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 และเห็นด้วยมากกับด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 จึงสามารถกล่าวได้ว่าแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐเหมาะสมเพียงพอ หากภาครัฐสามารถดำเนินการตามแผนด้านต่าง ๆ ที่เผยแพร่ได้สำเร็จจะเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน ในทางกลับกันหากภาครัฐดำเนินการตามแผนที่การบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 อย่างล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามลักษณะแผนต่าง ๆ ก็อาจส่งผลกระทบต่อทัศนคติและความเชื่อมั่นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ต่อการควบคุมและบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ต่อไปได้ โดยหากพิจารณาผลการศึกษาในครั้งนี้กับงานของ บวรลักษณ์ ขจรฤทธิ์ (2564) โดยในส่วนของทัศนคติต่อโรคโควิด-19 และแผนการจัดการเรื่องวัคซีนโควิด-19 ที่เป็นการศึกษาในประเด็นเดียวกันและมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใกล้เคียงกัน ซึ่งสรุปได้ว่าในภาพรวมทัศนคติของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 จากคะแนนเต็ม 5 โดยการศึกษาของผู้ศึกษาครั้งนี้มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเท่ากับ 6.19 คะแนน จากคะแนนเต็ม 8 หากเทียบเป็นร้อยละจะมีค่าเท่ากับร้อยละ 72.60 และ 77.37 จากคะแนนเต็มตามลำดับ ซึ่งสามารถ

แปรผลไปในทิศทางเดียวกันได้ว่า ประชาชนหรือผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์เห็นด้วยต่อแผนการจัดการเรื่องวัคซีนโควิด-19 ในภาพรวม

หากพิจารณาความคิดเห็นในด้านการดำเนินงานวัคซีนโควิด-19 พบว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มองว่า วัคซีนเอ็มอาร์เอ็นเออย่าง Pfizer เหมาะสมในป้องกันโควิด-19 มากกว่าวัคซีน Sinovac หรือ AstraZeneca เป็นต้น สามารถกล่าวได้ว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่มีความเห็นเป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าวัคซีนชนิดเอ็มอาร์เอ็นเอ หรือวัคซีนชนิดสารพันธุกรรม โดยเฉพาะวัคซีน Pfizer จะมีความเหมาะสมมากกว่าวัคซีนชนิด Sinovac หรือ AstraZeneca ซึ่งรัฐได้นำเข้ามาให้บริการประชาชนในประเทศไทยเป็นลำดับแรก ๆ (กองติดต่อโรคทั่วไป, 2564) แสดงให้เห็นถึงการรับรู้และค่านิยมของสังคมถึงประสิทธิภาพของวัคซีน Pfizer จากการประชาสัมพันธ์รายละเอียดวัคซีนจากภาครัฐ หรือข่าวสารวัคซีนโควิด-19 ตามสื่อต่าง ๆ ซึ่งได้มีการเปรียบเทียบประสิทธิภาพของวัคซีนชนิดดังกล่าวกับวัคซีนชนิดอื่น ๆ แสดงให้เห็นถึงความคาดหวังของประชาชนที่ต้องการให้ภาครัฐนำเข้าวัคซีน Pfizer มากขึ้นและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน งานศึกษาของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) ที่มีการสำรวจในส่วนของประเทศเกี่ยวกับชนิดวัคซีนที่ประชาชนต้องการ โดยผลการสำรวจชี้ให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ประสงค์ที่จะรับวัคซีน ไฟเซอร์ (Pfizer) นอกเหนือจากวัคซีนชนิดอื่น ๆ ที่รัฐจัดหาให้ รวมไปถึงงานศึกษาของยศ ตีระวัฒนานนท์ และคณะ (2564) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลกระทบและความคุ้มค่าของวัคซีนโควิดที่พึงประสงค์เพื่อใช้ในการพัฒนาและคัดเลือกวัคซีนสำหรับใช้ในประเทศไทย ซึ่งชี้ให้เห็นว่าในแต่ละประเทศในทวีปยุโรปและสหรัฐอเมริกา ประชาชนของประเทศต่าง ๆ ได้ยอมรับว่าชนิดวัคซีน Pfizer และวัคซีนชนิดสารพันธุกรรมเป็นวัคซีนที่คุ้มค่าแก่การให้รัฐของแต่ละประเทศนำเข้ามาให้บริการกับประชาชน ซึ่งประชาชนส่วนใหญ่มั่นใจว่าจะทำให้โอกาสเสี่ยงที่จะติดเชื้อโควิด-19 ลดลง เป็นต้น นอกจากนี้ ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ที่ทำการศึกษาส่วนใหญ่จะมองว่าการกำหนดช่องทางการลงทะเบียนรับวัคซีนจากรัฐ เช่น หอพร้อม, โรงพยาบาล เหมาะสมและเชื่อถือได้ ซึ่งหอพร้อมรวมถึงช่องทางต่าง ๆ จะเป็นช่องทางหลักของภาครัฐในการแจ้งเปิดรับลงทะเบียนรับวัคซีน ไปจนถึงการติดตามผล กล่าวได้ว่าช่องทางต่าง ๆ ดังกล่าวยังมีความเหมาะสมเพียงพอ แต่ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์บางส่วนถึงร้อยละ 38.2 จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ก็ยังเห็นต่างว่ารัฐควรเพิ่มเติมหรือปรับปรุงช่องทางต่าง ๆ ในการลงทะเบียนรับวัคซีนโควิด-19 ให้ดียิ่งขึ้น

หากพิจารณาความคิดเห็นด้านการให้บริการวัคซีนโควิด-19 ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มองว่าผู้ทำหน้าที่ฉีดวัคซีนโควิด-19 ควรเป็นแพทย์หรือพยาบาลผู้ชำนาญเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ตระหนักถึงความปลอดภัยในการเข้ารับวัคซีนโควิด-19 ซึ่งแพทย์และพยาบาลผู้ชำนาญเหมาะสมในการทำหน้าที่ให้บริการฉีดวัคซีนโควิด-19 มากที่สุด แม้บางครั้งอาจเกิดสถานการณ์ที่บุคลากรผู้ให้บริการฉีดวัคซีนที่เป็นแพทย์ พยาบาล หรือผู้ชำนาญไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้เข้ารับวัคซีน ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ก็ยินดีที่จะรอแพทย์หรือพยาบาลผู้ชำนาญมาทำหน้าที่ให้บริการฉีดวัคซีน ประชาชนในประเทศจีนก็เห็นด้วยเช่นกันกับประเด็นนี้ โดย Musha Chen และคณะ (2021) ได้ทำการศึกษา An online survey of the attitude and willingness of Chinese adults to receive COVID-19 vaccination ซึ่งผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าหากมีการกำหนดให้เฉพาะแพทย์หรือพยาบาลเป็นผู้ให้บริการฉีดวัคซีน ประชาชนชาวจีนจึงจะพิจารณาเข้ารับวัคซีนโควิด-19 นอกจากนี้ประเด็นดังกล่าว ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่กลับมองว่ารัฐยังไม่สามารถให้บริการ และจัดสรรชนิดวัคซีนอย่างครอบคลุมความต้องการของประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศ ซึ่งเป็นที่น่าสนใจว่า ความคิดเห็นของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในส่วนนี้อาจเกิดจากความคิดเห็นส่วนตัวและประสบการณ์ หรือตามข่าวที่ปรากฏในสื่อต่าง ๆ เช่น การเห็นประชาชนกลุ่มเสี่ยงสูงสุดจำนวนมากยังไม่ได้รับวัคซีน หรืออาจเกิดจากการที่รัฐจัดสรรชนิดวัคซีนได้ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาที่ศึกษา แต่การสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) ในประเด็นความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของ

โรคโควิด 19 (วัคซีน) กลับชี้ให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ที่ต้องการรับวัคซีนโควิด-19 มองว่ารัฐจัดสรรวัคซีนได้ครอบคลุม และต้องการวัคซีนทุกชนิดที่รัฐจัดหาให้ ซึ่งขัดแย้งกับข้อค้นพบของผู้ศึกษา โดยความคิดเห็นส่วนนี้สามารถสะท้อนและเป็นประโยชน์ให้ภาครัฐนำไปใช้ปรับปรุงการจัดสรรจำนวนวัคซีนและชนิดวัคซีนให้เพียงพอและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนทุกจังหวัดทั่วประเทศในระยะต่อไป

หากพิจารณาความคิดเห็นในด้านกลุ่มเป้าหมายและระยะดำเนินงานให้วัคซีนโควิด-19 พบว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่มองว่าเมื่อวัคซีนทุกชนิดมีมากขึ้นและเพียงพอ รัฐควรเร่งฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคม และให้ความสำคัญทุกพื้นที่ในประเทศ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่ตระหนักถึงความสำคัญในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ โดยกล่าวได้ว่าประเทศไทยได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากสถานการณ์โควิด-19 ทั้งการปิดประเทศหรือ ล็อกดาวน์ซึ่งส่งผลให้การดำเนินงานภาคเศรษฐกิจ ธุรกิจต่าง ๆ ต้องประสบปัญหาอย่างต่อเนื่อง ยศ ตีระวัฒนานนท์ และคณะ (2564) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การประเมินผลกระทบและความคุ้มค่าของวัคซีนโควิดที่พึงประสงค์เพื่อใช้ในการพัฒนาและคัดเลือกวัคซีนสำหรับใช้ในประเทศไทย ผลการศึกษาที่เกี่ยวข้องสะท้อนให้เห็นว่าหากชนิดวัคซีนเพียงพอในประเทศจะเป็นประโยชน์แก่การลดผลกระทบทางเศรษฐกิจและการประเมินผลสำเร็จของนโยบายวัคซีนในการควบคุมโรคอีกด้วย เป็นต้น และผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ยังมองว่าหากวัคซีนมีปริมาณที่จำกัด รัฐควรคำนึงถึงการรักษาลดจำนวนผู้ป่วยในประเทศก่อน สามารถอภิปรายได้ว่า โดยผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาที่ศึกษาายังเห็นถึงความสำคัญในการรักษาและลดจำนวนผู้ป่วยโรคโควิด-19 ปัจจุบัน หากการดำเนินงาน ให้บริการวัคซีนแก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ยังไม่มีความต่อเนื่องเพียงพอภาครัฐควรคำนึงถึงการรักษาผู้ป่วยให้มีอาการที่ดีขึ้น ซึ่งสำคัญเช่นเดียวกับการให้ประชาชนได้รับวัคซีนที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ยังมีข้อค้นพบว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่มองว่าบุคลากรทางการแพทย์ด่านหน้า และกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ ควรได้รับวัคซีนโควิด-19 ก่อนประชาชนทั่วไป ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ในช่วงเวลาที่ศึกษาตระหนักถึงความสำคัญของบุคลากร “ด่านหน้า” ผู้ซึ่งให้บริการวัคซีนโควิด-19 ให้บริการรักษาผู้ป่วยโรคโควิด-19 อย่างบุคลากรทางการแพทย์และกลุ่มเสี่ยงที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้ได้รับวัคซีนก่อนประชาชนทั่วไป โดยวัคซีนกลุ่มดังกล่าวที่ควรได้รับควรเป็นวัคซีนที่มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพเพียงพอที่จะป้องกันโรคโควิด-19 อีกด้วย ซึ่งสำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564) และเครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ (2564) ได้ทำการสำรวจความคิดเห็นต่อกลุ่มที่ควรได้รับการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 เป็นกลุ่มแรก ผลการศึกษาก็ได้สะท้อนให้เห็นเช่นกันว่ากลุ่มบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข รวมถึงกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ เหมาะสมและควรได้รับการฉีดวัคซีนโควิด-19 ชนิดที่มีคุณภาพเหมาะสมก่อนประชาชนทั่วไปในประเทศไทย รวมไปถึงในต่างประเทศทั้งประเทศจีนและมาเลเซีย อย่าง Musha Chen และคณะ (2021) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง An online survey of the attitude and willingness of Chinese adults to receive COVID-19 vaccination รวมไปถึงงานศึกษาของ S. A. R. Syed Alwi และคณะ (2021) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง A survey on COVID-19 vaccine acceptance and concern among Malaysians ก็ต่างสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรด่านหน้าทางการแพทย์ในประเทศของตนเช่นกัน ผู้ศึกษาสามารถกล่าวได้ว่างานศึกษาต่าง ๆ แสดงให้เห็นถึงความคิดเห็นของประชาชนในหลากหลายพื้นที่ซึ่งต่างคำนึงถึงให้ความสำคัญกับสิทธิของบุคลากรด่านหน้าทางการแพทย์ บุคลากรสาธารณสุข และกลุ่มเสี่ยงต่าง ๆ รวมไปถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงในการช่วยเหลือประชาชนในช่วงเวลาวิกฤติทางสุขภาพหรือโรคระบาดเป็นลำดับแรก เป็นต้น โดยกลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้เปรียบเสมือนกุญแจสำคัญเช่นเดียวกับวัคซีนโควิด-19 ที่จะดูแล รักษา ป้องกัน ประชาชนในประเทศให้ปลอดภัยจากโรคโควิด-19

โดยนอกจากนี้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ยังมีความคิดเห็นเพิ่มเติม เช่น รัฐควรควบคุมสถานการณ์และหยุดการแพร่ระบาดของโควิด-19 ให้ได้มากที่สุดก่อนทำการฟื้นฟูเศรษฐกิจหรือเปิดประเทศ รัฐควรเพิ่มเติมและปรับปรุงการ

ประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับโควิด-19 และช่องทางการลงทะเบียนวัคซีนโควิด-19 อีกทั้งควรเพิ่มเติมการนำเสนอข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับวัคซีนโควิด-19 โดยประยุกต์ใช้ข้อมูลที่มีแหล่งอ้างอิงน่าเชื่อถือ รวมไปถึงผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ทางการแพทย์ที่แท้จริง ซึ่งจะช่วยยกระดับความน่าเชื่อถือข้อมูลข่าวสารของรัฐ รัฐควรเลิกวัคซีนสูตรผสมหรือสูตรไขว้ และควรจัดหาวัคซีนทางเลือกมาให้มากขึ้น เพื่อลดความวิตกกังวลของประชาชนในประเด็นเกี่ยวกับความแตกต่างของชนิดวัคซีนโควิด-19 นอกจากนี้ รัฐควรคำนึงและให้ความสำคัญถึงการสร้างความเท่าเทียมในลำดับการเข้าถึงวัคซีนทุกระดับ และทุกประเภท รัฐควรแสดงให้เห็นถึงระบบการทำงานของแผนการบริหารจัดการวัคซีนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ ข้อเสนอแนะต่าง ๆ สามารถสะท้อนให้เห็นว่า แม้ผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ส่วนใหญ่ในช่วงเวลาศึกษาจะเห็นด้วยกับแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ของภาครัฐ แต่หากรัฐไม่สามารถดำเนินงานได้ตามแผน หรือดำเนินงานโดยไร้ซึ่งหลักธรรมาภิบาล อาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของรัฐในการบริหารจัดการสิ่งต่าง ๆ ต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายจากการศึกษา

1) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของภาครัฐทุกหน่วยงาน ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลโควิด-19 และช่องทางการลงทะเบียนรับวัคซีนโควิด-19 ให้ประชาชนรับทราบอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ และควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ในสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ เช่น การสร้างช่องทางติดต่อของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้องใน Facebook Twitter หรือ Line Application เพิ่มเติม เพื่อให้การประชาสัมพันธ์เข้าถึงประชาชนได้ทั่วถึงมากขึ้น รวมทั้งควรเพิ่มรูปแบบการสื่อสารนอกเหนือจากรูปแบบออนไลน์ที่สามารถเข้าถึงชุมชนได้ง่าย เช่น หอกระจายข่าวของชุมชน โปสเตอร์ประชาสัมพันธ์ ซึ่งจะช่วยสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชนที่ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารรูปแบบออนไลน์ได้ รวมถึงหอกระจายข่าวของชุมชนนั้นสามารถเข้าถึงประชาชนในชุมชนได้อย่างกว้างขวางและชาวบ้านสามารถรับฟังได้โดยที่ยังสามารถทำกิจกรรมอื่น ๆ ไปด้วย

2) หน่วยงานที่เกี่ยวข้องของภาครัฐ เช่น กรมควบคุมโรค หรือกระทรวงสาธารณสุขควรมีการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ เช่น งบประมาณในการจัดสรรและนำเข้าวัคซีนโควิด-19 หรืออุปกรณ์จำเป็นทางการแพทย์ รวมไปถึงทรัพยากรบุคคลอย่างบุคลากรทางการแพทย์ และบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการช่วยเหลือประชาชน ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งนอกเหนือจากการอ้างอิงข้อมูลที่น่าเชื่อถือต่าง ๆ ในการวางแผนและเลือกชนิดวัคซีนโควิด-19 มาให้บริการประชาชนในประเทศแล้ว ภาครัฐควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับชนิดวัคซีนโควิด-19 ในเชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจจัดซื้อวัคซีนโควิด-19 ชนิดต่าง ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย

3) ภาครัฐและหน่วยงานทุกภาคส่วน ควรจัดให้มีจัดทำช่องทางในการพูดคุยและรับฟังความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงในเรื่องของวัคซีนโควิด-19 อันเป็นการแสดงถึงความเอาใจใส่ต่อชุมชนและแสดงความรับผิดชอบขององค์กร ซึ่งจะเป็นการยกระดับความเชื่อมั่นของประชาชนได้อีกทางหนึ่ง

4) ภาครัฐโดยรัฐบาลกลางควรสร้างมาตรการที่จะสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน เกี่ยวกับเรื่องของวัคซีนโควิด-19 ซึ่งควรแสดงให้เห็นถึงระบบการทำงานของแผนการบริหารจัดการวัคซีนที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ เช่น การประชาสัมพันธ์ถึงแผนการจัดการวัคซีนโควิด-19 เชิงลึก ให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลอย่างละเอียด รวมไปถึงเปิดเผยและตรวจสอบลำดับการเข้ารับวัคซีนโควิด-19 ให้มีความเท่าเทียมกันมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพควบคู่ไปด้วย เช่น การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ในกรณีที่มีปริมาณกลุ่มตัวอย่างจำกัด หรือการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เพื่อนำมาประกอบกับผลการวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งจะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีความหลากหลายและน่าสนใจมากขึ้น อันจะเป็นประโยชน์สำหรับการนำไปประยุกต์ใช้การพิจารณาพัฒนาและปรับปรุงแผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ในด้านต่าง ๆ ต่อไป

2) เนื่องจากมีการกำหนดระยะเวลาในการสำรวจและศึกษาที่ค่อนข้างจำกัด โดยอยู่ภายใต้ระยะเวลาในการเผยแพร่แผนการบริหารจัดการวัคซีนโควิด-19 ฉบับสิงหาคม 2564 ซึ่งจัดทำโดยกรมควบคุมโรค ผู้ที่สนใจศึกษาในประเด็นนี้โดยเฉพาะกับกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศครอบคลุมสัดส่วนของลักษณะประชากรศาสตร์และสำรวจกลุ่มตัวอย่างจากผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ให้มีจำนวนมากที่สุดหรือมากกว่าการศึกษารั้งนี้

รายการอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. (2564). แนวทางการให้วัคซีนโควิด 19 ในสถานการณ์การระบาด ปี 2564 ของประเทศไทย ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2. สืบค้นจาก <http://dmsic.moph.go.th/index/detail/8750>.
- เครือข่ายมหาวิทยาลัยราชภัฏ. (2564). สำรวจความคิดเห็นต่อการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19. สืบค้นจาก https://register.kpru.ac.th/RajabhatPoll/?nu=20210009_report_poll.
- บวรลักษณ์ ขจรฤทธิ์ และบุญภา ปิ่นทุรธัมพร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ของประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ. สืบค้นจาก <https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sun18/6214070058.pdf>.
- บุญเกียรติ การะเวกพันธุ์ และคณะ. (2561). การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่. สืบค้นจาก <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=/การบริหารงานภาครัฐแนวใหม่>.
- ปัญญา ฉายะจินตวงศ์ และรัชณี ภูตระกูล. (2549). ธรรมาภิบาล (Good Governance) กับสังคมไทย. กรุงเทพฯ : บพิธการพิมพ์
- พัชชา เสงฆ์กุล. (2564). วิธีปรับตัวบนโลกโซเชียลมีเดียในช่วงเวลาวิกฤติ COVID-19. สืบค้นจาก <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/covid-19-situation-junejune>.
- ยศ ตีระวัฒนานนท์ และคณะ. (2564). การประเมินผลกระทบและความคุ้มค่าของวัคซีนโควิดที่พึงประสงค์เพื่อใช้ในการพัฒนาและคัดเลือกวัคซีนสำหรับใช้ในประเทศไทย. สืบค้นจาก <https://www.hsri.or.th/researcher/research/new-release/detail/13218>.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2524). หลักการสร้างและการวิเคราะห์เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย. กรุงเทพฯ: เรืองอักษร
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). การสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 (วัคซีน). สืบค้นจาก <http://www.nso.go.th/sites/2014/Pages/สำรวจความคิดเห็นของประชาชน/2564.aspx>.
- We are Social. (2564). รายงานสถิติและพฤติกรรมการใช้งาน social media ของคนไทย Q1/2021. สืบค้นจาก <https://datareportal.com/reports/digital-2021-thailand>.
- WHO Thailand. (2563). การตีตราทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับ COVID-19. สืบค้นจาก <https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/covid19-stigma-guide-th-final.pdf>.

- Musha Chen. (2021). **An online survey of the attitude and willingness of Chinese adults to receive COVID-19 vaccination.** Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/348932656_An_online_survey_of_the_attitude_and_willingness_of_Chinese_adults_to_receive_COVID-19_vaccination.
- Syed Alwi, S. A. R., Rafidah, E., Zurraini, A., Juslina, O., Brohi, I. B., & Lukas, S. (2021). A survey on COVID-19 vaccine acceptance and concern among Malaysians. BMC Public Health, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12889-021-11071-6>
- World Health Organization. (2017). **Vaccination and trust.** Retrieved from <https://www.euro.who.int/en/health-topics/disease-prevention/vaccines-and-immunization/publications/2017/vaccination-and-trust-2017>.

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19

ศาสตราจารย์ (พิเศษ) ดร.จำเนียร จวงตระกูล¹

กรรมการสภามหาวิทยาลัยผู้ทรงคุณวุฒิ มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์

รองศาสตราจารย์รณจวน ประวัติเมือง

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รองศาสตราจารย์ ดร. กล้าหาญ ณ น่าน

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิร

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ลัดดาวัลย์ สำราญ

คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรวิทยาดอนเมือง ศูนย์สุพรรณบุรี

พิบูลย์ ธาระพุทธิ

สถาบันรับรองคุณวุฒิวิชาชีพ ทรัพยากรบุคคลประเทศไทย

ดร. สุธมนตา ตันวงศ์वाल

บัณฑิตวิทยาลัยการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ดร.สุนทร มินสุข

อภิลิธิสประเทศไทย

ดร.บวรนนท์ ทองกลยา

สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 20 เมษายน 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 1 มิถุนายน 2564

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 21 กรกฎาคม 2564

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ที่จะนำเสนอแนวทางการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (Online Focus Group: OFG) เพื่อเป็นทางเลือกหนึ่งสำหรับนักวิจัยเชิงคุณภาพที่ดำเนินการเก็บข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพจากผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยในสถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ข้อมูลที่นำเสนอในบทความนี้เป็นผลมาจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษเกี่ยวกับการจัดการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม (Traditional Focus Group: TFG) และการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ เพื่อค้นหาส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มทั้งสองแบบแล้วนำมาเปรียบเทียบกับจากนั้นนำเสนอแบบจำลองประกอบด้วยขั้นตอนการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบ

¹ Corresponding Author E-mail : professorrdjj@gmail.com

การใช้วงจรคุณภาพฟิสิกส์ในระบบการผลิตสินค้าและบริการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทรงพลธนฤทธิ์ มฤครัฐอินแปลง¹

คณะเทคโนโลยีการเกษตร มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 15 ตุลาคม 2564
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 16 พฤศจิกายน 2564
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 16 พฤศจิกายน 2564

บทคัดย่อ

วงจรคุณภาพฟิสิกส์ถูกนำมาใช้ในระบบการผลิตสินค้าและบริการ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลานานเกินกว่า 80 ปีแล้ว ซึ่งพบว่าวงจรบริหารคุณภาพนี้ มีความสำคัญและเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการดำเนินงานและการพัฒนาองค์กร โดยเริ่มจากการวางแผน (P) การดำเนินงาน (D) การตรวจสอบ (C) และการปรับปรุงแก้ไข (A) ส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย ป้องกันและแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำได้ ช่วยปรับปรุงพัฒนากระบวนการผลิตสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง ก่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี ส่งผลให้สินค้าและบริการมีคุณภาพตามความต้องการของลูกค้าและพนักงาน ช่วยลดต้นทุนการผลิต ทำให้องค์กรเกิดผลกำไรที่มากขึ้น การส่งมอบทันเวลา จึงช่วยสร้างความยั่งยืนให้กับองค์กรในระยะยาวได้ ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรที่นำวงจรคุณภาพฟิสิกส์มาใช้คือ (1) ไม่ควรใช้วงจร PDCA สำหรับการแก้ปัญหาที่เป็นเรื่องเร่งด่วน (2) ฟิสิกส์ อาจใช้ไม่ได้สมบูรณ์กับระบบคุณภาพบางระบบที่อาจต้องมีการบูรณาการระหว่างข้อกำหนดในระบบ (3) ควรมีการอบรมสร้างความเข้าใจและสร้างความตระหนักของวงจรฟิสิกส์เอทั่วทั้งองค์กร (4) ควรมีการทบทวนของฝ่ายบริหารที่จะปรับปรุงพัฒนาแก้ไข ปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ แล้วนำมาใช้เป็นแผนปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานรอบถัดไป

คำสำคัญ : ฟิสิกส์เอ, ระบบการผลิตสินค้า, การบริการ

¹ Corresponding Author E-mail : songpoltanarit@vru.ac.th

PDCA Quality Circuits have been Used in the Production of Goods and Services

Assistant Professor Songpoltanarit Maruekarajtinplaeng

Faculty of Agricultural Technology Valaya Alongkorn Rajabhat University

under the Royal Patronage

Received : October 15, 2021

Revised : November 16, 2021

Accepted : November 16, 2021

Abstract

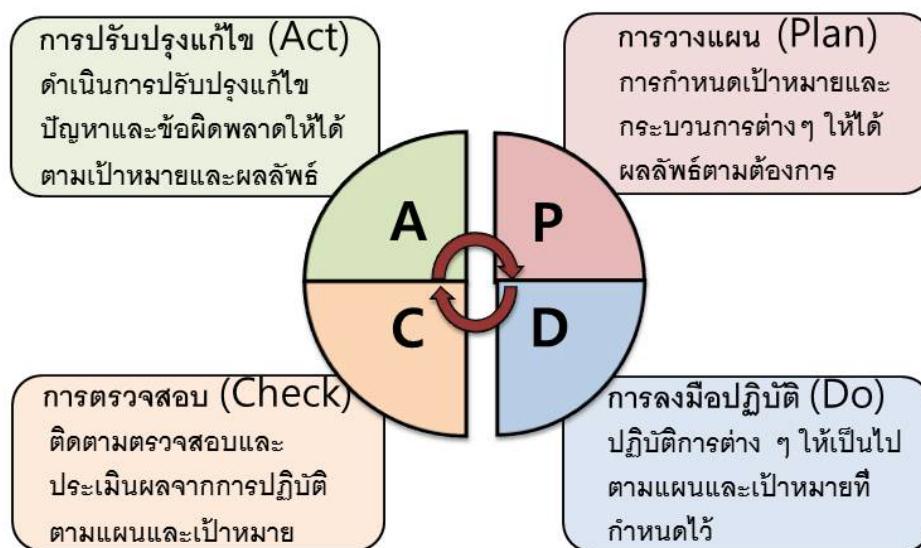
PDCA quality circuits are used in the production of goods and services. From the past to the present for a period of more than 80 years, it was found that this quality management cycle. It is very important and beneficial to the operation and development of the organization. It starts with planning (P), doing (D), check (C), and corrective action (A) resulting in the implementation of the goals Prevent and fix problems from reoccurring. Help improve and develop the production process of goods and services continuously. create good practice as a result, quality products and services meet the needs of customers and employees, reduces production costs, make the organization more profitable timely delivery, thus helping to create sustainability for the organization in the long run. Recommendations for organizations implementing PDCA cycles are: (1) PDCA cycles should not be used for urgent resolutions; (2) PDCA's may not be fully compatible with some quality systems that may require integration between system requirements; (3) There should be training to build understanding and awareness of the PDCA cycle throughout the organization; (4) There should be a management review to improve and improve various problems and bugs. Then use it as a plan to improve and develop the next round of operations.

Keywords: PDCA, Production of Goods, Services

บทนำ

การใช้วงจรคุณภาพพิดีซีเอในระบบการผลิตสินค้าและการบริการ มีวัตถุประสงค์ของการศึกษาคือ 1) เพื่อให้รู้ถึงประวัติที่มาของวงจรพิดีซีเอ 2) เพื่อให้เห็นถึงความสำคัญของการนำมาใช้ และประโยชน์ของวงจรพิดีซีเอที่มีต่อองค์กรการผลิตสินค้าและบริการ โดยวิธีการศึกษาผู้เขียนได้รวบรวมและเรียบเรียงข้อมูลจากแหล่งเผยแพร่ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่นำมากำหนดเป็นวัตถุประสงค์ ซึ่งได้ข้อค้นพบดังนี้คือ วงจรคุณภาพพิดีซีเอ หรือเขียนอักษรย่อภาษาอังกฤษได้เป็น PDCA ในที่นี้ขอใช้อักษรย่อภาษาอังกฤษแทนการอธิบายในเนื้อหา เพื่อให้เข้าใจง่าย โดยจุดเริ่มต้นของวงจรPDCA หรือ วงจรเดมมิง (Deming Cycle) นั้น คนส่วนใหญ่มักเข้าใจกันว่าศาสตราจารย์ ดร. วิลเลียม เอ็ดวาร์ดส์ เดมมิง (Prof. Dr. W Edwards Deming) หรือเรียกกันสั้นๆ ว่า “ เดมมิง ” ชาวอเมริกันเป็นผู้ที่คิดวงจรนี้ขึ้นมาเป็นคนแรก ทั้งนี้เป็นผลมาจากการนำวงจรนี้ไปใช้งานกันอย่างกว้างขวางในระบบการผลิตและการบริการในองค์กรต่างๆ ทั่วโลก จนทำให้ชื่อนี้เป็นที่รู้จักและคุ้นชินกันอย่างมาก แต่แท้จริงแล้วในราวปี ค.ศ.1925 ผู้ที่คิดริเริ่มใช้วิธีการทางสถิติในการควบคุมคุณภาพหรือเรียกกันว่า การควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Statistical Quality Control; SQC) ขึ้นเป็นคนแรก คือ ดร.วอลเตอร์ เอ ชิวฮาร์ต (Dr.Walter A. Shewhart) ซึ่งเขาเป็นนักฟิสิกส์ วิศวกร และนักสถิติ ชาวอเมริกัน โดยเริ่มมีการใช้แผนภูมิควบคุม (Control Chart) และการสุ่มตัวอย่าง (Sampling) เพื่อการตรวจสอบคุณภาพวัตถุดิบ งานระหว่างผลิต และผลิตภัณฑ์สินค้าในโรงงานอุตสาหกรรม มีการรวบรวมข้อมูลจากการปฏิบัติงาน การค้นหาสาเหตุข้อผิดพลาด และใช้ข้อมูลต่างๆ ในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ รวมทั้งการพยากรณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคตและทิศทางการเจริญเติบโตให้กับองค์กรได้ค่อนข้างแม่นยำ จนเทคนิคของเขาถูกเรียกว่า " วงจรชิวฮาร์ต (Shewhart Cycle) " ซึ่งประกอบด้วย การวางแผน (Plan:P) การดำเนินการ (Do:D) การศึกษา (Study:S) และการปรับปรุงแก้ไข (Corrective Action:A) หรือเขียนเป็นตัวย่อภาษาอังกฤษได้คือ PDSA จึงทำให้เขาได้รับการยกย่องว่าเป็นบิดาแห่งการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติ (Thitikorn Charoentan, 2020, p.1) ซึ่งแนวคิดและกระบวนการดำเนินการดังกล่าวได้รับความสนใจจากดร.วิลเลียม เอ็ดวาร์ดส์ เดมมิง (Dr. William Edwards Deming) ซึ่งเขาเป็นนักวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์และฟิสิกส์ ชาวอเมริกันเช่นกัน โดยในราวปี ค.ศ. 1938 เดมมิงได้นำแนวคิดทางสถิติของชิวฮาร์ตมาใช้ ซึ่งเขาค้นพบว่าผลลัพธ์ในกระบวนการขั้นตอนบางอย่งนั้นมีผลดีกว่าเดิมถึง 6 เท่า (Suparerk Akkarawittayaphan and Anchalliya Sahachatkosi, 2011, p. 1) โดยหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 ราวปี ค.ศ.1945 (พ.ศ. 2488) เขาถูกเชิญโดยสหภาพนักวิทยาศาสตร์และวิศวกรแห่งประเทศญี่ปุ่น (Japanese Union of Scientist and Engineers ; JUSE) ให้ไปถ่ายทอดความรู้ด้านคุณภาพให้กับญี่ปุ่น โดยเขาได้นำ " วงจรชิวฮาร์ต " มาพัฒนาและปรับใช้กับการควบคุมคุณภาพในวงการอุตสาหกรรมของประเทศญี่ปุ่นทำให้อุตสาหกรรมของญี่ปุ่นพัฒนาก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ปี ค.ศ. 1951 และ JUSE เริ่มมีการมอบรางวัลคุณภาพ (Deming Prize of Quality) ให้แก่ธุรกิจที่ดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพในประเทศญี่ปุ่น ซึ่งเป็นรางวัลที่ทรงเกียรติที่ธุรกิจต่างๆ ต้องการ ในด้านการทำงานนั้น เดมมิงมีความเชื่อพื้นฐานที่ว่า "คุณภาพสามารถปรับปรุงได้" จึงเป็นแนวคิดของการพัฒนาคุณภาพงานขั้นพื้นฐาน ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนการทำงาน เพื่อสร้างระบบการบริหารคุณภาพ จนเป็นที่ยอมรับว่าเป็นระบบการบริหารจัดการที่สามารถปรับใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพกับทุกบริบทของทุกองค์กร หรือแม้แต่กระทั่งการดำเนินชีวิตประจำวันของมนุษย์เรา และเขาได้รับการยอมรับในฐานะผู้คิดค้นวงจรการบริหารคุณภาพที่เรียกว่า " วงจรเดมมิง (Deming Cycle) " โดยมีการปรับอักษรย่อภาษาอังกฤษ 4 ตัวจาก PDSA มาเป็น PDCA ซึ่งแทนความหมายของกระบวนการบริหารคุณภาพตามแนวคิดของวงจรเดมมิง ต่อมาเดมมิงได้เป็นผู้บัญญัติหลักการบริหารคุณภาพ 14 ข้อ ไว้ในหนังสือชื่อ Out of the Crisis เพื่อให้ทราบว่าการปฏิบัติอะไรบางอย่างที่จำเป็นในระบบการบริหารงานคุณภาพไว้ดังนี้คือ (1) มีความมุ่งหมายที่ชัดเจน (Create Constancy of Purpose toward Improvement of Product and Service) องค์กรต้องมุ่งมั่นแน่วแนใน

การปรับปรุงคุณภาพของสินค้าหรือบริการ ทั้งในระยะสั้นและระยะยาวอย่างชัดเจน โดยผูกพันในเป้าหมายอย่างต่อเนื่องและจริงจังใน 4 เป้าหมายหลักคือ นวัตกรรม(Innovation) การวิจัยและพัฒนา(Research and Development) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) และการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) (2) ยอมรับการเปลี่ยนแปลง (Adopt the New Philosophy) ยอมรับปรัชญาใหม่ๆ ของการบริหารคุณภาพ โดยนำเอาวัฒนธรรมแห่งคุณภาพมาเป็นหลักการประจำใจของพนักงานทุกคน โดยเปลี่ยนแปลงจากการทำงานตามที่ได้รับคำสั่งมาเป็นการดูแลรับผิดชอบในผลงานของตนเอง (3) ไม่ใช้การตรวจสอบเพื่อความสำเร็จด้านคุณภาพ (Cease Dependence on Inspection to Achieve Quality) การควบคุมคุณภาพต้องไม่ใช้การตรวจสอบเพียงอย่างเดียว เพราะการควบคุมคุณภาพจะต้องมุ่งที่การควบคุมกระบวนการผลิตเป็นสำคัญ ไม่ใช่อาศัยการตรวจสอบที่ตัวสินค้าที่ผลิตเสร็จแล้วเท่านั้น ซึ่งจะไม่สามารถป้องกันความผิดพลาดไม่ให้เกิดขึ้นได้ (4) ไม่เลือกผู้ส่งมอบ (Supplier) ที่เน้นราคาต่ำเพียงอย่างเดียว (End the Practice of Awarding Business on the Basis of Price Tag) การดำเนินธุรกิจโดยวิธีการตั้งราคาขายที่ต่ำ แต่คุณภาพของสินค้าไม่ได้มาตรฐานก็ไม่สามารถทำให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ (5) พัฒนาระบบการผลิตสินค้าและบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง (Improve Constantly and Forever) โดยปรับปรุงระบบการผลิตและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง บัญญัติข้อนี้จะเป็นการใช้วงจรของเดมมิง (Deming) เพื่อการปรับปรุงตามขั้นตอนเริ่มจากการวางแผน – ลงมือปฏิบัติ – ตรวจสอบ – ปรับปรุงแก้ไขปัญหา และข้อผิดพลาด ซึ่งเรียกว่า Plan Do Check Act หรือ PDCA ต่อเนื่องกันไป ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 วงจร PDCA เพื่อการปรับปรุงการผลิตสินค้าและบริการตามระบบบริหารคุณภาพของเดมมิง
ที่มา : Weeraphan Ketsang. (2021). p. 1

(6) ให้การฝึกอบรมในเรื่องที่ควรได้รับ (Institute Training on the Job) ให้แก่พนักงานทุกคนอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะเรื่องของการควบคุมคุณภาพเชิงสถิติและเครื่องมือแห่งคุณภาพ (7) สร้างความเป็นผู้นำ (Institute Leadership) ให้เกิดขึ้น ด้วยการให้พนักงานเป็นผู้นำตนเองให้ได้เพื่อรับผิดชอบในผลงานของตนเอง โดยการทำให้ถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้น ซึ่งนับเป็นพื้นฐานที่สำคัญยิ่งของการสร้างวัฒนธรรมแห่งคุณภาพให้เกิดขึ้นในองค์กร (8) กำจัดความกลัวเพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริง (Drive out Fear) โดยสร้างบรรยากาศของการเรียนรู้ ผู้ที่สงสัยต้องกล้าสอบถามในสิ่งที่ตนไม่รู้และกล้าแสดงออกเพื่อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงคุณภาพให้ดีขึ้น (9) ปรับปรุงระบบการบริหารที่อาจขัดขวางการทำงานข้ามสายงาน (Break Down Barriers Between Departments) โดยสร้างความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ต่างๆ กำจัดโครงสร้างที่เป็นอุปสรรคขัดขวางการติดต่อประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานต่างๆ ให้หมดสิ้นไป หรือใช้การจัดโครงสร้างองค์กรแบบคร่อมสายงาน (Cross Function) เพื่อให้พนักงานต่างหน่วยงานสามารถร่วมมือกันได้เต็มที่ (10) ยกเลิกคำขวัญหรือข้อความปลุกใจ (Eliminate Slogans, Exhortations and Targets) ซึ่งเป็นสิ่งสมมุติ แต่ต้องนำมาลงมือปฏิบัติจริงด้วยการใช้คำขวัญและเป้าหมายเพื่อการจูงใจหรือกระตุ้นเตือน จึงต้องมีวิธีการปฏิบัติที่จะทำให้บรรลุคำขวัญหรือเป้าหมายนั้นด้วย (11) อย่าตั้งเป้าหมายที่จำนวนเพียงอย่างเดียว (Eliminate Work Standards on the Factory Floor and MBO) เพราะการมุ่งเน้นแต่ปริมาณทำให้พนักงานละเลยคุณภาพ ผู้บริหารจึงไม่ควรใช้ตัวเลขโควตา เพื่อการวัดผลงานแต่เพียงอย่างเดียว (12) ให้ทุกคนได้เห็นคุณค่าในงานที่ทำ (Remove Barriers that Rob Pride of Workmanship) กำจัดสิ่งกีดขวางความภาคภูมิใจของพนักงาน แต่ให้มอบรางวัลหรือคำชมเชยในการปฏิบัติกิจกรรมกลุ่มควบคุมคุณภาพ (QCC) หรือ เมื่อพนักงานได้เสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพ (13) พัฒนาความรู้ให้พนักงานสามารถปรับตัวเข้ากับสิ่งใหม่ (Institute a Vigorous Program of Education and Self-Improvement) แผนการศึกษาและการฝึกอบรมเป็นปัจจัยสำคัญที่จะรองรับโครงการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพราะเทคโนโลยีการผลิตเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา จึงต้องลงทุนระยะยาวในการฝึกอบรมพนักงานเพื่อความอยู่รอดและเจริญก้าวหน้าขององค์กร (14) ให้การปรับเปลี่ยนเป็นงานของทุกคน (Put Everybody in the Company to Work to Accomplish the Transformation) ลงมือปฏิบัติเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จจากการเปลี่ยนแปลง ตัวผู้บริหารต้องจัดองค์กรและนำตนเองเข้าสู่กระบวนการเปลี่ยนแปลงเพื่อการปรับปรุงคุณภาพร่วมกับพนักงาน โดยการลงมือปฏิบัติด้วยตนเองให้เป็นส่วนหนึ่งของทีมงาน และเรียนรู้ร่วมกันอย่างต่อเนื่อง (Piyanun Sawatsaringkarn, 2019, p. 1-9) จากบัญญัติ 14 ข้อของเดมิงได้ถูกนำมาใช้เป็นหลักการบริหารคุณภาพในการผลิตสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง และหลักคิดของเขายังเป็นรากเหง้า ที่ทำให้เกิดระบบบริหารคุณภาพใหม่ๆ เกิดขึ้นตามมาอีกหลายระบบโดยเฉพาะในประเทศไทยเช่น ระบบไคเซ็น(Kaizen) ระบบกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (QCC) เป็นต้น

ดังนั้นจากอดีตจนถึงปัจจุบัน ถ้านับช่วงเวลาตั้งแต่เริ่มต้นแนวคิด PDSA ของชีวฮาร์ท จากปี ค.ศ. 1925จนถึงปัจจุบัน ถ้านับเวลาในส่วนนี้ด้วยจะถือว่าเกือบถึง 100 ปีแล้วก็ได้ที่เริ่มใช้แนวคิดนี้มา และเมื่อ “เดมิง” ได้พัฒนาต่อยอดแนวคิดมาเป็นวงจรคุณภาพ PDCA และส่งเสริมการใช้วงจรนี้ในระบบการผลิตสินค้าและบริการให้กับองค์กรต่างๆ ต่อเนื่องมาจนกระทั่งถึงยุคปัจจุบัน จึงนับเวลาได้ว่ายาวนานกว่า 80 ปี คนญี่ปุ่นจึงให้การยกย่อง “เดมิง” อย่างมากโดยการตั้งรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เรียกว่า Deming Prize เพื่อเป็นเกียรติให้กับเขา ในขณะที่สหรัฐอเมริกามีรางวัลคุณภาพแห่งชาติที่เรียกว่า MBNQA (Malcolm Baldrige National Quality Awards) สำหรับประเทศไทยรางวัลคุณภาพแห่งชาติคือ TQA (Thailand Quality Award)

ความสำคัญ การนำมาใช้ และประโยชน์ที่ได้รับจากวงจร PDCA

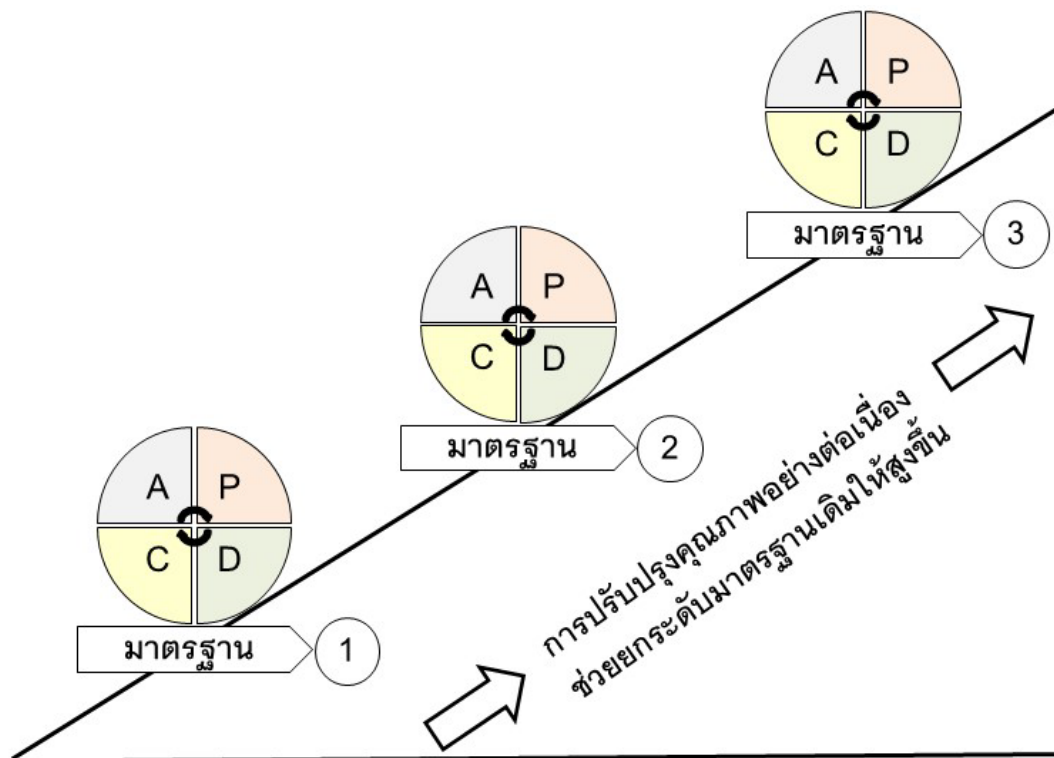
ความสำคัญของวงจร PDCA วงจรนี้มีความสำคัญต่อองค์กรทั้งภาคการผลิตและบริการเป็นอย่างมาก นั่นคือ PDCA ไม่ได้เป็นเพียงแค่การแสดงตัวย่อของอักษร 4 ตัวเท่านั้นแต่ภายใต้ตัวย่อของอักษร 4 ตัวนั้นได้ซ่อน มุมมองแนวคิดต่างๆ เอาไว้หลายอย่าง โดยเริ่มตั้งแต่ก่อนดำเนินการก็จะมีการวางแผน (P) ในขั้นนี้ถือว่ามีความสำคัญอย่างมาก จะประกอบด้วย ขั้นตอนย่อย 2 ขั้นคือ (1) ขั้นการกำหนดค่าเป้าหมายของการดำเนินงาน การวางระบบกลไกการทำงาน การเตรียมทรัพยากร การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงต่างๆ การเตรียมการซึ่งจะต้องมีการศึกษาข้อมูลด้านต่างๆ ได้แก่ ข้อมูลด้านวิธีการ ความต้องการของผู้มีส่วนได้เสีย ข้อมูลด้านทรัพยากรต่างๆ อันประกอบด้วย ทรัพยากรทั่วไป วัตถุดิบ คน เครื่องจักรอุปกรณ์ เทคนิคการผลิตที่มีอยู่ เงินทุน ตลอดจนแนวคิด (Mind set Thinking)

เครื่องมือวิเคราะห์ประเมินผล (Tools) ทักษะ (Skill) รวมถึงประสบการณ์ต่างๆ ซึ่งจะถูกนำมากำหนดเป็นค่าเป้าหมายของผลผลิตและผลลัพธ์ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ ในรูปแบบของดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงาน (Key Performance Indicator ; KPI) รวมถึงดัชนีชี้วัดผลงานหรือความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ (Objective Key Results ; OKRs) เป็นต้น (2) ขั้นตอนการเตรียมการ คือการวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ บุคลากร การออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร และวัตถุดิบต่างๆ ตารางการผลิต ระบบควบคุมการผลิต เป็นต้น การดำเนินงาน (D) คือ การนำแผนมาสู่การปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย เช่น ฝ่ายผลิต ฝ่ายขาย และฝ่ายตลาด เป็นต้น การประเมินผล (C) คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากยอดขายการจำหน่าย ประเมินจากการติชมของลูกค้า เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดการเที่ยงตรง การปรับปรุงแก้ไข (A) เป็นการปรับปรุงแก้ไขปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพย่อมจะต้องเกิดขึ้น ดังนั้น วงจร PDCA จึงถือได้ว่าเป็นเครื่องมือการบริหารงานคุณภาพที่ดีอย่างหนึ่งโดยเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการ

การนำมาใช้ การนำวงจร PDCA มาใช้งานจริง จะเริ่มจากกระบวนการก่อนนำมาใช้ซึ่งจะต้องมีการวางแผนพัฒนาคุณภาพองค์กร การดำเนินงานปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง การประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบบริหารคุณภาพอื่นๆ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในจัดการกับปัญหาและการกำหนดเป้าหมาย การวางแผน การกำหนดตัวชี้วัดและการติดตามประเมินผล รวมทั้งนำเครื่องมือที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้กับการทำงานได้ดียิ่งขึ้นและแนวทางการพัฒนาภาวะผู้นำในตัวเองเพื่อเข้าใจความต้องการของผู้อื่น มีเทคนิคเพื่อการสื่อสารอย่างสร้างสรรค์ ลดข้อขัดแย้งและสร้างการทำงานร่วมกันเป็นทีม

สำหรับการบริหารคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ ในระบบย่อยๆ ของการทำงาน เพื่อป้องกันปัญหาและความเสียหาย การวางแผนจึงเป็นเรื่องที่มีความสำคัญมาก ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนระบบงานบุคคล ระบบการออกแบบ และการจัดการผลิตภัณฑ์ ระบบการออกแบบและจัดการกระบวนการ ซึ่งจะมีรายละเอียดของงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการวางแผนโดยทั่วไปมีดังนี้คือ (1) การวางแผนทางธุรกิจ (2) การวางแผนการออกแบบ (3) การทดลองการผลิต (4) การทดลองประกอบ (5) การทดสอบเพื่อรับรองกระบวนการ (6) การทำต้นแบบ (Proto type) (7) การวางแผนการผลิต (8) การวางแผนอัตรากำลังพล (9) การประเมินความเสี่ยง (10) การวิเคราะห์อันตราย (11) การฝึกอบรม (12) การวิเคราะห์สมรรถนะ (13) การทบทวนการออกแบบ (14) การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นผลิตภัณฑ์ ความปลอดภัยผลิตภัณฑ์ (15) การทบทวนสมรรถนะผู้ส่งมอบ และ(16) การซ่อมบำรุง เป็นต้น ดังนั้นการวางแผนจึงเป็นการป้องกันความเสียหายที่ควรกระทำอย่างเป็นระบบ และควรอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ได้จากวิธีการที่เหมาะสม ซึ่งต้องประเมินข้อมูลจากบริบทหรือประวัติขององค์กรเพื่อดูแนวโน้มและค่าวิกฤติต่างๆ ที่เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์และบริการ ซึ่งอาจศึกษาข้อมูลในเชิงปริมาณ ที่มีอยู่แล้ว หรืออาจทำเพิ่มเติมให้มีขึ้นมาก็ได้ โดยที่มาของข้อมูลได้จาก (1) การวิเคราะห์ความเสี่ยง โดยเครื่องมือที่นำมาใช้เช่น การวิเคราะห์ฐานนิยมของความผิดพลาดและผลกระทบ (2) การทบทวนความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า (3) การวิเคราะห์ตลาด (4) การทบทวนโดยฝ่ายบริหาร (5) การวิเคราะห์ข้อมูลจากผลลัพธ์ (6) การวัดความพึงพอใจ (7) การวัดกระบวนการ (8) การรวบรวมแหล่งข้อมูลของลูกค้าหลายๆ แหล่งเข้าด้วยกัน (9) การบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ (10) การเรียนรู้จากประสบการณ์ในอดีต (11) การประเมินตนเอง และ(12) การเตือนล่วงหน้าเมื่อกระบวนการทำงานออกนอกเขตควบคุม เป็นต้น เมื่อผ่านขั้นตอนการวางแผนมาเป็นอย่างดีแล้ว จึงนำแผนมาสู่การดำเนินงานหรือปฏิบัติการ การประเมินผลเพื่อตรวจสอบปัญหาหรือข้อบกพร่อง และนำมาสู่การปรับปรุงแก้ไขปัญหาซึ่งก็จะครบ 1 รอบของวงจร PDCA และหากพบปัญหาใหม่ก็จะนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อดำเนินการตามรอบวงจร PDCA เป็นรอบที่ 2 หรือรอบที่ 3

ต่อเนื่องกันไปอย่างนี้ ดังนั้นจึงถือได้ว่าวงจรบริหารนี้ช่วยปรับปรุงคุณภาพงานได้อย่างต่อเนื่องและช่วยยกระดับมาตรฐานเดิมให้สูงขึ้นได้ ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงการใช้วงจร PDCA ปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องช่วยยกระดับมาตรฐานเดิมให้สูงขึ้น

ที่มา : Suthasinee Phothichan. (2015). p. 2

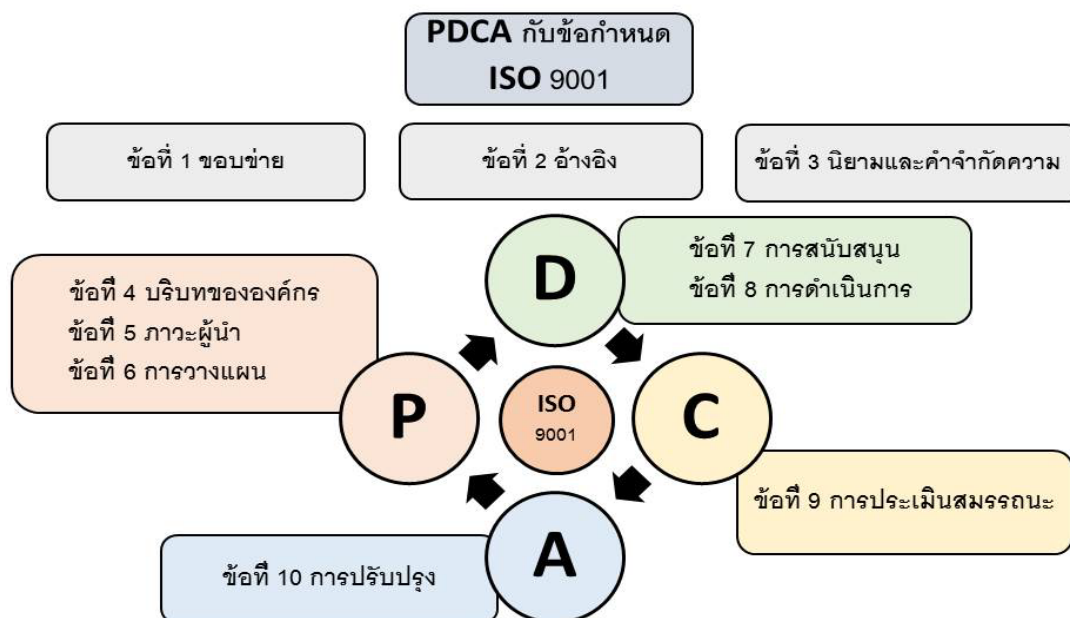
วงจร PDCA ยังถูกนำมาเชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นๆ เช่น ระบบกลุ่มกิจกรรมคุณภาพ (Quality Control Circle) หรือ QCC ซึ่งระบบนี้เป็นที่รู้จักและได้ดำเนินการอย่างได้ผลดี จนเกิดเป็นวัฒนธรรมการทำงานของญี่ปุ่น ระบบบริหารงานโดยการมุ่งเน้นการลดการสูญเสียไปจากกระบวนการผลิต(Six Sigma) หรือ 6σ และระบบจัดการความรู้ (Knowledge Management) หรือ KM แสดงความเชื่อมโยงดังภาพที่ 3

QCC	Six Sigma	KM
↓	↓	↓
QC Story	DMAIC	KM Process
P - กำหนดหัวข้อปัญหา - สำรวจสภาพปัจจุบันและตั้งค่าเป้าหมาย - วางแผนดำเนินงาน - วิเคราะห์หาสาเหตุและกำหนดแนวทางแก้ไข	P Define - ระบุหัวข้อในการดำเนินงาน Measure - วัดสภาพปัจจุบันของกระบวนการ Analyze - วิเคราะห์หาค่าผิดปกติโดยอาศัยหลักทางสถิติเพื่อหาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา	P - ปังความรู้
D - ลงมือปฏิบัติการแก้ไข	D Improve - ปรับปรุงหรือออกแบบกระบวนการใหม่เพื่อควบคุมตัวแปรที่เป็นสาเหตุของปัญหา	D - สร้างและแสวงหาความรู้ - จัดความรู้ให้เป็นระบบ
C - ติดตามผลการแก้ไข	C Control - ออกแบบระบบควบคุมกระบวนการเพื่อให้มั่นใจว่าตัวแปรที่เป็นสาเหตุหลักของปัญหาได้ถูกควบคุม หรือกำจัดออกทำให้ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขแล้วไม่กลับมาเกิดซ้ำได้อีก	C - ประมวลและกั่นกรความรู้ - เข้าถึงความรู้
A - ทำให้เป็นหลักฐาน	A	A - แบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ภาพที่ 3 แสดงความเชื่อมโยงของวงจร PDCA กับระบบคุณภาพ QCC, Six Sigma และ KM

ที่มา : Suthasinee Phothichan. (2015). p. 3

นอกจากที่กล่าวมา วงจร PDCA ยังถูกเชื่อมโยงไปถึงระบบบริหารมาตรฐานคุณภาพในระดับสากล อันได้แก่ ISO9001 ในที่นี้ขอกล่าวพอสังเขปถึงการเชื่อมโยงกับข้อกำหนดของ ISO 9001 ฉบับรุ่นปี ค.ศ. 2015 (International Organization for Standardization 9001 vs. 2015) โดยการวางแผน (P) เชื่อมโยงกับข้อกำหนด 3 ข้อได้แก่ ข้อกำหนดที่ 4 บริบทขององค์กร ข้อที่ 5 ภาวะผู้นำ ข้อที่ 6 การวางแผน ผู้รับผิดชอบคือฝ่ายบริหาร การดำเนินงาน (D) เชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่ 7 การสนับสนุน ข้อที่ 8 การดำเนินการ ผู้รับผิดชอบคือหน่วยงาน การตรวจสอบ (C) เชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่ 9 การประเมินสมรรถนะผู้รับผิดชอบคือฝ่ายบริหาร และการปรับปรุง (A) เชื่อมโยงกับข้อกำหนดที่ 10 การปรับปรุง ผู้รับผิดชอบคือฝ่ายบริหาร โดยแต่ละข้อกำหนดของ ISO 9001 : 2015 แตกออกเป็นข้อกำหนดย่อย ๆ โดยรวมของระบบทั้งหมด 28 ข้อ(Thong Phutthalod, 2021, p. 10) แสดงการเชื่อมโยงดังภาพที่ 4 นอกจากนี้แล้วยังรวมถึงการเชื่อมโยงกับระบบมาตรฐานสากลอื่นๆ เช่น GMP Codex และ GHPs เป็นต้น นอกจากนั้นยังรวมถึงการเชื่อมโยงกับการบริหารกิจกรรมเพิ่มผลผลิตในองค์กร ดังตารางที่ 1



ภาพที่ 4 แสดงความเชื่อมโยงของวงจร PDCA กับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 : 2015

ที่มา : Thong Phutthalod. (2021). p. 10

ตารางที่ 1 แสดงความเชื่อมโยงของวงจร PDCA กับการบริหารกิจกรรมเพิ่มผลผลิตในองค์กร

วงจรคุณภาพ	การบริหารกิจกรรมเพิ่มผลผลิตในองค์กร
P	- กำหนดวัตถุประสงค์ และขอบเขตการดำเนินงาน - กำหนดโครงสร้างทีมงานและมอบหมายความรับผิดชอบ - กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย - สำรวจสถานการณ์ปัจจุบัน ขององค์กร 1) ด้านการผลิต อาทิ ประสิทธิภาพการผลิต อัตราของเสีย เป็นต้น 2) ด้านบุคลากร อาทิ ทักษะของพนักงาน ความรู้ความเข้าใจ ช่องทางการสื่อสาร เป็นต้น - วางแผนดำเนินการ ทั้งในส่วนของการปรับปรุงและการจัดกิจกรรมรณรงค์ส่งเสริม
D	- ดำเนินงานกิจกรรมการเพิ่มผลผลิตตามแผนงาน 1) ปรับปรุงงานผ่านเครื่องมือ และเทคนิคที่เลือกใช้ 2) รณรงค์ส่งเสริม ให้ความรู้ และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการสื่อสารที่เหมาะสม
C	- ติดตามผลการดำเนินงานรายกิจกรรม และเทียบกับเป้าหมาย - สรุปผลการดำเนิน
A	- วิเคราะห์ผลสำเร็จของกิจกรรม - นำเสนอผลงานต่อผู้บริหาร - จัดทำแผนขยายผล เพื่อต่อยอดการปรับปรุง

ที่มา : Suthasinee Phothichan. (2015). p. 4

ประโยชน์ของวงจร PDCA

จากการวิเคราะห์ข้อมูลประโยชน์ของวงจร PDCA โดยอ้างอิงจากสถาบันเพิ่มผลผลิตแห่งชาติ (Thailand Productivity Institute, 2009, p. 4) และผู้เขียนได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมแล้วนั้น สามารถสรุปประโยชน์ ได้ดังนี้

1. การป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ (Preventing Recurrence) การนำวงจร PDCA ไปใช้ ทำให้ผู้ปฏิบัติมีการวางแผน (P) ที่ดี มีการเตรียมการ การออกแบบวางแผนระบบการบริหารคุณภาพที่ดีจะช่วยป้องกันปัญหา หรือข้อบกพร่อง รวมถึงความล้มเหลวและการไม่ประสบผลดังหวังต่างๆ ซึ่งจะสร้างความเสียหายให้กับองค์กรและทางที่ดีคือไม่ควรให้มีปัญหาเกิดขึ้น PDCA ยังช่วยลดความสับสนในการทำงาน ลดการใช้ทรัพยากรมากหรือน้อยเกินความพอดีลดความสูญเสียในรูปแบบต่างๆ เมื่อลงมือทำงาน (D) ซึ่งจะมีข้อตกลงในตารางเวลาที่แน่นอนของโครงการอย่างชัดเจน มีรายละเอียดที่แน่นอนในการวิเคราะห์ชนิดของความบกพร่องที่จะเกิดขึ้น รวมถึงมีการพิสูจน์และจัดสิ่งที่จะเกิดความบกพร่องได้ มีการตรวจสอบ (C) เป็นระยะๆ ทำให้การปฏิบัติงานมีความรัดกุมมากยิ่งขึ้น และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วก่อนที่ปัญหาจะลุกลาม การตรวจสอบ (D) ที่นำไปสู่การแก้ไขปรับปรุง ทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วไม่เกิดซ้ำหรือลดความรุนแรงของปัญหาถือเป็นการนำความผิดพลาดมาใช้ให้เกิดประโยชน์ นอกจากนั้นยังใช้ PDCA กำหนดมาตรการเพื่อการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตั้งแต่ต้น และเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อบกพร่องจากการปฏิบัติงาน องค์กรสามารถรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ตามแนวทางที่ได้รับการกำหนดไว้ในแผนและสามารถพัฒนาเพื่อแก้ไขปัญหานั้นได้ทันทีเนื่องจากเรารู้สาเหตุของปัญหาที่แท้จริงจากกระบวนการตรวจสอบ (C) จึงทำให้กระบวนการแก้ไขปัญหา (A) สามารถทำได้อย่างเป็นระบบและรวดเร็วยิ่งขึ้น

2. ผลการประเมินช่วยแก้ไขปัญหาคือตรงประเด็น(Assessment & Troubleshooting) การใช้วงจร PDCA โดยเฉพาะการตรวจสอบ (C) เพื่อการประเมินผลจากการปฏิบัติ (D) ประเด็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เรามักพบเสมอคือ การไม่บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่บรรลุค่าเป้าหมาย ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์ ไม่เหมาะสม ไม่สะอาด ไม่สะดวก ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ประหยัด ไม่ทันเหตุการณ์ เป็นต้น ผลจากการประเมิน จะนำไปสู่การวางแผน (P) เพื่อดำเนินการตามวงจร PDCA รอบใหม่เพื่อให้การแก้ประเด็นปัญหานั้นๆ ให้สำเร็จลุล่วงต่อไป อย่างไรก็ตามการดำเนินงานผลิตสินค้าหรือบริการขององค์กร เพื่อให้ได้คุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับทั้งภายในและต่างประเทศ องค์กรส่วนใหญ่จำเป็นต้องมีระบบมาตรฐานคุณภาพต่างๆ มารับรอง และต้องมีการประเมินคุณภาพตามที่ระบบมาตรฐานต่างๆ กำหนด เพื่อการรับรองว่ามีคุณภาพมาตรฐานสอดคล้องกับเกณฑ์ หากพบว่าไม่เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนดองค์กรก็ต้องดำเนินการแก้ไขเพื่อแก้ไขปัญหาและผ่านการรับรองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มาประเมิน การประเมินยังอาจรวมถึงการประเมินตนเองเพื่อการเตรียมความพร้อมและการแก้ไขปัญหา

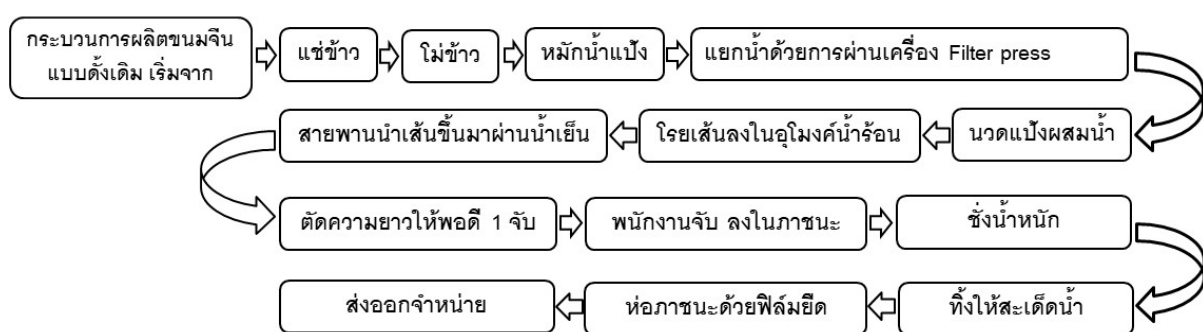
3. ทำให้เกิดการปรับปรุงพัฒนา(Improvement) ในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการคุณภาพ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องวงจร PDCA ทำให้ทราบรายละเอียดของสิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง กอปรกับ วงจร PDCA อยู่ในลักษณะของวงจรซึ่งสัมพันธ์กันจาก P ไป D จาก D ไป C จาก C ไป A และ จาก A วนมาที่ P หมุนเวียนเช่นนี้ไม่รู้จบ ซึ่งเมื่อครบวงจรในแต่ละครั้งจะทำให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นเสมอ จึงทำให้องค์กรที่เลือกใช้ PDCA เป็นเครื่องมือในการบริหารคุณภาพ ซึ่งถ้ามีการปฏิบัติงานอย่างจริงจังในงานนั้นๆ จะมีการปรับปรุง/พัฒนาให้เกิดประสิทธิผลอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งองค์กรจะไม่ก่อให้เกิดปัญหาแต่จะเป็นการแสวงหาสิ่งต่างๆ หรือวิธีการที่ดีกว่าเดิมอยู่เสมอ มีการควบคุมการดำเนินงานเพื่อติดตามผลและบริหารกระบวนการปรับปรุงใหม่ มีการฝึกอบรมและจัดทำคู่มือกระบวนการใหม่ มีการจัดทำเอกสารข้อมูลความผิดพลาดก่อนและหลังดำเนินงานไว้เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุงในครั้งต่อไป ทำให้แน่ใจว่าปัญหาจะไม่เกิดซ้ำซ้อนขึ้นมาอีก ดังนั้นการปรับปรุงจึงมีความจำเป็นต้องปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีการกำหนดมาตรฐานสำหรับกระบวนการปรับปรุงใหม่ ทั้งนี้เพื่อให้คุณภาพสินค้าและบริการเป็นไปตามความต้องการของลูกค้าและพนักงาน เกิดการลดต้นทุนลดค่าใช้จ่ายจากการสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ไม่ได้วางแผน ลดจำนวนผู้ปฏิบัติงาน และปรับปรุงทีมงานให้มีประสิทธิภาพ การส่งมอบสินค้าและบริการทันเวลา มีการใช้เครื่องมืออุปกรณ์อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น "PDCA" จึงเป็นเครื่องมือที่น่าสนใจสำหรับองค์กรที่ต้องการเครื่องมือพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบและไม่ซับซ้อนจนเกินไป แต่สามารถใช้งานได้ผลอย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามหน่วยงานราชการที่ได้มีการตราพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2562 มีเนื้อความมุ่งเน้นให้หน่วยงานรัฐพัฒนาองค์กรให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO) การนำเอา "PDCA" ไปปรับใช้อย่างจริงจัง จะเป็นการสร้างวงจรแห่งการพัฒนาไม่รู้จบให้กับองค์กรภาครัฐ (Thitikorn Charoenchan, 2020, p. 4) เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรสมรรถนะสูงตามต้องการ รวมถึงช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตและสังคมให้ดีขึ้น

4. ทำให้บรรลุเป้าหมายตามต้องการ(Achieving Goals) การบรรลุเป้าหมายขององค์กรในกระบวนการผลิตสินค้าและการบริการ ทั้งในเชิงปริมาณ/คุณภาพนั้น จำเป็นต้องใช้วงจร PDCA ดำเนินงาน โดยเฉพาะในขั้นตอนการวางแผน (P) จะมีการกำหนดค่าเป้าหมายของผลผลิตและผลลัพธ์ ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพนั้น มีการกำหนดบุคลากรผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้อง มีการกำหนดกิจกรรม เครื่องมืออุปกรณ์และวิธีการ ไว้อย่างชัดเจน ดังนั้นค่าเป้าหมายจึงเปรียบเสมือนจุดหมายปลายทางที่การดำเนินงาน PDCA ให้บรรลุ เมื่อได้ลงมือปฏิบัติ (D) ตามข้อกำหนดของกิจกรรม มีการตรวจสอบการดำเนินการ (C) ว่าบรรลุตามค่าเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้หรือไม่ หากพบว่ามีปัญหาและ

ข้อบกพร่องก็จะดำเนินการปรับปรุงแก้ไข (A) ในด้านวิธีการหรือแนวทางปฏิบัติ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรมีมาตรฐานเดียวกันในการปฏิบัติงานเป็นการสร้างมาตรฐานในการทำงานของบุคลากรในองค์กร ทำให้ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเช่นเดียวกันทั้งองค์กร ซึ่งหากการดำเนินงานรอบแรกยังไม่บรรลุถึงจุดหมายจำเป็นต้องใช้ข้อมูลข้อเท็จจริง (Speak by fact) แล้วนำวงจร PDCA มาดำเนินการซ้ำๆ หลายรอบ จนทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้

5. ทำให้ได้แนวปฏิบัติที่ดี(Best Practice) การนำ PDCA ไปใช้ปรับปรุงพัฒนางานผลิตสินค้าหรือบริการ ซ้ำหลายๆ รอบจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง เกิดการเรียนรู้เพื่อลดข้อบกพร่องและการสูญเสียต่างๆ ส่งผลให้เกิดการเพิ่มผลผลิต (Productivity) ในตัวสินค้าและบริการ การพัฒนางาน (A) จะนำไปสู่การพัฒนาผลงานนวัตกรรม (Innovation) ใหม่ๆ อันจะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) รวมทั้งการนำไปสู่ความเป็นเลิศ(Excellence) กับองค์กรนั้นได้ในที่สุด

กรณีศึกษาตัวอย่าง จากข้อมูลกรณีศึกษา โรงงานขนมจีนกับการลดสูญเสียโดยการปรับปรุงคุณภาพงานด้วยวงจร PDCA (Department of Industrial Promotion, 2019, p. 1-6) โดยโรงงานที่ศึกษาเป็นโรงงานขนาดเล็ก ที่ผลิตขนมจีนจากแป้งหมัก ทางโรงงานใช้วัตถุดิบคือแป้งที่ได้จากการไม่ข้าวเอง ปริมาณการผลิตอยู่ที่ 5- 6 ตันต่อวัน มีคนงานประมาณ 30 คน เครื่องจักรในการผลิตค่อนข้างทันสมัยเป็นการผลิตแบบต่อเนื่อง (Continuous Process) **ปัญหา ?** ที่เกิดขึ้นกับทางโรงงานคือมีเส้นอืด และ เปื่อย ไม่เป็นเส้น และมีอายุการเก็บรักษาสั้นเพียง 1 วัน ทำให้ลูกค้าไม่กล้าซื้อมาก เพราะกลัวว่าถ้าขายไม่หมด เก็บเส้นไว้แล้วจะขายไม่ได้ และหากลูกค้าขายไม่หมดก็จะส่งของคืนและขอหักเงินคืน เป็นเหตุให้ทางโรงงานมีการสูญเสียอย่างมาก ทำให้เจ้าของกิจการไม่กล้าขยายกำลังการผลิตและไม่กล้าขยายตลาด เพราะกลัวเรื่องของเสีย ดังนั้นทางโรงงานจึงได้เข้าร่วมโครงการกับภาครัฐ โดยมีคณะที่ปรึกษาเข้าไปสำรวจสภาพปัญหาเบื้องต้น พบว่าทางโรงงานไม่มีระบบในการตรวจสอบ (C) และควบคุมคุณภาพ ทำให้ไม่ทราบสาเหตุของปัญหา ไม่ทราบว่าทำไมจึงเกิดปัญหาและทำอย่างไรปัญหาจึงจะหายไป ในขณะที่พนักงานยังทำงานเหมือนเดิมทุกวัน ทางคณะที่ปรึกษาจึงได้กำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนางานด้วยวงจร PDCA เพื่อลดการสูญเสีย และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน มีการศึกษากระบวนการผลิตขนมจีนที่มีมาแบบดั้งเดิม แสดงได้ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กระบวนการผลิตขนมจีนแบบดั้งเดิมของโรงงานกรณีศึกษา

ที่มา : Department of Industrial Promotion. (2019). p. 2

ขั้นตอนในการดำเนินงานตามวงจร PDCA ของคณะที่ปรึกษา มีดังนี้คือ

1. ขั้นตอนวางแผน (Plan) ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยการทำงาน ดังนี้คือ (1) สำรวจการทำงานในปัจจุบันของพนักงาน พบว่าการผลิตในส่วนการทำเส้นจะมีความเร็วกว่าพนักงานจับเส้นที่อยู่ท้ายไลน์ ทำให้เส้นแช่น้ำนาน รอการจับเส้น ประกอบกับพนักงานนั่งทำงานกับพื้น ทำให้ไม่สะดวกในการเคลื่อนไหว นั่งติดที่ ทำให้ทำงานช้า ประกอบกับทางเจ้าของกิจการไม่มีการกำหนดเป้าหมายว่าต้องทำให้ได้เท่าไร เนื่องจากการผลิตในปัจจุบันต่ำกว่ากำลังผลิตจริง พนักงานจึงทำงานแบบสบายๆ ไม่เร่งรีบ (2) พนักงานจับเส้นได้ช้า ทำให้มีเวลาฝั่งลมพักเส้นให้สะเด็ดน้ำน้อย เส้นยังไม่แห้งต้องรีบห่อฟิล์มยืด เพราะจะไม่ทันเวลาส่งของ (3) ทางโรงงานมีพื้นที่ในการวางพักเส้นให้สะเด็ดน้ำไม่เพียงพอ เนื่องจากปัจจุบันจะเป็นโต๊ะวางเพียงโต๊ะเดียว เมื่อวางจนเต็มโต๊ะ ของที่วางแถวแรกจะถูกนำไปห่อฟิล์มยืด ตามด้วยแถวต่อไป ซึ่งการเรียงเต็ม 1 โต๊ะใช้เวลาเพียง 20 นาที ไม่เพียงพอให้เส้นคงตัว

2. ขั้นตอนปฏิบัติงาน (Do) ในขั้นตอนนี้ประกอบด้วยการทำงานดังนี้ คือ (1) ให้เจ้าของกิจการสั่งทำโต๊ะสแตนเลสสำหรับให้พนักงานยืนจับเส้น โดยให้พนักงานจับเส้นที่ยืนรวมกลุ่มกันจับเส้น พนักงานยืนทำงานทำให้ทำงานได้คล่องขึ้น ทำงานได้เร็วขึ้น (2) เพิ่มจำนวนพนักงานจับเส้นให้ทันกับความเร็วของส่วนทำเส้น ทำให้จับเส้นได้เร็ว เส้นไม่อืดน้ำ (3) ให้เจ้าของกิจการเคลียร์พื้นที่โดยย้ายเครื่องจักรที่ไม่ได้ใช้งาน และสิ่งของที่ไม่เกี่ยวข้องกับการผลิตออกไป ทำให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้น จัดการกันเป็นห้องสำหรับพัก เส้น โดยทำโต๊ะสำหรับวางพักเส้นให้คงตัวก่อนนำไปห่อฟิล์ม มีการบันทึกว่าแต่ละชั้นเริ่มวางเวลาไหน ต้องมีเวลาพักอย่างน้อย 1 ชั่วโมงก่อนนำไปห่อฟิล์ม

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check) ในขั้นตอนนี้มีการดำเนินงานคือ เก็บตัวอย่างสินค้าไปทดสอบดูคุณภาพเปรียบเทียบกับข้อมูลเดิม พบว่าสินค้าสามารถเก็บได้ 2-3 วัน ในสภาพปกติที่อุณหภูมิห้อง โดยเส้นที่อยู่กันภาชนะไม่แฉะ ไม่อืด ไม่ละเป็นน้ำ เส้นมีความเหนียวนุ่ม และตลอดเวลาดำเนินงานหลังการปรับปรุง 3 เดือน พบว่าเส้นมีคุณภาพสม่ำเสมอ ไม่ถูกลูกค้าตำหนิหรือคืนของเลย

4. ขั้นตอนปรับปรุงแก้ไขงานให้ดีขึ้น (Act) ในขั้นตอนนี้มีประกอบด้วยการทำงานดังนี้ คือ (1) กำหนดมาตรฐานการทำงานตามแนวทางใหม่เป็นขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ที่จะต้องทบทวนอย่างสม่ำเสมอ และอบรมให้พนักงานใหม่ทำงานตามขั้นตอนนี้ (2) ปรับปรุงงานด้วยการเพิ่มค่าเป้าหมายในการทำงาน พนักงานในส่วนจับเส้นต้องเพิ่มความเร็วในการทำงานให้สอดคล้องกับเครื่องจักร (3) ภายหลังที่เส้นมีคุณภาพดีขึ้น ลูกค้ายกเลิกสั่งซื้อของมากขึ้นทำให้ยอดการผลิตเพิ่มขึ้น พนักงานทุกคนต้องทราบว่าแต่ละวันจะต้องผลิตเท่าไร และผลิตให้เสร็จตามเวลาก่อนส่งมอบสินค้า

ผลจากการปรับปรุงพัฒนางานด้วยวงจร PDCA ทำให้สินค้ามีคุณภาพดีขึ้น และมีความสม่ำเสมอ ส่งผลให้ลูกค้าเกิดการยอมรับ มีความเชื่อมั่นในคุณภาพสินค้า ทำให้ลูกค้าสั่งซื้อมากขึ้น เพราะมั่นใจว่าเก็บค้างคืนแล้วไม่เสีย ผู้บริโภคที่มาซื้อไปรับประทานหรือร้านอาหารที่มาซื้อไปขายก็สามารถเก็บได้นาน 2 วัน ทำให้ภายหลังการดำเนินงานทางโรงงานสามารถเพิ่มยอดการผลิตเป็น 10-12 ตันต่อวัน เพราะสามารถขยายตลาดได้ และทางผู้ประกอบการเจ้าของกิจการมีแผนที่จะลงทุนเครื่องจักรเครื่องที่สาม เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตเป็น 15 – 18 ตันต่อวัน ซึ่งเมื่อเพิ่มกำลังผลิตจะทำให้ทางกิจการมีต้นทุนการผลิตลดลงจากค่าใช้จ่ายที่คงที่เท่าเดิมแต่ผลผลิตได้มากขึ้น

สรุปและอภิปรายผล

การบริหารคุณภาพด้วยวงจร PDCA มีความสำคัญและจำเป็นต่อทุกองค์กรทั้งในส่วนของกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ โดยเทคนิคนี้ถูกนำมาใช้เป็นเวลาไม่ต่ำกว่า 80 ปีแล้ว และองค์กรต่าง ๆ ยังคงจำเป็นต้องใช้วงจรนี้ต่อไป เพื่อพัฒนาสินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของลูกค้าและพนักงานอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถสรุปเป็นผลลัพธ์จากการนำวงจร PDCA มาใช้ดังนี้ คือ (1) ผลลัพธ์ด้านคุณภาพของสินค้าและบริการ จะเกิดผลเป็นรูปธรรมชัดเจนและต่อเนื่อง ซึ่ง

คุณภาพเป็นที่ยอมรับของลูกค้าและพนักงาน (2) ผลลัพธ์ด้านต้นทุน เทคนิคนี้ช่วยลดต้นทุนการผลิตสินค้าและบริการให้ต่ำลง เกิดผลตอบแทนที่เป็นกำไรที่สูงขึ้น (3) ผลลัพธ์ด้านการส่งมอบทันเวลา ลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสียมีความพึงพอใจต่อการส่งมอบในระยะเวลาที่กำหนด (4) ผลลัพธ์ด้านความยั่งยืน ความเชื่อมั่น ความไว้วางใจในสินค้าและบริการขององค์กร ทำให้เกิดความมั่นคง และยั่งยืน

ดังนั้นในยุคปัจจุบัน ซึ่งทุกองค์กรต้องนำระบบบริหารคุณภาพระบบใดระบบหนึ่งมาใช้ในการบริหารงานอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ประกอบกับในขณะนี้ในยุคของเศรษฐกิจถดถอยทั่วกันทั้งโลก ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องนำวงจร PDCA มาใช้กำหนดและควบคุมให้บุคลากรในองค์กรทุกคน ได้เกิดความใส่ใจในเรื่องวัฏจักรของการปรับปรุงและทำงานอย่างเป็นระบบ รวมทั้งวิเคราะห์ประเมินตรวจสอบปัญหาข้อบกพร่องเพื่อขจัดสาเหตุรากเหง้าของปัญหาให้หมดไป จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรจะต้องศึกษาถึงที่มาของวงจร PDCA ความสำคัญ การนำมาใช้ และประโยชน์ของวงจรนี้ เพื่อการนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมในกระบวนการผลิตสินค้าและบริการ ดังนั้น PDCA จึงเป็นหลักคิดของกระบวนการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง(Continuous Improvement) ที่นิยมใช้กันอย่างกว้างขวางทั่วโลก ซึ่งส่งผลให้คุณภาพของสินค้าและบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าและพนักงาน ได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุดตลอดไป

ข้อเสนอแนะ

ในการนำวงจร PDCA มาใช้งานในองค์กรมีข้อที่ควรพึงระวังดังนี้คือ (1) ไม่ควรใช้วงจร PDCA สำหรับการแก้ปัญหาที่เป็นเรื่องเร่งด่วน เนื่องจากต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (2) PDCA อาจใช้ไม่ได้สมบูรณ์กับระบบคุณภาพบางระบบที่อาจต้องมีการบูรณาการระหว่างข้อกำหนดในระบบนั้น แต่ระบบใดก็ตามในส่วนของการดำเนินงานด้านกระบวนการทุกระบบยังจำเป็นต้องใช้วงจร PDCA ในการดำเนินการ (3) ควรมีการอบรมสร้างความเข้าใจและสร้างความตระหนักของวงจร PDCA ทั้งทั้งองค์กร (4) ควรมีการทบทวนของฝ่ายบริหารที่จะปรับปรุงพัฒนาแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องต่างๆ แล้วนำมาใช้เป็นแผนปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานรอบถัดไป

รายการอ้างอิง

- Department of Industrial Promotion. (2019). *Case study: Khanom Jeen factory and the reduction of loss by improving the quality of work. PDCA cycle*. Retrieved September 2, 2021, from Website: <https://bsc.dip.go.th/th/category/case-all/qs-casestudy4>.
- Thitikorn Charoenchan. (2020). *Deming cycle The cycle of organizational quality development*. Retrieved August 28, 2021, from Website: [HTTPS://THITIKORN2521.BLOGSPOT.COM/](https://thitikorn2521.blogspot.com/2020/01/deming-cycle.html) Retrieved 2020/01/DEMING-CYCLE.HTML.
- Thong Phutthalod. (2021). *Requirements of ISO 9001 : 2015*. Lecture notes Online training via ZOOM system. Retrieved September 28, 2021, from [https://us02web.zoom/j/3778539562?pwd-VG1FVHZZMOJScENFSW5UTkkzWjc2Zz09.Meeting ID: 3770853 0562 Passcode 1234](https://us02web.zoom/j/3778539562?pwd-VG1FVHZZMOJScENFSW5UTkkzWjc2Zz09.Meeting+ID:+3770853+0562+Passcode+1234).
- Piyanun Sawatsaringkarn. (2019). *Deming's 14 management philosophies*. Retrieved August 28, 2021, from Website: <https://drpiyanan.com/2019/03/22/14-points-for-management-deming/>.

- Panida Ketchat. (2008). *Performance comparison between Chewheart X control chart. The control chart is not based on the EWMA parameter using the marker*. Retrieved September 30, 2021, from Website: <http://www.lib.buu.ac.th/st/ST0002605.pdf>.
- Suparerak Akkarawittayaphan and Anchalliya Sahachatkosi. (2011). *The father of modern quality*. Retrieved September 30, 2021, from Website: https://www2.mtec.or.th/th/e-magazine/admin/upload/262_MT10_41.pdf.
- Sontaya Pangsrison. (2006). *Quality Control : Q.C*. Retrieved September 30, 2021, from Website: http://elearning.nsruc.ac.th/web_elearning/sonthaya/main.html.
- Suthasinee Phothichan. (2015). *PDCA at the heart of continuous improvement*. Retrieved September 2, 2021, from Website: <https://www.ftpi.or.th/2015/2125>
- Weeraphan Ketsang. (2021). *Training course Increase management efficiency with PDCA and A3 thinking techniques*. Retrieved September 2, 2021, from Website: <https://www.entraining.net/course>.
- Professional Organization. (2009). *What is PDCA?*. Retrieved September 4, 2021, from Website: <https://sites.google.com/a/ttc.ac.th/tuktang/xngkhkar-wichachiph/pdca>.
- W. Edwards Deming. (2000). *Out of The Crisis*. Originally published: Cambridge, Mass. : MIT, Center for Advanced Educational Services, 1986. E-book ISBN: 978-0-2622-5056-6. Retrieved September 28, 2021, from Website: <https://oiipdf.com/download/out-of-the-crisis>.

ออนไลน์ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ช่วยให้การดำเนินการวิจัยสามารถดำเนินต่อไปได้ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยได้ตามเป้าหมายในช่วงเวลาที่ยากลำบากจากการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้ต่อไป

คำสำคัญ : การวิจัยเชิงคุณภาพ, การสนทนากลุ่ม, ออนไลน์, โควิด-19

Conducting Online Focus Group Interview in Qualitative Research Under the Pandemic of COVID-19

Jamnean Joungtrakul, DBA., Ph.D.

Board of Trustees, Kalasin University

Associate Professor Runjuan Prawatmuang

Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University

Assistant Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.

Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani

Assistant Professor Laddawan Someran, Ph.D.

Faculty of Business Administration and Information Technology Rajamangala University of
Technology Suvanabumi

Piboon Tharaputi

Thailand Human Resource Certification Institute

Sumontha Tonvongval, Ph.D.

Graduate School of Business, Assumption University

Sunetr Meensuk, Ph.D.

Ebilities Thailand

Borwornnan Thongkalya, Ph.D.

Personnel Management Association of Thailand

Received : April 20, 2021

Revised : June 1, 2021

Accepted : July 21, 2021

Abstract

This review paper aims to present a proposed process for conducting an online focus group (OFG) as an alternative method of data collection in qualitative research project during the present pandemic of COVID-19. Data and information present in this paper is the result of a review of a number of literatures both in Thai and English related to both the process of conducting traditional focus group (TFG) and OFG. This is to identify the major elements of both types of focus group. A comparison of major elements of both types of focus group found from literatures was then made. Then an alternative model of process of OFG was proposed for consideration in conducting OFG for future operations in collecting data in qualitative research projects. This would help them to

complete their qualitative research projects and achieving the established objectives and goals of their research projects during the difficult time of the pandemic of the COVID-19 and beyond.

Keywords: Qualitative Research, Focus Group, Online, COVID-19

บทนำ

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งในการวิจัยเชิงคุณภาพและเป็นทางเลือกที่สำคัญสำหรับนักวิจัยเชิงคุณภาพที่ต้องดำเนินโครงการวิจัยให้สำเร็จตามเป้าหมายและเวลาที่กำหนดไว้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ที่กำลังระบาดอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศไทยและประเทศต่างๆ ทั่วโลก นับตั้งแต่การเริ่มต้นของการแพร่ระบาดของไวรัสที่เมือง Wuhan ในมณฑล Hubei แห่งสาธารณรัฐประชาชนจีน ในเดือนธันวาคม 2562 มาถึงปัจจุบัน (Davidson, 2020, online; Tay et al., 2020: 363) นับถึงวันที่ 18 พฤษภาคม 2564 ผู้ป่วยจากการติดเชื้อไวรัสชนิดนี้จากทั่วโลกมีจำนวน 164,286,752 คนเสียชีวิตจำนวน 3,404,813 คน (Worldometer, 2021: Online) ในขณะที่ในประเทศไทยมีผู้ป่วยจากการติดเชื้อไวรัสชนิดนี้จำนวน 113,555 คน และเสียชีวิตไปแล้วจำนวน 649 คน (ประชาชาติธุรกิจ, 2564, Online) ซึ่งการแพร่ระบาดนี้มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษาและการสาธารณสุข เป็นเหตุให้ภาครัฐจำเป็นต้องใช้มาตรการต่างๆ ในการควบคุมและป้องกัน คือการประกาศภาวะฉุกเฉินโดยใช้อำนาจตาม พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2010, Online) อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีข้อกำหนดหลายประการที่ประชาชนต้องปฏิบัติเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น การสวมหน้ากากอนามัย การเว้นระยะห่างทางสังคม การรับประทานอาหารร้อน หมั่นล้างมือ การห้ามชุมนุม การงดเว้นการเดินทางและงดการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มีการรวมกันของบุคคลจำนวนมาก เป็นต้น โดยในขณะที่ยังไม่สามารถควบคุมการแพร่ระบาดได้ ประชาชนจำเป็นต้องระมัดระวังเพื่อป้องกันการติดเชื้อโดยการปฏิบัติตามข้อกำหนดอย่างเคร่งครัด ซึ่งข้อกำหนดต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเว้นระยะห่างทางสังคม มีผลกระทบต่อเนื่องมาถึงการดำเนินโครงการวิจัยเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพที่จำเป็นต้องใช้วิธีการต่างๆ ที่ต้องใกล้ชิดกับผู้เข้าร่วมโครงการหรือผู้ให้ข้อมูล เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก การสังเกต การเข้าร่วมกิจกรรม การสนทนากลุ่ม เนื่องจากเป็นร่วมสนทนาเพื่อให้และแลกเปลี่ยนข้อมูล ดังนั้นการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์จะทำให้การวิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ตามเป้าหมาย แม้อยู่ในสถานการณ์วิกฤตเช่นปัจจุบัน

แม้สถานการณ์ระบาดจะยืดเยื้อออกไป แต่กระบวนการวิจัยก็ยังคงต้องดำเนินการต่อไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อสร้างความรู้และทฤษฎีขึ้นเพื่อใช้ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาไปสู่การพัฒนาประเทศชาติและสังคมต่อไป ซึ่งรวมถึงโครงการวิจัยเชิงคุณภาพโดยตรงและโครงการวิจัยเชิงคุณภาพอันเป็นส่วนหนึ่งของโครงการวิจัยแบบผสม ซึ่งการออกแบบการวิจัยที่กำหนดวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพโดยการสนทนากลุ่ม จึงอาจไม่สามารถกระทำได้ในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของโควิด-19 ดังนั้นการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์จึงเป็นทางเลือกในสถานการณ์ปัจจุบันและในอนาคตที่มีการใช้เทคโนโลยีเข้ามาใช้ดำเนินการต่างๆ รวมทั้งการวิจัยและการดำรงชีวิตของประชาชนอีกด้วย

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นพัฒนาการต่อเนื่องจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม โดยเป็นการนำเทคโนโลยีมาช่วยอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มไม่ต้องเดินทางมาร่วมประชุมในสถานที่ที่กำหนด ทำให้นักวิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพได้ภายใต้สถานการณ์แพร่ระบาดของโควิด-19 และสามารถใช้อีกทางเลือกในการวิจัยในสภาวะปกติได้อีกด้วย เนื่องจากสามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลได้หลายด้าน โดยเฉพาะประเด็นการเดินทาง ทำให้ไม่ต้องเดินทางมาร่วมประชุมกันในที่เดียวกัน อีกทั้งนักวิจัยสามารถนำผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่มีถิ่นที่อยู่ห่างไกลจากทุกพื้นที่ให้เข้าร่วมในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้ โดยจากการทบทวนวรรณกรรมพบว่ามิงานตีพิมพ์เผยแพร่เกี่ยวกับการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่เป็นภาษาอังกฤษจำนวนมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยด้านการแพทย์ พยาบาลและการสาธารณสุข ส่วนบทความที่เป็น

ภาษาไทยยังมีไม่มากนัก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการวิจัยทางด้านสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ เนื่องจากการสนทนากลุ่มทุกรูปแบบในปัจจุบันเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาจากประเทศตะวันตกที่มีบริบทแตกต่างไปจากวัฒนธรรมและสังคมไทย ดังนั้นการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในประเทศไทยจึงต้องนำเอาปัจจัยทางด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาประกอบการพิจารณาด้วย เพื่อให้ นักวิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลตามที่คาดหวังได้ ส่วนประเด็นเกี่ยวกับการคำนวณค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์นั้น ยังไม่พบการนำเสนอวิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายในวรรณกรรมที่เป็นภาษาไทย ดังนั้นในบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอ แนวทางในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์โดยนำปัจจัยทางวัฒนธรรมของสังคมไทยเข้ามาประกอบด้วย นอกจากนี้ยังจะได้นำเสนอแนวทางการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในบริบทของประเทศไทย ดังนั้นบทความนี้ประกอบด้วยสาระสำคัญซึ่งประกอบด้วย (1) บทนำ คือส่วนนี้เป็นการนำเสนอประเด็นที่จะศึกษาและความสำคัญของเรื่องที่จะศึกษา รวมทั้งสาระสำคัญของเนื้อหาของบทความ (2) วิธีดำเนินการ (3) แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (4) แบบจำลองการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ (5) สรุปและเสนอแนะ

วิธีดำเนินการ

บทความนี้เป็นบทความวิชาการ วิธีการดำเนินการที่ใช้ในการเขียนบทความดำเนินการโดยการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนทนากลุ่มทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและแบบออนไลน์ เพื่อค้นหาส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มทั้งสองแบบ แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบเพื่อค้นหาส่วนที่คล้ายคลึงและส่วนที่แตกต่างกัน เพื่อนำมาจัดทำข้อเสนอเป็นแบบจำลองของกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่มีความเหมาะสมกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมไทยรวมทั้งสถานการณ์ของการแพร่ระบาดของโควิด-19 พร้อมทั้งนำเสนอประเด็นการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ และความท้าทายที่นักวิจัยควรคำนึงถึงในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ ทั้งนี้เพื่อให้สามารถนำวิธีการสนทนากลุ่มไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถดำเนินโครงการวิจัยเชิงคุณภาพต่อเนื่องไปได้ในภาวะการระบาดของโควิด-19 ส่งผลให้โครงการวิจัยเชิงคุณภาพสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการวิจัยตามที่กำหนดไว้ด้วยความปลอดภัยทั้งคณะนักวิจัยและผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบออนไลน์และผู้เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ยังสามารถนำไปใช้ภายหลังการแพร่ระบาดของโควิด-19 ได้อีกด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

ลักษณะสำคัญและการจัดประเภทของการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์มีชื่อเรียกหลายอย่าง เช่น การสนทนากลุ่มแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Electronics Focus Group) (Rezabek, 2000: Online) การสนทนากลุ่มแบบเสมือน (Turney & Pocknee, 2005: 31-43) เป็นต้น ทั้งนี้การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ถือว่าเป็นพัฒนาการที่เกิดขึ้นต่อเนื่องมาจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม (Stancanelli, 2010:761) โดยได้นำเทคโนโลยีการสื่อสารในรูปแบบต่าง ๆ เข้ามาช่วยในการดำเนินการ จากการศึกษาผลงานของ วรณ คุนดิลกมล, นิตยา วงศ์ยศ, เพชรรัตน์ เอื้ออภิสิริวัจค์ และ สติระ เพือกประพันธ์ (2559:113-117); Lewis & Muzzy (2020:online); Thrul, Belohlavek, Hambrick, Kaur, & Ramo (2017: 106) สรุปได้ว่า การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพประเภทหนึ่ง ที่สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างรวดเร็วเช่นเดียวกับการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสนทนากลุ่มตามปกติ โดยข้อแตกต่างคือการนำ

เทคโนโลยีการสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดความสะดวกและช่วยประหยัดค่าใช้จ่ายหลายด้าน เช่น การเดินทาง การต้อนรับหรือการรับรองผู้เข้าร่วมประชุม ตลอดจนเป็นวิธีการที่ทำให้ผู้เข้าร่วมประชุมสนทนามีความปลอดภัยจากภาวะความเสี่ยงอันตรายในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การระบาดเชื้อโควิด-19 เป็นต้น

ส่วนการจัดแบ่งประเภทของการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์กระทำเพื่อให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น โดยในที่นี้จะนำเสนอการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ซึ่งเป็นที่ยอมรับ ซึ่งแบ่งเป็น 2 ประเภทตามที่ วรณน คุณดิลกกมล และคณะ (2559:113); Rezabek (2000: online); Stewart & Williams (2005: 403-406); Sintjago & Link (2012: online); Bozkurt (2018: online) ได้อธิบายไว้ คือ (1) แบบทำในเวลาเดียวกัน (Synchronously) หรือตามเวลาจริงพร้อมกัน (Real time) กล่าวคือ ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเข้ามาสนทนากันในห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์ในเวลาเดียวกัน เช่น มาสนทนาแสดงความคิดเห็นในแอปพลิเคชัน Zoom (Zoom) เป็นต้น การสนทนาแบบนี้จะคล้ายกับการสนทนากลุ่มตามปกติ เพียงแต่ไม่ได้เดินทางมาประชุมที่ห้องประชุมหรือสถานที่ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้เข้าร่วมสนทนาจะสนทนาผ่านแอปพลิเคชันที่ใช้ในการประชุมจากสถานที่ที่ตนอยู่ โดยเข้าร่วมสนทนาอยู่ในการประชุมพร้อมกันตามเวลาที่กำหนดไว้ล่วงหน้าและมีปฏิสัมพันธ์ เสนอและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกับผู้อื่นได้ทันที (2) แบบจัดในเวลาไม่พร้อมกัน (Asynchronously) หรือแบบไม่เป็นตามเวลาจริง (Not in a real time) ซึ่งต่างจากแบบแรกคือผู้เข้าร่วมสนทนาไม่ต้องเข้าร่วมประชุมเพื่อสนทนาพร้อมกันตามวันเวลาที่กำหนด เป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วม โดยสามารถให้ข้อมูลในป้ายกระดานที่จัดไว้ให้ภายในช่วงเวลาที่กำหนด ผู้เข้าร่วมสนทนาสามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่แต่ละบุคคลสะดวกและสามารถอ่านความเห็นของผู้เข้าร่วมคนอื่นที่ได้แสดงไว้บนป้ายกระดานก่อนหน้านี้ แล้วแสดงความเห็นของตนเองลงในป้ายกระดานที่กำหนดไว้ การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์แบบแรกเป็นแบบที่ได้รับความนิยมมาก เนื่องจากมีความใกล้เคียงกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม โดยเป็นเพียงการปรับกระบวนการและขั้นตอนบางส่วนมาใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เข้ามาสนับสนุน ทั้งนี้ในบทความนี้จะเน้นการนำเสนอการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์แบบทำในเวลาเดียวกัน (Synchronously) เนื่องจากมีความคล้ายคลึงกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมที่เป็นที่รู้จักคุ้นเคยกันดีในชุมชนนักวิจัยไทย

คุณประโยชน์และข้อจำกัดของการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์มีคุณประโยชน์ที่ถือว่าเป็นจุดเด่นหลายประการ ในขณะเดียวกันก็มีข้อจำกัดที่ถือเป็นจุดอ่อนหลายประการ ซึ่งมีผู้เสนอไว้หลากหลาย เช่น ผู้เข้าร่วมสนทนาไม่จำเป็นต้องเดินทางไปยังสถานที่จัดประชุมกลุ่มเพื่อสนทนา ไม่มีค่าใช้จ่ายในการเดินทางและค่าใช้จ่ายในการต้อนรับและรับรอง ผู้เข้าร่วมสนทนา เป็นต้น (Oringderff, 2004: 69-75; Murgado-Armenteros, Torres-Ruiz, & Vega-Zamora. 2012: 73-86) ทั้งนี้ วรณน คุณดิลกกมล และคณะ, 2559: 114) ได้นำผลงานของ Murgado-Armenteros et al. (2012: 78) มาแปลเป็นภาษาไทย และจัดทำตารางเปรียบเทียบให้เห็นภาพจุดแข็งและข้อจำกัดที่ชัดเจน จึงได้นำมาปรับปรุงเพิ่มเติมแล้วนำเสนอดังที่แสดงไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จุดแข็งและข้อจำกัดของการจัดการสนทนากลุ่มออนไลน์

จุดแข็ง	ข้อจำกัด
1. ทำให้สามารถนำผู้ที่อยู่ในสถานที่ห่างไกลเข้ามาร่วมสนทนากลุ่มได้	1. เฉพาะผู้ที่ใช้อินเทอร์เน็ตเท่านั้นที่สามารถเชิญเข้าร่วมสนทนากลุ่มได้
2. ค่าใช้จ่ายต่ำกว่าการจัดสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม เพราะไม่มีค่าใช้จ่ายบางส่วน เช่น ค่าเช่าห้อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ดำเนินการสนทนา เป็นต้น	2. ผู้เข้าร่วมสนทนาอาจประสบความยุ่งยากทางด้านเทคนิคในการมีปฏิสัมพันธ์ได้ เช่น ปัญหาจากการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต เป็นต้น
3. ธรรมชาติของการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ นำไปสู่พลวัตรที่ส่งเสริมให้ผู้เข้าร่วมออกความเห็นค่อนข้างรวดเร็ว เป็นการสร้างปฏิริยาตอบสนองจากการกระตุ้น	3. อัตราการเข้าร่วมหรือการติดต่อสัมพันธ์กับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มอื่นๆ อยู่ในระดับต่ำ
4. ผู้เข้าร่วมสนทนาสามารถแสดงความเห็นได้มากกว่า ใช้เวลาน้อยกว่าและดำเนินการได้ง่ายกว่า	4. ข้อมูลข่าวสารจากสัญญาณที่ไม่ใช่คำพูด ซึ่งมีผลอย่างมากในความสมบูรณ์ของการวิเคราะห์การสนทนาอาจไม่สามารถนำมาใช้ได้
5. ข้อดีของการไม่เปิดเผยตนเองในกลุ่มของผู้เข้าร่วมสนทนา ช่วยลดความเสี่ยงในการปิดกั้นการแสดงความเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนา	5. บทบาทของผู้ดำเนินการสนทนาถูกลดลงอย่างมาก เป็นผลมาจากการไม่มีการติดต่อสัมพันธ์กันแบบเห็นหน้ากันโดยตรงของผู้เข้าร่วมสนทนา
6. ในกรณีที่เป็นการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ประเภทที่ใช้การพิมพ์ข้อความคำพูด การถอดเทปที่บันทึกออกมาเป็นข้อมูลจะเป็นข้อความสามารถทำได้อย่างรวดเร็วทันทีที่จบการสนทนา	6. หัวข้อการสนทนาและพลวัตรของกลุ่มมีความจำกัดมาก
7. สามารถเข้าถึงผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มที่เข้าถึงได้ยาก เช่น นักวิชาชีพและกลุ่มพนักงานขายที่ต้องเดินทางเป็นประจำ	7. ความลับของบุคคลต่างๆ อาจตกอยู่ในภาวะที่เป็นอันตรายได้เนื่องจากความสามารถในการควบคุมผู้เข้าร่วมสนทนาอยู่ในระดับต่ำ
8. การเข้าร่วมมีความสะดวก ปลอดภัยจากวิกฤตการณ์ต่างๆ และเข้าร่วมได้ง่ายจากทุกสถานที่	8. ความปลอดภัยของข้อมูลข่าวสารมีข้อจำกัด เนื่องจากผู้ดำเนินการสนทนาไม่สามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เข้าร่วมในการสนทนาเป็นบุคคลที่ให้ข้อมูลข่าวสารจริงหรือไม่
9. การมีส่วนร่วมมีความสมคูลมากกว่าในด้านจำนวนของความเห็นที่แสดงออกโดยผู้เข้าร่วมสนทนา	9. ผู้เข้าร่วมสนทนา ไม่ได้อยู่ใกล้ชิดกัน ดังนั้นการติดต่อที่ทำได้จึงเป็นเพียงการรับความคิดเห็นของผู้เข้าร่วมสนทนาผ่านทางคอมพิวเตอร์เท่านั้น
	10. ผู้เข้าร่วมมีโอกาสน้อย ในการที่จะแสดงความเห็นได้อย่างละเอียดและอธิบายแรงจูงใจหรือเหตุผลประกอบ จึงเป็นการจำกัดอยู่ที่ข้อความที่เขียนส่งไป ซึ่งเป็นเพียงการแสดงความเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย จึงเป็นการกีดกันผู้เข้าร่วมสนทนาไม่ให้พุ่งจุดเน้นไปที่หัวข้อการสนทนา

ที่มา: สร้างตารางจากการแปลและปรับปรุงจากผลงานของ Murgado-Amenteros et al. 2012: 78. และผลงานของ วรณน คุณติลกมณ และคณะ, 2559: 114.

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์กับปัจจัยวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทย

เนื่องจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นแนวคิดแบบตะวันตกและพัฒนาขึ้นมาจากบริบทของวัฒนธรรมและค่านิยมแบบตะวันตก ซึ่งมีความแตกต่างจากวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทยเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการนำมาใช้จำเป็นต้องปรับให้เข้ากับวัฒนธรรมและค่านิยมของท้องถิ่น (Kreitner, 1998:114-115; Hofstede, 1980:36; Komin, 1990: 262) การนำการสนทนากลุ่มแบบต่างๆ รวมทั้งแบบออนไลน์มาใช้ในบริบทของสังคมไทยจึงจำเป็นต้องนำปัจจัยทางวัฒนธรรมเข้ามาพิจารณาประกอบในทุกขั้นตอน ซึ่งจะทำให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Rodriguez, Schwartz, Lahman, & Geist, 2011:412; Zeldenryk, Gray, Gordon, Speare, & Hossain, 2014: 308) วัฒนธรรมตามความหมายของ Hofstede (1984:21) คือ “โปรแกรมร่วมของจิตใจที่แยกความแตกต่างของสมาชิกของกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งออกจากคนกลุ่มอื่น” ซึ่งอธิบายเพิ่มเติมโดยสรุปได้ว่าวัฒนธรรมเป็นความเชื่อร่วมกันของกลุ่มคนที่ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติต่อกันในดำรงชีวิตและการทำงาน ซึ่งรวมถึงค่านิยมที่เป็นที่ยอมรับและส่งต่อไปยังชนรุ่นหลังได้สืบทอด (Schein, 1992:12; Hampden-Turner, 1994:21: Trompenaars & Hampden-Turner, 1998: 21) ส่วนวัฒนธรรมไทยที่อาจมีผลกระทบต่อการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์มาใช้นั้น จากผลการวิจัยของ สุนทรีย์ โคมินทร์ (Komin, 1990:160-162) มีหลายประการ เช่น บุญคุณ ความเกรงใจ การรักษาหน้าของผู้อื่น (Face Saving) การละเว้นการวิจารณ์ผู้อื่นต่อหน้าบุคคลอื่น (Criticism Avoidance) เป็นต้น ซึ่ง จำเนียร จวงตระกูล และ โอภาส เตพละกุล (Joungtrakul & Teparagul, 2012:152) ได้นำมาเปรียบเทียบกับวัฒนธรรมตะวันตก พบว่าบางวัฒนธรรมไม่มีในวัฒนธรรมตะวันตก เช่น การรักษาหน้าของผู้อื่น และการละเว้นการวิจารณ์ผู้อื่นต่อหน้าบุคคลอื่น ดังนั้นในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์จึงควรนำปัจจัยค่านิยมไทยมาประกอบในการพิจารณาด้วย

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์กับปัญหาการแพร่ระบาดของโควิด-19

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพที่สามารถนำมาใช้เป็นทางเลือกในช่วงเวลาของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เนื่องจากการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์มีส่วนช่วยป้องกันการแพร่ระบาดได้ เช่น ช่วยเว้นระยะห่างทางสังคม ช่วยหลีกเลี่ยงการอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่มหรือการชุมนุม เป็นต้น (ธานี กล่อมใจ, จรรยา แก้วใจบุญ และ ทักษิภา ชัชรรัตน์. 2563: 29-39; จงกลณี ดุ้ยเจริญ, นิชกานต์ วงษ์ประกอบ, กฤตกร หมั่นสระเกษ และ อิศารัตน์ นิมกระโทก. 2563: 1-20; Guner, Hasangoglu, & Aktas, 2020:571-577; Bazaid, Aldarhami, Binsaleh, Sherwani & Althomali. 2020: Online).

แบบจำลองกระบวนการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ภายใต้บริบทค่านิยมของสังคมไทย

ส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

การพัฒนาแบบจำลองกระบวนการสนทนากลุ่มภายใต้บริบทค่านิยมของสังคมไทยจำเป็นต้องพิจารณาส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ก่อน เพื่อนำไปพิจารณากำหนดการพัฒนาแบบจำลองกระบวนการสนทนากลุ่มภายใต้บริบทค่านิยมของสังคมไทยต่อไป เนื่องจากการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นพัฒนาการต่อเนื่องมาจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม (Stancaelli, 2010:761) จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมกับแบบออนไลน์หลายชิ้นงาน เช่น Bruggen & Willems (2009:363-381; Murgado-Armenteros et al., 2012:77; Zwaanswijk, & van Dulmen. 2014: online) เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีการเปรียบเทียบการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ทั้ง 2 แบบคือ แบบทำในเวลาเดียวกัน (Synchronously)

และแบบจัดในเวลาไม่พร้อมกัน (Asynchronously) (Sintjago & Link, 2012: online) อย่างไรก็ตามในวรรณกรรมส่วนใหญ่ยังไม่ได้นำปัจจัยด้านความแตกต่างทางวัฒนธรรมเข้ามาประกอบการพิจารณามากนัก เพื่อทำความเข้าใจในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้ชัดเจนมากขึ้น ในลำดับต่อไปจะได้นำเสนอการเปรียบเทียบส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมกับแบบออนไลน์ โดยในที่นี้จะได้เลือกการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ประเภทที่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเข้าร่วมสนทนาในเวลาเดียวกัน (Synchronously) มาใช้ในการเปรียบเทียบ เนื่องจากพิจารณาเป็นแบบที่สามารถนำมาใช้โดยปรับให้เข้ากับค่านิยมในวัฒนธรรมของสังคมไทยได้และสามารถกำกับดูแลด้านกำหนดเวลาได้เช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม ทั้งนี้ในการเปรียบเทียบส่วนประกอบแต่ละส่วนจะได้นำเอาปัจจัยวัฒนธรรมไทยเข้ามาร่วมพิจารณาด้วย สำหรับวรรณกรรมที่ทำการทบทวนนั้นได้นำเสนอไว้ในที่มาของแหล่งข้อมูลในท้ายตารางที่ 2 โดยในการนำเสนอจะดำเนินการตามขั้นตอนของการสนทนากลุ่มตามลำดับไป จากการทบทวนวรรณกรรม (โยธิน แสงวดี. 2549: 2-15; ปัญญา อธิวิทย์เลิศ. 2559: 284-289; วรณน คุณดิลกมกล และคณะ. 2559: 110-120; เก็กนก เอื้อวงศ์. 2562: 17-30; ปราณี โพธิสุข. มปป: Online; Bruggen & Willems, 2009; Flynn, Albrecht, & Scott, 2018; Gordon et al., 2021; Lijadi & van Schalkwyk, 2015; Moore, McKee, & McLoughlin, 2015; Murgado-Armenteros et al., 2012; Oringderff, 2004; Rivaz, Shokrollahi, & Ebadi, 2019; Rodriguez et al., 2011; Stancanelli, 2010; Stewart & Williams, 2005; Thrul, Belohlavek, Hambrick, Kaur, & Ramo, 2017; Turney & Pocknee, 2005; Zeldenryk et al., 2014) ซึ่งสามารถระบุส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและแบบออนไลน์ได้ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบส่วนประกอบที่สำคัญของการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมและแบบออนไลน์

ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
1. การกำหนดกลุ่มตัวอย่าง	ใช้บุคคลผู้เชี่ยวชาญหรือบุคคลที่มีความรู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างเหมาะสม เป็นข้อมูลที่สามารถนำไปใช้วิเคราะห์และตอบคำถามและวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัยได้	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
2. การสุ่มตัวอย่าง	ใช้การสุ่มตัวอย่างตามวิธีการของการวิจัยเชิงคุณภาพ อาทิ การสุ่มแบบกำหนดเกณฑ์คุณสมบัติ (Criterion Sampling) การสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) และการสุ่มแบบแนะนำต่อ (Snowball Sampling) และการสุ่มตัวอย่างอื่นๆ ตามที่นักวิจัยเห็นสมควร	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
3. การสรรหาผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	ขั้นตอนการสรรหาผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ดำเนินการโดย (1) ติดต่อหาทางขึ้นต้นทางโทรศัพท์ จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การส่งข้อความผ่านแอปพลิเคชันต่างๆ (2) อธิบายข้อมูลเกี่ยวกับโครงการวิจัยและการขอความยินยอมรวมถึงเงื่อนไขอื่นๆ อาทิ การปกป้องคุ้มครองความปลอดภัย ค่าตอบแทน หลักประกันความเสี่ยงและการชดเชย	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม แต่ในขณะหาทางขึ้นต้นทาง ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ควรเพิ่มเติมประเด็นความพร้อมในการใช้แอปพลิเคชันต่างๆ เพื่อเข้าร่วมประชุมแบบออนไลน์ เพื่อให้แน่ใจว่าผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มใน

ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
	ในความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการเข้าร่วมโครงการวิจัย ซึ่งมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลในการสนทนากลุ่ม (3) เมื่อได้รับการตอบรับแล้ว ส่งหนังสือเชิญเข้าร่วมโครงการวิจัยอย่างเป็นทางการ	โครงการวิจัย สามารถเข้าร่วมการสนทนากลุ่มผ่านช่องทางออนไลน์ได้ นอกจากนี้ยังต้องนำปัจจัยด้านวัฒนธรรมไทยเข้ามาพิจารณาประกอบด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัจจัยความเกรงใจและบุญคุณ
4. จำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	เพื่อให้การดำเนินการสนทนากลุ่มเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการให้ผู้เข้าร่วมทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูลอย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย จึงกำหนดจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มประมาณ 6-12 คน ซึ่งเป็นข้อกำหนดและเป็นการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไปในการจัดการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	เนื่องจากการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์อาจมีข้อขัดข้องเกี่ยวกับแอปพลิเคชันซึ่งเป็นเครื่องมือสื่อสารในการประชุมสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ เช่น สัญญาณอินเทอร์เน็ตขัดข้อง ความคมชัดของภาพและเสียง เป็นต้น จึงควรปรับลดจำนวนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบออนไลน์คือประมาณ 3-4 คน
5. วิธีขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	วิธีการขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มสามารถดำเนินการได้ดังนี้ (1) ส่งหนังสือขอความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัยพร้อมกับหนังสือเชิญเข้าร่วมโครงการวิจัยอย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ต้องมีช่องลงนามเพื่อแสดงความยินยอมและวันที่ลงนามโดยหนังสือแสดงการให้ความยินยอมของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยจำเป็นต้องมีข้อมูลครบถ้วนตามข้อกำหนดของคณะกรรมการจริยธรรมประจำสถาบันหรือมหาวิทยาลัย (2) ผู้วิจัยต้องส่งแบบของพร้อมแสตมป์ ซึ่งระบุผู้รับคือนักวิจัย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยนำส่งกลับคืนให้แก่วิจัยได้ (3) ให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยเก็บสำเนาหนังสือให้ความยินยอมไว้เป็นหลักฐานอ้างอิงจำนวน 1 ฉบับ ทั้งนี้ต้องให้แน่ใจว่าหนังสือแสดงความยินยอมมีข้อมูลครบถ้วนตามข้อกำหนด	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม แต่เพิ่มเติมประเด็นดังนี้ (1) การขอความยินยอมสามารถส่งผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดส่งหนังสือเชิญพร้อมแนบหนังสือขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมโครงการ (2) สอบถามความสมัครใจในการเข้าร่วมโครงการ พร้อมระบุช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ในการติดต่อกลับถึงความยินดีเข้าร่วมโครงการสนทนากลุ่มด้วยความสมัครใจ ปราศจากการบังคับขู่เข็ญ รวมถึงมิได้มีการให้ค่าตอบแทนเพื่อจูงใจให้เข้าร่วมโครงการวิจัยที่เกินความเหมาะสม ทั้งนี้ต้องคำนึงถึงประเด็นวัฒนธรรมที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย

ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
6. วิธีการปกป้องคุ้มครองผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	ผู้วิจัยต้องระบุนโยบายการรักษาความลับและความเป็นส่วนตัว การปกปิดชื่อและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม โดยระบุนโยบายไว้ในหนังสือขอความยินยอมจากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
7. การกำหนดค่าตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มและผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม	การกำหนดค่าตอบแทนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มควรมีอัตราที่เหมาะสม ไม่สูงจนเป็นการจูงใจให้ผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยตัดสินใจเข้าร่วมโครงการวิจัย ทั้งนี้สามารถให้ผู้ดำเนินการและผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มในโครงการวิจัยลงนามในเอกสารรับเงินค่าตอบแทนและมอบค่าตอบแทนโดยใช้ซองปิดผนึกหรือการโอนผ่านธนาคารของผู้เข้าร่วมได้	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม นอกจากนี้ยังต้องนำปัจจัยด้านวัฒนธรรมไทยเข้ามามีพิจารณาประกอบด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ปัจจัยความเกรงใจและบุญคุณ
8. การต้อนรับและรับรองผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	ในการต้อนรับ สามารถดำเนินการได้ดังนี้ (1) จัดให้มีผู้แทนซึ่งทำหน้าที่ต้อนรับและอำนวยความสะดวกแก่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (2) สามารถจัดอาหารว่างและเครื่องดื่มเพื่อรับรองผู้เข้าร่วมตามความเหมาะสม (3) ให้คำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ เช่น ห้องประชุม ห้องน้ำและบันไดหนีไฟ รวมทั้งห้องอาหาร (4) ในกรณีที่ช่วงเวลาการจัดสนทนากลุ่มเป็นช่วงเวลาอาหาร ผู้วิจัยควรจัดเตรียมอาหารแก่ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มด้วย	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
9. การลงทะเบียนเข้าร่วมสนทนากลุ่มและการมอบเอกสารโครงการวิจัย	ผู้วิจัยต้องจัดเตรียมเอกสารการลงทะเบียน เอกสารประกอบการสนทนากลุ่มและเอกสารอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อมอบแก่ผู้เข้าร่วมโครงการหลังจากการลงทะเบียน	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
10. ห้องประชุมและสถานที่ที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม	ห้องประชุมควรมีขนาดเหมาะสม ไม่ใหญ่และไม่แออัดเกินไป มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิเหมาะสม เพื่อสร้างบรรยากาศพร้อมความรู้สึกสะดวกสบาย เพื่อให้ผู้เข้าร่วมพร้อมแสดงความคิดเห็นและให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มได้ นอกจากนี้จะต้องเลือกรูปแบบการจัดที่นั่งของผู้เข้าร่วมสนทนาให้เหมาะสม เช่น แบบวงกลม หรือแบบรูปเกือกม้า เป็นต้น	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม แต่ในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ ซึ่งไม่มีการจัดห้องประชุมและสถานที่ทางกายภาพ จึงจำเป็นต้องดำเนินการเพิ่มเติมดังนี้ (1) นักวิจัย ควรส่งลิงค์ และรายละเอียดวิธีการเข้าร่วมสนทนากลุ่มผ่านแอปพลิเคชันล่วงหน้า (2) นัดหมายเพื่อทดสอบความพร้อมในการใช้งาน แอปพลิเคชันจากผู้เข้าร่วมประชุมสนทนากลุ่มทุก

ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
		ท่าน เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถเข้าร่วมสนทนาตามวันเวลาที่กำหนด ทั้งนี้หากผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ต้องการความช่วยเหลือหรือต้องการฝึกอบรม นักวิจัยจำเป็นต้องให้การสนับสนุนอย่างรวดเร็ว
11.เครื่องมือที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม	เครื่องมือประกอบด้วยเครื่องเสียง ไมโครโฟน สำหรับผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มทุกคน อาจมีการบันทึกเทปหรือวิดีโอ เพื่อให้ นักวิจัยสามารถถอดความเป็นเอกสาร และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป ทั้งนี้ การบันทึกข้อมูลต่างๆ ต้องเป็นไปตามวิธีการปกป้องคุ้มครองผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (ข้อ 6.)	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม และเพิ่มการเลือกใช้แอปพลิเคชัน เนื่องจากมีแอปพลิเคชันเพื่อการประชุมหลายประเภท เช่น Zoom, Microsoft Team เป็นต้น ดังนั้นนักวิจัยควรพิจารณาจากความสามารถของระบบและความเป็นมิตรกับผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมสนทนาสามารถใช้งานได้ อย่างเหมาะสม
12.ก า ร จั ด ท า แ บ บ สัมภาษณ์	เนื่องจากการสนทนากลุ่ม ผู้วิจัยจะได้รับข้อมูลจากการสัมภาษณ์ ดังนั้นเพื่อมั่นใจว่าจะได้ข้อมูลตามที่ต้องการ สามารถตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ ผู้วิจัยจำเป็นต้องจัดทำแบบสัมภาษณ์ในการสนทนากลุ่ม (Focus Group Interview Guide) ตามกระบวนการสร้างแบบสัมภาษณ์ โดยมีประเด็นคำถามครบทุกประเภทตามที่กำหนดไว้	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
13.ระยะเวลาที่ใช้ในการสนทนากลุ่ม	เพื่อให้ผู้เข้าร่วมในการสนทนากลุ่มทุกคนได้มีโอกาสให้ข้อมูล แลกเปลี่ยนข้อมูลได้อย่างครบถ้วนตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ผู้วิจัยจึงควรกำหนดระยะเวลาประมาณ 2 ชั่วโมง กำหนดเวลาดังกล่าวนี้นี้เป็นข้อกำหนดและการปฏิบัติที่เป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป แต่สามารถยืดหยุ่นได้ อาจใช้เวลาสั้นกว่าหรือมากกว่า	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม แต่ในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์อาจประสบปัญหา ด้านความพร้อมของการใช้แอปพลิเคชันในการประชุม รวมถึงทักษะในการใช้แอปพลิเคชันของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม ดังนั้นจึงควรกำหนดเวลาเพิ่ม คือประมาณ 3-4 ชั่วโมง
14.ผู้ดำเนินการสนทนา	ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่ม ควรเป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติดังนี้ (1) เป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจใน	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม อย่างไรก็ตาม

ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
	ประเด็นการศึกษาในโครงการวิจัย (2) เป็นผู้มี ความสามารถในการตั้งคำถาม (3) เป็นผู้มีทักษะ กระตุ้นให้ผู้เข้าร่วมโครงการได้ให้ข้อมูลอย่างเต็มที่ (4) เป็นผู้ที่สามารถสร้างบรรยากาศอันระหว่าง ผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้เข้าร่วมทุก คนได้แลกเปลี่ยนข้อมูลตามประเด็นที่กำหนดได้ อย่างครบถ้วน (5) เป็นผู้มีความสามารถในการ ดำเนินการประชุมให้เสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลา	ผู้ดำเนินการสนทนาจะต้องนำ ประเด็นค่านิยมวัฒนธรรมไทยเข้า มาใช้ในการดำเนินการด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นความ เกรงใจ การรักษาภาพพจน์ของผู้อื่น รวมถึงประเด็นการวิพากษ์วิจารณ์ ผู้อื่นต่อหน้าบุคคลอื่น
15. บทบาทของนักวิจัย	บทบาทของนักวิจัยในการดำเนินการสนทนากลุ่ม นักวิจัย มีดังนี้ (1) เป็นผู้จัดการการสนทนากลุ่ม ดูแล กำกับการสนทนากลุ่มให้เป็นไปด้วยความ เรียบร้อย ได้รับข้อมูลจากผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม ทุกคนตามที่คาดหวัง (2) เป็นผู้ให้การอำนวยความสะดวก แก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้น เช่น ปัญหาจากการทำงานของเครื่องเสียง เครื่อง บันทึกเทป วิดีทัศน์ เป็นต้น (3) เป็นผู้จัดบันทึก ประเด็นสำคัญ เพื่อใช้ประกอบการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไป	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่ม แบบดั้งเดิม และนักวิจัยจะต้องนำ ประเด็นค่านิยมวัฒนธรรมไทยเข้า มาใช้ในการดำเนินการต่างๆ ตาม บทบาทของนักวิจัยด้วย โดยเฉพาะ อย่างยิ่ง ประเด็นความเกรงใจ การ รักษาภาพพจน์ของผู้อื่น รวมถึง ประเด็นการวิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นต่อ หน้าบุคคลอื่น
16. บทบาทของผู้ช่วย นักวิจัย	เพื่อเป็นการสนับสนุนให้การสนทนากลุ่มเป็นไปได้อ อย่างเหมาะสม ควรจัดให้มีผู้ช่วยนักวิจัยอย่างน้อย 2 คน และกำหนดบทบาทดังนี้ (1) เป็นผู้สนับสนุน การต้อนรับและลงทะเบียนผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (2) รับผิดชอบเอกสารและงานธุรการต่างๆ (3) ช่วย จัดบันทึกประเด็นสำคัญของการสนทนากลุ่ม เพื่อ เป็นการช่วยนักวิจัยให้ได้ข้อมูลอย่างครบถ้วน	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่ม แบบดั้งเดิม
17. บทบาทของเจ้าหน้าที่ ทางเทคนิค	บทบาทของเจ้าหน้าที่ทางเทคนิค คือรับผิดชอบการ ทำงานของโสตทัศนูปกรณ์ เช่น การบันทึกเทป วิดี ทัศน์ เครื่องเสียง ไมโครโฟน ให้มั่นใจว่าสามารถใช้ งานได้ตามที่คาดหวัง ทั้งนี้หากจัดห้องประชุมที่ โรงแรมหรือหอประชุม มักมีการจัดเจ้าหน้าที่เพื่อให้ บริการอยู่แล้ว แต่ผู้ช่วยนักวิจัยควรประสานงาน และทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ของสถานที่อย่าง ละเอียดครบถ้วน นอกจากนั้นนักวิจัยควรเตรียม ความพร้อมด้านเจ้าหน้าที่บันทึกภาพและวิดิทัศน์ที่ มีความเชี่ยวชาญ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่ม แบบดั้งเดิม

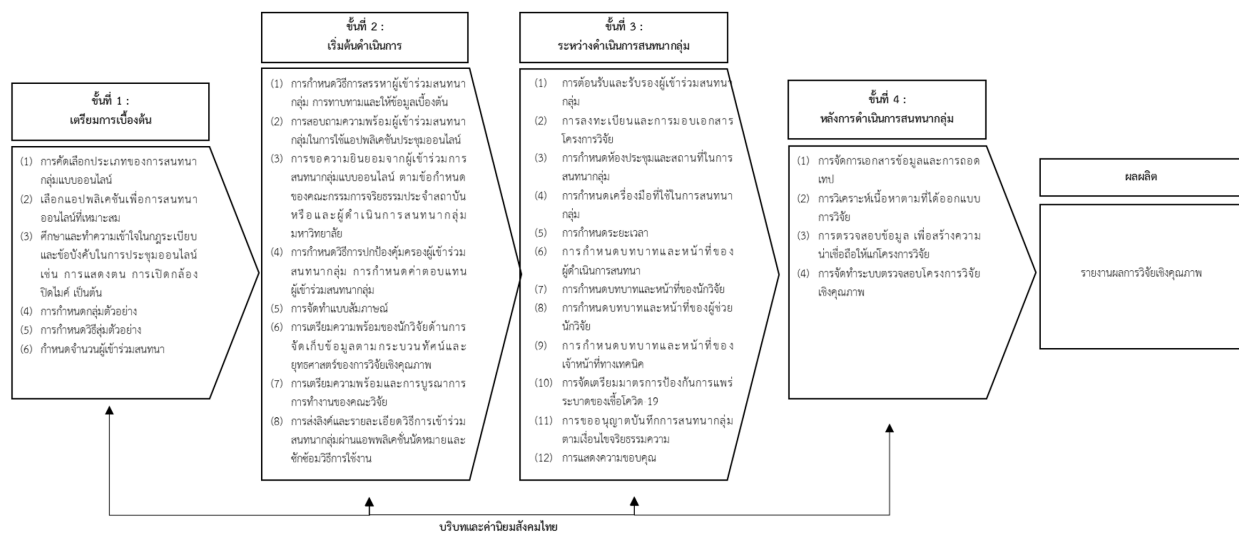
ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
18.การขออนุญาตบันทึกการสนทนา	ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มต้องเน้นย้ำเพื่อความยินยอม จากผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มว่าจะมีการบันทึกการสนทนากลุ่มนี้ โดยจะปฏิบัติตามเงื่อนไขด้านจริยธรรม ความเป็นส่วนตัว ตามที่ได้ระบุไว้ในหนังสือขอความยินยอมอย่างเคร่งครัด	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
19.การแสดงความขอบคุณผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	เมื่อการสนทนากลุ่มสิ้นสุดลง ต้องดำเนินการดังนี้ (1) ผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มกล่าวขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการวิจัยทุกคนแล้วจึงปิดการสนทนากลุ่ม (2) นักวิจัยต้องทำหนังสือแสดงความขอบคุณ ส่งไปยังผู้ดำเนินการสนทนากลุ่มและผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่มทุกท่านโดยเร็ว (ไม่ควรเกิน 1 สัปดาห์นับจากวันที่สิ้นสุดการสนทนากลุ่ม) (3) สามารถจัดส่งหนังสือแสดงความขอบคุณทางช่องทางต่างๆ เช่น จดหมาย จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ได้	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
20.การจัดการเอกสารข้อมูลและการถอดเทป	กระทำเพื่อให้ได้ข้อมูลในรูปแบบเอกสาร สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพต่อไป นักวิจัยต้องเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างการสนทนากลุ่ม จากนั้นถอดเทปเป็นเอกสารข้อมูล (Transcript) เพื่อใช้วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ (Textual Document) ทันทีหลังจากที่การสนทนากลุ่มเสร็จสิ้นลง	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
21.ช่วงเวลาในการวิเคราะห์ข้อมูล	(1) นักวิจัยควรวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพทันทีที่จัดการข้อมูลเสร็จเรียบร้อย โดยใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาตามที่ได้ออกแบบไว้ เช่น ใช้การวิเคราะห์เนื้อหาแบบดั้งเดิม (Traditional Content Analysis) การวิเคราะห์เนื้อหาแบบกำหนดทิศทางล่วงหน้า (Directed Content Analysis) เป็นต้น (2) นักวิจัยต้องคำนึงถึงจริยธรรมด้านความเป็นส่วนตัวและการปกปิดชื่อและข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เข้าร่วมโครงการวิจัย โดยอาจจะกำหนดรหัสผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มเป็นหมายเลขต่างๆ แทนการระบุชื่อของผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
22.การตรวจสอบข้อมูล	เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือให้แก่โครงการวิจัย (Rigor or Trustworthiness) นักวิจัยต้องตรวจสอบข้อมูลตามหลักการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การตรวจสอบ	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม

ส่วนประกอบที่สำคัญ	การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม	การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์
	รอบทิศ (Triangulation) เป็นต้น	
23.การจัดทำระบบตรวจสอบโครงการวิจัยเชิงคุณภาพ (Audit Trail)	เป็นขั้นตอนที่กระทำเพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อให้เป็นไปตามหลักจริยธรรมการวิจัย ดังนั้นนักวิจัยควรจัดระบบตรวจสอบโครงการวิจัยเชิงคุณภาพทั้งระบบเอกสารและระบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องเป็นไปตามวิธีการปกป้องคุ้มครองผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่ม (ข้อ 6.)	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
24.การเตรียมความพร้อมของนักวิจัย	เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพมีคุณลักษณะที่แตกต่างจากการวิจัยเชิงปริมาณ นักวิจัยควรทำความเข้าใจระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะ กระบวนทัศน์และยุทธศาสตร์การวิจัย เช่น การวิจัยแบบการศึกษาปรากฏการณ์ (Phenomenological Study) การศึกษาเพื่อสร้างทฤษฎี (Grounded Theory) วิธีการวิเคราะห์เนื้อหาซึ่งแตกต่างกันในแต่ละยุทธศาสตร์การวิจัย	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม
25.การเตรียมความพร้อมและการบูรณาการการทำงานของคนวิจัย	ในกรณีที่ เป็นโครงการวิจัยขนาดใหญ่ มีนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยจำนวนมาก หัวหน้าโครงการวิจัยควรเตรียมพร้อมแก่คณะวิจัย จัดให้มีการประชุมก่อนและหลังการดำเนินการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ทีมงานดำเนินการตามบทบาทได้อย่างครบถ้วน	กระทำเช่นเดียวกับการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม ทั้งนี้ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ในกรณีที่คณะวิจัยร่วมกันเตรียมความพร้อมในพื้นที่หรือห้องเดียวกัน ควรกำหนดให้มีการเว้นระยะห่างทางสังคม ใส่หน้ากากอนามัย หมั่นล้างมือรวมทั้งปฏิบัติตามข้อกำหนดอื่นๆเพื่อป้องกันการติดเชื้อโควิด-19 อย่างเคร่งครัดอีกด้วย

ที่มา: สังเคราะห์จากการทบทวนวรรณกรรมโดยคณะผู้เขียน

ข้อเสนอแบบจำลองการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

การทบทวนวรรณกรรมและการเปรียบเทียบการสนทนากลุ่มทั้ง 2 แบบ คือ การสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมกับแบบออนไลน์โดยนำประเด็นด้านบริบทและค่านิยมของสังคมไทยและประเด็นการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 เข้ามาพิจารณาประกอบด้วยดังแสดงไว้ในตารางที่ 2 ข้างต้น สามารถนำมาจัดทำข้อเสนอเป็นแบบจำลองการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ขึ้นมาใหม่ได้ โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การเตรียมการเบื้องต้น (2) การเริ่มต้นดำเนินการ (3) การดำเนินการระหว่างดำเนินการสนทนากลุ่ม (4) การดำเนินการหลังการจัดดำเนินการสนทนากลุ่ม โดยในแต่ละขั้นตอน ประกอบด้วยกิจกรรมย่อยของแต่ละขั้นตอน ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1: กระบวนการและขั้นตอนในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

ที่มา: สังเคราะห์โดยคณะผู้เขียน

แนวทางการคำนวณค่าใช้จ่ายในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์

ประเด็นสำคัญอีกประเด็นหนึ่งในด้านคุณประโยชน์ของการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ คือประเด็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ ซึ่งที่ผ่านมาเป็นการกล่าวในภาพรวมว่าสามารถประหยัดค่าใช้จ่ายได้หลายส่วน แต่การนำเสนอวิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายยังไม่พบว่ามีมีการนำเสนอในวรรณกรรมภาษาไทย ค่าใช้จ่ายที่พบในวรรณกรรมภาษาอังกฤษ เช่น Conroy (2021: online) ที่ระบุว่าในการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมมีค่าใช้จ่ายประมาณ \$ 5,000.- ต่อครั้ง ส่วนการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์จะค่าใช้จ่ายโดยประมาณคือ \$ 3,000.- ต่อครั้ง ซึ่งจะแสดงให้เห็นว่ามีค่าใช้จ่ายต่ำกว่าประมาณ \$ 2,000.- ต่อครั้ง ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่มทั้ง 2 แบบในประเทศไทย ในบทความนี้จะนำเสนอเปรียบเทียบในตารางที่ 3 ซึ่งได้นำรายการค่าใช้จ่ายที่เสนอโดย Rupert, Poehlman, Hayes, Ray & Moultrie (2017: Online) จำนวน 7 รายการ โดยได้นำค่าจ้างสรรหาผู้เข้าร่วมสนทนา ออกและปรับให้เข้ากับบริบทของสังคมไทยเพิ่มเติม รวมเป็น 10 รายการ ประกอบด้วย (1) ค่าตอบแทนผู้ดำเนินการสนทนา จำนวน 1 คน (2) ค่าตอบแทนผู้เข้าร่วมการสนทนาแบบดั้งเดิม จำนวน 12 คน แบบออนไลน์ จำนวน 4 คน (3) ค่าตอบแทนผู้ช่วยดำเนินการทั่วไป จำนวน 1 คน (4) ค่าตอบแทนผู้ช่วยนักวิจัยในการจัดบันทึกข้อความ จำนวน 1 คน (5) ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่เทคนิคดูแลอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับเสียงและบันทึกเทปและบันทึกวิดีโอ จำนวน 1 คน (6) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารพร้อมแฟ้มเอกสาร (7) ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันทึกเทปและวิดีโอ (8) ค่าใช้จ่ายในการถอดข้อความจากเทปและวิดีโอ (9) ค่าพาหนะ (10) ค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่มระหว่างการประชุมสนทนาและค่าอาหารกลางวันสำหรับผู้เข้าร่วมงานทุกคน รวม 20 คน ทั้งนี้แนวทางการคำนวณปรากฏ แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายการจัดสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมกับแบบออนไลน์ (หน่วย : บาท)

ประเภทค่าใช้จ่าย	แบบดั้งเดิม	แบบออนไลน์
1.ค่าตอบแทนผู้ดำเนินการสนทนา	3,200	3,200
2.ค่าตอบแทนผู้เข้าร่วมการสนทนา	12,000	12,000
3.ค่าตอบแทนผู้ช่วยดำเนินการทั่วไป	600	600
4.ค่าตอบแทนผู้ช่วยนักวิจัยในการจัดบันทึก	500	500

ประเภทค่าใช้จ่าย	แบบดั้งเดิม	แบบออนไลน์
5. ค่าตอบแทนเจ้าหน้าที่เทคนิค (ระบบเสียงและภาพ)	1,000	1,000
6. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับเอกสารพร้อมแฟ้มเอกสาร	1,900	ไม่มี
7. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการบันทึกเทปและวิดีโอ	6,500	ไม่มี
8. ค่าใช้จ่ายถอดข้อความจากเทปและวิดีโอ	1,800	ไม่มี
9. ค่าพาหนะ	5,700	ไม่มี
10. ค่าอาหารว่าง/เครื่องดื่มและอาหารกลางวัน (รวมค่าห้องประชุม)	15,200	ไม่มี
รวม	48,400	17,300

ที่มา: พัฒนาโดยคณะผู้เขียน

หมายเหตุ: (1) ค่าแพลตฟอร์มสำหรับการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์รวมอยู่ในงบประมาณโครงการวิจัย (2) ค่าตอบแทนนักวิจัยรวมอยู่ในงบประมาณโครงการวิจัย (3) ค่าใช้จ่ายตามรายการต่างๆ ใช้ข้อมูลสำนักวิจัยและพัฒนา Business Law Center International, Thailand.

สรุปและเสนอแนะ

สรุป

การศึกษาครั้งนี้สรุปได้ว่าการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบหนึ่งที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ อันเป็นพัฒนาการต่อเนื่องมาจากการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิม โดยมีชื่อเรียกหลากหลาย เช่น การสนทนากลุ่มแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแบบเสมือน เป็นต้น การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นผลจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีทั้งนี้ได้มีการนำเทคโนโลยีข้อมูลข่าวสารและอินเทอร์เน็ตเข้ามาใช้ในการดำเนินการ ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการดำเนินการหลายประการ เช่น ผู้เข้าร่วมสนทนาไม่ต้องเดินทางมาร่วมประชุมกันยังสถานที่ที่กำหนด สามารถเข้าร่วมการสนทนาผ่านอินเทอร์เน็ตโดยใช้แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันการประชุมแบบออนไลน์ต่างๆ เช่น Zoom (Zoom Cloud Meetings) ไมโครซอฟท์ทีม (Microsoft Teams) เป็นต้น เป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าร่วมสนทนาได้จากทุกสถานที่ ทุกเวลา ทั้งยังสามารถใช้งานผ่านอุปกรณ์ได้ทุกประเภท เช่น แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน และเครื่องคอมพิวเตอร์ เพิ่มความสะดวกในการสื่อสาร โดยไม่ต้องเดินทางและสามารถนำผู้เข้าร่วมสนทนาที่อยู่ห่างไกลมาเข้าร่วมสนทนาได้ นำไปสู่การประหยัดค่าใช้จ่ายบางส่วน เช่น ค่าเดินทาง ค่าต้อนรับและรับรองผู้เข้าร่วมสนทนา เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีส่วนช่วยด้านความปลอดภัยต่างๆ รวมทั้งการป้องกันการติดเชื้อจากการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ซึ่งกำลังแพร่ระบาดอย่างกว้างขวางทั่วโลก ในขณะเดียวกันแม้การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์มีจุดเด่นหลายประการ แต่มีข้อจำกัด เช่น ประเด็นด้านความทักษะและสามารถในการใช้แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันในการสนทนา เป็นต้น

การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เป็นการนำแนวคิดที่พัฒนาขึ้นบนพื้นฐานของบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมแบบตะวันตก ซึ่งมีความแตกต่างจากบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมในสังคมไทยเป็นอย่างมากในการดำเนินการจึงจำเป็นต้องปรับให้เข้ากับบริบททางวัฒนธรรมของสังคมไทย จึงจะทำให้การสนทนากลุ่มแบบออนไลน์สามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลและบรรลุผลตามเป้าหมายโดยได้ข้อมูลตามที่นักวิจัยได้ตั้งเป้าหมายเอาไว้

การดำเนินการในการเขียนบทความนี้กระทำได้โดยการทบทวนวรรณกรรมทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษและได้นำเอาวิธีการและขั้นตอนโดยละเอียดของการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมเปรียบเทียบกับแบบออนไลน์ โดยนำเอาบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมไทยและสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 มาประกอบในการวิเคราะห์เปรียบเทียบ แล้วนำผลไปสังเคราะห์เป็นกระบวนการและขั้นตอนของการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ภายใต้บริบททางสังคมไทยและการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 ซึ่งได้เป็นแบบจำลองการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์เพื่อใช้ดำเนินการในบริบทของสังคมไทยประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน คือ ขั้นที่ 1 การเตรียมการเบื้องต้น มีขั้นตอนย่อย 6 ขั้นตอน ขั้นที่ 2 การเริ่มต้นดำเนินการ มีขั้นตอนย่อย 9 ขั้นตอน ขั้นที่ 3 การดำเนินการระหว่างการสนทนา มีขั้นตอนย่อย 12 ขั้นตอน และขั้นที่ 4 การดำเนินการหลังการสนทนา มีขั้นตอนย่อย 4 ขั้นตอน ทั้งนี้ขั้นตอนย่อยคือกิจกรรมที่กระทำในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ ภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทยและภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ที่สามารถนำมาใช้ในสถานการณ์ไม่ปกติทั้งในปัจจุบันและในอนาคตเนื่องจากมีข้อเสนอและการรับรู้ในประเด็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์แต่ยังไม่พบการนำเสนอวิธีการคำนวณค่าใช้จ่าย ที่จำเป็นต้องใช้ในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ในวรรณกรรมภาษาไทย การดำเนินการครั้งนี้จึงได้ศึกษาวิธีการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ เพื่อใช้เป็นฐานในการคำนวณค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ต่อไป

สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นอันเป็นผลจากการดำเนินการในครั้งนี้มี 3 ประการคือ ประการที่ 1 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบกระบวนการและขั้นตอนในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบดั้งเดิมกับแบบออนไลน์ โดยนำเอาบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทยรวมทั้งสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 มาประกอบในการวิเคราะห์เพื่อให้เหมาะสมกับการนำมาใช้ในบริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทย ประการที่ 2 คือแบบจำลองการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทย โดยมีขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอนและขั้นตอนย่อยหรือกิจกรรมที่ต้องดำเนินการรวม 31 กิจกรรมที่นักวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้ และประการที่ 3 คือ แนวทางการคำนวณค่าใช้จ่ายในการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ภายใต้บริบททางวัฒนธรรมและค่านิยมของสังคมไทย ซึ่งนักวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางการคำนวณค่าใช้จ่ายสำหรับการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ภายใต้สภาวะปัจจุบันและภายหลังการสิ้นสุดของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ได้ สิ่งใหม่ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการในการศึกษานี้จะช่วยให้นักวิจัยสามารถบริหารจัดการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น รวมทั้งสามารถนำเอาแนวทางการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ไปใช้ในการคำนวณค่าใช้จ่ายรวมของโครงการวิจัยได้อย่างแม่นยำมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาครั้งนี้มีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้ (1) นักวิจัยสามารถนำแบบจำลองกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่ในครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนและดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ภายใต้บริบททางสังคมและค่านิยมไทยและภายใต้การระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 และภายหลังการสิ้นสุดของการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ได้ (2) นักวิจัยสามารถนำแบบจำลองวิธีการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายของการจัดการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาในครั้งนี้ ไปใช้ประกอบการคิดคำนวณค่าใช้จ่ายของโครงการวิจัย ซึ่งช่วยให้การคิดคำนวณค่าใช้จ่ายของโครงการวิจัยมีความแม่นยำมากขึ้น (3) ในการเลือกแพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่จะใช้ในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ควรเลือกรูปแบบที่มีความสามารถเหมาะสมกับโครงการวิจัย ทั้งด้านความสะดวกในการใช้งานและความเป็นมิตรกับผู้ใช้จำนวนมากที่สุด (4) ควรจัดฝึกอบรมการดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์โดยใช้แบบจำลองที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ รวมทั้งแบบจำลองการคำนวณ

ค่าใช้จ่ายในการจัดดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ให้แก่นักวิจัย เพื่อใช้วางแผนและกำหนดงบประมาณในการจัดดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (5) ในการเตรียมการเบื้องต้นควรมีการประชุมทีมงานนักวิจัย เพื่อทำความเข้าใจกับแบบจำลองวิธีการจัดการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์นี้ รวมทั้งแบบจำลองการคำนวณค่าใช้จ่ายในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ เพื่อให้ทีมงานได้มีความรู้ความเข้าใจตรงกัน ทำให้ดำเนินโครงการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (6) ก่อนเริ่มดำเนินการควรจัดการฝึกอบรมเกี่ยวกับการจัดดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ตามแบบจำลองนี้ โดยคณะผู้ดำเนินการจัดการสนทนากลุ่มประกอบด้วย นักวิจัย ผู้ดำเนินการสนทนา ผู้ช่วยนักวิจัยด้านการดูแลงานธุรการและความเรียบร้อยของงาน ผู้ช่วยนักวิจัยด้านการจัดบันทึกถายงานและเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคซึ่งดูแลระบบที่ใช้ในการประชุมออนไลน์ (7) ควรมีการจัดการฝึกอบรมหรือให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำ ชักชวนความเข้าใจในการใช้แพลตฟอร์มและแอปพลิเคชันที่ใช้ในการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ให้แก่ผู้เข้าร่วมสนทนา เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถใช้แอปพลิเคชันได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถเข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้ตามที่คาดหวัง (8) สถาบันการศึกษาควรจัดฝึกอบรมการจัดการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ตามแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้ให้แก่อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถใช้ในการสอนหรือใช้ในการดำเนินการจากการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น (9) สถาบันการศึกษาควรนำเอาแบบจำลองการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมาใหม่นี้บรรจุไว้เป็นหัวข้อหนึ่งในการจัดการเรียนการสอนวิชาวิจัยเพื่อให้ นักศึกษาสามารถวางแผนและจัดดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (10) สถาบันฝึกอบรมการวิจัยควรนำเอาแบบจำลองการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นนี้ บรรจุไว้เป็นหัวข้อหนึ่งของการฝึกอบรมการวิจัย เพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถวางแผนและจัดดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ตามแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นนี้ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (11) สถาบันฝึกอบรมการวิจัยควรจัดฝึกอบรมการจัดการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ตามแบบจำลองที่พัฒนาขึ้นใหม่นี้ให้แก่อาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถใช้ในการสอนหรือใช้ในการดำเนินการจากการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (12) เมื่อสิ้นสุดการระบาดของเชื้อไวรัส โควิด-19 ควรจัดให้มีการทบทวนแบบจำลองการจัดดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาขึ้นมาใหม่นี้อีกครั้งหนึ่ง เพื่อแก้ไขปรับปรุงให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนไป ซึ่งอาจมีผลให้เกิดการปรับปรุงแก้ไขแบบจำลองการดำเนินการสนทนากลุ่มแบบออนไลน์ให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

- เก็จกนก เอื้อวงศ์.(2562). การสนทนากลุ่ม: เทคนิคการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ. วารสารศึกษาศาสตร์ มสธ 12(1). 17-30.
- จกกลณี ดุ้ยเจริญ, ณิชกานต์ วงษ์ประกอบ, กฤตกร หมั่นสระเกษ และ ธิดารัตน์ นิ่มกระโทก. (2563). การรับมือกับไวรัสโคโรนา COVID-19 ในงานสาธารณสุขมูลฐาน. วารสารวิทยาศาสตร์สุขภาพ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สรรพสิทธิประสงค์. 4(3), 1-20.
- ธานี กล่อมใจ, จรรยา แก้วใจบุญ และ ทักษิภา ชัชรรัตน์. (2563). ความรู้และพฤติกรรมของประชาชนเรื่องการป้องกันตนเองจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา สายพันธุ์ใหม่ 2019. วารสารการพยาบาล การสาธารณสุขและการศึกษา, 21 (2), 29-39.
- ประชาชาติธุรกิจ. (2564). ศบค. พบผู้ติดเชื้อโควิดวันนี้(18พ.ค.)เพิ่ม 2,473 ราย ตายพุ่งสูงสุด 35 คน. Online available at: <https://www.prachachat.net/general/news-671293>: retrieved 18 May 2021.

- ปราณี โพธิสุข. (มปป). แนวทางการใช้การสนทนากลุ่มอย่างมีศักยภาพสำหรับการวิจัยในสถานศึกษาและชุมชน. วารสารสักทอง. Online available at: <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/tgt/article/download/8334/7075/>: retrieved 20 May 2021.
- ปัญญา ชีระวิทยเลิศ. (2559). เทคนิคการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ที่มีประสิทธิภาพ. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร, 7(2), 284-289.
- โยธิน แสงวดี. (2549). การสนทนากลุ่ม. วารสารสักทอง. 12(2), 2-15.
- วรรณ คุณดิลกมถ, นิตยา วงศ์ยศ, เพชรรัตน์ เอื้ออภิสวัสดิ์วงศ์ และ สติระ เพือกประพันธ์ (2559). การสนทนากลุ่มออนไลน์: ทางเลือกใหม่สำหรับการวิจัยในยุคไทยแลนด์ 4.0. วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก. 2(1). 110-120.
- สำนักงานคณะกรรมการการสุขภาพ. (2010). พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548. Online available at: <http://web.krisdika.go.th/ipads/data/roact001curfew48.pdf>: retrieved 18 May 2021.
- Bazaid, A. S., Aldarhami, A., Binsaleh, N.K, Sherwani, S. & Althomali, O. W. (2020). Knowledge and practice of personal protective measures during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study in Saudi Arabia. PLoS ONE 15(12): e0243695. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0243695>.
- Bozkurt, Y. (2018). Face to Face Versus Online Focus Group Interviews- When, Where, With Whom, For What, Which One. ResearchGate. Online available at: https://www.researchgate.net/publication/328466296_FACE_TO_FACE_VERSUS_ONLINE_FOCUS_GROUP_INTERVIEWS-_WHEN_WHERE_WITH_WHOM_FOR_WHAT_WHICH_ONE:retrieved 19 May 2021.
- Bruggen, E., & Willems, P. (2009). A critical comparison of offline focus groups, online focus groups and e-Delphi. *International Journal of Market Research*, 51(3), 363-381. doi:10.2501/S1470785309200608
- Conroy, K. (2021). Focus Groups. Edward Lowe Foundation. Online available at: <https://edwardlowe.org/focus-groups-2/>: retrived 16 May 2021.
- Davidson, H. (2020). First Covid-19 Case Happened in November, China Government Records Show – Report. Retrieved May 11, 2020, from <https://www.theguardian.com/world/2020/mar/13/first-covid-19-case-happened-in-november-china-government-records-show-report>.
- Flynn, R., Albrecht, L., & Scott, S. D. (2018). Two Approaches to Focus Group Data Collection for Qualitative Health Research: Maximizing Resources and Data Quality. *Internaional Journal of Qualitative Methods*, 17, 1-9. doi:10.1177/1609406917750781
- Gordon, A. R., Calzo, J. P., Eiduson, R., Sharp, K., Siverstein, S., Lopez, E., . . . Reisner, S. L. (2021). Asynchronous Online Focus Groups for Health Research: Case Study and Lesson Learned. *Internaional Journal of Qualitative Methods*, 20, 1-13. doi:10.1177/1609406921990489

- Guner, R., Hasangoglu, I., & Aktas, F. (2020). COVID-19: Prevention and control measures in community. *Turkish Journal of Medical Sciences*, 2020(50), 571-577. doi:10.3906/sag-2004-146
- Hampden-Turner. (1994). *Corporate Culture: How to Generate Organisational Strength and Lasting Commercial Advantage*. London: Piatkus.
- Hofstede, G. (1980). Motivation, Leadership, and Organization: Do American Theories Apply Abroad? *Organizational Dynamics*, 9(1), 42-63.
- Hofstede, G. (1984). *Culture's Consequences: International Differences in Work-Related Values*. London: Sage.
- Joungtrakul, J., & Teparagul, O. (2012). Social dialogue in Thailand. In C. Perryer & D. Plowman (Eds.), *Business Development in Asia* (pp. 149-156). Broadway, Western Australia: Juniper Press Asia.
- Kite, J. & Phongsavan P. (2017). Insights for conducting real-time focus groups online using a web conferencing service [version 1; referees: 2 approved with reservations] F1000Research 2017, 6:122. doi: 10.12688/f1000research.10427.1
- Komin, S. (1990). *The Psychology of the Thai People: Values and Behavioral Patterns*. Retrieved from Bangkok:
- Kreitner, R. (1998). *Management* (7th ed.). Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Lewis, F. & Muzzy, S. (2020). Conducting Virtual Focus Groups. Online available at: <https://www.mdrc.org/publication/conducting-virtual-focus-groups>: retrieved 19 March 2021.
- Lijadi, A. A., & van Schalkwyk, G. J. (2015). Online Facebook Focus Group Research of Hard-to-Reach Participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 2015, 1-9. doi:10.1177/1609406915621383
- Moore, T., McKee, K., & McLoughlin, P. (2015). Online focus groups and qualitative research in the social sciences: their merits and limitations in a study of housing and youth. *People, Place and Policy*, 9(1), 17-28. doi:10.3351/ppp.0009.0001.0002
- Murgado-Armenteros, E. M., Torres-Ruiz, F. J., & Vega-Zamora, M. (2012). Differences between Online and Face to Face Focus Groups, Viewed through Two Approaches. *Journal of Theoretical and Applied Electronics Commerce Research*, 7(2), 73-86. doi:10.4067/S0718-18762012000200008
- Oringderff, J. (2004). "My Way": Piloting an Online Focus Group. *Internaional Journal of Qualitative Methods*, 3(3), 69-75.
- Rezabek, Roger (2000). Online Focus Groups: Electronic Discussions for Research [67 paragraphs]. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1(1), Art. 18, <http://nbn-resolving.de/urn:nbn:de:0114-fqs0001185>.
- Richard, B., Sivo., S., Orlowski, M., Ford, R., Murphy, J., Boote, D., & Witta, E. (2018). Online focus groups: A valuable alternative for hospitality research? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(11), 3175-3191. Doi10.1108/IJCHM-11-2017-0715

- Rivaz, M., Shokrollahi, P., & Ebadi, A. (2019). Online focus group discussions: An attractive approach to data collection for qualitative health research. *Journal of Nursing Practice Today*, 6(1), 1-3.
- Rodriguez, K., Schwartz, J. L., Lahman, M. K. E., & Geist, M. R. (2011). Culturally Responsive Focus Groups: Reframing the Research Experience to Focus on Participants. *International Journal of Qualitative Methods*, 10(4), 400-417. doi:10.1177/160946091101000407
- Rupert, D. J., Poehlman, J. A., Hayes, J. J., Ray, S. E. & Moultrie, R. R. (2017). Virtual Versus In-Person Focus Groups: Comparison of Costs, Recruitment, and Participant Logistics. *J Med Internet Res*, 19(3):e80. doi: 10.2196/jmir.6980.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational Culture and Leadership* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass.
- Stancanelli, J. (2010). Conducting An Online Focus Group. *The Qualitative Report*, 15(3), 761-765. doi:10.46743/2160-3715/2010.1179
- Stewart, K., & Williams, M. (2005). Researching online populations: the use of online focus groups for social research. *Qualitative Research*, 5(4), 395-416. doi:10.1177/1468794105056916
- Sintjago, A. & Link, A. (2012). From Synchronous to Asynchronous: Researching Online Focus Groups Platforms. Cultivating Change in the Academy University of Minnesota. Online available at: https://www.academia.edu/1779184/From_Synchronous_to_Asynchronous_Researching_Online_Focus_Group_Platforms: retrieved 20 May 2021.
- Tay, M. Z., Poh, C. M., Rénia, L., MacAry, P. A., & Ng, L. F. P. (2020). The Trinity of COVID-19: Immunity, Inflammation and Intervention. *Nature Reviews: Immunology*, 20:363.
- Thrul, J., Belohlavek, A., Hambrick, D., Kaur, M., & Ramo, D. E. (2017). Conducting online focus groups on Facebook to inform health behavior change interventions: Two case studies and lessons learned. *Internet Interventions*, 9 (2017), 106-111. doi:10.1016/j.invent.2017.07.005
- Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1998). *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity in Global Business* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Turney, L., & Pocknee, C. (2005). Virtual Focus Groups: New Frontiers in Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 4(2), 31-43.
- Worldometer. (2021). COVID Live Update: 164,286,752 Cases and 3,404,813 Deaths from the Coronavirus. Online available at: https://www.worldometers.info/coronavirus/?utm_campaign=homeAdvegas1?%22: retrieved 18 May 2021.
- Zeldenryk, L., Gray, M., Gordon, S., Speare, R., & Hossain, M. (2014). The use of focus groups to develop a culturally relevant quality of life tool for lymphatic filariasis in Bangladesh. *Quality of Life Research*, 2014(23), 299-309. doi:10.1007/s11136-013-0455-0

Zwaanswijk, M. & van Dulmen, S. (2014) Advantages of asynchronous online focus groups and face-to-face focus groups as perceived by child, adolescent and adult participants: a survey study. *BMC Res Notes* **7**, 756 (2014). <https://doi.org/10.1186/1756-0500-7-756>

วิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศของกลุ่มคนรุ่นใหม่ กรณีศึกษา กลุ่มเฟซบุ๊กโยกย้ายมาสายสะโพกโยกย้าย

นันทิดา ไชยพงศ์¹

ศุภกร มาเฝ้า

กนกพร โพธิ์พล

กัณต์ณัฐฐา กาญจนะ

กานต์พิชชา อินทร์อรรถ

ณัฐฐา ปิยะมัตย์

ธีรภัทร แก้วคนทา

ภูษิต ภูมิคำ

คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 18 พฤศจิกายน 2564

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 27 มกราคม 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 28 มกราคม 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการชิ้นนี้ศึกษาจากกลุ่มเฟซบุ๊กย้ายประเทศกันเถอะ ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็น โยกย้ายมาสายสะโพกโยกย้าย มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยหลักและปัจจัยรองที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศ บทความนี้ศึกษาโดยการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องประกอบกับวิเคราะห์จากโพสต์ของสมาชิกในกลุ่ม

จากการทบทวนเอกสารที่เกี่ยวข้องพบว่า การเกิดขึ้นของกลุ่มเกิดจากการหมกมุ่นต่อประเทศไทยเนื่องมาจากภาครัฐไม่สามารถรับมือกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาได้เท่าที่ควรทำให้ประชาชนรวมตัวกันเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลสำหรับการย้ายไปต่างประเทศ ซึ่งการรวมตัวดังกล่าวเป็นการใช้อินเทอร์เน็ตที่ข้ามผ่านมิติของเวลาและสถานที่ จากการสังเกตการโพสต์ในกลุ่ม พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจหรือสนใจย้ายถิ่นออกที่สำคัญ คือ ปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง

คำสำคัญ : การย้ายประเทศ, ต่างประเทศ, คนรุ่นใหม่, การตัดสินใจ

¹ Corresponding Author E-mail : nuntida417@gmail.com

พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในระหว่าง พ.ศ. 2535 - 2564¹

ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์²

สาขาวิชาการบริหารกระบวนการยุติธรรม คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 15 ธันวาคม 2564
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2565
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพัฒนาการโครงสร้างขององค์กรตำรวจไทย ช่วง พ.ศ. 2535 - 2564 โดยใช้รูปแบบวิธีวิทยาเชิงคุณภาพในการวิจัยเอกสารระดับทุติยภูมิและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า องค์กรตำรวจของไทยมีพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กร จำนวน 4 ช่วงสำคัญ ได้แก่ **ช่วงที่ 1** การปรับโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจ พ.ศ. 2535 - 2544 ด้านการบริหารงานภายในโดยลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์กรตำรวจนครบาล และการแบ่งอำนาจการบริหารจากส่วนกลางสู่ส่วนภูมิภาค รวมถึงการตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 โดยอาศัยความตามมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย **ช่วงที่ 2** การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2544 - 2549 โดยการตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 และปรับปรุงพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 โดยเนื้อความใน มาตรา 46(7) มีผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรมอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ต่อมารัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดระบบการบริหารองค์กรในทุก ๆ มิติ ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค **ช่วงที่ 3** การปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2551 ในประเด็นการปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ขึ้นตรงต่อกระทรวงยุติธรรม และการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับตำรวจ เป็นหน่วยงานอิสระไม่ประสมผลสำเร็จอย่างไรก็ตามใน พ.ศ. 2552 รัฐบาลได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารภายในโดยจัดแบ่งหน่วยงานระดับกองบัญชาการออกเป็น 30 กองบัญชาการ และหน่วยงานระดับกองบังคับการเป็น 6 กองบังคับการ ขึ้นตรงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจัดแบ่งกลุ่มภารกิจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น **ช่วงที่ 4** การปรับปรุง

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของคณาจารย์ เรื่อง การพัฒนาโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย ซึ่งเป็นการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารกระบวนการยุติธรรม คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2564 โดยมี ศ.ดร.อุดม รัฐอมฤต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

² Corresponding Author E-mail : chaiyut8@staff.tu.ac.th

โครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน รัฐบาลกำลังปฏิรูปโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ชุดต่าง ๆ มาศึกษาการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และร่างกฎหมายขึ้นมาหลายฉบับและอยู่ในระหว่างการพิจารณาร่างกฎหมายตำรวจแห่งชาติฉบับใหม่ ซึ่งการบริหารองค์กรตำรวจไทยในปัจจุบันยังเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

คำสำคัญ : พัฒนาการ, โครงสร้างองค์กร, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Development of the Administrative Structure of the Royal Thai Police During the year 1992 – 2021

Chaiyut Thawaranuruk Ph.D.

Justice Administration Faculty of Law, Thammasat university

Received : December 15, 2021

Revised : February 21, 2022

Accepted : February 21, 2022

Abstract

Academic article was aimed to present “Development of the Administrative Structure of the Royal Thai Police” from 1992 to 2021. The qualitative methodology is used to research secondary documents and related laws. The results revealed that The Thai Royal Police has developed its organizational structure in 4 key periods: **Period 1:** Restructuring of the administration of the police organization in 1992 - 2001. The internal administration had a reduction in the hierarchy of command of the Metropolitan Police organization, and the division of power from central to regional. Including the enactment of Royal Decree on the Transfer of the Police Department Ministry of Interior to establish the Royal Thai Police in 1998 on October 17, 1998 by virtue of Section 221 and Section 230 paragraph two of the Constitution of the Kingdom of Thailand. **Period 2:** Restructuring of the Royal Thai Police, 2001-2006 by enacting the Administrative Regulations Act (No. 5), B.E. Section 46 (7) results in the Royal Thai Police Has a position as a department under the command of the Prime Minister. Subsequently, the government enacted the National Police Act of 2004 which stipulates the system of organizational administration in all dimensions, a macro change. **Period 3:** Reform of the Royal Thai Police, 2006 - 2008. During this period, there is an issue of reforming the Royal Thai Police to directly refer to the Ministry of Justice and the establishment of a committee to consider complaints about the police to be an independent agency is not successful. However, in 2009, the government has revised the internal administrative structure by dividing the command-level departments into 30 headquarters and 6 command-level units to be directly related to the Royal Thai Police and categorize the missions to be clearer. **Period 4:** Restructuring of the Royal Thai Police (Present) From May 22, 2014 - December 2021, the government is reforming the structure of the administration of the Thai Royal Police through the establishment of various committees to study the reform of the police organization. Moreover, government are drafting several laws, and considering a new national police law. The current administration of the Thai Royal Police is still in accordance with the National Police Act B.E. 2547.

Keywords: Out-Migration, Foreign country, New generation, Decision

บทนำ

พลวัตทางสังคมการเมืองและวัฒนธรรมรวมทั้งกระแสโลกยุคหลังโลกาภิวัตน์ทำให้การบริหารองค์กรตำรวจไทยซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมเปลี่ยนแปลงไปด้วย จากเดิมการบริหารองค์กรตำรวจที่เน้นการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ราชการส่วนกลางเพื่อควบคุมบัญชาการที่เป็นเอกภาพ อาจจะต้องปรับเปลี่ยนเป็นการกระจายอำนาจสู่ราชการส่วนท้องถิ่นมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาตามลักษณะบริบทของพื้นที่ ส่วนโครงสร้างในด้านการกิจที่ดีจะเน้นการปราบปรามอาชญากรรมอาจจะต้องปรับเปลี่ยนเป็นเน้นด้านการป้องกันการเกิดอาชญากรรมตามกระแสโลกยุคใหม่ซึ่งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมกับภาคีภาคส่วนต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายขององค์กรตำรวจจะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากำหนดไว้เท่านั้น มิเช่นนั้นกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบจะสร้างความเสียหายต่อประชาชนและอาจส่งผลให้เกิดความโกลาหลในสังคมได้ โดยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (16) นิยามตำรวจว่า มีอำนาจและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และมีอำนาจสืบสวนและสอบสวน มาตรา 17 ประกอบกับความตามนิยามของมาตรา 2 (10) สามารถสืบสวนเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิดกบฏกับมาตรา 2 (11) ระบุให้ดำเนินการสอบสวนโดยเก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ และยังสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดทั้งโดยมีหมายจับ ตามมาตรา 66 และจับกุมไม่มีหมายจับ ตามมาตรา 78 ประกอบมาตรา 80 นอกจากยังกระทำการค้นทั้งโดยมีหมายค้น ตามมาตรา 69 กับการค้นโดยไม่มีหมายค้นตาม มาตรา 92 วรรคหนึ่ง และสามารถควบคุมหรือกักขังผู้ถูกจับตาม มาตรา 2 (21) ได้ นอกจากนั้นตามพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2547 มาตรา 6 องค์กรตำรวจยังมีการกิจด้านอื่น ๆ จำนวนมากไม่ว่าจะเป็นการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ การดูแลควบคุมและกำกับกำกับการปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร เป็นต้น ด้วยบทบาทหน้าที่ดังกล่าวองค์กรตำรวจไทยจึงมักถูกคาดหวังจากประชาชนว่าต้องอำนวยความสะดวกและสร้างความสันติสุขในสังคมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและกระจายไปทั่วทุกพื้นที่ สามารถจัดการด้านคดีและการบริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ตลอดจนต้องมีโครงสร้างการบริหารองค์กรที่เป็นไปตามวิธีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งนำแนวทางการบริหารภาคเอกชนมาปรับใช้(Chaiyut Tawharanurak, 2021, p.7) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจำนวนหนึ่งขัดแย้งกับความคาดหวังของประชาชนดังกล่าวและระบุว่าโครงสร้างองค์กรตำรวจไทยรวมศูนย์อำนาจไม่กระจายอำนาจด้วยการแทรกแซงจากการเมือง (Police Colonel Siriwat Menasawat, 2000, p.1) และโครงสร้างรวมศูนย์อำนาจขนาดใหญ่นี้บริหารอย่างไม่มีระบบและไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Police Lieutenant Pongsak Chalermnaen, 1998, p.1) ตลอดจนโครงสร้างแบบปิรามิดนี้จึงไม่อาจแน่ใจว่าการบริหารงานจะมีประสิทธิภาพ ทั้งยังขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนจึงไม่อาจแน่ใจว่าการบริหารองค์กรจะปราศจากการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง (Police Colonel Pornthep Prasertpan, 1999, p.1) ซึ่งนักวิชาการทางด้านนิติศาสตร์เห็นว่าการศึกษาพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจทั้งระบบและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรตำรวจซึ่งเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรมต่อไป (Udom Ratamarit, 2019, p.3) การศึกษาพัฒนาการโครงสร้างขององค์กรตำรวจไทยช่วงปี พ.ศ. 2535 - 2564 จะทำให้เห็นต้นตอของพัฒนาการ การปรับปรุงแก้ไขโครงสร้าง การเพิ่มเติมหน่วยงาน ตลอดจนปัญหาบางอย่างจากโครงสร้าง อันเป็นส่วนความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรตำรวจไทย

ทฤษฎีระบบการบริหารงานตำรวจ

ทฤษฎีระบบการบริหารงานตำรวจของแต่ละประเทศแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทการเมืองการปกครอง สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ (Prasert Boonniran and Jaroon Srisombat, 1993, p.319-326) กล่าวคือ **(1) ระบบการบริหารงานตำรวจแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Police Management System)** การให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือตำรวจท้องถิ่นเป็นผู้บริหารองค์การอย่างเป็นอิสระ ทั้งนี้การจัดตั้งองค์กรตำรวจแบบท้องถิ่นจะมีลักษณะการบริหารแบบตำรวจมณฑลหรือตำรวจประจำเทศบาลหรือตำรวจของเมือง เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและบังคับใช้ตามกฎหมายในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสนับสนุนในด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรตำรวจจะอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ รัฐบาลกลางไม่อาจจะแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวได้ การจัดตั้งองค์กรตำรวจท้องถิ่นนี้ เป็นการจัดตั้งขึ้นเพื่อสนองตอบกับสภาพปัญหาอาชญากรรมของแต่ละท้องถิ่นที่อาจจะแตกต่างกันไป **(2) ระบบการบริหารงานตำรวจแบบองค์กรตำรวจแห่งชาติ (National Police Agency) หรือ ระบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralized System)** โดยรัฐบาลกลางมีอำนาจบริหารแบบเบ็ดเสร็จทั้งในด้านงบประมาณและทรัพยากรบุคคล ตัวอย่างประเทศที่มีองค์กรตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศอิตาลี ประเทศสเปน รวมถึงประเทศไทยด้วย ทั้งนี้เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของชาติและเพื่อความเป็นเอกภาพของประเทศ (Unity of the Nation) ระบบตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรตำรวจขนาดใหญ่ มีจำนวนกำลังพลเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวนมาก มีลักษณะการใช้งบประมาณจำนวนมาก และผู้บริหารงานองค์กรตำรวจมักจะมีอำนาจในการบริหารงบประมาณ การเงิน และสามารถโยกย้ายข้าราชการตำรวจได้ทั่วทุกเขตของรัฐด้วยเหตุผลในเรื่องปัญหาความมั่นคงของรัฐ ทั้งที่อาจจะมิมีวัตถุประสงค์แอบแฝงด้านการสงวนอำนาจของตนเองเท่านั้นจึงอาจทำให้ประสิทธิภาพการบริหารองค์กรไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (Christopher Aldous, 1997, p.19-20) และ **(3) ระบบการบริหารงานตำรวจแบบผสมผสาน (Integrated Police Management System)** เป็นการบูรณาการระบบตำรวจแห่งชาติ และระบบตำรวจกระจายอำนาจเข้าด้วยกัน โดยแบ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรตำรวจแห่งชาติ และองค์กรตำรวจท้องถิ่นอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันองค์กรตำรวจแต่ละองค์กรจะมีอำนาจในการบริหารงบประมาณและบุคลากรได้อย่างอิสระภายใต้ระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและการบังคับใช้กฎหมายเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประชาชน

แนวคิดการบริหารองค์กรตำรวจในต่างประเทศ

การบริหารองค์กรตำรวจในแต่ละประเทศมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อเป็นกรอบการวิเคราะห์พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยดังนี้ **(1) ระบบตำรวจของประเทศอังกฤษ** ใช้รูปแบบการบริหารแบบไตรภาคี (Tripartite System) โดยไม่มีระบบตำรวจแห่งชาติและให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน โดยเน้นการถ่วงดุลระหว่างสามฝ่าย คือ ฝ่ายรัฐบาลผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และองค์กรตำรวจ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งใช้อำนาจผ่านคณะกรรมการตำรวจของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยแบ่งตำรวจ 3 ประเภท ได้แก่ (ก) ตำรวจเขตพื้นที่ รวมถึงตำรวจในเขตพื้นที่มหานครลอนดอนที่ดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ต่าง ๆ (ข) หน่วยตำรวจระดับชาติที่ดูแลการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมระดับประเทศ และ (ค) ตำรวจบริการทั่วไป (Miscellaneous Police Services) ที่มีอำนาจหน้าที่นอกเหนือไปจากตำรวจสองประเภทแรก ซึ่งมีจุดเด่นด้านการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ (Prasert Boonniran and Jaroon Srisombat, 1993, p.319-326) **(2) ระบบตำรวจของประเทศฝรั่งเศส** (Christopher Aldous, 1997, p.19-20) ใช้รูปแบบการบริหารองค์กรตำรวจเป็นสองส่วนโดยส่วนที่ 1 ใช้ชื่อองค์กรว่า “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” และส่วนที่ 2 ใช้ชื่อ “กองกำลังรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ” ซึ่งเป็น

หน่วยงานของทหารที่ทำหน้าที่อย่างตำรวจ (Uthai Artvej, 2015, p.5-16) โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติสังกัดกระทรวงมหาดไทยและมีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานตำรวจแห่งมหานครปารีสเป็นกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่บริหารงานอย่างเป็นอิสระ และที่สำคัญประเทศฝรั่งเศสแบ่งประเภทของตำรวจเป็นสองประเภท กล่าวคือ ตำรวจฝ่ายคดีและตำรวจฝ่ายปกครอง โดยตำรวจฝ่ายคดีจะรับผิดชอบด้านคดีความในชั้นต้นควบคู่ไปกับพนักงานอัยการ ส่วนตำรวจฝ่ายปกครองเป็นตำรวจทั่วไปทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของฝ่ายปกครองในแต่ละพื้นที่ (3) **ระบบตำรวจของประเทศญี่ปุ่น** (Siroj Sitticharnboon, 1996 p. 49-51 referred to Siripol Kusolsilwut, 2020), p.19) ใช้รูปแบบการบริหารองค์กรตำรวจแบบผสมระหว่างแบบรวมศูนย์อำนาจกับแบบกระจายอำนาจ จึงมีทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจระดับท้องถิ่นภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลของคณะกรรมการความปลอดภัยสาธารณะแห่งชาติที่เป็นหลักประกันความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรตำรวจ รวมถึงเป็นผู้กำหนดนโยบายพื้นฐานและกฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งการบริหารงานตำรวจร่วมกันในเรื่องระดับชาติ นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการระดับจังหวัดที่เรียกว่าคณะกรรมการความปลอดภัยสาธารณะจังหวัดทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตจังหวัดอีกด้วย นอกจากนี้ประเทศญี่ปุ่นยังมีโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลเชิงบริหารของคณะกรรมการความปลอดภัยสาธารณะแห่งชาติ มีหน่วยงานที่ควบคุมพื้นที่ในลักษณะ กองบัญชาการตำรวจภาค (Regional Police Bureau-RPB) เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (NPA) มีจำนวน 7 ภาค ไม่รวมกรมตำรวจนครบาลโตเกียว (Tokyo Metropolitan Police Department) และกองบัญชาการตำรวจจังหวัดฮอกไกโด (Hokkaido Prefectural Police Headquarter) รวมทั้งยังมีองค์กรตำรวจจังหวัด (Prefectural Police) โดยกำหนดให้ในแต่ละหน่วยการปกครองจังหวัดมีองค์กรตำรวจของตนเอง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ ซึ่งองค์กรตำรวจของจังหวัดมีโครงสร้างลักษณะเดียวกับโครงสร้างองค์กรตำรวจแห่งชาติ และยังมีระบบสถานีตำรวจ (Police Station) แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็นเขต (District) แต่ละเขตอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ติดต่อใกล้ชิดกับชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนการบริหารแบบ บ็อกซ์ตำรวจ (Police Box) ที่เรียกว่า KOBAN และ CHUZAISHO ตั้งอยู่ในพื้นที่แขวง (sub-district) และฐานะเป็นศูนย์ความปลอดภัยของชุมชน (Community Safety Center) ซึ่งทำให้ตำรวจญี่ปุ่นใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดและทฤษฎีองค์กรเป็นกรอบการวิเคราะห์โครงสร้างและการกิจขององค์กรตำรวจไทย ซึ่งนักคิดอย่าง Max Weber (1922) ระบุว่า องค์กร คือ หน่วยสังคมหรือหน่วยงานซึ่งมีกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยสังคมหรือหน่วยงานนั้น และ Talcott Parsons (1972) และ Richard H.Hall (1996, p.30) ได้อธิบาย “องค์กรคือความสัมพันธ์ การประสานงานระหว่างสมาชิกบุคคลในองค์การ โดยจะมีขอบเขตของตนเอง มีกฎระเบียบ มีโครงสร้างอำนาจ มีการติดต่อสื่อสาร และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินงานมีผลต่อสมาชิกในองค์กร องค์กรเอง และสังคม” ดังนั้น องค์กรตำรวจไทย (Police organization) เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีเป้าหมายเพื่อการบริการสาธารณะภาครัฐภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด มีลำดับชั้นบังคับบัญชา และมีโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นทางการเพื่อกำหนดภารกิจให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดจะต้องปฏิบัติตาม และต้องร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยโครงสร้างองค์กรตำรวจไทยเป็นองค์กรราชการ (Bureaucratic Structure) ซึ่งต้องควบคุมระบบความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรด้วยการสั่งการอยู่ภายใต้อำนาจของผู้บังคับบัญชาและเป็นไปตามกฎหมายให้อำนาจ

ไว้ (Max Weber, 1922) ในขณะเดียวกันแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ระบุถึงการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐในระบบใหม่ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการประชาชนโดยการนำเอาแนวทางการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ (Boonkiat Karawekphan, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับ Phachira Rojanapithayakon (2008) ที่สนับสนุนการบริหารแบบเอกชนซึ่งอาจจะปรับโครงสร้างหน่วยงานราชการให้เล็กลงมีลำดับการบังคับบัญชาที่สั้นในลักษณะราบและยอมรับการใช้กลไกทางการตลาดที่แข่งขันกันจัดบริการสาธารณะจนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยแนวคิดนี้สามารถพัฒนาระบบราชการผ่านการกระจายอำนาจเป็นหลัก รวมถึงการแสวงหาการมีส่วนร่วมและเป็นหุ้นส่วนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มสังคม ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างคุ้มค่ากับเวลา ตลอดจนบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการภายใต้กฎระเบียบและหลักธรรมาภิบาล และแนวคิดดังกล่าวก็สามารถปรับใช้กับการปฏิรูปองค์กรตำรวจของไทยในมิติของการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการกับภารกิจที่ขยายขอบเขตมาในแต่ละยุคสมัยเพื่อตอบสนองด้านการบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น สามารถนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในแต่ละยุคสมัย ทั้งยังเป็นประโยชน์ในการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารองค์กรตำรวจไทยว่าเป็นไปตามแนวคิดหรือทฤษฎีในด้านใดต่อไป

สาระสำคัญว่าด้วยพัฒนาการการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย

ด้วยแนวคิดการพัฒนาองค์กรภาครัฐด้วยการบริหารจัดการแนวใหม่ ทำให้องค์กรตำรวจของไทยเปลี่ยนแปลงในระดับจุลภาคอยู่เป็นนิจ อย่างไรก็ตามในช่วง พ.ศ. 2535 - 2564 ที่สังคมไทยมีบริบทความขัดแย้งทางการเมืองและความแตกต่างทางความคิดในระดับสูงผนวกกับสถานการณ์ความไม่ปกติต่าง ๆ ในโลกยุคใหม่ ล้วนส่งผลต่อการบริหารองค์กรตำรวจด้วย ทั้งเกิดการแบ่งส่วนราชการภายในและการจัดตั้งหน่วยงานใหม่รวมถึงการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ตลอดจนการปรับโครงสร้างเพื่อแบ่งอำนาจหน้าที่ในการรับใช้ประชาชนจากส่วนกลางสู่ส่วนภูมิภาคและความพยายามให้ภาคประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบองค์กรตำรวจ มากขึ้น จนเกิดพัฒนาการสำคัญในองค์กรตำรวจใน 4 ช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 : การปรับโครงสร้างองค์กรตำรวจในสมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีจำนวน 2 สมัย ซึ่งได้ปรับปรุงองค์กรตำรวจใน 2 ช่วง ดังนี้

1.1 สมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย สมัยที่ 1 (พ.ศ. 2535 - 2538)

รัฐบาลปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ ด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของตำรวจนครบาล และตำรวจภูธรทุกภาคให้สายการบัญชาการให้สั้นลงโดยในปี พ.ศ. 2536 มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานภายในของตำรวจภูธรภาคและกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยความในพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 22 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่ม 110 ตอนที่ 169 วันที่ 25 ตุลาคม 2536 ระบุว่า ให้ยุบเลิกกองบัญชาการตำรวจภูธร 1 ถึง 4 ซึ่งเป็นหน่วยที่ควบคุมการปฏิบัติของสถานีตำรวจภูธรแล้วจัดกลุ่มจังหวัดแบ่งออกเป็น 9 ภาค จัดตั้งกองบังคับการอำนวยการตำรวจภาค 1-9 เป็นหน่วยราชการส่วนกลางขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ เพื่อสนับสนุนอำนวยการตำรวจภาค 1-9 โดยมีการ มอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาระดับผู้ช่วยอธิบดีกรมตำรวจไปควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละภาค รวมทั้งจัดตั้งกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภาค 1-9 เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจเพื่อสนับสนุนงานสืบสวนเช่นเดียวกัน นอกจากนั้นยังยุบเลิกกองกำกับการตำรวจนครบาล 1-19

และกิ่งสถานีตำรวจนครบาล ในกองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ กองบังคับการตำรวจพระนครบาลใต้ และ กองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล กองกำกับการตำรวจนครบาล 1-19 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ควบคุมกำกับดูแลสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดประมาณ 2-4 สถานี การยุบเลิกกองกำกับการตำรวจนครบาลดังกล่าวได้ลดช่วงชั้นการบังคับบัญชาระดับสถานีตำรวจ ทั้งยังยกระดับตำแหน่งของหัวหน้าสถานีตำรวจจาก ตำแหน่งสารวัตรใหญ่ซึ่งมีชั้นยศพันตำรวจโทมาดำรงตำแหน่งผู้กำกับการซึ่งมียศพันตำรวจเอก และยังขยายโครงสร้าง ให้ในแต่ละสถานีตำรวจให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการในแต่ละสายงานอีกด้วยนอกจากนั้นยังมีการยุบเลิก 3 กองบังคับ การ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล คือ (1) กองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ (2) กองบังคับการตำรวจ นครบาลพระนครใต้ และ (3) กองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี และจัดตั้งเป็นกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 ใน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเพิ่มหน่วยงานระดับกองบังคับการที่ควบคุมกำกับดูแลสถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมสามารถลดจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละกองบังคับการควบคุมกำกับดูแลต่อไป (Police Colonel Preeda Sataworn, 2015, p.211) ต่อมารัฐบาลได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2539 ตามความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 8 วรรคสี่ ซึ่งบัญญัติให้การแบ่งส่วนราชการต้องระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการเอาไว้ในกฎหมายระดับพระราชกฤษฎีกา ด้วย ดังนั้น กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย จึงมีอำนาจหน้าที่ในกฎหมายเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2539 นี้ โดยมี สาระสำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จ ราชการแทน พระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ รวมถึงการปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา รวมทั้ง การป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการให้บริการแก่สังคม ตลอดจนรักษา ความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในราชอาณาจักร หรือปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจ หน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นอกจากนี้ ในด้านการบริหารองค์กรยังปรับโครงสร้างองค์กรตำรวจไทย โดยการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะเป็น ผู้บังคับบัญชาและกำหนดขอบเขตการบริหารงานตลอดจนกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยราชการส่วนกลาง ได้แก่ (1) สำนักงานเลขาธิการกรม (2) สำนักงานจเรตำรวจ (3) กองการเงิน (4) กองการต่างประเทศ (5) กองคดี (6) กองวิชาการ (7) สำนักงานกำลังพล (8) สำนักแผนงานและงบประมาณ (9) สำนักงานวิทยาการตำรวจ (10) สำนักงาน ส่งกำลังบำรุง (11) กองบัญชาการศึกษา (12) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (13) กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (14) กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด (15) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (16) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (17) สำนักงานตำรวจสันติบาล (18) สำนักงานแพทย์ใหญ่ (19) กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจภูธรภาค1-9 และราชการตำรวจส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 4 หน่วยงานภายใน ได้แก่ หน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัด หน่วยงานตำรวจภูธรอำเภอ หน่วยงานตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ และหน่วยงานตำรวจภูธรตำบล (Royal Decree on the division of the Police Department, Ministry of the Interior, 1996) พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ทำให้การ จัดโครงสร้างการบริหารงานตำรวจออกเป็นส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคก่อให้เกิดการแบ่งอำนาจของส่วนราชการอย่าง ชัดเจนเพื่อความเหมาะสมกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังมีการบริหารแบบรวมศูนย์คงเดิมเพียงแต่แบ่งอำนาจ การบริหารไปสู่ราชการส่วนภูมิภาคอย่างเป็นทางการเป็นรูปธรรม เพื่อให้ตำรวจในราชการภูมิภาคสามารถปฏิบัติงานในจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ และตำบล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

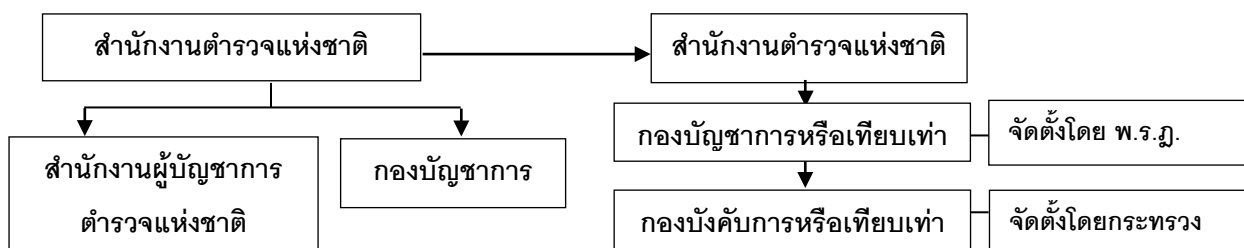
1.2 สมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย สมัยที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544) เป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรตำรวจครั้งสำคัญไปตามสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยในสมัยรัฐบาลชุดนี้ พลตรีสนั่น ขจรประศาสน์ ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มอบหมายงานกับ คณะที่ปรึกษา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมร่างกฎหมายการปฏิรูปกรมตำรวจตามแนวทางเดิมของรัฐบาลชุดก่อนให้เป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Chaichana Viboonpun, 2540, p. 103) หลังจากนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ “การตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541” เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2541 และเป็นผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ทั้งนี้เป็นไปตามความในมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก. ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2541 เป็นผลองค์กรตำรวจไทยกลายเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างสมบูรณ์ ทำให้ “สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงใด” ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การตระเวนชายแดน ตลอดจนอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด โดยอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ซึ่งในระยะเริ่มแรกของการเปลี่ยนเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้กำหนดส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2539 จนกว่าจะเกิดการตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นใหม่ (Royal Decree transferring the Ministry of Interior's Police Department to establish a National Police Office, 1998, p. 15 - 17)

ดังนั้น ในยุครัฐบาลนายชวน หลีกภัย ที่ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี 2 สมัย จะพบการปฏิรูปองค์กรตำรวจจำนวน 2 ครั้ง โดยในครั้งที่ 1 มีการปฏิรูปองค์กรภายในเพื่อพยายามลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์กรตำรวจจนครบให้สั้นและแคบลง ต่อมาก็ปฏิรูปโดยการแบ่งอำนาจขององค์กรตำรวจส่วนกลางสู่ราชการตำรวจส่วนภูมิภาคเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มากยิ่งขึ้น โดยตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2539 ตามความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 8 วรรคสี่ ต่อมาในครั้งที่ 2 ได้ปฏิรูปในองค์กรตำรวจในระดับมหภาค โดยโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีโดยตรง มีผลให้กรมตำรวจแยกอิสระออกจากกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 การปฏิรูปในครั้งนี้อาศัยเนื้อความในมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

ช่วงที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมัยรัฐบาลนายทักษิณ ชินวัตร (พ.ศ. 2544-2549)

นโยบายการพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (National Assembly, 2004) ได้ปฏิรูประบบราชการไทยที่ทันสมัยเท่าทันกับสถานการณ์โลก และสามารถลดความล่าช้าหรือความซ้ำซ้อนในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรตำรวจได้เปลี่ยนแปลงในระดับมหภาคอีกครั้งจากผลของการตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และปรับปรุงพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 (Ekawit Maneethorn, 2008) โดยความในมาตรา46(7)บัญญัติให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรมอยู่บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ซึ่งเน้นพันธกิจหลักด้านการพัฒนาองค์กรตามระบบราชการยุคใหม่ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในมิตินโยบาย และการตรวจสอบถ่วงดุล ทั้งยังพยายามแบ่งงานไปสู่ระดับพื้นที่ เพื่อการแก้ปัญหาอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังพยายามให้การบริหารงานมีเอกภาพและตัดทอนภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้ดูแลรับผิดชอบ ทั้งพยายามเร่งรัด

การแก้ไขปัญหาการบริหารภายในองค์กร ให้สำเร็จลุล่วงไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 รัฐบาลก็ผลักดันพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ขึ้น เพื่อเป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะ โดยกฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มอื่น การบรรจุแต่งตั้ง ตำแหน่งและชั้นยศ การอุทธรณ์ร้องทุกข์ เครื่องแบบตำรวจ ระเบียบราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การบริหารงานบุคคล นอกจากนี้ยังกำหนดกฎหมายจัดตั้งกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมในชั้นตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความตามมาตรา 4 ยังบัญญัติว่า “ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (National Police Act, 2004) โดยมีการจัดโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีลักษณะการแบ่งส่วนราชการ และลำดับชั้นต่าง ๆ ดังภาพ



ภาพที่ 1 ลักษณะการแบ่งส่วนราชการตาม พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

(ที่มา: <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/laws/>)

ด้านโครงสร้างการบริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัตินี้ได้ แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ในส่วนบริหารและอำนวยการ และ ส่วนที่ 2 กองบัญชาการ ซึ่งเป็นหน่วยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยการแบ่งส่วนราชการนี้เรียกว่า เป็นกองบัญชาการโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการ ให้ออกกฎหมายเป็นกฎกระทรวง โดยโครงสร้างสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติจะประกอบไปด้วย ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารภายในอย่างต่อเนื่องใน พ.ศ.2548 โดยจัดโครงสร้างหน่วยงานระดับกองบัญชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการในพื้นที่ ลดขนาดหน่วยงานฝ่ายอำนวยการของส่วนกลางและเพิ่มส่วนอำนวยการในกองบัญชาการภาคต่าง ๆ / เพื่อให้สามารถรองรับภาระงานที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นสำนักงานเลขานุการ กองการเงิน กองการต่างประเทศ กองกำลังพล กองงบประมาณ กองบินตำรวจ การพัฒนาการจราจรและบริการประชาชน กองพัฒนาการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม กองพลาธิการและสรรพาวุธ กองวิจัยและพัฒนา กองวินัย กองสารนิเทศ กองสวัสดิการ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ด้านกองบัญชาการนั้น มีกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานกฎหมายและสอบสวน สำนักงานตำรวจราชสำนักประจำ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองบัญชาการศึกษา โรงพยาบาลตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 (Decree on The Division of Royal Thai Police, 2005, p.1-17) นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) เป็นการ

บัญญัติบทกฎหมายที่ทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบหรือในการบริหารงานของตำรวจ องค์การที่มีการตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้้องค์การตำรวจเกิดพัฒนาการขึ้น การให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมตรวจสอบความโปร่งใสในการทำงาน และเปิดโอกาสการรับรู้ต่อชุมชนและสังคมในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมของตำรวจ (National Police Act, 2004)

ดังนั้น รัฐบาลของนายทักษิณ ชินวัตร กำหนดนโยบายเร่งด่วนต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ด้วยการปฏิรูปกฎหมายและระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตำรวจ ทั้งปวง และยังแบ่งอำนาจตำรวจในลักษณะกระจายภารกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อย่างไรก็ตามในช่วงการบริหารราชการแผ่นดิน ในยุคนี้ก็เกิดปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองอย่างรุนแรง ก่อปรกับการบริหารประเทศที่มีปรากฏการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนในนโยบายด้านยาเสพติดและนโยบายสันติภาพในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จนทำให้เห็นเค้าร่างของความเป็นรัฐตำรวจ (Police State) เด่นชัดขึ้นอีกครั้ง ซึ่ง Crowther (1999, p.893) อธิบายว่ารัฐถูกควบคุมโดยตำรวจการเมืองในรูปแบบของอำนาจเผด็จการเบ็ดเสร็จ อีกทั้งรัฐยังมอบอำนาจให้ตำรวจกระทำการต่าง ๆ เพื่อมุ่งหวังกำจัดปรปักษ์ของรัฐบาล ซึ่งอำนาจบางประการอาจมิได้รองรับทางกฎหมาย (Scruton, 1982, p. 358) ตรงกับที่ Chapman (1970, p.53) ระบุว่าประชาชนจะถูกควบคุมตามอำเภอใจโดยตำรวจ ทั้งมิติทางการเมือง เศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตทั่วไปในสังคม จนเกิดความที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรมเกิดขึ้นและเป็นสารตั้งต้นหนึ่งให้เกิดรัฐประหารในเวลาต่อมา

ช่วงที่ 3 การปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติครั้งสมัยรัฐบาล พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ (ตุลาคม พ.ศ. 2549 – 29 มกราคม พ.ศ. 2551) เชื่อมต่อกับรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ (พ.ศ.2551 – 2554)

ภายหลังรัฐประหาร พ.ศ. 2549 พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยได้พยายามเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรตำรวจโดยการส่งข้อเสนอการปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติถึงคณะกรรมการกฤษฎีกาให้โอนสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาขึ้นตรงกับกระทรวงยุติธรรมรวมทั้งการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ในการปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกำหนดเป้าหมายที่จะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ (MGR Online, 2021) การปรับปรุงโครงสร้างบริหารองค์กรและการบริการประชาชน ที่จะมียุทธศาสตร์นโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) ทำหน้าที่กำกับดูแลเรื่องนโยบายและการบริหารราชการตำรวจในภาพรวม รวมทั้งแบ่งอำนาจบริหารไปยังกองบัญชาการตำรวจระดับภาคให้มากยิ่งขึ้น ผ่านการเสนอให้ยกฐานะผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาคขึ้นเป็นอธิบดีตำรวจภูธรภาค และลดทอนอำนาจของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติลง ตลอดจนการตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับตำรวจโดยจัดให้เป็นหน่วยงานอิสระที่ไม่ขึ้นตรงส่วนราชการอื่นใดและไม่อยู่ในบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วย นอกจากนี้ยังเสนอให้เพิ่มเงินสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน และพนักงานสอบสวนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจน ยังเสนอให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงสถานตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามการปฏิรูปยังไม่เป็นรูปธรรมและเกิดความขัดแย้งทางความคิดด้านการการกลับมาสังกัดกระทรวงยุติธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหารองค์กรและฝ่ายคณะกรรมการปฏิรูปองค์กรโดยมีฉากทัศน์เป็นความแตกแยกเรื่องทัศนคติทางการเมือง

อย่างไรก็ตามในช่วง พ.ศ. 2552 รัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้กำหนดนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการภายในของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเมื่อบริหารตามความของพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 มาได้ระยะเวลาหนึ่ง ปรากฏว่ามีปัญหาในทางปฏิบัติจึงได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการอีกครั้ง โดยจัดโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ จำนวน 30กองบัญชาการ และ 6 กอง

บังคับการ ขึ้นตรงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจัดแบ่งกลุ่มภารกิจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็นส่วนบังคับบัญชา ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนปฏิบัติการ เฉพาะทางส่วนการศึกษา และส่วนบริการ ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารสถานีดำรวจโดยลดช่วงชั้นการบังคับบัญชาระหว่างสถานีดำรวจกับหน่วยงานระดับบ้นให้สั้นลง นอกจากนี้ยังจัดตั้งหน่วยงานศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ขึ้นเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะด้านอีกด้วย (Police Colonel Preeda Sataworn, 2015, p.217)

ช่วงที่ 4 การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมัยรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 - ธันวาคม 2564)

ภายหลังรัฐประหาร วันที่ 22 พฤษภาคม 2557 จนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยมีนายกรัฐมนตรี “พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา” ได้พยายามปฏิรูปองค์กรตำรวจตามความรัฐธรรมนูญการปฏิรูปองค์กรตำรวจไทยตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งบัญญัติประเด็นการปฏิรูปประเทศไว้ในหมวด 16 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศดังที่มาตรา 257 ซึ่งมีสาระสำคัญว่าการปฏิรูปประเทศเพื่อความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างสังคมมีความสุข เป็นธรรม และมีโอกาสอันทัดเทียมกันเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำ ส่งผลให้ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข นอกจากนั้น ในมาตรา 258 ยังบัญญัติให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศอย่างน้อยในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผล ดังต่อไปนี้ ข้อ ง. ด้านกระบวนการยุติธรรม โดยข้อย่อยที่ระบุให้ (4) ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่ อำนาจ และภารกิจของตำรวจให้เหมาะสม และแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ มีหลักประกันว่าข้าราชการตำรวจจะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้ความเป็นธรรมในการแต่งตั้ง และโยกย้าย และการพิจารณาบำเหน็จความชอบตามระบบคุณธรรมที่ชัดเจน ซึ่งในการพิจารณาแต่งตั้งและโยกย้ายต้องคำนึงถึงอาวุโสและความรู้ความสามารถประกอบกันเพื่อให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ตกอยู่ใต้อาณัติของบุคคลใด มีประสิทธิภาพและภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยให้ปฏิบัติตามมาตรา 260 วรรค 2 ที่กำหนดว่าให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี โดยมีพัฒนาการโครงสร้างที่เป็นปรากฏการณ์สำคัญใน 2 ช่วง ดังนี้

4.1 การปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วงปี พ.ศ. 2557 -2560

หลังจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ซึ่งนำโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา กระทำการรัฐประหารยึดอำนาจจากรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 เป็นระยะเวลาเกือบ 4 ปีที่รัฐบาลบริหารประเทศด้วยการสร้างกลไกทางการปกครองในรูปแบบคำสั่งการและประกาศต่าง ๆ จนเกิดรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว พุทธศักราช 2557 ที่พยายามจะปฏิรูปองค์กรตำรวจโดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญประการหนึ่งในการปฏิรูปประเทศ ผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ด้านการปฏิรูป ดังนี้ (iLaw, 2018)

- ชุดที่ 1 จัดตั้งเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2557 : โดยใช้ชื่อว่า คณะกรรมาธิการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของสภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เป็นผู้คัดเลือก และให้พระมหากษัตริย์เป็นผู้แต่งตั้ง โดยคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ผลิตรายงานชื่อว่าวาระปฏิรูปที่ 6: การปฏิรูปกิจการตำรวจ

- ชุดที่ 2 จัดตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558: พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบในการศึกษาการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และกรรมการชุดนี้ได้ผลิต รายงานการปฏิรูปตำรวจจำนวน 5 ฉบับ ได้แก่ (1) รายงานระบบงานบริการประชาชนในการรับแจ้งความและสอบสวน (2) รายงานความ

เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลของตำรวจจากการแทรกแซงทางการเมือง (3) รายงานการวางแผนทางมาตรฐานการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการตำรวจ (4) รายงานการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในกิจการของตำรวจ และ (5) รายงานการปฏิรูประบบงบประมาณกิจการตำรวจ เพื่อยกระดับความปลอดภัยของประชาชน

• ชุดที่ 3 จัดตั้งเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2560 : คณะรัฐมนตรีได้จัดตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ) จำนวน 36 คน ซึ่งประกอบไปด้วยข้าราชการตำรวจ จำนวน 15 คน ข้าราชการพลเรือน จำนวน 12 คน นักวิชาการจำนวน 5 คน ข้าราชการทหารจำนวน 2 คน นักการเมืองจำนวน 1 คน และสื่อมวลชนจำนวน 1 คน โดยกรรมการชุดนี้ได้เสนอร่างกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิรูปตำรวจ จำนวน 4 ฉบับ ได้แก่ (1) ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติการกระจายอำนาจแบบบูรณาการ (2) ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ (3) ร่างพระราชบัญญัติอำนาจการดำเนินคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานตามกฎหมาย และ (4) ร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

• ชุดที่ 4 จัดตั้งเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งข้าราชการพลเรือนจำนวน 6 คน นักวิชาการจำนวน 2 คน ข้าราชการทหารจำนวน 1 คน และข้าราชการตำรวจจำนวน 1 รวมเป็น 10 คน โดยคณะกรรมการชุดนี้ เสนอแผนการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม และต่อมารัฐบาลได้พยายามปฏิรูปตำรวจ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ ที่คณะกรรมการฯ ส่งมา ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กรรมการร่างรัฐธรรมนูญ รองเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อัยการสูงสุด และคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และบริหารราชการแผ่นดิน จำนวน 15 คน เป็นผู้ร่างกฎหมายใหม่อีกครั้ง

การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ในการปฏิรูปองค์กรตำรวจ มีการจัดตั้งคณะกรรมการถึง 4 ชุด ภายหลังการจัดตั้งคณะกรรมการชุดที่ 3 ในคณะกรรมการนี้มีการจัดทำร่างกฎหมาย “ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ” เป็นผลจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 258 ง (4) ให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของตำรวจให้เหมาะสม โดยใช้ระยะเวลา 1 ปี (Paris Jitpentom, 2021) ซึ่งพบว่า การตั้งคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาทุกครั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดใหม่ขึ้นตลอดส่งผลต่อการปฏิรูปองค์กรตำรวจล่าช้า นอกจากนี้รัฐบาลได้ตรากฎหมายเพื่อใช้เป็นอำนาจพิเศษในการแก้ไขกฎหมายโครงสร้างของตำรวจโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็นที่แก้ปัญหาคือ ขององค์กรตำรวจ (Polwut Songsakul, 2021) ได้แก่ (1) การแต่งตั้งโยกย้าย (2) การกระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาค และ (3) การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งแต่ละประเด็นเป็นปัญหาเรื้อรังที่ทุกรัฐบาลพยายามที่จะแก้ไขจนรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ออกประกาศ คสช.ที่ 88/2557 เพื่อแก้ไของค์ประกอบของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) มีการเพิ่มคณะกรรมการให้ปลัดกระทรวงกลาโหมเข้ามาเป็นกรรมการ รวมทั้งมีการเสนอให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ที่เสนอผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติคนใหม่ต่อคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (Bangkokbiznews, 2021) อย่างไรก็ตาม ประกาศฉบับนี้สะท้อนรูปรอยเดิมที่ต้องการให้ทหารเข้ามามีบทบาทในองค์กรตำรวจเหมือนยุคอดีตและยังโอนอำนาจบังคับบัญชาแบบรวมศูนย์ให้ผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียวดังเดิม

นอกจากนี้ การพยายามปฏิรูปองค์กรตำรวจไทย ยังถูกกำหนดในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี ซึ่งประกอบด้วย (1) การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ (2) การเพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความสะดวกทางอาญาและการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม (3) การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน (4) การพัฒนา

องค์กรให้ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (The Royal Thai Police, 2021, p. 4-7) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แห่งชาติ 20 ปีของรัฐบาล และเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 อีกด้วย

4.2 การปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วงปี พ.ศ. 2561 -2564

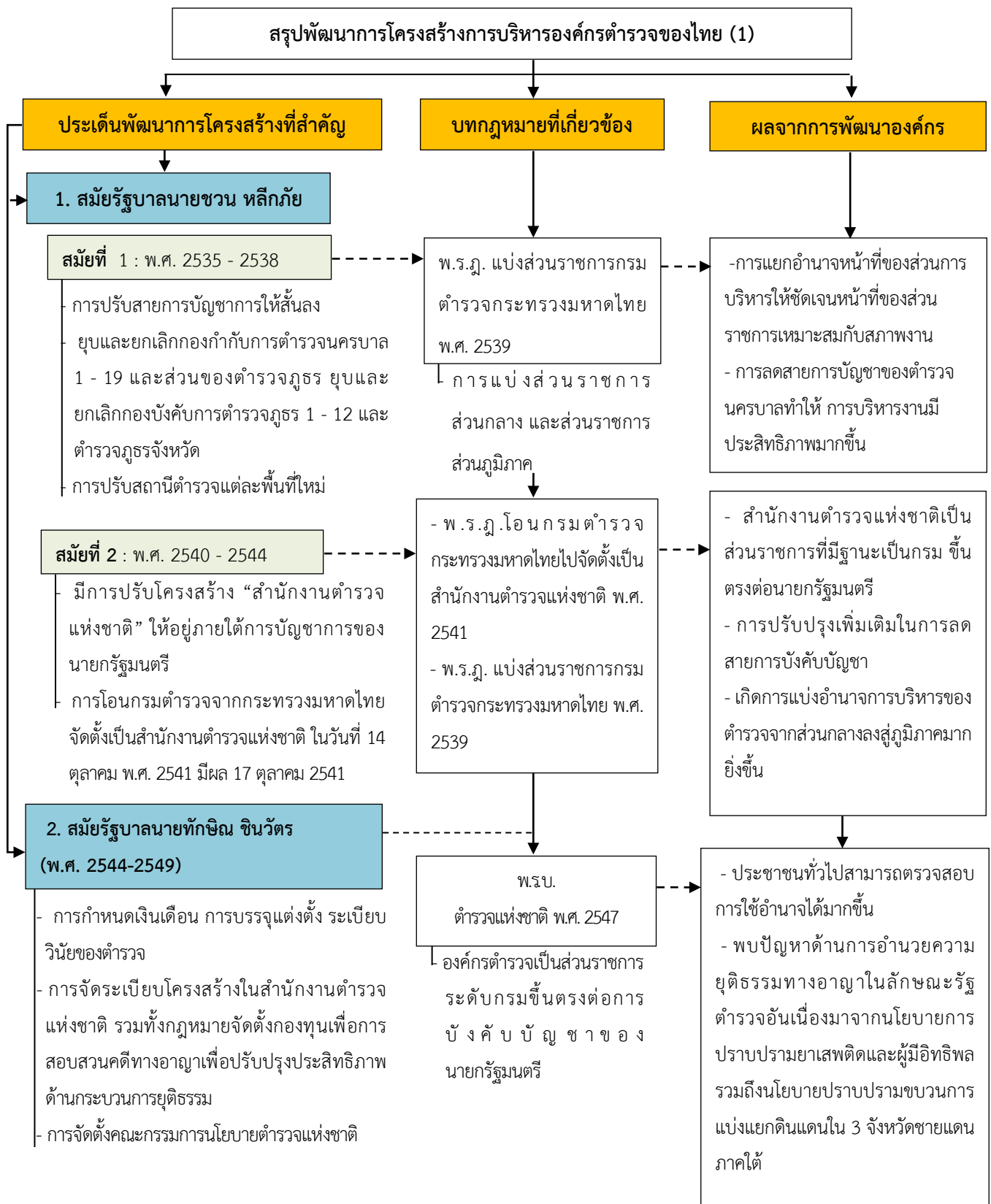
ในช่วงระยะเวลานี้เกิดสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองและภัยพิบัติต่าง ๆ ทั้งทางธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น ส่งผลให้การปฏิรูปองค์กรตำรวจเป็นไปอย่างมีข้อจำกัด อย่างไรก็ตามยังมีรูปธรรมการพยายามจะปฏิรูปองค์กรตำรวจไทยอย่างต่อเนื่องจากรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยหลังจากการปฏิรูปปรับปรุงองค์กรตำรวจผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ชุดต่าง ๆ เพื่อศึกษาและจัดทำรายงานแต่ละฉบับ ต่อมาในวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2561 รัฐบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมแล้ว คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้เสนอรายงาน “แผนการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม” (iLaw, 2018) ขึ้น ภายหลังจากเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 และต่อมาภายใต้การนำประเทศของผู้นำคนเดิมก็กำหนดนโยบายการปฏิรูปกิจการตำรวจอย่างต่อเนื่องตามรัฐธรรมนูญ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีนายมิชัย ฤชุพันธุ์ เป็นประธานคณะกรรมการฯ โดยหลังจากที่คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ระดมความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องจนเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติตามที่สำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอพระราชบัญญัติดังกล่าว และในปี พ.ศ. 2564 ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติได้มีการเสนอต่อรัฐสภา และยังอยู่ในการพิจารณาของคณะกรรมการ (กมธ.) ซึ่งมีการพิจารณาไป 14 มาตรา จาก 172 มาตรา (Paris Jitpentom, 2021) โดยเนื้อหาของร่างพระราชตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ... พยายามผลักดันการปฏิรูปองค์กรตำรวจอย่างแท้จริง โดยมีการปรับเปลี่ยนพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ดังเช่น มาตรา 14 ได้มีการแบ่งสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) สถานีตำรวจระดับเล็ก (2) สถานีตำรวจระดับกลาง (3) สถานีตำรวจระดับใหญ่ เพื่อคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละสถานีตำรวจที่มีปริมาณงาน ภาระปัญหา อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความหนาแน่นของประชาชนที่สถานีตำรวจต้องทำหน้าที่ในการรับผิดชอบตามพื้นที่นั้น ๆ ตลอดจนสถานที่ตั้งของตำรวจด้วย นอกจากนี้ ร่างฯ ดังกล่าวยังกล่าวถึงการแบ่งยศของข้าราชการตำรวจเปลี่ยนแปลงไปมีเป้าประสงค์ในการเพิ่มความเชี่ยวชาญของตำรวจ ให้สามารถสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน และเส้นทางการเติบโตของสายงานอาชีพได้อย่างแท้จริง การปรับเกณฑ์การแต่งตั้งของตำรวจ การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อถ่วงดุลอำนาจของตำรวจเพื่อลดการแทรกแซงอำนาจจากฝ่ายการเมืองภายในองค์กรตำรวจ โดยประเด็นสำคัญภายในร่างฯ ยังเป็นที่ถกเถียงกัน เนื่องจากต้องใช้หน่วยงานหลายภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นกับร่างฯ ผนวกกับกระบวนการทางกฎหมายซึ่งทำให้ร่างฯ ยังไม่ประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ปฏิบัติจริง (Office of the Council of State, 2020, p. 1-61) การปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังคงอยู่ในระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งกินระยะเวลายาวนาน โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรตำรวจยังคงยึดโครงสร้างแบบเดิม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 อย่างไรก็ตามได้เกิดกระแสการเรียกร้องการให้ปฏิรูปตำรวจจากภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมานายกรัฐมนตรีฯ ได้สั่งการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ดำเนินการร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ... ซึ่งยึดตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ในหมวดปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม ดำเนินการปฏิรูปปรับปรุงตำรวจอย่างเร่งด่วน 7 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น (1) ด้านโครงสร้างของตำแหน่งข้าราชการตำรวจ (2) ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3) ด้านระบบงานสอบสวนและการบังคับใช้กฎหมาย (4) ด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

- (5) ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (6) ด้านการตรวจสอบและกำกับการณ์ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และ (7) ด้านสวัสดิการตำรวจ (Thairath, 2021)

ดังนั้น การปฏิรูปโครงสร้างการบริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติในสมัยรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 - ธันวาคม พ.ศ. 2564) ได้พยายามบริหารจัดการผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการฯ มาศึกษาการปฏิรูปและเสนอรายงานฉบับต่าง ๆ และร่างกฎหมายขึ้นมาหลายฉบับ ทว่าในช่วงระยะเวลากว่า 7 ปีก็ยังไม่มีการปฏิรูปที่เป็นรูปธรรมใด ๆ และในปัจจุบันยังอยู่ในช่วงการพิจารณาร่างกฎหมายตำรวจฉบับใหม่รายมาตราซึ่งกว่าจะเป็นบทบัญญัติกฎหมายที่สมบูรณ์ก็คงใช้เวลาอีกระยะหนึ่งจึงจะเห็นการเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค

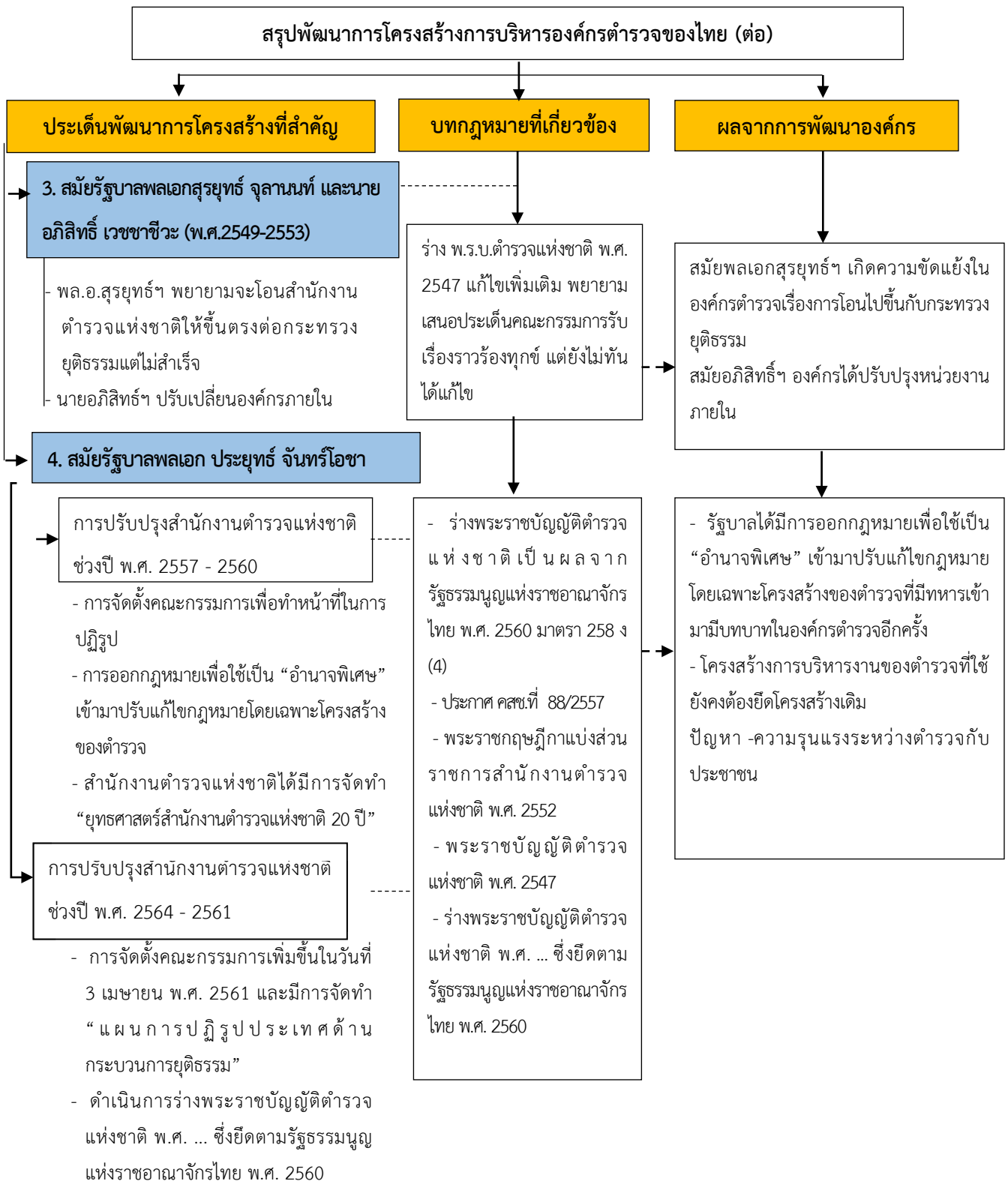
บทสรุป

การศึกษาพัฒนาการการปฏิรูปโครงสร้างขององค์กรตำรวจของไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2535 - 2564 ผ่านการวิเคราะห์เอกสารชั้นทุติยภูมิโดยประยุกต์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กรและการจัดการภาครัฐแนวใหม่พบว่าองค์กรตำรวจมีโครงสร้างองค์กรระบบราชการ (Bureaucratic Structure) แบบรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางทั้งยังมีลักษณะคล้ายกองทัพตำรวจที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบสั่งการและควบคุมบัญชาการในแนวดิ่งแม้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารประเทศในช่วงหนึ่ง แต่การช่วงชิงอำนาจทางการเมืองทำให้การบริหารองค์กรตำรวจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรกระจายอำนาจที่มีการตรวจสอบถ่วงดุลจากประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากการรัฐประหารในวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 แม้จะมีความพยายามอย่างยิ่งในการปฏิรูปองค์กรตำรวจ ผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ทว่ารัฐบาลก็ยังไม่สามารถปฏิบัติการได้อย่างเห็นผลอย่างประจักษ์ชัดในเชิงรูปธรรม มีเพียงการพิจารณาร่างกฎหมายองค์กรตำรวจฉบับใหม่ซึ่งยังต้องใช้เวลาระยะหนึ่งซึ่งยังผลให้องค์กรตำรวจไทยยังต้องบริหารองค์กรไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ผ่านการใช้งานมา กว่า 17 ปี โดยสามารถสรุปพัฒนาการการปฏิรูปผ่านแผนผังดังนี้



ภาพที่ 2 สรุปพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย

สมัยรัฐบาลนายชน หลีกภัย - สมัยรัฐบาลพ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร



ภาพที่ 3 สรุปพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย
สมัยรัฐบาลพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ - สมัยรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา

จากแผนภาพข้างต้น ได้อธิบายให้เห็นพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน และสะท้อนการบริหารที่ยึดการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางแบบราชการดั้งเดิม แม้จะมีการแบ่งอำนาจส่วนกลางสู่องค์กรตำรวจในส่วนภูมิภาคแล้วก็ตามแต่ก็ยังไม่ใช่โครงสร้างการกระจายการอำนาจการบริหารที่แท้จริง ซึ่งเป็นข้อกีดขวางด้านประสิทธิภาพต่อการดูแลประชาชน ชัดแย้งกับทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการบริหารหรือปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนั้นโครงสร้างองค์กรดังกล่าวยังก่อวัฒนธรรมแบบกองทัพตำรวจที่เน้นการสั่งการมากกว่าการประสานความร่วมมืออาจจะเป็นที่มาของวัฒนธรรมอุปถัมภ์นิยมและอำนาจนิยมที่องค์กรอาจถูกแทรกแซงและครอบงำจากอำนาจทางการเมืองหรือกลุ่มทุน ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กรตำรวจซึ่งเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรม

ข้อเสนอแนะ

(1) **ประเทศไทยควรนำทฤษฎีการบริหารงานตำรวจแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Police Management System) มาประยุกต์ใช้** โดยกระจายอำนาจการบริหารองค์กรในรูปแบบตำรวจจังหวัดเหมือนแนวคิดการบริหารตำรวจของประเทศอังกฤษหรือ นำทฤษฎีระบบการบริหารงานตำรวจแบบผสมผสาน (Integrated Police Management System) ตามแนวประเทศญี่ปุ่นมาใช้ โดยมอบอำนาจการบริหารตำรวจท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอย่างเป็นอิสระ โดยอาจจะยังคงสำนักงานตำรวจแห่งชาติเอาไว้ภายใต้การควบคุม ตรวจสอบ และถ่วงดุลจากคณะกรรมการตำรวจแห่งชาติซึ่งมีวิธีการสรรหาที่เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลโดยมีภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นสำคัญ

(2) **ควรแบ่งแยกประเภทตำรวจเป็นตำรวจฝ่ายคดีที่ปฏิบัติภารกิจด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาแต่เพียงอย่างเดียว** ส่วนงานบริการและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองให้เป็นหน้าที่ของตำรวจฝ่ายปกครอง ตามแนวทางของประเทศฝรั่งเศส

(3) **ควรบริหารสถานีตำรวจแบบ Smart Office and One Stop Services** ในรูปแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยประสานความร่วมมือให้องค์กรภาคเอกชนมาปฏิบัติงานส่วนธุรการแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี เพื่อเอื้อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความเป็นธรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์แบบ ส่วนงานด้านธุรการและบริการอื่น ๆ หน่วยงานเอกชนจะปฏิบัติภารกิจอย่างมืออาชีพซึ่งอาจจะตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น จนทำให้สถานีตำรวจเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

- Bangkokbiznews.(2021). **6 years, reform justice. Dismantling (work) police 'loop'**. 17 July 2021. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/892089>.
- Boonkiat Karawekphan.(2021). **New government administration**. 5 March 2021. Retrieved from <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>.
- Chaichana Viboonpun.(1997). **Politics of the restructuring the police department**. (Degree of Master of Arts in Government Department). Graduate School, Chulalongkorn University. p. 103.
- Chaiyut Tawharanurak. (2021). **Government Organization Management**. Bangkok: College of Interdisciplinary Studies, Thammasat University.
- Christopher Aldous. (1997). **The Police in Occupation Japan: Control, corruption, and resistance to reform**, New York: Routledge, p. 19-20.
- Crowther, J. (1999). **Oxford Advanced Learner's Dictionary**. Oxford: Oxford University Press.
- Decree on The Division of Royal Thai Police. (2005). **Government Gazette**. Volume 122 Chapter 36. p. 1-17.
- Ekawit Maneethorn. (2008). **Government system, state enterprises and public organizations of Thailand**. Bangkok: World Trade Limited Partnership.
- iLaw. (2018). **Police reform in the NCPO era 'counting to less than a hundred'**. 17 July 2021. Retrieved from <https://ilaw.or.th/node/4811>
- MGR Online, **"Pracha" claims lack of ties/resistance to police restructuring**, 17 July 2021. Retrieved from <https://mgronline.com/crime/detail/9500000079553>
- Max Weber. (1922) . **"Bureaucracy,"** in Jay M. Charity and Albert C. Hyde. **Classics of Public Administration**. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- National Assembly.(2004). **Policy Statement of the Minister, Police Lieutenant Colonel Thaksin Shinawatra, Prime Minister, Declaration to the National Assembly, Wednesday, March 23, 2005**. Bangkok: Library of National Assembly.
- Office of the Council of State. (2020). **Draft National Police Act**. 10 February 2022. Retrieved from <https://www.police9.go.th/attachments/article.pdf>
- Paris Jitpentom. (2021). **Police reform: 7 years of 'Gen. Prayut' and the route 'National Police Act' that has not yet given birth**. 7 June 2021. Retrieved from <https://workpointtoday.com/police-law/>
- Phachira Rojanapithayakon. (2008). **Integrating the concept of government management in solving the problem of scarcity and disparity in the distribution of doctors in Thailand**.
- Polwut Songsakul. (2021). **Reform the Thai police, start with hate ending with waiting**. 17 July 2021. Retrieved from <https://thestandard.co/thai-policeman-reform/>
- Pongsak Chalermnaen(Police Lieutenant).(1998). **Restructuring of Thai Police Affairs**. Bangkok: Faculty of Law, Ramkhamhaeng University.

- Pornthep Prasertpan(Police Colonel) . (1999). **The study of executive attitudes towards restructuring the Royal Thai Police**. Thesis of Business Administration Ramkhamhaeng University.
- Prasert Boonniran and Jaroon Srisombat.(1993). **World Police System**, Bangkok: Pisan Formula Publishing, p. 319-326.
- Preeda Sataworn (Police Colonel).(2015). **Police and Transitional Democracy in Thailand**. Bangkok: The Thailand Research Fund (TRF), p.211.
- Richard H.Hall. (1996). **Organizations structures processes and outcomes**, 6 editions. Englewood cliffsnew jersey: prentice - hall inc.
- Royal Decree on the division of the Police Department, Ministry of the Interior**. (1996, 21 October). Government Gazette. Volume 113 Chapter 52. p. 4-7.
- Royal Decree transferring the Ministry of Interior's Police Department to establish a National Police Office**. (1998, 16 October). Government Gazette. Volume 115 Chapter 73. p. 15 - 17.
- Royal Thai Police. (2021) **20-Year Police Reform Strategy (2017 - 2037)**, 18 July 2021. Retrieved from <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/strategy.pdf>
- Scruton, R. (1982). **A Dictionary of Political Thought**. New York: Holl ang Wang.
- Siriwat Menasawet (Police Chief). (2000). **Politics and the restructuring of the Police Department into the National Police Headquarters**. Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.
- Siroj Sitticharnboon.(1996).**Principles of Police Administration**, (Police Administration Service: Police Academy Academic Division), p.49-51 referred to Siripol Kusolsilwut, **Comparing**.
- Thairath. (2021). **Prime Minister emphasizes urgent police reform / If officers do wrong, they will face the maximum penalty**. 1 July 2021. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news /politic/ 2178305>
- Udom Ratamarit.(2019).**Police in Justice**, Document in Judicial Administration. Bangkok: Faculty of Law, Thammasat University
- Uthai Artivej. (2015). **Teaching Materials on Higher Justice**. Bangkok: Sukhothai Thammathirat University

**Analysis of factors affecting the decision to out-migrate to the new generation
case study Yokyaii masaii sapok yokyaii facebook group**

nuntida chaipong

Suppakorn Mamao

Kanokporn Popon

Gunnutta Kanjana

Kanpichcha Inarun

Natta Piyamath

Teerapat kaewkonta

Nuntida Chaipong

Phusit Phumeekham

Faculty Sociology and Anthropology Thammasat University

Received : November 18, 2021

Revised : January 27, 2022

Accepted : January 28, 2022

Abstract

This article studies the facebook group to move countries. Currently renamed to Move over, “Yokyaii masaii sapok yokyaii”. The objective of this research was to analyze the driving factors and the attracting factors affecting the decision to out-migrate. This article was investigated through a survey of the literature and an examination of the comments made by group members.

From the review of related documents, it was found that the emergence of the group was due to the despair of Thailand. Due to the government's inability to deal with the corona virus epidemic situation. Bring people together to exchange information for moving abroad. The usage of the Internet that transcends time and geography is referred to as integration. From the observations posted in the group, it was found that the main factors affecting the decision or interest in out-migrating are economic, social and political factors.

Keywords: Out-Migration, Foreign country, New generation, Decision

บทนำ

ในปัจจุบันพบว่ากลุ่มคนรุ่นใหม่มีอิทธิพลอย่างมากต่อการออกมาเรียกร้องสิทธิที่ประชาชนพึงได้รับโดยเฉพาะการเรียกร้องต่อเหตุการณ์ทางการเมืองที่เป็นรากฐานในทุกเรื่องของชีวิตหรือกล่าวได้ว่าการบริหารงานของรัฐบาลมีผลต่อปากท้องของประชาชน ซึ่งการบริหารประเทศด้วยรัฐบาลชุดปัจจุบันที่นำโดยพล.อ.ประยุทธ์ จันทร์โอชาไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ดีเท่าที่ควร เห็นได้จากการจัดหาวัดขึ้นที่ไม่มีประสิทธิภาพเป็นสาเหตุให้เศรษฐกิจล้มเหลวในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ทำให้ประชาชนได้รับผลกระทบมากมาย เช่น ค่าขายไม่ได้ การศึกษาที่ประสิทธิภาพลดลงเนื่องจากเรียนออนไลน์ ซึ่งตั้งแต่โควิด 19 ระบาดจนถึงตอนนี้ก็ยังไร้แววการจัดการที่ดีจากรัฐบาลชุดดังกล่าว เหตุนี้เองส่งผลให้ประชาชนเหนื่อยหน่ายและสิ้นหวังต่อประเทศของพวกเขาจึงเกิดการรวมตัวทางโลกอินเทอร์เน็ตขึ้นคือ “กลุ่มย้ายประเทศกันเถอะ”

การเกิดขึ้นของกลุ่มบนเฟซบุ๊กที่มีชื่อว่า “ย้ายประเทศกันเถอะ” (ปัจจุบันใช้ชื่อกลุ่มว่า โยกย้าย มาสายสะโพก โยกย้าย) ได้สร้างขึ้นเมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2564 ใช้ระยะเวลา 2 วันมีสมาชิกกว่า 4.7 แสนคน และในปัจจุบันมีสมาชิกสูงถึง 1.1 ล้านคน โดยจุดเริ่มต้นของการสร้างกลุ่มนี้ คือ การเรียกร้องทางการเมือง กล่าวคือ เกิดจากการที่ แอดมินกลุ่มไม่พอใจกับการบริหารประเทศของรัฐบาลทำให้ยากไปลงทุนที่ประเทศอื่น (BBCTHAI, 2021) เปรียบเสมือนกับเป็นทางเส้นสุดท้ายที่จะทำได้ในตอนนี้ โดยพื้นที่ในกลุ่มเปิดให้แลกเปลี่ยนข้อมูลในการย้ายประเทศ เช่น การเตรียมตัว, การเตรียมวีซ่า, วีวีวีประเทศต่าง ๆ, แนะนำงานในต่างประเทศ และ ฝึกภาษา (ประชาชาติธุรกิจ, 2564) สมาชิกในกลุ่มเป็นนักเรียนจบใหม่และอายุไม่เกิน 35 ถึง 60-70% และอายุ 13-20 ปี อยู่ที่ประมาณ 15% (THE STANDARD TEAM, 2021)

ความน่าสนใจของการรวมกลุ่มดังกล่าว คือ สมาชิกส่วนมากอายุไม่เกิน 35 ซึ่งถือเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่จะกลายเป็นกำลังสำคัญของการพัฒนาประเทศแต่กลับมีความสนใจอยากย้ายประเทศ บทความวิชาการชิ้นนี้จึงมุ่งวิเคราะห์ปัจจัยหลักและจุดที่มีผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศของคนรุ่นใหม่ที่เป็นสมาชิกในกลุ่มดังกล่าว ด้วยวิธีทบทวนวรรณกรรมและสังเกตการณ์โพสต์ในกลุ่ม พบว่า การรวมกลุ่มดังกล่าวเกิดขึ้นเนื่องจากความไม่พอใจต่อการบริหารงานของรัฐบาลชุดปัจจุบันกับคนรุ่นใหม่ให้ความสำคัญกับสิ่งที่พวกเขาพึงได้รับจากรัฐบาลการรวมกลุ่มจึงเกิดผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่ยากต่อการควบคุมของรัฐ

สถานการณ์การเมืองในประเทศไทย

ปรากฏการณ์การสร้างกลุ่มสังคมออนไลน์ที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการย้ายประเทศท่ามกลางสถานการณ์ทางการเมืองที่มีความเข้มข้นเกี่ยวกับการเรียกร้องชุมนุมทางการเมืองนั้น แต่กลับถูกรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ตอบโต้และสลายการชุมนุมด้วยความรุนแรง และรัฐบาลยังดำเนินคดีกับแกนนำการชุมนุมที่ออกมาเรียกร้องและวิจารณ์การทำงานของรัฐบาล ซึ่งยังมีอีกหลายกรณีที่ประชาชนถูกดำเนินคดีทางกฎหมายจากการวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของรัฐบาล กล่าวคือ การจัดการของรัฐบาลไทยเข้าข่ายจำกัดเสรีภาพการแสดงออกในพื้นที่ออนไลน์อย่างกว้างขวาง และยังคงดำเนินคดีกับบุคคลเพียงเพราะใช้เสรีภาพการแสดงออกทางออนไลน์ พร้อมทั้งข่มขู่คุกคามผู้ใช้โซเชียลเน็ตเวิร์กอย่างไม่เป็นธรรม นับตั้งแต่การเลือกตั้งในเดือนมีนาคม พ.ศ.2562 ยังคงมีการดำเนินคดีอาญากับผู้ที่วิจารณ์การปฏิบัติงานของรัฐบาล ตำรวจ ทหาร หรือคณะกรรมการการเลือกตั้งแห่งประเทศไทย บุคคลที่ตรวจสอบกิจกรรมของหน่วยงานรัฐและเรียกร้องความยุติธรรมเหล่านี้ ต้องเผชิญกับโทษจำคุกและค่าปรับมูลค่าสูง (Amnesty International, 2021)

เนื่องด้วยสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ได้กลับมาแพร่ระบาดอย่างกว้างขวางอีกครั้งเป็นระลอกที่สาม ซึ่งเริ่มมีสถิติการติดเชื้อที่เพิ่มขึ้นตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2564 จากเหตุการณ์การแพร่ระบาดใน

สถาบันเชิงเขตทองหล่อ กล่าวคือ เป็นสาเหตุมาจากกลุ่มอภิสิทธิชน นักการเมืองที่มีอิทธิพล และเจ้าหน้าที่รัฐที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการคำสั่งในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (TDRI, 2018) ทำให้ภาคประชาชนในวงกว้างต้องกลับมาใช้ชีวิตอย่างลำบากกันอีกครั้ง พร้อมตั้งคำถามถึงความหละหลวมของเจ้าหน้าที่รัฐมากขึ้น ทั้งในแง่ของการบริหารจัดการ และบังคับใช้กฎหมายที่ รวมทั้งการระบาดในระลอกที่ 3 ทำให้ประชาชนวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนัก เนื่องจากการระบาดของเชื้อไวรัสมาเป็นเวลาปีกว่าแล้ว แต่รัฐบาลก็ไม่สามารถสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนได้

ในช่วงเดือนเมษายน 2564 สถานการณ์โควิด-19 กลับมาระบาดเป็นระลอกที่สามในประเทศไทย ส่งผลให้การชุมนุมใหญ่ไม่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตามด้วยสถานการณ์การดำเนินคดีทางการเมืองที่ยังมีอย่างต่อเนื่อง ทำให้การชุมนุมยังคงดำเนินต่อไปในรูปแบบ #ยืนหยุดขัง เพื่อเรียกร้องปล่อยตัวผู้ต้องขังทางการเมือง ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่า คดีความของผู้ถูกดำเนินคดีจากการแสดงออกและการชุมนุมเข้าสู่ชั้นศาลอย่างรวดเร็วในช่วงเวลาที่ผ่านมา เช่น การสั่งฟ้องคดีของผู้ชุมนุมจากหมู่บ้านทะลุฟ้า และกลุ่ม We Volunteer เป็นต้น สถานการณ์โควิดกลับมาระบาดระลอกที่ 3 และกฎหมายที่เกี่ยวข้องถูกใช้เป็นเครื่องมือในการสกัดกั้นการแสดงออกและการชุมนุม นอกจากพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 และกฎหมายที่มีวัตถุประสงค์อื่นแต่ถูกใช้เพื่อจำกัดการชุมนุม เช่น พระราชบัญญัติควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องขยายเสียง พ.ศ. 2493 พระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 ยังถูกบังคับใช้อย่างต่อเนื่อง เมื่อมีการแสดงออกและการชุมนุมในเดือนเมษายน หลังจากโควิดกลับมาระบาดอีกครั้ง จะเห็นได้อย่างชัดเจนว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจจะเข้ามาสังเกตการณ์และอ้างประกาศเพิ่มเติมเพื่อแจ้งประกาศห้ามชุมนุม โดยเฉพาะพื้นที่ในเขตสีแดงซึ่งเป็นพื้นที่ควบคุม อาทิ กรุงเทพฯ ทำให้หลายกลุ่มพยายามปรับแผนการแสดงออก เช่น กลุ่มพลเมืองโต้กลับ ที่ทำกิจกรรม หยุด ยืน ขัง เมื่อมีข้อกำหนดจากกม.ออกตามความในมาตรา 9 แห่ง พ.ร.ก.ฉุกเฉิน ฉบับที่ 20 ช่วง 16 เมษายน 2564 ที่จำกัดการรวมกลุ่มไม่เกิน 50 คน เป็นต้น (FAOZEE, 2021)

เมื่อพื้นที่ทางกายภาพถูกปิดกั้นการแสดงออกผ่านการใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ทำให้พื้นที่ออนไลน์ได้เข้ามามีบทบาทในการเป็นพื้นที่ใหม่ในการรวมตัวเพื่อแสดงออกถึงจุดยืนและอุดมการณ์ทางการเมืองมากขึ้น อีกทั้งยังเป็น พื้นที่ที่สามารถสลายตัวและรวมตัวได้อย่างรวดเร็ว ทั้งยังสามารถเล็ดรอดได้จากการถูกปิดกั้นโดยรัฐ จึงทำให้พื้นที่ไซเบอร์นั้นได้กลายเป็นทางออกหนึ่งที่เหมาะสมสำหรับการรวมตัวและแสดงออกทางความคิดที่มีเสถียรภาพและยากต่อการควบคุม

คนรุ่นใหม่กับการเรียกร้องทางการเมือง

ประเทศไทยในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงมากมายในหลายด้านทำให้คนรุ่นใหม่มีความแตกต่างจากคนในอดีตผ่านสภาพแวดล้อมทางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป อาทิ คนรุ่นใหม่ในปัจจุบันสามารถเข้าถึงและเข้าใจถึงสิ่งที่เป็นเทคโนโลยีได้มากขึ้น การได้รับข้อมูลข่าวสารและเข้าถึงประเด็น หรือ เรื่องราวต่าง ๆ ในสังคมมากยิ่งขึ้นกว่าคนในอดีต (Wattana Sengphao, 2012 as cited in Kanjira Wijitwatcharak, 2020) การเกิดมาในยุคที่เทคโนโลยีด้านต่าง ๆ มีความเจริญก้าวหน้าและถูกพัฒนาให้สามารถเข้าถึงง่ายขึ้น โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านข้อมูลข่าวสารที่ทำให้สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ใกล้เคียงกับเวลาจริง ๆ ส่งผลให้คนรุ่นใหม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้มากขึ้น แม้กระทั่งการเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์การเคลื่อนไหวและต่อสู้ทางการเมืองในอดีต ก็ยังทำให้พวกเขาได้เห็นภาพสังคมไทยตั้งแต่สมัยเปลี่ยนแปลงการปกครองในปี 2475 จนมาถึงเหตุการณ์การเมืองไทยในปัจจุบัน ส่งผลให้คนรุ่นใหม่มีความสนใจในประเด็นทางการเมือง หรือสังคมของประเทศไทยมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะการเมืองของประเทศไทยในรัฐบาลของพลเอก

ประยุทธ์ จันทร์โอชา เพราะการบริหารงานของรัฐบาลชุดนี้ส่งผลกระทบต่อการใช้ชีวิตของพวกเขาโดยตรงทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

การที่คนรุ่นใหม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารทางการเมืองทั้งในปัจจุบันและในอดีตทำให้พวกเขาได้เรียนรู้เรื่องราว หรือ เหตุการณ์ทางการเมืองต่าง ๆ ในอดีตมากมาย อีกทั้งชีวิตของคนรุ่นใหม่ได้เติบโตมาพร้อมกับการเมืองไทยที่เปลี่ยนแปลงไป คนรุ่นใหม่ในสมัยนี้จึงสัมผัสและได้เรียนรู้การเมืองไทยผ่านประสบการณ์ชีวิตของตัวเองทั้งจากกลุ่มคนเสื้อเหลืองและกลุ่มคนเสื้อแดง คณะกรรมการประชาชนเพื่อการเปลี่ยนแปลงปฏิรูปประเทศไทยให้เป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์แบบอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข (กปปส.) และกลุ่มแนวร่วมประชาธิปไตยต่อต้านเผด็จการ (Kanjira Wijitwatcharak, 2020) การมองเห็นภาพการเมืองและสังคมไทยในอดีตส่งผลให้คนรุ่นใหม่เป็นกลุ่มคนที่สนใจและมีความตื่นตัวกับการเมืองในประเทศมากยิ่งขึ้น อีกทั้งสภาวะของคนรุ่นใหม่ในปัจจุบันมีความแตกต่างจากคนในอดีตเป็นอย่างมาก กล่าวคือคนรุ่นใหม่เป็นกลุ่มคนที่มีอุดมการณ์มองสังคมกว้างขึ้น คนรุ่นใหม่ไม่ได้สนใจเพียงแค่ชีวิตของตนเองเท่านั้น แต่พวกเขามีความสนใจในชีวิตของผู้คนอื่นอีกด้วย พวกเขาอยากให้ผู้อื่นมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ ทำให้คนรุ่นใหม่เป็นกลุ่มคนที่มีความคาดหวังต่อการทำงานของรัฐบาลมากขึ้น พวกเขาหวังว่ารัฐบาลที่ถูกเลือกตั้งจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการและสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับสังคมได้ อาทิ การคาดหวังให้ประเทศมีนโยบายทางสังคมที่ทำให้สังคมพัฒนาขึ้น หรือการทำให้ประเทศมีสวัสดิการทางสังคมที่ดีขึ้นและผู้คนสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียม เป็นต้น ความคาดหวังต่อการบริหารงานของรัฐบาลแสดงให้เห็นถึงการตื่นตัวทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ โดยเฉพาะรัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เพราะการบริหารงานของรัฐบาลชุดนี้ส่งผลกระทบต่อชีวิตของคนรุ่นใหม่เป็นอย่างมาก และดูเหมือนการทำงานของรัฐบาลชุดนี้จะไม่เป็นที่น่าพอใจเท่าที่ควร อีกทั้งยังไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของคนรุ่นใหม่ได้ ทำให้เกิดการแสดงความคิดเห็นและข้อเรียกร้องทางการเมืองต่าง ๆ อย่างเข้มข้น ทั้งการแสดงออกบนท้องถนนและในโลกออนไลน์

การแสดงออกทางการเมืองในปัจจุบันมีความเปลี่ยนแปลงไปจากในอดีต กล่าวคือการแสดงออกทางการเมืองในอดีตจะแสดงออกผ่านการเขียนเป็นหนังสือ หรือการชุมนุมบนท้องถนน แต่ในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนการแสดงออกทางการเมืองผ่านการแสดงออกในเชิงสัญลักษณ์ อาทิ การติดโบว์ขาว การชูสามนิ้ว การชูป้ายสัญลักษณ์ต่าง ๆ และที่สำคัญมีการปรับเปลี่ยนการแสดงออกทางการเมืองผ่านการเคลื่อนไหวในสื่อออนไลน์ช่องทางต่าง ๆ อาทิ ทวิตเตอร์ เฟสบุ๊ก อินสตาแกรม และสื่อในช่องทางต่าง ๆ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่คนรุ่นใหม่ใช้ในการเรียกร้องและแสดงออกทางการเมือง ซึ่งการที่คนรุ่นใหม่สามารถแสดงออกทางการเมืองผ่านสื่อออนไลน์ของตนเองได้นั้นแสดงให้เห็นว่าการเมืองสำหรับคนรุ่นใหม่ไม่ใช่เรื่องไกลตัวอีกต่อไป อีกทั้งยังสามารถเข้าถึงได้ง่ายกว่าคนในอดีต (Supattra Santirungrot, 2019 as cited in Kanjira Wijitwatcharak, 2020) แม้ว่าการแสดงออกทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ในปัจจุบันเป็นเรื่องที่สามารถแสดงออกและเข้าถึงได้ง่ายยิ่งขึ้น แต่รัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชาไม่ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอทางการเมืองของคนรุ่นใหม่ ในทางกลับกันพวกเขาใช้ความรุนแรงกับคนรุ่นใหม่โดยการสลายการชุมนุมด้วยอาวุธต่าง ๆ อาทิ แก๊สน้ำตา กระสุนยาง กระสุนจริง และการฉีดอัดน้ำแรงดันสูง อีกทั้งยังมีการจับกุมคนรุ่นใหม่หรือ กลุ่มผู้ชุมนุมอย่างรุนแรง และมากไปกว่านั้นกฎหมายของประเทศไทยเป็นกฎหมายที่ไม่ยุติธรรม เพราะการตัดสินของศาลมักตัดสินเข้าข้างเจ้าหน้าที่ของรัฐบาล การที่คนรุ่นใหม่ถูกปฏิเสธข้อเสนอและข้อเรียกร้องทางการเมืองด้วยความรุนแรงจากเจ้าหน้าที่ของรัฐ อีกทั้งกฎหมายของประเทศไทยที่ไม่ยุติธรรมต่อคนที่มีความคิดเห็นที่แตกต่างจากรัฐบาลส่งผลให้คนรุ่นใหม่เริ่มมีความรู้สึกสั่นไหวกับอนาคตของสังคมไทย

ตลอดระยะเวลา นับตั้งแต่พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชาได้รับการแต่งตั้งให้เป็นนายกรัฐมนตรี กลุ่มคนรุ่นใหม่ได้ออกมาแสดงออกทางการเมืองมากยิ่งขึ้น เนื่องจากภาพลักษณ์การทำงานของรัฐบาลที่เข้ารับตำแหน่งอย่างมีข้อกังขา

อีกทั้งทั้งยังไม่สามารถจัดการกับปัญหาทั้งเชิงนโยบาย หรือสวัสดิการทางสังคมที่มีคุณภาพให้กระจายอย่างเท่าเทียม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ตั้งแต่ปี 2019 จนถึงปัจจุบันในปี 2564 รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสได้ดีเท่าที่ควร อาทิ ในช่วงแรกของการระบาดยังไม่สามารถจัดหาวัคซีนให้ทั่วถึงกับคนไทยทุกคน การที่ไม่สามารถจัดหาวัคซีนที่มีประสิทธิภาพต่อคนไทย และการที่ไม่สามารถเยียวยาสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบันของประเทศไทย อีกทั้งระบบโครงสร้างของสังคมไทยที่ยังมีความเหลื่อมล้ำสูงทำให้เมื่อเกิดการติดเชื้อจากโรคระบาดขึ้นคนในประเทศบางส่วนไม่ได้รับการรักษาและไม่สามารถเข้าถึงการรักษาของหน่วยงานรัฐได้อย่างทั่วถึงทำให้มีคนไทยเสียชีวิตจำนวนมาก คนรุ่นใหม่จึงออกมาแสดงความคิดเห็นทางการเมือง พร้อมทั้งยื่นข้อเสนอต่าง ๆ รวมถึงการวิจารณ์งานของรัฐบาลอย่างเข้มข้น เรียกร้องให้รัฐบาลรับฟังข้อเสนอและนำความคิดเห็นของคนรุ่นใหม่ไปปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น

สิ่งที่เกิดขึ้นในการแก้ไขปัญหาต่อความขัดแย้งในการแสดงความคิดเห็นทางการเมืองรัฐบาลกลับเลือกวิธีการจัดการโดยใช้อำนาจในทางมิชอบโดยการใช้อำนาจในการแก้ไขปัญหา มีการสลายการชุมนุมด้วยอาวุธที่รุนแรง และจับกุมประชาชนที่ออกมาเรียกร้องและแสดงความคิดเห็นทางการเมืองทั้งผู้คนที่ชุมนุมบนท้องถนนและผู้ที่แสดงความคิดเห็นทางการเมืองบนโลกออนไลน์ แต่ทั้งนี้การที่รัฐบาลแสดงเจตคติที่ปิดกั้นการแสดงออก และใช้ความรุนแรง ก่อปรกฏต้องเผชิญวิกฤตการณ์ทั้งโรคระบาด เศรษฐกิจ สังคมมากมายในสังคมไทย ส่งผลให้กลุ่มคนรุ่นใหม่บางส่วนเริ่มรู้สึกถึงความวิตกกังวลและสิ้นหวังต่ออนาคตประเทศชาติมากขึ้นเรื่อย ๆ สภาวะที่ย่ำแย่และความสิ้นหวังจากสถานการณ์ทางการเมืองและสังคมไทยในปัจจุบันส่งผลให้คนรุ่นใหม่บางส่วนเริ่มแสวงหาหนทางอนาคตในพื้นที่อื่นมากกว่าประเทศไทย เพื่อได้รับโอกาสทางสังคมที่ดีกว่า

การรวมกลุ่มในโลกอินเทอร์เน็ต

สถานการณ์ทางการเมืองในประเทศไทยก่อปรกฏกับคนรุ่นใหม่ที่มีความตื่นตัวกับสถานการณ์บ้านเมืองเป็นอย่างมากด้วยความคับข้องใจและสิ้นหวังต่อการบริหารประเทศของรัฐบาลของพลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา เป็นสาเหตุให้เกิดกลุ่มเฟซบุ๊ก “ย้ายประเทศกันเถอะ” ที่ปัจจุบันเปลี่ยนชื่อเป็นกลุ่ม “โยกย้ายมาสายสะโพกโยกย้าย ในช่วงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา จากข้อมูลจากกระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม พบว่า จากวันที่ 1 พฤษภาคม - 4 พฤษภาคม 2564 เป็นระยะเวลาเพียง 3 วันเท่านั้น มีสมาชิกมากกว่า 7 แสนคนสมาชิกกลุ่ม 60-70% คือกลุ่มนักศึกษาเรียนจบใหม่ มีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 21-25 ปีจนถึงอายุ 35 ปี และอายุ 13-20 ปี กลุ่มนี้อยู่ที่ประมาณ 15% (The Standard, 2021) โดยกิจกรรมภายในกลุ่มเป็นการแบ่งปันขั้นตอนวิธีการวางแผนในการย้ายประเทศ ทั้งมีการให้คำปรึกษาระหว่างสมาชิกภายในกลุ่มเกี่ยวกับการดำรงชีวิตในต่างแดน เนื่องมาจากเหตุปัจจัยทางการเมือง กล่าวคือผลงานของรัฐบาลที่ผ่านมานั้นถูกตั้งข้อสงสัยถึงประสิทธิภาพในการบริหาร และการจัดการประเทศอย่างต่อเนื่อง มักถูกหยิบยกเป็นประเด็นทางสังคมที่ถกเถียงกันผ่านบนพื้นที่สื่อออนไลน์อย่างต่อเนื่องโดยเฉพาะประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตของประชาชนคนไทยที่พึงควรจะได้รับ

การเกิดขึ้นของกลุ่มดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงการรวมกลุ่มของผู้คนที่มีประสบการณ์และอุดมการณ์ร่วมกัน กล่าวคือ กลุ่มคนที่มีความสนใจอยากย้ายประเทศอันเนื่องมาจากท้อแท้กับชีวิตในประเทศบ้านเกิดอย่างประเทศไทยที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพวกเขาได้ไม่ว่าจะเป็นเรื่องคุณภาพชีวิต สวัสดิการ สิ่งที่น่าสนใจ คือ การรวมกลุ่มดังกล่าวเกิดขึ้นบนโลกอินเทอร์เน็ตที่ข้ามผ่านมิติของเวลาและสถานที่ ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ทุกที่ ทุกเวลาผ่านการโพสต์หรือคอมเมนต์ ความสัมพันธ์ในกลุ่มไม่ได้สนิทชิดเชื้อแต่เชื่อมต่อกันด้วยข้อมูลข่าวสารที่ใช้แลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน ดังที่ มานูเอล คาสเทลส์ เรียกว่า “การสื่อสารส่วนต่ออย่างเป็นมวลรวม” (mass self-

communication) เป็นการส่งสารจากคนจำนวนมากสู่คนจำนวนมากและเข้าถึงผู้รับสารได้หลากหลายแต่มีความเป็นเอกเทศ กล่าวคือ ทุกคนมีอิสระในการเลือกรับและส่งสาร (Castells (2012) 2015, P.6-7 as cited in Yukti Mukdawijitra, 2018)

การเกิดขึ้นของกลุ่มดังกล่าวไม่ได้ดำเนินไปอย่างเรียบง่ายเนื่องจากถูกมองว่าสร้างความแตกแยกให้แก่คนในประเทศ ดังข้อมูลต่อไปนี้ กระทรวงกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมมีคณะทำงานเพื่อตรวจสอบและติดตามการกระทำความผิดในสังคมออนไลน์ เนื่องจากได้รับการร้องเรียนถึงความเคลื่อนไหวในกลุ่มดังกล่าว เกี่ยวกับเนื้อหาที่สร้างความแตกแยกเกลียดชัง และยังมีการแสดงความคิดเห็นที่เข้าข่ายต่อการหมิ่นสถาบันพระมหากษัตริย์ Prachachat business, 2021) ทำให้หลังจากนั้นไม่นานกลุ่มสังคมออนไลน์ดังกล่าวไม่สามารถใช้งานได้ และกลุ่มถูกลบออกไป ผู้ดูแลจึงได้ตั้งกลุ่มใหม่ในชื่อ โยกย้าย มาสายสะโพกโยกย้าย V2' ทันที (THE STANDARD TEAM, 2021)

การเข้ามาแทรกแซงของรัฐแต่กลับเกิดกลุ่มใหม่ขึ้นในทันทีดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความยากต่อการเข้าปราบปรามในโลกไซเบอร์ ดังที่ มานูเอล คาสเทลส์ (Manuel Castells) เสนอไว้ว่า เครือข่ายสังคมที่ก่อขึ้นมาผ่านอินเทอร์เน็ต 1) เป็นเครือข่ายแนวนอน (horizontal) ยากแก่การควบคุมโดยรัฐบาล คือ ทุกคนอยู่ในระดับเดียวกันมีเสียงเท่ากัน สามารถผลักดันเป็นแกนนำหรือผู้ตามได้ตลอดเวลา หากสมาชิกคนใดไม่สามารถทำหน้าที่ได้ก็จะมีสมาชิกอีกคนทำหน้าที่แทนทำให้ผู้มีอำนาจหรือรัฐบาลไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การที่แอดมินของกลุ่มโดนระงับบัญชี สมาชิกคนอื่นก็สามารถทำหน้าที่แทนได้ 2) ผู้กระทำการมีความเป็นเอกเทศ (autonomy of social actor) คือ ผู้คนในกลุ่มมีลักษณะเฉพาะไม่ได้มีความเหมือนกันหากแต่ยึดโยงกันไว้ด้วยอุดมการณ์เดียวกันในกรณีนี้คือความสนใจย้ายประเทศจึงยากต่อการควบคุม เช่น ถิ่นที่อยู่ที่หลากหลายของคนในกลุ่มที่มีทั้งในประเทศและนอกประเทศ 3) การเชื่อมโยงกับข้อมูลหลากหลายแหล่งที่มา (hypertext) คือ การไม่แน่นชัดของแหล่งที่มาว่าเกิดมาจากบุคคลใด เนื่องจากโลกอินเทอร์เน็ตเป็นโลกที่รวดเร็ว การแชร์ข่าวสารจึงสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและสามารถลบได้อย่างรวดเร็วเช่นกัน ทำให้ไม่สามารถจัดการกับต้นตอของข้อมูลที่รัฐเห็นว่าไม่สมควรได้ 4) การใช้สื่อหลายลักษณะประสานกัน (multimodal) คือ นอกจากเฟซบุ๊กที่ใช้ในการรวมกลุ่มแล้วพวกเขายังมีช่องทางอื่นในการติดต่อกันอีกด้วย เช่น ทวิตเตอร์ : ในกรณีที่กลุ่มถูกปิดก็สื่อสาร นัดแนะกันผ่านทวิตเตอร์แทน (Castells (2012) 2015, P. 7 as cited in Yukti Mukdawijitra, 2018)

แนวโน้มการตัดสินใจย้ายประเทศของคนรุ่นใหม่ กรณีศึกษา กลุ่มโยกย้าย มาโยกย้ายสายสะโพก

ปรากฏการณ์การรวมกลุ่มกันในเฟซบุ๊กที่ใช้ชื่อกลุ่มว่า โยกย้าย มาโยกย้ายสายสะโพก (ย้ายประเทศกันเถอะ : ชื่อเดิม) สามารถอธิบายด้วย ทฤษฎีการตัดสินใจ (rational choice theory) ในงาน ของราเวนสไตน์ ดังนี้ การตัดสินใจย้ายประเทศของบุคคลว่ามีปัจจัยต่าง ๆ ในสังคมเข้ามาเกี่ยวข้อง และผลักดันให้ผู้คนย้ายออกจากพื้นที่เดิม (Trissanavade S., 2020, p. 436-438) ต่อมามีการพัฒนาแนวคิดการอธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจย้ายประเทศในทฤษฎีของ บรินเลย์ โธมัส มีการกล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ผลักดันให้ผู้คนออกจากพื้นที่เดิมที่ไม่ใช่เพียงแค่ปัจจัยทางเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียวโดยมองว่าปัจจัยที่ผลักดันให้ผู้คนย้ายออกจากพื้นที่เดิมถือเป็นปัจจัยเชิงลบ และปัจจัยดึงดูดให้ผู้คนย้ายเข้าไปยังพื้นที่ใหม่เป็นปัจจัยเชิงบวก โดย บรินเลย์ โธมัส อธิบายว่า

ปัจจัยผลักดัน (Push Factors) คือ ปัจจัยที่พิจารณาจากเงื่อนไขของพื้นที่เดิม ซึ่งมองว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลใน “เชิงลบ” ต่อการใช้ชีวิต เช่น ความยากจน การว่างงาน การไม่มีที่ดินทำกิน สถานะทางสังคมต่ำ การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติ การเกิดโรคระบาด และแรงกดดันทางการเมืองอาทิ การถูกละเมิดสิทธิจากรัฐ การไม่คุ้มครองในเรื่องเสรีภาพและความเสมอภาค ระบบของกฎหมายที่ไม่เป็นธรรม การไม่มีระเบียบของกฎหมายในสังคม เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้

ส่งผลต่อการตัดสินใจย้ายออกจากพื้นที่เดิมเพื่อเดินทางไปยังพื้นที่ใหม่ด้วยความหวังที่จะมีชีวิตที่ดีขึ้น ปัจจัยดึงดูด (Pull Factors) คือ ปัจจัยที่พิจารณาจากเงื่อนไขของพื้นที่ใหม่ที่ผู้คนตัดสินใจย้ายเข้าไป ซึ่งมองว่าเป็นปัจจัยที่ส่งผลใน “เชิงบวก” ต่อการใช้ชีวิต เช่น มีอัตราค่าจ้างในการทำงานสูงกว่าพื้นที่ต้นทาง มีระบบสวัสดิการทางสังคมที่ดี การมีสภาพความเป็นอยู่และมาตรฐานการครองชีพดีกว่าพื้นที่ต้นทาง การมีนโยบายรัฐที่ดี เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้ผู้คนตัดสินใจย้ายเข้าไปมายังพื้นที่ใหม่ด้วยความหวังว่าจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีกว่าพื้นที่เดิม การย้ายถิ่นฐานจึงมีความเชื่อมโยงกับมิติเศรษฐกิจ สังคม การเมือง เนื่องจากการย้ายถิ่นฐานไม่ได้เกิดจากปัจจัยด้านเศรษฐกิจหรือด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น กล่าวคือ ทุกมิติทางสังคมที่ล้วนเป็นส่วนหนึ่งของโครงสร้างทางสังคมย่อมมีผลกระทบต่อกัน อีกทั้งยังมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจการย้ายถิ่นฐานด้วยกันทั้งสิ้น

สถานการณ์สังคมไทยปัจจุบันปัญหาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองที่ยังเกิดขึ้นท่ามกลางวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 ส่วนหนึ่งก็มาจากผลลัพธ์ของการจัดการที่เกิดจากความรับผิดชอบของรัฐบาลนั้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาอย่างมีประสิทธิภาพและครอบคลุมให้แก่ประชาชนได้ ทั้งนี้นโยบายการควบคุมการแพร่ระบาด การแก้ปัญหาเศรษฐกิจและสภาพสังคมรวมไปถึงการกีดกันการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนที่เห็นต่างจากวิสัยทัศน์และอุดมการณ์ของรัฐ ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นดังกล่าวปฏิเสธไม่ได้ว่าทั้งหมดล้วนมีผลต่อการกำหนดทิศทางอนาคตของคนรุ่นใหม่เป็นอย่างมาก เนื่องจากกลุ่มคนรุ่นใหม่เป็นประชาชน กลุ่มหนึ่งที่มีทักษะสูงและมีความจำเป็นต่อการเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศชาติได้

จากกระแสปรากฏการณ์กลุ่มเฟซบุ๊กโยกย้าย มาสายสะโพกโยกย้ายเป็นการสะท้อนให้เห็นความคิดของคนรุ่นใหม่ที่ต้องการหรือมีความสนใจที่จะย้ายประเทศเพราะเชื่อว่าการย้ายประเทศจึงอาจเป็นอีกหนึ่งทางเลือกที่ดีต่อการศึกษา ความมั่นคงในชีวิต จากการเข้าไปสังเกตการณ์ในกลุ่มดังกล่าว พบว่า มีการโพสต์เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การอยู่ต่างประเทศ ไม่ว่าจะเป็น เรื่องค่าใช้จ่ายสาธารณูปโภค การทำงาน ความเป็นอยู่ ซึ่งการโพสต์ดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงปัจจัยหลักและปัจจัยจุดในการย้ายออกประเทศ โดยแบ่งเป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1) ปัจจัยทางเศรษฐกิจ

จากโพสต์ของสมาชิกในกลุ่มจะพบข้อความที่แสดงให้เห็นว่าสมาชิกมีความตระหนักถึงปัจจัยทางเศรษฐกิจเป็นจำนวนมากเพราะปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อการวางแผนอนาคตของพวกเขาว่าจะเลือกดำเนินชีวิตในรัฐใด โดยเฉพาะเรื่องของ อัตราการจ้างงาน เงินเดือนในการทำงานรวมถึงความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“คิดไปคิดมาถ้าฝันส่งลูกเรียนแบบนี้ลูกจบมาคงไม่คุ้มที่ลงทุนเพื่อการศึกษาไปเพราะเงินเดือนเริ่มต้นเด็กจบใหม่คงไม่กี่หมื่นบาทไม่เกิน 3 หมื่นตัดสินใจตอนพาสั้นสุดท้ายส่งภรรยาและลูกสาวครั้งล่าสุดว่าอยู่ไปนี่กินเนื้อตัวเองไปเรื่อย ๆ เลย ห้ามเลือก่อนดีกว่า”

สมาชิกท่านหนึ่งในกลุ่ม โพสต์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2021 ติดแฮชแท็ก #ทีมอเมริกา เล่าถึง การพาลูกไปเรียนต่อต่างประเทศที่แต่เดิมเรียนโรงเรียนนานาชาติในไทยที่ราคาค่าเทอมค่อนข้างแพง ประกอบกับการแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนาที่ทำให้ทุกอย่างแย่ลงจึงตัดสินใจย้ายไปอยู่อเมริกา

“work with pay ทำงานเท่าไร ต้องได้กลับมาเท่านั้น ไม่มีอ้างว่าบริษัทนี้อยู่กับแบบครอบครัว ถ้ามาทำงานเต็มมี allowance ให้อีก มาทำวันหยุดก็บวกอีก 100\$ ไปเลยสิคะ”

สมาชิกท่านหนึ่งในกลุ่ม โพสต์เมื่อวันที่ 16 มกราคม 2022 ติดแฮชแท็ก #ทีมสิงคโปร์ โพสต์เชิญชวนย้ายไปอยู่ประเทศสิงคโปร์ที่เป็นประเทศในแถบเอเชียเช่นเดียวกับประเทศไทย มีวัฒนธรรมที่ใกล้เคียงกันทำให้ไม่ต้องปรับตัวมาก

จากตัวอย่างดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าเงินเดือนของผู้ที่เพิ่งเรียนจบและได้ทำงานเป็นครั้งแรกค่อนข้างน้อยและระบบการทำงานที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ สอดคล้องกับรายงานข้อมูลสถิติของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ในปีพ.ศ. 2563 ที่ว่าจากผู้มีงานทำทั้งหมด 37.63 ล้านคนและประเภทการจ้างงานที่ถูกจ้างมากที่สุดคือ ภาคบริการและการค้าอยู่ที่ 18.08 ล้านคน ภาคเกษตรกรรม 10.52 ล้านคน และภาคการผลิต 9.02 ล้านคน ตามลำดับ ส่งผลทำให้ปัจจุบันประเทศไทยยังคงประสบปัญหาการว่างงานอยู่ในกลุ่มแรงงานทักษะสูง ซึ่งปัญหาดังกล่าว ก่อให้เกิดปัญหาความเชื่อมั่นของกลุ่มคนรุ่นใหม่ทั้งผู้ที่กำลังศึกษาอยู่และผู้ที่กำลังจบการศึกษาด้วยระบบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาและอาชีวศึกษา มีสาขาวิชาจำนวนมากและหลากหลาย แต่พบว่ามีเด็กจบใหม่จำนวนมากไม่สามารถเลือกทำงานที่ตรงกับสิ่งเรียนมาได้

นอกจากนี้ยังพบข้อมูลรายงานสถิติจากสำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ปีพ.ศ. 2564 พบว่าปัจจุบันมีอัตราการว่างงานอยู่ที่ร้อยละ 1.89 ลดลงเล็กน้อยจากร้อยละ 1.96 ในไตรมาสก่อน คิดเป็นผู้ว่างงาน 7.3 แสนคน โดยผู้ว่างงานที่ไม่เคยทำงานมาก่อน หรือ ผู้จบการศึกษาใหม่ มีจำนวน 2.9 แสนคน เพิ่มขึ้นร้อยละ 10.04 โดยผู้จบการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและอุดมศึกษามีการว่างงานเพิ่มขึ้น โดยผู้ที่จบการศึกษาระดับอุดมศึกษามีอัตราการว่างงานร้อยละ 3.44 สะท้อนให้เห็นว่า การว่างงานในปัจจุบันอยู่ในกลุ่มแรงงานทักษะสูง และยังภายใต้สถานการณ์ของการแพร่ระบาดโควิด-19 ก็ทำให้ปัญหาความคล่องตัวของเศรษฐกิจชัดเจนยิ่งขึ้น ทำให้บริษัทหรือองค์กรจำนวนมากลดอัตราการจ้างงานจำนวนมาก แต่ขณะเดียวกัน มีเด็กจบใหม่เข้าสู่ตลาดแรงงานอย่างต่อเนื่องในทุกปี ทำให้จำนวนอัตราการจ้างงานที่มีอยู่อย่างจำกัด รวมไปถึงค่าตอบแทนที่น้อยกว่าตามมาตรการรัฐกำหนด จึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้คนรุ่นใหม่เกิดความกังวลต่อชีวิตในอนาคต

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยเผชิญภาวะผันผวนทางเศรษฐกิจที่มีผลต่อการจ้างงานและความมั่นคงทางรายได้มาตลอด ทำให้มีคนไทยจำนวนไม่น้อยที่เลือกจะแสวงหาประเทศปลายทางที่มีอรรถประโยชน์ทางเศรษฐกิจที่ดีกว่า ซึ่งเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับผลการสำรวจสถิติจากกรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศในปี 2563 (Ploychan Sukkong, 2021) จากจำนวนคนไทยในต่างแดน 1,276,546 คน ประเทศที่มีจำนวนคนไทยย้ายถิ่นออกและไปอาศัยมากที่สุด คือ สหรัฐอเมริกา มีจำนวนทั้งหมดราว 488,000 คน และในปี 2564 รายงานข้อมูลสถิติพบว่าคนไทยอาศัยอยู่ในต่างประเทศอย่างถูกกฎหมายประมาณ 1,408,824 คน ซึ่งเพิ่มขึ้นจากปี 2563 ถึง 132,278 คน โดยจำแนกเป็นประเทศแถบอเมริกา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์มีมากถึง 571,970 เพิ่มขึ้นจากปีที่แล้วราว 83,970 คน เมื่อพิจารณาถึงมูลเหตุจะเห็นว่าปัจจัยที่ดึงดูดในการเลือกย้ายถิ่นออกนั้นเป็นเพราะสภาพลักษณะอำนาจทางเศรษฐกิจที่มีการพัฒนาและเติบโตอย่างต่อเนื่อง อีกทั้งสิ่งที่ถูกนำมาเป็นปัจจัยพิจารณาเป็นสำคัญคือรายได้ ซึ่งในประเทศแถบอเมริกา ออสเตรเลีย และนิวซีแลนด์มีพื้นที่ตลาดแรงงานที่พร้อมรองรับและค่าแรงขั้นต่ำที่เหมาะสมกับค่าครองชีพ อาทิ อเมริกา ค่าแรงขั้นต่ำโดยรวมเฉลี่ยชั่วโมงละ 7.25 เหรียญสหรัฐฯ หรือประมาณ 220 บาท ออสเตรเลียที่มีคนไทยอาศัยอยู่ราวหนึ่งแสนคน ค่าแรงขั้นต่ำอยู่ที่ 478 บาท (Office of the Permanent Secretary, 2021) ซึ่งปฏิเสธไม่ได้ว่า การย้ายถิ่นออกพื้นที่ตลาดแรงงานและรายได้มักถูกนำมาเป็นปัจจัยสำคัญในการพิจารณา โดยภายในกลุ่มเพชฌัญที่ศึกษาประเทศที่ยกตัวอย่างดังกล่าวนับเป็นประเทศที่ถูกกล่าวถึงและเป็นหัวข้อการสนทนาและเกิดการเชิญชวนผ่านผู้มีประสบการณ์ที่เป็นสมาชิกร่วม

2) ปัจจัยทางสังคม

การพัฒนาชีวิตของประชากรในด้านสังคม นับเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญไปพร้อมกับการพัฒนาระบบเศรษฐกิจ โดยปัญหาสภาพสังคมโดยรวมของไทยนอกเหนือปัญหาการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แล้วนั้น ปัญหาสังคมเรื่องความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตประชาชนคนไทยเกิดจากที่รัฐบาลไม่สามารถขยายกิจการต่าง ๆ ในด้านสาธารณูปโภคได้ทันกับความต้องการของประชาชนอย่างเหมาะสม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการไฟฟ้า การประปา ถนน รถประจำทาง โรงพยาบาล โรงเรียน ตลอดจนอาคารสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ไม่เพียงแค่นั้น ยังมีปัญหาสิ่งแวดล้อมพบว่าประเทศไทยมีปัญหาด้านการจัดการ เช่น ฝุ่น P.M. 2.5 คำนวณจากโรงงานอุตสาหกรรม ขยะในครัวเรือน น้ำเน่าเสียบริเวณคลอง ซึ่งปัญหาทั้งหมดล้วนแล้วมีผลต่อทัศนภาพและความเป็นอยู่ของผู้อยู่อาศัยในเรือสุขอนามัย และความปลอดภัยอีกทั้งปัญหาสภาพสังคมความเป็นอยู่ที่แออัดและมีแหล่งเสื่อมโทรมซึ่งปัจจุบันมีการขยายตัวเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะพื้นที่ในตัวเมือง ที่ความเจริญเติบโตในเชิงพื้นที่กลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดการกระจุกตัวของประชากรเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัญหาที่ตามมาคือ สถานที่เหล่านี้อาจกลายเป็นสถานที่ก่อปัญหาอาชญากรรม และการโจรกรรมได้ และที่สำคัญยังหมายรวมถึงคุณภาพทางการศึกษาของประเทศไทย พบว่าปัจจุบันระบบการศึกษาไทยมีผลกระทบอย่างมากต่อคนรุ่นใหม่ เนื่องจากจำนวนสัดส่วนประชากรคนรุ่นใหม่ส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นนักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก คุณภาพของหลักสูตรในการเรียนการสอน สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการเรียนรู้ยังเป็นปัญหาในการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม ดังนั้น ปัญหาทางสังคมที่ได้กล่าวไปข้างต้นทั้งหมดล้วนเป็นผลกระทบที่ยังเกิดขึ้นในปัจจุบันและยังไม่ได้รับการแก้ปัญหาอย่างครอบคลุม ทำให้กลายเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างความวิตกกังวลต่อการใช้ชีวิตและการวางแผนชีวิตได้ อีกทั้งยังถูกนำไปเป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญในกระบวนการตัดสินใจของบุคคลได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อกล่าวถึงภาพรวมสภาพแวดล้อมภายในสังคมไทย ปฏิเสธไม่ได้ว่าทางหน่วยงานของรัฐ ยังคงพยายามดำเนินตามแนวทางนโยบายพัฒนาทัศนียภาพและสภาพแวดล้อม อาทิ การสร้างและปรับปรุงถนน จัดระเบียบที่พักอาศัย ตลอดจนขนส่งสาธารณะ รวมไปถึงระบบการศึกษาที่ถูกถกเถียงผ่านเสียงนักเรียน ครูและผู้ปกครองอย่างต่อเนื่อง ซึ่งข้อเท็จจริงนั้นทุกคนต่างตระหนักดีว่ายังมีบางพื้นที่ทั้งภายในกรุงเทพฯ และพื้นที่ต่างจังหวัด ยังคงไม่ได้รับการดูแลในเรื่องดังกล่าวอย่างทั่วถึง ซึ่งภาพลักษณ์ของปัญหาถูกนำเสนอในแง่ลบผ่าน สื่อต่าง ๆ ไม่เพียงแค่นั้นยังถูกนำไปเปรียบเทียบกับคุณภาพชีวิตและสวัสดิการทางสังคมกับประเทศอื่น ๆ ในเรื่องภาพลักษณ์การบริหารจัดการส่งผลให้การตัดสินใจย้ายประเทศหรือย้ายถิ่นออกปัจเจกบุคคล ผลกระทบที่ได้รับในประเทศต้นทางจึงถูกนำมาเป็นหลักสำคัญในการพิจารณา เพราะเมื่อย้ายไปในประเทศปลายทางปัจเจกก็มีความต้องการที่จะได้รับสวัสดิการทางสังคมที่ได้รับการดูแลคุ้มครองที่ดีกว่า เห็นได้จากโพสต์ในกลุ่ม โยกย้ายมาสายสะโพกโยกย้ายที่สมาชิกมีการพูดถึงความเป็นอยู่ในประเทศอื่น เช่น เรื่องการศึกษา เรื่องถนน ดังต่อไปนี้

“สาขาการเรียนมีให้เลือกเยอะมาก ๆ ไม่ว่าจะเรียนมหาวิทยาลัย Universität (เน้นวิจัย) หรือ Fachhochschule (เน้นปฏิบัติ) ก็มีศักดิ์ศรีในการทำงานหรือเป็นที่ยอมรับเท่ากันหมด มหาวิทยาลัยรัฐบาลเรียนฟรีทั้งหมด เรียนฟรีในที่นี้หมายถึงไม่มีค่าหน่วยกิตอะไรทั้งนั้น แต่จะมีค่าธรรมเนียม (Sozialbeitrag) หรือ Contribution fee ที่ต้องจ่ายให้กับรัฐที่เราเรียนอยู่ ซึ่งถูกมาก ประมาณ 300 EUR ต่อเทอม // แต่มหาวิทยาลัยเอกชนก็แพงอยู่นะ หลายแสนเหมือนประเทศอื่น แต่คนส่วนใหญ่เค้ามาก็เรียนของรัฐแหละ แต่เดี๋ยวก่อน โดยปกติที่แล้วประเทศอื่นเวลาไปเรียนอยู่จะต้องจ่ายค่า Public Transportation เองแต่ ในเคสของประเทศเยอรมนี เค้าจะให้ตัวนักเรียน (Studierendenausweis) มาในรูปของบัตรนักเรียนที่ใช้ขึ้นขนส่งสาธารณะในเมืองที่เรียนอยู่ได้หมดเลย ซึ่งพูดง่าย ๆ ก็คือ ค่าธรรมเนียมที่เราจ่ายให้รัฐไปเทอมละ แค่มั่นกว่าบาทเนี่ย เราจะใช้รถสาธารณะได้ฟรีหมดเลย ไม่ว่าจะรถราง รถบัส ใต้ดิน หรือในบางรัฐอาจจะดีมาก ๆ เช่นรัฐเรา 5555555 คือ รัฐที่เราเรียนอยู่นะ NRW เค้าให้นั่งรถฟรีได้ทั้งรัฐ!!! ก็คือ นั่งรถทุกอย่างฟรีในรัฐแล้วรัฐใหญ่มาก เทียบเพลิน 555555”

สมาชิกท่านหนึ่งในกลุ่ม โพสต์เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2021 ติดแฮชแท็ก #ทีมเยอรมัน เล่าถึงการศึกษาในประเทศเยอรมันที่แตกต่างจากประเทศไทย

Post

“ต่างประเทศเค้าให้ความสำคัญทางม้าลายไหมเห็นข่าว คนไทย ข้ามทางม้าลายรถไม่หยุด และ คนคนเสียชีวิต”

Comment

ผู้ใช้เฟซบุ๊ก 1 : “ที่ออสเตรเลียมีปุ่มให้กดคะ กดเสร็จก็ยืนรอให้ไฟคนข้ามทางเขี้ยวก็เดินได้ ส่วนป้าย stop คือต้องหยุดรถหลังเส้น รถคือให้หยุดจอดนิ่งๆเลยไม่ใช่แค่ชะลอรถ จอดอยู่หลายวินาทีแล้วมองซ้ายขวา ถ้าไม่มีรถมาคือข้ามผ่านได้ คนขับรถที่นั่นเวลาเห็นคนจะข้ามถนนเขาก็หยุดรถให้คนเดินเท้าข้ามไปก่อนคะ”

ผู้ใช้เฟซบุ๊ก 2 : “ประสบการณ์จากการเที่ยวต่างประเทศ ทางม้าลายคือสิ่งสำคัญมาก แค่ว่าถ้าเราลงรถมาเร็วแค่ไหนก็ต้องเบรคให้ทันคะ ไม่มีเฟิกเฉย หรือคิดว่าคนเดินข้ามต้องวิ่งหลบ เพราะหน้าที่เบรค คือหน้าที่คนขับรถคะ”

สมาชิกท่านหนึ่งในกลุ่ม โพสต์เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2022 ตั้งคำถามเกี่ยวกับทางม้าลายในประเทศไทยที่ผู้ใช้รถใช้ถนนในประเทศมักไม่หยุดรถบริเวณทางม้าลาย เห็นได้จากอุบัติเหตุบริเวณทางม้าลายที่ออกข่าวอยู่บ่อยครั้ง ดังข่าวล่าสุด เมื่อวันที่ 21 มกราคม 2565 เวลา 15:10 น. ตำรวจจับรถจักรยานยนต์บิ๊กไบค์ ยี่ห้อดูคาติ ชนหมอกระต่ายเสียชีวิต ขณะกำลังเดินข้ามทางม้าลายหน้าสถาบันไตรภูมิราชนครินทร์ ถนนพญาไท (Ingonn , 2565) ที่เป็นที่พูดถึงและทำให้ผู้คนตระหนักในเรื่องทางม้าลายเป็นอย่างมาก ได้โพสต์ดังกล่าวมีผู้แสดงความคิดเห็นและแชร์ประสบการณ์ต่างประเทศจำนวนมากดังตัวอย่างข้างต้น

จากตัวอย่างจะเห็นได้ว่าการที่ประเทศอื่นที่มีการจัดการทางสังคมที่ดีกว่ามักเป็นที่สนใจของประชาชน หรือเรียกได้ว่าเป็นปัจจัยดึงดูดให้ประชาชนสนใจหรือตัดสินใจไปอยู่ประเทศนั้น และสิ่งที่ประชาชนไม่พอใจหรือไม่ต้องการ ในกรณีนี้

คือ การที่เกิดอุบัติเหตุในบริเวณข้ามถนน โอกาสทางการศึกษา เป็นสาเหตุให้ปัจจัยทางสังคมไม่เป็นที่ต้องการของประชาชนทำให้เป็นปัจจัยผลักดันให้ประชาชนย้ายออกจากประเทศได้

3) ปัจจัยทางการเมือง

จากโพสต์ของสมาชิกในกลุ่มจะพบข้อความที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางการเมืองที่เป็นสาเหตุที่นำไปสู่การตัดสินใจย้ายประเทศ ดังตัวอย่างต่อไปนี้

“ขอตอบในฐานะคนที่มีความคิดย้ายประเทศ จากเมื่อก่อนไม่เคยมีความคิดเดินทางออกนอกประเทศเลย จนกระทั่งประยุทธ์มาบริหาร ตอนนั้นก็ยังเป็นแค่คนขำขันในหมู่เพื่อน แต่ตอนนี้ คือคิดออกไปจากประเทศแบบจริงจังมาก รวมทั้งตาสว่างจากการสร้างภาพของเหล่าคนดีทั้งหลาย ยิ่งรู้ข้อมูลลึก ๆ จากแวดวงสาธารณสุขด้วย ยิ่งรู้สึกหมดหวังกับประเทศนี้ ถ้าพลการทุกอย่างได้ไม่ติดขัดอะไรแล้ว ไปแน่นอนครับ”

แสดงความคิดเห็นเมื่อวันที่ 7 กันยายน 2021 ได้โพสต์สอบถามเหตุผลในสนใจหรือตัดสินใจย้ายประเทศ

“อดทนอยู่ 2-3 ปี ตั้งแต่ 2017-2018 จากออสกลับไปอยู่เมืองไทย ทำงานดีมากแต่กินะร่าบานบริหารประเทศได้แบบ... อืม ไม่รู้ ไม่รู้ กราบเรียน กราบเรียน จนมาเจอโควิด 2019 รายได้หลายแสนทำยังไงก็ไม่มีทางเหลือ”

โพสต์เมื่อวันที่ 10 สิงหาคม 2021 เล่าถึงสาเหตุที่ทำให้พาครอบครัวย้ายไปอยู่อเมริกา

“การควบคุมฝูงชนที่ตำรวจออสเตรเลียทำการวางแผนเชิงกลยุทธ์และจิตวิทยา ก็สามารถลายการชุมนุมได้โดยเหตุการณ์นี้ตำรวจใช้: แก๊สน้ำตา 0 กระบองกระสุนยาง 0 นัด คอนเทนเนอร์ 0 ตู้ รื้อลวด 0 แถว”

โพสต์เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2021 เพื่อแบ่งปันข้อมูลการชุมนุมในประเทศออสเตรเลีย

จากตัวอย่างโพสต์ในกลุ่มแสดงให้เห็นว่า สถานการณ์ทางการเมืองไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาซึ่งผู้เขียนต้องการเพียงชี้ให้เห็นถึงบทบาททางการเมืองในความสัมพันธ์ของคนรุ่นใหม่ที่ได้เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อแสดงให้เห็นถึงผลกระทบที่นำไปสู่อีกหนึ่งปัจจัยสำคัญที่ผลักดันให้เกิดปรากฏการณ์ปลูกกระแสย้ายประเทศ เมื่อกล่าวถึงจุดเริ่มต้นของการสร้างกลุ่มนั้นก็เริ่มมาจากช่วงกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19 และปฏิเสธไม่ได้ว่าส่วนหนึ่งของการสร้างกลุ่มก็เกิดจากความไม่พึงพอใจของรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจท่ามกลางสถานการณ์วิกฤตโรคระบาด ในขณะที่เดียวกระแสปรากฏการณ์การเกิดกลุ่มเฟซบุ๊กก็เป็นส่วนสำคัญในการเคลื่อนไหวทางการเมืองที่เรียกร้องให้เกิดการกระตุ้นให้ภาครัฐและองค์กรที่เกี่ยวข้องเข้ามามีการจัดการและดูแลประชาชน ซึ่งปรากฏการณ์นั้นได้เกิดเสียงวิพากษ์วิจารณ์ไปในหลากหลายแง่มุมทั้งบวกและลบ รวมไปถึงการเกิดข้อโต้เถียงถึงความรักชาติและแผ่นดินเกิด นอกจากนี้ปรากฏการณ์ดังกล่าวไม่ได้เพียงเกิดกระแสในกลุ่มประชาชนเท่านั้น แต่เมื่อมีการเปิดตัวกลุ่มและมีภายใน

สามวัน มีสมาชิกผู้เข้าร่วมกลุ่มถึงมากกว่า 7 แสนคน จึงส่งผลให้ทางรัฐบาลเองมีการตรวจสอบเนื้อหา โดยนายชัยวุฒิ ธนาคมานุสรณ์ รัฐมนตรีกระทรวงดิจิทัลฯ บ่งชี้ว่ากลุ่มย้ายประเทศกันเยอะที่เป็นชื่อเดิมนั้น พบข้อความที่แฝงด้วยประเด็นทางการเมืองซึ่งเข้าค่ายหมิ่นเบื้องสูงและสร้างความแตกแยกเกลียดชัง จึงทำให้ผู้ดูแลกลุ่มต้องมีการเปลี่ยนชื่อกลุ่มเป็นชื่อ โยกย้าย มาสายสะโพกโยกย้าย (Prachachat, 2021) แต่ทั้งนี้จากการสังเกตการณ์จะเห็นว่าภายในกลุ่มที่ยังคงมีการเคลื่อนไหวในปัจจุบันนั้น ยังคงแสดงเจตจำนงค์ของกลุ่มโดยจะเน้นน้ำหนักไปที่การแบ่งปันประสบการณ์และข้อมูลความเป็นอยู่รวมไปถึงโอกาสทางอาชีพ โดยในช่วงแรกแม้ภายในกลุ่มจะมีการแสดงความคิดเห็นที่ให้น้ำหนักไปถึงผลกระทบทางเศรษฐกิจถึงปัญหาการตกงานและกิจการที่ต่างปิดตัวลงและเชื่อมโยงไปถึงปัญหาภาพลักษณ์และการบริหารจัดการรวมไปถึงการกล่าวถึงเคารพสิทธิเสรีการแสดงออก เพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ขณะเดียวกันข้อความหรือบทสนทนาส่วนใหญ่ที่พบนั้นยังคงเป็นเพียงการแสดงความคิดเห็นที่แสดงความสนใจและการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างสมาชิกร่วมกับเปรียบเทียบประเทศอื่น ๆ กับประเทศไทย ถึงสิทธิทางพลเมืองที่ได้รับการดูแลคุ้มครองที่ดีจากรัฐบาล และจากการสังเกตเห็นได้ว่าสมาชิกส่วนใหญ่เองต่างก็มีเป้าหมายที่เหมือนกันคือการต้องการอาศัยประเทศที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและประเทศที่รัฐบาลปฏิบัติตามครรลองของประชาธิปไตยอย่างแท้จริง

อย่างไรก็ตาม ในการดำรงตำแหน่งของพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชาและคณะรัฐบาลที่ผ่านมานั้นก็มีกระแสต่อต้านมาอย่างต่อเนื่อง ผวนวกกับวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดโควิด-19ที่เกิดขึ้นเป็นช่วงที่การวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลนั้นมีความรุนแรงมากพอสมควร อาทิ การรับมือกับการแพร่ระบาด การจัดหาวัดขึ้น การบริหารเศรษฐกิจ และที่สำคัญคือการปิดกั้นเสรีภาพการแสดงออกทางการเมืองอย่างไม่เป็นธรรม ทำให้นำไปสู่การสร้างความรู้สึกไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งหากกล่าวถึงระบอบการปกครองประชาธิปไตยสิทธิเสรีภาพการแสดงออก (Freedom of Expression) หรือเสรีภาพในการพูด (Freedom of Speech) เป็นสิทธิมนุษยชนตามกฎหมายและมาตรฐานสิทธิมนุษยชนระหว่างประเทศ หมายถึง สิทธิที่ประชาชนสามารถที่จะแสดงออกหรือสื่อสารความรู้สึกนึกคิดหรือความเห็นทั้งด้วยการพูด การแสดงท่าทาง หรือการสื่อสารด้วยตัวหนังสือ ไม่ว่าจะบนหน้ากระดาษหรือในโลกออนไลน์ ตลอดจนในรูปแบบอื่น ๆ เช่น เสียงเพลง ภาพถ่าย ภาพกราฟิกหรือภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ นอกจากนี้ยังรวมถึงสิทธิในการค้นคว้าเข้าถึงหรือได้รับข้อมูล ความรู้สึกนึกคิด ความเห็นที่มีการสื่อสารและเผยแพร่ด้วย (iLaw, n.d.) แต่สถานการณ์ปัจจุบันกลับพบว่าพื้นที่การแสดงออกของประชาชนถูกจำกัดจากเจ้าหน้าที่รัฐอย่างเข้มงวด ทำให้มีเยาวชนหรือกลุ่มคนจำนวนมากที่วิพากษ์วิจารณ์ข้อบกพร่องการทำงานของรัฐบาลถูกจับกุมดำเนินคดีตาม พ.ร.บ. คอมพิวเตอร์ มาตรา 116 แห่งประมวลกฎหมายอาญา โทษฐานการยุยงปลุกปั่น ใช้ความรุนแรง ก้าวร้าว หนายบคาย ปลุกระดม ช่มชู้ บิดเบือนและสร้างข้อมูลเท็จ ทำให้มีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ โดยสิ่งที่เกิดขึ้นและปฏิเสธไม่ได้ว่ายังคงมีอยู่นั้นคือการที่รัฐมีการควบคุมการแสดงออกและใช้กฎหมายอย่างไม่เป็นธรรมต่อเยาวชนและผู้แสดงออกทางการเมืองทั้งในพื้นที่ออนไลน์และพื้นที่กายภาพ ทำให้นำไปสู่การสร้างความรู้สึกที่ไม่ปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน อาทิ การใช้ความรุนแรง การจับกุมผู้แสดงออกทางการเมือง เป็นต้น และจะเห็นได้ว่าปรากฏการณ์ทางการเมืองที่เกิดขึ้นและยังคงดำรงอยู่นั้น กลายเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีส่วนให้ประชาชนที่โดยเฉพาะคนรุ่นใหม่ต้องกลายเป็นพลเมืองที่ต้องเป็นผู้แบกรับอนาคตของประเทศต่อไปท่ามกลางความขัดแย้ง เมื่อเกิดกระแสปรากฏการณ์การย้ายประเทศจึงทำให้เกิดข้อเปรียบเทียบที่ไม่ใช่เพียงด้านเศรษฐกิจหรือสังคมระหว่างประเทศไทยและประเทศปลายทางเท่านั้น แต่หมายรวมถึงสิทธิเสรีภาพถึงการแสดงตัวตนการเป็นพลเมืองที่สามารถแสดงออกทางการเมืองอย่างเท่าเทียมด้วย

กระบวนการตัดสินใจบุคคลนั้นที่เกิดจากการพิจารณาประเมินถึงปัจจัยหลักและปัจจัยถึงจุด ซึ่งมักอยู่บนปัจจัยพื้นฐานทั้ง 3 คือ เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เมื่อเชื่อมโยงกับระดับการตัดสินใจ ตามการจำแนกของสิดิต กองคำ (1999, p. 107-110 as cited in Sunracha W.,2012, p. 17) กล่าวว่า การตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ มักแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

(1) การพิจารณาถึงปัญหาที่กำลังเกิดขึ้น (Identification of problem) ภายในปัญหาที่เกิดขึ้นต้องมีการกำหนดประเด็นปัญหาอย่างชัดเจน เข้าใจถึงปัญหาอย่างแท้จริง ภายในการพิจารณาปัญหาคำนี้ถึงบริบทสภาพแวดล้อมก่อนการวินิจฉัยสาเหตุของปัญหา การตัดสินใจพิจารณาต้องมีการเปรียบเทียบประเด็นปัญหาอย่างชัดเจน

(2) การพิจารณาเพื่อหาทางเลือกในประเด็นปัญหา (Search of alternative) ภายในการพิจารณาต้องใช้ข้อมูลหรือประสบการณ์ที่บุคคลประสบพบเจอในการตัดสินใจ เพื่อให้ข้อพิจารณามีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาโดยใช้วิธีการเลือกทางเลือกในหลากหลายรูปแบบ เพื่อให้ผลลัพธ์ออกมามีประสิทธิภาพมากที่สุด

(3) ประเมินทางเลือกจากการพิจารณา (Evaluation of alternative) มีการประเมินทางเลือกผ่านกฎเกณฑ์และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นจากการใช้ทางเลือกในการแก้ไขปัญหา ภายในทางเลือกต้องมีการไตร่ตรองผ่านการตัดสินใจจากปัจเจกหรือบุคคลโดยรอบ และมีแผนสำรวจหากมีผลกระทบข้างเคียงที่เกิดขึ้นจากทางเลือกที่ใช้แก้ไขปัญหาในสถานการณ์ที่ปัจเจกบุคคลกำลังประสบพบเจอ

(4) การตัดสินใจ นำทางเลือกไปใช้ในการแก้ปัญหา (Choice and implementation) พิจารณาทางเลือกอย่างถี่ถ้วน ก่อนนำทางเลือกมาใช้งานกล่าวคือ กระบวนการตัดสินใจของคณฐนใหม่ ในกลุ่มย้ายประเทศกันเถอะ หรือกลุ่มโยกย้ายมาโยกย้ายสะโวก นำปัจจัยหลักทั้ง 3 คือ เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เข้าสู่การประเมินและแยกส่วนสภาวะเพื่อพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างปัจจัยหลักและถึงจุดในพื้นที่ต้นทางและปลายทาง อธิบายได้คือ เมื่อเริ่มต้นพิจารณาปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสถานการณ์ปัญหาการว่างงาน อัตราการจ้างหรือรายได้ที่ไม่เพียงพอ หรือปัจจัยด้านสวัสดิการคมนาคม สาธารณูปโภค ระบบการศึกษาที่ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการได้ควบคู่กับสถานการณ์วิกฤตโรคระบาดหรือสถานการณ์ทางการเมืองในประเทศไทย ที่บุคคลต่างตระหนักถึงผลกระทบต่อตนเอง

ขั้นตอนต่อไปคือ นำประเด็นปัญหามาพิจารณาเปรียบเทียบกับพื้นที่ปลายทางที่ผ่านประสบการณ์ (ปัจจัยจุด) หรือข้อมูลเบื้องต้นที่เคยพบเจอหรือคำบอกเล่า เพื่อนำไปสู่การเริ่มหาวิธีการแก้ปัญหาและหาทางเลือกหลากหลายทางเพื่อสุดท้ายและจะนำไปสู่ทางเลือกที่ดีที่สุดแก่ตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ อธิบายได้คือ เมื่อประเทศไทยไม่สามารถมีตำแหน่งงานหรืออัตราค่าจ้างที่มากพอต่อการดำรงชีพ จึงทำให้ต้องมองหาประเทศที่ระบบการทำงานมีศักยภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้ โดยมีตัวเลือกประเทศปลายทางที่มากกว่าหนึ่งประเทศหรือมากกว่าหนึ่งพื้นที่ ซึ่งการสร้างตัวเลือกของบุคคลก็อาจมาจากประสบการณ์ส่วนตัว หรือข้อมูลที่เกิดจากคำบอกเล่าแลกเปลี่ยนกับบุคคลรอบข้างหรือสมาชิกภายในกลุ่มโยกย้าย มาส่ายโวกโยกย้าย หรือกลุ่มที่เกี่ยวข้อง เพื่อสุดท้ายจะได้ทางเลือกที่มีความหลากหลายและมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนต่อมาคือ เมื่อบุคคลมีทางเลือกมากกว่าหนึ่งทางเลือก หรือหมายความว่า มีประเทศปลายทางที่สนใจที่หลากหลาย ซึ่งขั้นตอนนี้บุคคลจะนำเงื่อนไขแต่ละประเทศเข้ามาพิจารณา อาทิ รายได้ ค่าครองชีพ กฎหมาย ที่อยู่ อาศัย วัฒนธรรมหรือลักษณะนิสัยหรือความเป็นอยู่ทั่วไปของผู้คนในประเทศนั้น ๆ เป็นต้น ซึ่งภายในทางเลือกที่ถูกนำมาประเมินค่าหรือพิจารณาอย่างลึกซึ้งในขั้นตอนนี้ไม่ได้เกิดจากปัจเจกบุคคลเพียงเท่านั้น คนรอบข้างของผู้ตัดสินใจ

ยังเป็นส่วนหนึ่งสำคัญของการพิจารณาเพื่อนำไปสู่การคัดสรรทางเลือกหรือประเทศปลายทางที่ดีที่สุดพร้อมแผนสำรอง หากมีผลกระทบข้างเคียงที่เกิดขึ้นจากทางเลือกที่มีอยู่ เพราะเมื่อมีการวางแผนที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงชีวิตไม่ว่าจะระยะสั้นหรือยาว จำเป็นต้องมีแผนสำรองเพื่อลดความเสี่ยงและความยุ่งยาก อธิบายคือ บุคคลไม่สามารถคาดเดาสถานการณ์ที่จะเกิดในพื้นที่ไม่คุ้นเคยได้ทั้งหมด ดังนั้น การมีแผนสำรองก็เป็นอีกหนึ่งการเตรียมความพร้อม

ขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจ คือ เมื่อบุคคลตัดสินใจเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพียงหนึ่งทางแล้ว และขั้นตอนถูกพิจารณาอย่างถี่ถ้วนดังนั้นก็ไปสู่การปฏิบัติจริง อธิบายคือ เมื่อบุคคลตัดสินใจเลือกประเทศปลายทางที่เหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของตนเองได้แล้ว บุคคลก็แน่วแน่มที่พร้อมจะย้ายถิ่นออกไปยังประเทศนั้น ๆ ได้ ดังนั้น แม้กระบวนการตัดสินใจของบุคคลจะมีเป็นไปในขั้นตอนดังกล่าว ที่เกิดจากการประเมินและพิจารณาอรรถประโยชน์ของประเทศต้นทางและปลายทาง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้น ผลแน่วแน่มการตัดสินใจถิ่นออกหรือย้ายประเทศของคนรุ่นใหม่ที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคตนั้น ก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น เครือข่ายสังคม อายุ เพศ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ เนื่องจากความต้องการกับความพร้อมจำเป็นต้องมาควบคู่กัน

สรุปผล

การวิเคราะห์ปรากฏการณ์แน่วแน่มการตัดสินใจการย้ายประเทศของคนรุ่นใหม่ กรณีศึกษา กลุ่มโยกย้าย มาโยกย้ายสายสะโพก สะท้อนให้เห็นอำนาจบนพื้นที่โลกออนไลน์ ที่คนรุ่นใหม่ใช้เป็นเครื่องมือในการสะท้อนปัญหาทางสังคม และในขณะเดียวกันก็เป็นส่วนหนึ่งในการต่อรองอำนาจต่อระบบการเมืองท่ามกลางกระแสความขัดแย้งในปัจจุบัน อีกทั้งยังแสดงให้เห็นว่าการรวมกลุ่มบนพื้นที่ออนไลน์ของคนรุ่นใหม่ ไม่ใช่แค่เรื่องการวิพากษ์วิจารณ์รัฐบาลเพียงเท่านั้น แต่เป็นการแสดงให้เห็นถึงสถานะความเป็นอยู่ในฐานะพลเมืองที่มีต่อความประเทศชาติ และการเริ่มต้นแสวงหาและให้ความสนใจต่อการย้ายไปยังประเทศอื่น ๆ ที่มีอรรถประโยชน์ที่ดีกว่า ซึ่งหมายถึงการได้เป็นส่วนหนึ่งในฐานะพลเมืองที่ได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง อีกทั้งปรากฏการณ์การเคลื่อนไหวทางการเมืองผ่านพื้นที่ออนไลน์ของคนใหม่นั้นไม่ได้สะท้อนเพียงการเรียกร้องรัฐบาลให้ตอบสนองต่อปัจจัยด้านเศรษฐกิจเท่านั้น แต่ความคาดหวังนั้นหมายรวมไปถึงการเห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคมไทยที่ดีขึ้นและเท่าเทียมในทุก ๆ ด้าน โดยคนรุ่นใหม่ในฐานะประชาชนเองก็คาดหวังที่จะมีผู้นำจากรัฐบาลที่มีวิสัยทัศน์และศักยภาพที่ดี เพราะการเมืองในทัศนะคนรุ่นใหม่ไม่ได้หมายถึงพรรคการเมืองหรือตัวบุคคลคนใดบุคคลหนึ่ง แต่การเมืองนั้นยังหมายถึง ทุกพื้นที่หรือกิจกรรมใด ๆ ก็ตามที่เชื่อมร้อยประชาชนเข้าไว้ด้วยกันและจะต้องยึดมั่นหลักอธิปไตยที่เกิดจากประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งคำว่า “คุณภาพชีวิตที่ดี” ไม่ได้มาซึ่งจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง เพราะทุกปัจจัยล้วนเป็นส่วนสำคัญของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคมที่เชื่อมโยงและมีผลกระทบซึ่งกันและกัน

รายการอ้างอิง

- Amnesty International. (2021). "Really Watching": Restrictions on Online Freedom of Expression in Thailand. Retrieved from <https://www.amnesty.org/en/documents/asa39/2157/2020/th/>.
- BBC. (2021). The Constitutional Court ruled that the August 10, 2020 rally "overthrows" the democratic regime with the King as Head of State. Retrieved from <https://www.bbc.com/thai/thailand-59217832>.
- Faozee. (2021). Situation of the assembly in April 2021 the situation of the assembly throughout the month of April 2021. Retrieved from https://blog.mobdatathailand.org/posts/2021_04.html.
- Ingonn , (2565). Summary of the cause of "Doctor Rabbit", Dr. Waraluck Supawatchariyakul He was killed by police driving a Big Bike Ducati while crossing a crosswalk. Retrieved from <https://news.trueid.net/detail/YN0x547BLnvN>
- Ministry of Digital Economy and Society. (2020). Summary of the results of the survey on working conditions of the Thai population for the month of February. Retrieved from http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขาแรงงาน/ภาวะการทำงานของประชากร/2563/Report_02-63.pdf.
- Mukdawijitra, Y. (2018). cyber civil society in Vietnam today, Faculty of Sociology and Anthropology, Thammasat University. 36(2):July-December. 89-118.
- Office of the National Economics and Social Development Council. (2021). Thai society situation in the second quarter of 2021. Retrieved from http://www.nso.go.th/sites/2014/DocLib13/ด้านสังคม/สาขาแรงงาน/ภาวะการทำงานของประชากร/2563/Report_02-63.pdf.
- Office of the Permanent Secretary. (2021). International Labor Economic Statistics. Retrieved from <http://warning.mol.go.th/uploadFile/pdf/pdf-2021-02-18-1613634629.pdf>
- Ploychan Sukkong. (2021). 10 countries where Thai people live the most. Retrieved from <https://thestandard.co/10-most-thai-living-country/>
- Prachachat Business. (2021). Let's move the country Name changed after "DES" monitor. Retrieved from <https://www.prachachat.net/social-media-viral/news-662031>.
- Research Team TDRI. (2021). Project to assess the impact of COVID-19 to society and the economy. National Research Office (NRCT). Retrieved from <https://tdri.or.th/2021/05/covid-119/>.
- Sunracha, W. (2012). Factors Affecting the Decision on Labor Mobility from Bangkok to ASEAN Economic Community (AEC). Rajamangala University of Technology Thanyaburi.
- Thatsanakulphan, T. (2015). No Cyber Threats: A Study of Cyber Governance Models. CMU Journal of Law and Social Sciences, 8(2) July-December. 40-45.
- The Standard. (2021). look at the phenomenon 'Let's move the country' is no joke. When the elite of the nation flows out of the country. Retrieved from <https://thestandard.co/lets-move-abroad-thai-facebook-group/>.

- The Standard Team. (2021). Opened the group 'Move, come shake your hips, migrate V2' after the original 'Let's move country' group was closed this afternoon. Retrieved from <https://thestandard.co/new-facebook-group-created-after-move-country-group-was-closed/>.
- Trissanavadee, S. (2020). Chinese Section, Department of Thai Language and Eastern Languages and Culture, Chinese Studies Journal Kasetsart University, 13 (2), 436-438.
- Wijitwatchararak, K. (2020). Political Awakening of the New Generation in Thailand. Research Institute Journal of Yanasangvorn Research Institute Mahamakut Buddhist University 11(1), 92-95.
- Wongboonsin, P. (2009). Migration: Theory and Possibilities in Asia. Bangkok: College of Population Sciences Chulalongkorn University.

พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในระหว่าง พ.ศ. 2535 - 2564¹

ดร.ชัยยุทธ ถาวรานุรักษ์²

สาขาวิชาการบริหารกระบวนการยุติธรรม คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 15 ธันวาคม 2564
วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2565
วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 21 กุมภาพันธ์ 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอพัฒนาการโครงสร้างขององค์กรตำรวจไทย ช่วง พ.ศ. 2535 - 2564 โดยใช้รูปแบบวิธีวิทยาเชิงคุณภาพในการวิจัยเอกสารระดับทุติยภูมิและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ผลการวิจัยพบว่า องค์กรตำรวจของไทยมีพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กร จำนวน 4 ช่วงสำคัญ ได้แก่ **ช่วงที่ 1** การปรับโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจ พ.ศ. 2535 - 2544 ด้านการบริหารงานภายในโดยลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์กรตำรวจนครบาล และการแบ่งอำนาจการบริหารจากส่วนกลางสู่ส่วนภูมิภาค รวมถึงการตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 โดยอาศัยความตามมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย **ช่วงที่ 2** การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2544 - 2549 โดยการตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 และปรับปรุงพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 โดยเนื้อความใน มาตรา 46(7) มีผลให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรมอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ต่อมารัฐบาลได้ตราพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดระบบการบริหารองค์กรในทุก ๆ มิติ ถือเป็นการเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค **ช่วงที่ 3** การปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2549 - พ.ศ. 2551 ในประเด็นการปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ขึ้นตรงต่อกระทรวงยุติธรรม และการจัดตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับตำรวจ เป็นหน่วยงานอิสระไม่ประสมผลสำเร็จอย่างไรก็ตามใน พ.ศ. 2552 รัฐบาลได้ปรับปรุงโครงสร้างการบริหารภายในโดยจัดแบ่งหน่วยงานระดับกองบัญชาการออกเป็น 30 กองบัญชาการ และหน่วยงานระดับกองบังคับการเป็น 6 กองบังคับการ ขึ้นตรงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจัดแบ่งกลุ่มภารกิจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น **ช่วงที่ 4** การปรับปรุง

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของคณาจารย์ เรื่อง การพัฒนาโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย ซึ่งเป็นการศึกษาตามหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารกระบวนการยุติธรรม คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2564 โดยมี ศ.ดร.อุดม รัฐอมฤต เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

² Corresponding Author E-mail : chaiyut8@staff.tu.ac.th

โครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตั้งแต่วันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 – ปัจจุบัน รัฐบาลกำลังปฏิรูปโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ชุดต่าง ๆ มาศึกษาการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และร่างกฎหมายขึ้นมาหลายฉบับและอยู่ในระหว่างการพิจารณาร่างกฎหมายตำรวจแห่งชาติฉบับใหม่ ซึ่งการบริหารองค์กรตำรวจไทยในปัจจุบันยังเป็นไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

คำสำคัญ : พัฒนาการ, โครงสร้างองค์กร, สำนักงานตำรวจแห่งชาติ

Development of the Administrative Structure of the Royal Thai Police During the year 1992 – 2021

Chaiyut Thawaranuruk Ph.D.

Justice Administration Faculty of Law, Thammasat university

Received : December 15, 2021

Revised : February 21, 2022

Accepted : February 21, 2022

Abstract

Academic article was aimed to present “Development of the Administrative Structure of the Royal Thai Police” from 1992 to 2021. The qualitative methodology is used to research secondary documents and related laws. The results revealed that The Thai Royal Police has developed its organizational structure in 4 key periods: **Period 1:** Restructuring of the administration of the police organization in 1992 - 2001. The internal administration had a reduction in the hierarchy of command of the Metropolitan Police organization, and the division of power from central to regional. Including the enactment of Royal Decree on the Transfer of the Police Department Ministry of Interior to establish the Royal Thai Police in 1998 on October 17, 1998 by virtue of Section 221 and Section 230 paragraph two of the Constitution of the Kingdom of Thailand. **Period 2:** Restructuring of the Royal Thai Police, 2001-2006 by enacting the Administrative Regulations Act (No. 5), B.E. Section 46 (7) results in the Royal Thai Police Has a position as a department under the command of the Prime Minister. Subsequently, the government enacted the National Police Act of 2004 which stipulates the system of organizational administration in all dimensions, a macro change. **Period 3:** Reform of the Royal Thai Police, 2006 - 2008. During this period, there is an issue of reforming the Royal Thai Police to directly refer to the Ministry of Justice and the establishment of a committee to consider complaints about the police to be an independent agency is not successful. However, in 2009, the government has revised the internal administrative structure by dividing the command-level departments into 30 headquarters and 6 command-level units to be directly related to the Royal Thai Police and categorize the missions to be clearer. **Period 4:** Restructuring of the Royal Thai Police (Present) From May 22, 2014 - December 2021, the government is reforming the structure of the administration of the Thai Royal Police through the establishment of various committees to study the reform of the police organization. Moreover, government are drafting several laws, and considering a new national police law. The current administration of the Thai Royal Police is still in accordance with the National Police Act B.E. 2547.

Keywords: Out-Migration, Foreign country, New generation, Decision

บทนำ

พลวัตทางสังคมการเมืองและวัฒนธรรมรวมทั้งกระแสโลกยุคหลังโลกาภิวัตน์ทำให้การบริหารองค์กรตำรวจไทยซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมเปลี่ยนแปลงไปด้วย จากเดิมการบริหารองค์กรตำรวจที่เน้นการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ราชการส่วนกลางเพื่อควบคุมบัญชาการที่เป็นเอกภาพ อาจจะต้องปรับเปลี่ยนเป็นการกระจายอำนาจสู่ราชการส่วนท้องถิ่นมากขึ้นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาตามลักษณะบริบทของพื้นที่ ส่วนโครงสร้างในด้านการกิจที่ดีจะเน้นการปราบปรามอาชญากรรมอาจจะต้องปรับเปลี่ยนเป็นเน้นด้านการป้องกันการเกิดอาชญากรรมตามกระแสโลกยุคใหม่ซึ่งต้องอาศัยการมีส่วนร่วมกับภาคีภาคส่วนต่าง ๆ ด้วย นอกจากนี้การบังคับใช้กฎหมายขององค์กรตำรวจจะต้องเป็นไปตามที่กฎหมายวิธีพิจารณาความอาญากำหนดไว้เท่านั้น มิเช่นนั้นกระบวนการยุติธรรมทั้งระบบจะสร้างความเสียหายต่อประชาชนและอาจส่งผลให้เกิดความโกลาหลในสังคมได้ โดยประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 2 (16) นิยามตำรวจว่า มีอำนาจและมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และมีอำนาจสืบสวนและสอบสวน มาตรา 17 ประกอบกับความตามนิยามของมาตรา 2 (10) สามารถสืบสวนเพื่อที่จะทราบรายละเอียดแห่งความผิดกบฏกับมาตรา 2 (11) ระบุให้ดำเนินการสอบสวนโดยเก็บรวบรวมพยานหลักฐานเพื่อที่จะทราบข้อเท็จจริงหรือพิสูจน์ความผิดและเพื่อจะเอาตัวผู้กระทำความผิดมาฟ้องลงโทษ และยังสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดทั้งโดยมีหมายจับ ตามมาตรา 66 และจับกุมไม่มีหมายจับ ตามมาตรา 78 ประกอบมาตรา 80 นอกจากนี้ยังกระทำการค้นทั้งโดยมีหมายค้น ตามมาตรา 69 กับการค้นโดยไม่มีหมายค้นตาม มาตรา 92 บรรคหนึ่ง และสามารถควบคุมหรือกักขังผู้ถูกจับตาม มาตรา 2 (21) ได้ นอกจากนี้ตามพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พุทธศักราช 2547 มาตรา 6 องค์กรตำรวจยังมีการกิจด้านอื่น ๆ จำนวนมากไม่ว่าจะเป็นการรักษาความปลอดภัยสำหรับองค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ การดูแลควบคุมและกำกับกำกับการปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา การป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดทางอาญา การรักษาความสงบเรียบร้อย ความปลอดภัยของประชาชนและความมั่นคงของราชอาณาจักร เป็นต้น ด้วยบทบาทหน้าที่ดังกล่าวองค์กรตำรวจไทยจึงมักถูกคาดหวังจากประชาชนว่าต้องอำนวยความสะดวกและสร้างความสันติสุขในสังคมได้อย่างเต็มประสิทธิภาพและกระจายไปทั่วทุกพื้นที่ สามารถจัดการด้านคดีและการบริการอย่างต่อเนื่องและรวดเร็ว ตลอดจนต้องมีโครงสร้างการบริหารองค์กรที่เป็นไปตามวิธีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ซึ่งนำแนวทางการบริหารภาคเอกชนมาปรับใช้(Chaiyut Tawharanurak, 2021, p.7) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยจำนวนหนึ่งขัดแย้งกับความคาดหวังของประชาชนดังกล่าวและระบุว่าโครงสร้างองค์กรตำรวจไทยรวมศูนย์อำนาจไม่กระจายอำนาจด้วยการแทรกแซงจากการเมือง (Police Colonel Siriwat Menasawat, 2000, p.1) และโครงสร้างรวมศูนย์อำนาจขนาดใหญ่นี้บริหารอย่างไม่มีระบบและไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม (Police Lieutenant Pongsak Chalermasae, 1998, p.1) ตลอดจนโครงสร้างแบบปิรามิดนี้จึงไม่อาจแน่ใจว่าการบริหารงานจะมีประสิทธิภาพ ทั้งยังขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชนจึงไม่อาจแน่ใจว่าการบริหารองค์กรจะปราศจากการแทรกแซงจากฝ่ายการเมือง (Police Colonel Pornthep Prasertpan, 1999, p.1) ซึ่งนักวิชาการทางด้านนิติศาสตร์เห็นว่าการศึกษาพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจทั้งระบบและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรตำรวจซึ่งเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรมต่อไป (Udom Ratamarit, 2019, p.3) การศึกษาพัฒนาการโครงสร้างขององค์กรตำรวจไทยช่วงปี พ.ศ. 2535 - 2564 จะทำให้เห็นต้นตอของพัฒนาการ การปรับปรุงแก้ไขโครงสร้าง การเพิ่มเติมหน่วยงาน ตลอดจนปัญหาบางอย่างจากโครงสร้าง อันเป็นส่วนความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรตำรวจไทย

ทฤษฎีระบบการบริหารงานตำรวจ

ทฤษฎีระบบการบริหารงานตำรวจของแต่ละประเทศแตกต่างกันขึ้นอยู่กับบริบทการเมืองการปกครอง สามารถแบ่งได้เป็น 3 ลักษณะ (Prasert Boonniran and Jaroon Srisombat, 1993, p.319-326) กล่าวคือ **(1) ระบบการบริหารงานตำรวจแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Police Management System)** การให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือตำรวจท้องถิ่นเป็นผู้บริหารองค์การอย่างเป็นอิสระ ทั้งนี้การจัดตั้งองค์กรตำรวจแบบท้องถิ่นจะมีลักษณะการบริหารแบบตำรวจมณฑลหรือตำรวจประจำเทศบาลหรือตำรวจของเมือง เพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยและบังคับใช้ตามกฎหมายในท้องถิ่นนั้น ๆ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสนับสนุนในด้านงบประมาณและสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและบุคลากรตำรวจจะอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาขององค์กรปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ รัฐบาลกลางไม่อาจจะแต่งตั้งโยกย้ายเจ้าหน้าที่ตำรวจดังกล่าวได้ การจัดตั้งองค์กรตำรวจท้องถิ่นนี้ เป็นการจัดตั้งขึ้นเพื่อสนองตอบกับสภาพปัญหาอาชญากรรมของแต่ละท้องถิ่นที่อาจจะแตกต่างกันไป **(2) ระบบการบริหารงานตำรวจแบบองค์กรตำรวจแห่งชาติ (National Police Agency) หรือ ระบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง (Centralized System)** โดยรัฐบาลกลางมีอำนาจบริหารแบบเบ็ดเสร็จทั้งในด้านงบประมาณและทรัพยากรบุคคล ตัวอย่างประเทศที่มีองค์กรตำรวจแห่งชาติ ได้แก่ ประเทศฝรั่งเศส ประเทศอิตาลี ประเทศสเปน รวมถึงประเทศไทยด้วย ทั้งนี้เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของชาติและเพื่อความเป็นเอกภาพของประเทศ (Unity of the Nation) ระบบตำรวจแห่งชาติเป็นองค์กรตำรวจขนาดใหญ่ มีจำนวนกำลังพลเจ้าหน้าที่ตำรวจจำนวนมาก มีลักษณะการใช้งบประมาณจำนวนมาก และผู้บริหารงานองค์กรตำรวจมักจะมีอำนาจในการบริหารงบประมาณ การเงิน และสามารถโยกย้ายข้าราชการตำรวจได้ทั่วทุกเขตของรัฐด้วยเหตุผลในเรื่องปัญหาความมั่นคงของรัฐ ทั้งที่อาจจะมิมีวัตถุประสงค์แอบแฝงด้านการสงวนอำนาจของตนเองเท่านั้นจึงอาจทำให้ประสิทธิภาพการบริหารองค์กรไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน (Christopher Aldous, 1997, p.19-20) และ **(3) ระบบการบริหารงานตำรวจแบบผสมผสาน (Integrated Police Management System)** เป็นการบูรณาการระบบตำรวจแห่งชาติ และระบบตำรวจกระจายอำนาจเข้าด้วยกัน โดยแบ่งอำนาจหน้าที่ขององค์กรตำรวจแห่งชาติ และองค์กรตำรวจท้องถิ่นอย่างชัดเจน ในขณะเดียวกันองค์กรตำรวจแต่ละองค์กรจะมีอำนาจในการบริหารงบประมาณและบุคลากรได้อย่างอิสระภายใต้ระบบการประสานงานที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้ภารกิจในการรักษาความสงบเรียบร้อยและการบังคับใช้กฎหมายเกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อประชาชน

แนวคิดการบริหารองค์กรตำรวจในต่างประเทศ

การบริหารองค์กรตำรวจในแต่ละประเทศมีลักษณะที่แตกต่างกันออกไปซึ่งสามารถสรุปสาระสำคัญเพื่อเป็นกรอบการวิเคราะห์พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยดังนี้ **(1) ระบบตำรวจของประเทศอังกฤษ** ใช้รูปแบบการบริหารแบบไตรภาคี (Tripartite System) โดยไม่มีระบบตำรวจแห่งชาติและให้ความสำคัญกับการบริการประชาชน โดยเน้นการถ่วงดุลระหว่างสามฝ่าย คือ ฝ่ายรัฐบาลผ่านรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย และองค์กรตำรวจ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งใช้อำนาจผ่านคณะกรรมการตำรวจของท้องถิ่นนั้น ๆ โดยแบ่งตำรวจ 3 ประเภท ได้แก่ (ก) ตำรวจเขตพื้นที่ รวมถึงตำรวจในเขตพื้นที่มหานครลอนดอนที่ดูแลความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ต่าง ๆ (ข) หน่วยตำรวจระดับชาติที่ดูแลการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมระดับประเทศ และ (ค) ตำรวจบริการทั่วไป (Miscellaneous Police Services) ที่มีอำนาจหน้าที่นอกเหนือไปจากตำรวจสองประเภทแรก ซึ่งมีจุดเด่นด้านการบริหารงานแบบกระจายอำนาจ (Prasert Boonniran and Jaroon Srisombat, 1993, p.319-326) **(2) ระบบตำรวจของประเทศฝรั่งเศส** (Christopher Aldous, 1997, p.19-20) ใช้รูปแบบการบริหารองค์กรตำรวจเป็นสองส่วนโดยส่วนที่ 1 ใช้ชื่อองค์กรว่า “สำนักงานตำรวจแห่งชาติ” และส่วนที่ 2 ใช้ชื่อ “กองกำลังรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ” ซึ่งเป็น

หน่วยงานของทหารที่ทำหน้าที่อย่างตำรวจ (Uthai Artvej, 2015, p.5-16) โดยสำนักงานตำรวจแห่งชาติสังกัดกระทรวงมหาดไทยและมีผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้บังคับบัญชาขึ้นตรงกับรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย นอกจากนี้ยังมีหน่วยงานตำรวจแห่งมหานครปารีสเป็นกองบัญชาการตำรวจนครบาลที่บริหารงานอย่างเป็นอิสระ และที่สำคัญประเทศฝรั่งเศสแบ่งประเภทของตำรวจเป็นสองประเภท กล่าวคือ ตำรวจฝ่ายคดีและตำรวจฝ่ายปกครอง โดยตำรวจฝ่ายคดีจะรับผิดชอบด้านคดีความในชั้นต้นควบคู่ไปกับพนักงานอัยการ ส่วนตำรวจฝ่ายปกครองเป็นตำรวจทั่วไปทำหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของฝ่ายปกครองในแต่ละพื้นที่ (3) **ระบบตำรวจของประเทศญี่ปุ่น** (Siroj Sitticharnboon, 1996 p. 49-51 referred to Siripol Kusolsilwut, 2020), p.19) ใช้รูปแบบการบริหารองค์กรตำรวจแบบผสมระหว่างแบบรวมศูนย์อำนาจกับแบบกระจายอำนาจ จึงมีทั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจระดับท้องถิ่นภายใต้การตรวจสอบและถ่วงดุลของคณะกรรมการความปลอดภัยสาธารณะแห่งชาติที่เป็นหลักประกันความเป็นกลางในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรตำรวจ รวมถึงเป็นผู้กำหนดนโยบายพื้นฐานและกฎระเบียบต่าง ๆ รวมทั้งการบริหารงานตำรวจร่วมกันในเรื่องระดับชาติ นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการระดับจังหวัดที่เรียกว่าคณะกรรมการความปลอดภัยสาธารณะจังหวัดทำหน้าที่ตรวจสอบถ่วงดุลการปฏิบัติงานของตำรวจในเขตจังหวัดอีกด้วย นอกจากนี้ประเทศญี่ปุ่นยังมีโครงสร้างสำนักงานตำรวจแห่งชาติซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลเชิงบริหารของคณะกรรมการความปลอดภัยสาธารณะแห่งชาติ มีหน่วยงานที่ควบคุมพื้นที่ในลักษณะ กองบัญชาการตำรวจภาค (Regional Police Bureau-RPB) เป็นหน่วยงานที่อยู่ภายใต้สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (NPA) มีจำนวน 7 ภาค ไม่รวมกรมตำรวจนครบาลโตเกียว (Tokyo Metropolitan Police Department) และกองบัญชาการตำรวจจังหวัดฮอกไกโด (Hokkaido Prefectural Police Headquarter) รวมทั้งยังมีองค์กรตำรวจจังหวัด (Prefectural Police) โดยกำหนดให้ในแต่ละหน่วยการปกครองจังหวัดมีองค์กรตำรวจของตนเอง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ภายในพื้นที่จังหวัดนั้น ๆ ซึ่งองค์กรตำรวจของจังหวัดมีโครงสร้างลักษณะเดียวกับโครงสร้างองค์กรตำรวจแห่งชาติ และยังมีระบบสถานีตำรวจ (Police Station) แบ่งพื้นที่รับผิดชอบออกเป็นเขต (District) แต่ละเขตอยู่ในความรับผิดชอบของสถานีตำรวจ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่ติดต่อใกล้ชิดกับชุมชนท้องถิ่น ตลอดจนการบริหารแบบ บ็อกซ์ตำรวจ (Police Box) ที่เรียกว่า KOBAN และ CHUZAISHO ตั้งอยู่ในพื้นที่แขวง (sub-district) และฐานะเป็นศูนย์ความปลอดภัยของชุมชน (Community Safety Center) ซึ่งทำให้ตำรวจญี่ปุ่นใกล้ชิดและเป็นมิตรกับประชาชน

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและการจัดการภาครัฐแนวใหม่

แนวคิดและทฤษฎีองค์กรเป็นกรอบการวิเคราะห์โครงสร้างและการกิจขององค์กรตำรวจไทย ซึ่งนักคิดอย่าง Max Weber (1922) ระบุว่า องค์กร คือ หน่วยสังคมหรือหน่วยงานซึ่งมีกลุ่มคนกลุ่มหนึ่งร่วมกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายสูงสุดอย่างใดอย่างหนึ่งของหน่วยสังคมหรือหน่วยงานนั้น และ Talcott Parsons (1972) และ Richard H.Hall (1996, p.30) ได้อธิบาย “องค์กรคือความสัมพันธ์ การประสานงานระหว่างสมาชิกบุคคลในองค์กร โดยจะมีขอบเขตของตนเอง มีกฎระเบียบ มีโครงสร้างอำนาจ มีการติดต่อสื่อสาร และมีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ กิจกรรมที่องค์กรดำเนินงานมีผลต่อสมาชิกในองค์กร องค์กรเอง และสังคม” ดังนั้น องค์กรตำรวจไทย (Police organization) เป็นองค์กรขนาดใหญ่มีเป้าหมายเพื่อการบริหารสาธารณะภาครัฐภายใต้กฎระเบียบข้อบังคับที่เคร่งครัด มีลำดับชั้นบังคับบัญชา และมีโครงสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เป็นทางการเพื่อกำหนดภารกิจให้ข้าราชการตำรวจในสังกัดจะต้องปฏิบัติตาม และต้องร่วมกันขับเคลื่อนองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยโครงสร้างองค์กรตำรวจไทยเป็นองค์กรราชการ (Bureaucratic Structure) ซึ่งต้องควบคุมระบบความสัมพันธ์ของสมาชิกในองค์กรด้วยการสั่งการอยู่ภายใต้อำนาจของผู้บังคับบัญชาและเป็นไปตามกฎหมายให้อำนาจ

ไว้ (Max Weber, 1922) ในขณะเดียวกันแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ระบุถึงการปรับเปลี่ยนการบริหารจัดการภาครัฐในระบบใหม่ โดยนำหลักการเพิ่มประสิทธิภาพของระบบราชการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการประชาชนโดยการนำเอาแนวทางการบริหารงานของภาคเอกชนมาปรับใช้กับการบริหารงานภาครัฐ (Boonkiat Karawekphan, 2021) ซึ่งสอดคล้องกับ Phachira Rojanapithayakon (2008) ที่สนับสนุนการบริหารแบบเอกชนซึ่งอาจจะปรับโครงสร้างหน่วยงานราชการให้เล็กลงมีลำดับการบังคับบัญชาที่สั้นในลักษณะราบและยอมรับการใช้กลไกทางการตลาดที่แข่งขันกันจัดบริการสาธารณะจนเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน โดยแนวคิดนี้สามารถพัฒนาระบบราชการผ่านการกระจายอำนาจเป็นหลัก รวมถึงการแสวงหาการมีส่วนร่วมและเป็นหุ้นส่วนกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ที่ครอบคลุมทุกกลุ่มสังคม ภายใต้การใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดอย่างคุ้มค่ากับเวลา ตลอดจนบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการข้อมูลมาประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการภายใต้กฎระเบียบและหลักธรรมาภิบาล และแนวคิดดังกล่าวก็สามารถปรับใช้กับการปฏิรูปองค์กรตำรวจของไทยในมิติของการกระจายอำนาจและการบริหารจัดการกับภารกิจที่ขยายขอบเขตมาในแต่ละยุคสมัยเพื่อตอบสนองด้านการบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวทั้งหมดข้างต้น สามารถนำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์พัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยในแต่ละยุคสมัย ทั้งยังเป็นประโยชน์ในการศึกษาเปรียบเทียบการบริหารองค์กรตำรวจไทยว่าเป็นไปตามแนวคิดหรือทฤษฎีในด้านใดต่อไป

สาระสำคัญว่าด้วยพัฒนาการการปฏิรูปโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย

ด้วยแนวคิดการพัฒนาองค์กรภาครัฐด้วยการบริหารจัดการแนวใหม่ ทำให้องค์กรตำรวจของไทยเปลี่ยนแปลงในระดับจุลภาคอยู่เป็นนิจ อย่างไรก็ตามในช่วง พ.ศ. 2535 - 2564 ที่สังคมไทยมีบริบทความขัดแย้งทางการเมืองและความแตกต่างทางความคิดในระดับสูงผนวกกับสถานการณ์ความไม่ปกติต่าง ๆ ในโลกยุคใหม่ ล้วนส่งผลต่อการบริหารองค์กรตำรวจด้วย ทั้งเกิดการแบ่งส่วนราชการภายในและการจัดตั้งหน่วยงานใหม่รวมถึงการตรากฎหมายที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ตลอดจนการปรับโครงสร้างเพื่อแบ่งอำนาจหน้าที่ในการรับใช้ประชาชนจากส่วนกลางสู่ส่วนภูมิภาคและความพยายามให้ภาคประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบองค์กรตำรวจ มากขึ้น จนเกิดพัฒนาการสำคัญในองค์กรตำรวจใน 4 ช่วงดังนี้

ช่วงที่ 1 : การปรับโครงสร้างองค์กรตำรวจในสมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรีจำนวน 2 สมัย ซึ่งได้ปรับปรุงองค์กรตำรวจใน 2 ช่วง ดังนี้

1.1 สมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย สมัยที่ 1 (พ.ศ. 2535 - 2538)

รัฐบาลปรับปรุงโครงสร้างกรมตำรวจ ด้วยการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของตำรวจนครบาล และตำรวจภูธรทุกภาคให้สายการบัญชาการให้สั้นลงโดยในปี พ.ศ. 2536 มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างการบริหารงานภายในของตำรวจภูธรภาคและกองบัญชาการตำรวจนครบาล โดยความในพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจกระทรวงมหาดไทย ฉบับที่ 22 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษาฉบับพิเศษ เล่ม 110 ตอนที่ 169 วันที่ 25 ตุลาคม 2536 ระบุว่า ให้ยุบเลิกกองบัญชาการตำรวจภูธร 1 ถึง 4 ซึ่งเป็นหน่วยที่ควบคุมการปฏิบัติของสถานีตำรวจภูธรแล้วจัดกลุ่มจังหวัดแบ่งออกเป็น 9 ภาค จัดตั้งกองบังคับการอำนวยการตำรวจภาค 1-9 เป็นหน่วยราชการส่วนกลางขึ้นตรงต่อกรมตำรวจ เพื่อสนับสนุนอำนวยการตำรวจภาค 1-9 โดยมีการ มอบหมายให้ผู้บังคับบัญชาระดับผู้ช่วยอธิบดีกรมตำรวจไปควบคุมการปฏิบัติงานในแต่ละภาค รวมทั้งจัดตั้งกองกำกับการสืบสวนสอบสวนตำรวจภาค 1-9 เป็นหน่วยขึ้นตรงต่อกรมตำรวจเพื่อสนับสนุนงานสืบสวนเช่นเดียวกัน นอกจากนั้นยังยุบเลิกกองกำกับการตำรวจนครบาล 1-19

และกิ่งสถานีตำรวจนครบาล ในกองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ กองบังคับการตำรวจพระนครบาลใต้ และ กองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล กองกำกับการตำรวจนครบาล 1-19 ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ควบคุมกำกับดูแลสถานีตำรวจนครบาลในสังกัดประมาณ 2-4 สถานี การยุบเลิกกองกำกับการตำรวจนครบาลดังกล่าวได้ลดช่วงชั้นการบังคับบัญชาระดับสถานีตำรวจ ทั้งยังยกระดับตำแหน่งของหัวหน้าสถานีตำรวจจาก ตำแหน่งสารวัตรใหญ่ซึ่งมีชั้นยศพันตำรวจโทมาดำรงตำแหน่งผู้กำกับการซึ่งมียศพันตำรวจเอก และขยายโครงสร้าง ให้ในแต่ละสถานีตำรวจให้มีตำแหน่งรองผู้กำกับการในแต่ละสายงานอีกด้วยนอกจากนั้นยังมีการยุบเลิก 3 กองบังคับ การ ในกองบัญชาการตำรวจนครบาล คือ (1) กองบังคับการตำรวจนครบาลพระนครเหนือ (2) กองบังคับการตำรวจ นครบาลพระนครใต้ และ (3) กองบังคับการตำรวจนครบาลธนบุรี และจัดตั้งเป็นกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 ใน กองบัญชาการตำรวจนครบาล ซึ่งเพิ่มหน่วยงานระดับกองบังคับการที่ควบคุมกำกับดูแลสถานีตำรวจนครบาลในพื้นที่ กรุงเทพมหานครให้ครอบคลุมสามารถลดจำนวนสถานีตำรวจในแต่ละกองบังคับการควบคุมกำกับดูแลต่อไป (Police Colonel Preeda Sataworn, 2015, p.211) ต่อมารัฐบาลได้ตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2539 ตามความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 8 วรรคสี่ ซึ่งบัญญัติให้การแบ่งส่วนราชการต้องระบุอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการเอาไว้ในกฎหมายระดับพระราชกฤษฎีกา ด้วย ดังนั้น กรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย จึงมีอำนาจหน้าที่ในกฎหมายเป็นครั้งแรกใน พ.ศ. 2539 นี้ โดยมี สาระสำคัญด้านการรักษาความปลอดภัยแด่องค์พระมหากษัตริย์ พระราชินี พระรัชทายาท ผู้สำเร็จ ราชการแทน พระองค์ พระบรมวงศานุวงศ์ ผู้แทนพระองค์ และพระราชอาคันตุกะ รวมถึงการปฏิบัติงานตามประมวลกฎหมายวิธี พิจารณาความอาญาและตามกฎหมายอื่นอันเกี่ยวกับความผิดทางอาญา รวมทั้ง การป้องกันและปราบปราม อาชญากรรมและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยการให้บริการแก่สังคม ตลอดจนรักษา ความสงบเรียบร้อยและความมั่นคงภายในราชอาณาจักร หรือปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจ หน้าที่ของกรมหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นอกจากนี้ ในด้านการบริหารองค์กรยังปรับโครงสร้างองค์กรตำรวจไทย โดยการแบ่งส่วนราชการ ออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ ราชการส่วนกลาง และราชการส่วนภูมิภาค ทั้งนี้ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยจะเป็น ผู้บังคับบัญชาและกำหนดขอบเขตการบริหารงานตลอดจนกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยราชการส่วนกลาง ได้แก่ (1) สำนักงานเลขาธิการกรม (2) สำนักงานจเรตำรวจ (3) กองการเงิน (4) กองการต่างประเทศ (5) กองคดี (6) กองวิชาการ (7) สำนักงานกำลังพล (8) สำนักแผนงานและงบประมาณ (9) สำนักงานวิทยาการตำรวจ (10) สำนักงาน ส่งกำลังบำรุง (11) กองบัญชาการศึกษา (12) โรงเรียนนายร้อยตำรวจ (13) กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน (14) กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด (15) กองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง (16) สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง (17) สำนักงานตำรวจสันติบาล (18) สำนักงานแพทย์ใหญ่ (19) กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการ ตำรวจภูธรภาค1-9 และราชการตำรวจส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย 4 หน่วยงานภายใน ได้แก่ หน่วยงานตำรวจภูธร จังหวัด หน่วยงานตำรวจภูธรอำเภอ หน่วยงานตำรวจภูธรกิ่งอำเภอ และหน่วยงานตำรวจภูธรตำบล (Royal Decree on the division of the Police Department, Ministry of the Interior, 1996) พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้ทำให้การ จัดโครงสร้างการบริหารงานตำรวจออกเป็นส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคก่อให้เกิดการแบ่งอำนาจของส่วนราชการอย่าง ชัดเจนเพื่อความเหมาะสมกับบริบทสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แต่ยังมีการบริหารแบบรวมศูนย์คงเดิมเพียงแต่แบ่งอำนาจ การบริหารไปสู่ราชการส่วนภูมิภาคอย่างเป็นทางการเพื่อให้ตำรวจในราชการภูมิภาคสามารถปฏิบัติงานในจังหวัด อำเภอ กิ่งอำเภอ และตำบล ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

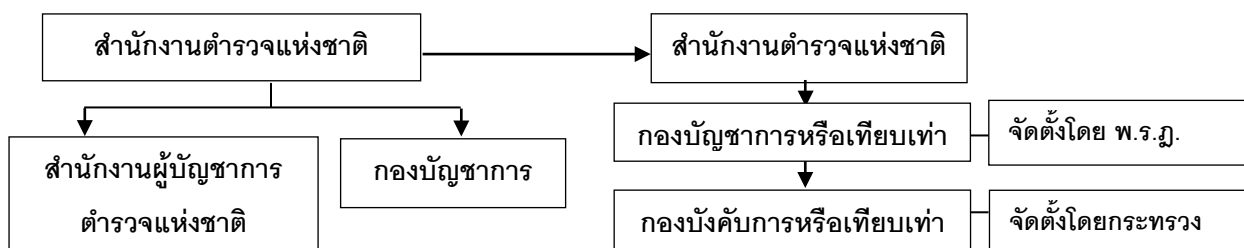
1.2 สมัยรัฐบาลนายชวน หลีกภัย สมัยที่ 2 (พ.ศ. 2540 - 2544) เป็นระยะที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรตำรวจครั้งสำคัญไปตามสถานการณ์ทางสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง โดยในสมัยรัฐบาลชุดนี้ พลตรีสนั่น ขจรประศาสน์ ดำรงตำแหน่งรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ได้มอบหมายงานกับ คณะที่ปรึกษา รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยร่วมร่างกฎหมายการปฏิรูปกรมตำรวจตามแนวทางเดิมของรัฐบาลชุดก่อนให้เป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (Chaichana Viboonpun, 2540, p. 103) หลังจากนั้นเกิดการเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ “การตราพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541” เมื่อวันที่ 14 ตุลาคม พ.ศ.2541 และเป็นผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2541 ทั้งนี้เป็นไปตามความในมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ซึ่งสำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรีได้นำประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 115 ตอนที่ 73 ก. ลงวันที่ 16 ตุลาคม 2541 เป็นผลองค์กรตำรวจไทยกลายเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติอย่างสมบูรณ์ ทำให้ “สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการที่มีฐานะเป็นกรม ไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวงใด” ซึ่งมีอำนาจหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม การตระเวนชายแดน ตลอดจนอำนาจตามที่กฎหมายกำหนด โดยอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ซึ่งในระยะเริ่มแรกของการเปลี่ยนเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้กำหนดส่วนราชการตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2539 จนกว่าจะเกิดการตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นใหม่ (Royal Decree transferring the Ministry of Interior's Police Department to establish a National Police Office, 1998, p. 15 - 17)

ดังนั้น ในยุครัฐบาลนายชวน หลีกภัย ที่ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี 2 สมัย จะพบการปฏิรูปองค์กรตำรวจจำนวน 2 ครั้ง โดยในครั้งที่ 1 มีการปฏิรูปองค์กรภายในเพื่อพยายามลดลำดับชั้นการบังคับบัญชาขององค์กรตำรวจนครบาลให้สั้นและแคบลง ต่อมาก็ปฏิรูปโดยการแบ่งอำนาจขององค์กรตำรวจส่วนกลางสู่ราชการตำรวจส่วนภูมิภาคเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่มากยิ่งขึ้น โดยตราพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย พ.ศ.2539 ตามความในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.2534 มาตรา 8 วรรคสี่ ต่อมาในครั้งที่ 2 ได้ปฏิรูปในองค์กรตำรวจในระดับมหภาค โดยโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทย ไปจัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรีโดยตรง มีผลให้กรมตำรวจแยกอิสระออกจากกระทรวงมหาดไทย ตั้งแต่วันที่ 17 ตุลาคม 2541 การปฏิรูปในครั้งนี้อาศัยเนื้อความในมาตรา 221 และมาตรา 230 วรรคสอง ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540

ช่วงที่ 2 การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมัยรัฐบาลนายทักษิณ ชินวัตร (พ.ศ. 2544-2549)

นโยบายการพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (National Assembly, 2004) ได้ปฏิรูประบบราชการไทยที่ทันสมัยเท่าทันกับสถานการณ์โลก และสามารถลดความล่าช้าหรือความซ้ำซ้อนในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ และองค์กรตำรวจได้เปลี่ยนแปลงในระดับมหภาคอีกครั้งจากผลของการตราพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 และปรับปรุงพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 (Ekawit Maneethorn, 2008) โดยความในมาตรา46(7)บัญญัติให้ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีฐานะเป็นกรมอยู่บังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี ซึ่งเน้นพันธกิจหลักด้านการพัฒนาองค์กรตามระบบราชการยุคใหม่ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนทั้งในมิตินโยบาย และการตรวจสอบถ่วงดุล ทั้งยังพยายามแบ่งงานไปสู่ระดับพื้นที่ เพื่อการแก้ปัญหาอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพ ทั้งยังพยายามให้การบริหารงานมีเอกภาพและตัดทอนภารกิจที่ไม่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมให้หน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงได้ดูแลรับผิดชอบ ทั้งพยายามเร่งรัด

การแก้ไขปัญหาการบริหารภายในองค์กร ให้สำเร็จลุล่วงไปตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 รัฐบาลก็ผลักดันพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ขึ้น เพื่อเป็นกฎหมายที่เกี่ยวกับข้าราชการตำรวจโดยเฉพาะ โดยกฎหมายได้กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง เงินเพิ่มอื่น การบรรจุแต่งตั้ง ตำแหน่งและชั้นยศ การอุทธรณ์ร้องทุกข์ เครื่องแบบตำรวจ ระเบียบราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ การบริหารงานบุคคล นอกจากนี้ยังกำหนดกฎหมายจัดตั้งกองทุนเพื่อการสืบสวนและสอบสวนคดีอาญา เพื่อให้กระบวนการยุติธรรมในชั้นตำรวจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ความตามมาตรา 4 ยังบัญญัติว่า “ข้าราชการตำรวจ” หมายความว่า บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งตามพระราชบัญญัตินี้ โดยได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และให้หมายความรวมถึงข้าราชการในสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (National Police Act, 2004) โดยมีการจัดโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ มีลักษณะการแบ่งส่วนราชการ และลำดับชั้นต่าง ๆ ดังภาพ



ภาพที่ 1 ลักษณะการแบ่งส่วนราชการตาม พระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547

(ที่มา: <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/laws/>)

ด้านโครงสร้างการบริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามมาตรา 10 แห่งพระราชบัญญัตินี้ได้ แบ่งส่วนราชการออกเป็น 2 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 สำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ มีหน้าที่ในส่วนบริหารและอำนวยการ และ ส่วนที่ 2 กองบัญชาการ ซึ่งเป็นหน่วยป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม โดยการแบ่งส่วนราชการนี้เรียกว่า เป็นกองบัญชาการโดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และการแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการ ให้ออกกฎหมายเป็นกฎกระทรวง โดยโครงสร้างสำนักงานผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติจะประกอบไปด้วย ต่อมาได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารภายในอย่างต่อเนื่องใน พ.ศ.2548 โดยจัดโครงสร้างหน่วยงานระดับกองบัญชาการเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติราชการในพื้นที่ ลดขนาดหน่วยงานฝ่ายอำนวยการของส่วนกลางและเพิ่มส่วนอำนวยการในกองบัญชาการภาคต่าง ๆ / เพื่อให้สามารถรองรับภาระงานที่ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นสำนักงานเลขานุการ กองการเงิน กองการต่างประเทศ กองกำลังพล กองงบประมาณ กองบินตำรวจ การพัฒนาการจราจรและบริการประชาชน กองพัฒนาการป้องกันและควบคุมอาชญากรรม กองพลาธิการและสรรพาวุธ กองวิจัยและพัฒนา กองวินัย กองสารนิเทศ กองสวัสดิการ ศูนย์ปฏิบัติการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ ด้านกองบัญชาการนั้น มีกองบัญชาการตำรวจสอบสวนกลาง กองบัญชาการตำรวจปราบปรามยาเสพติด สำนักงานตำรวจสันติบาล สำนักงานตรวจคนเข้าเมือง กองบัญชาการตำรวจตระเวนชายแดน สำนักงานกฎหมายและสอบสวน สำนักงานตำรวจราชสำนักประจำ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการตำรวจ สำนักงานจเรตำรวจ สำนักงานนิติวิทยาศาสตร์ตำรวจ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองบัญชาการศึกษา โรงพยาบาลตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบัญชาการตำรวจภูธรภาค 1-9 (Decree on The Division of Royal Thai Police, 2005, p.1-17) นอกจากนี้ ตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) เป็นการ

บัญญัติบทกฎหมายที่ทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบหรือในการบริหารงานของตำรวจ องค์การที่มีการตรวจสอบการใช้อำนาจหน้าที่ของข้าราชการตำรวจ เป็นกลไกที่สำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้้องค์การตำรวจเกิดพัฒนาการขึ้น การให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมตรวจสอบความโปร่งใสในการทำงาน และเปิดโอกาสการรับรู้ต่อชุมชนและสังคมในการปฏิบัติหน้าที่ที่เหมาะสมของตำรวจ (National Police Act, 2004)

ดังนั้น รัฐบาลของนายทักษิณ ชินวัตร กำหนดนโยบายเร่งด่วนต่าง ๆ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้กับประชาชน ด้วยการปฏิรูปกฎหมายและระบบราชการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการปฏิรูปกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรตำรวจ ทั้งปวง และยังแบ่งอำนาจตำรวจในลักษณะกระจายภารกิจเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงของโลกและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม อย่างไรก็ตามในช่วงการบริหารราชการแผ่นดิน ในยุคนี้ก็เกิดปัญหาความขัดแย้งทางการเมืองอย่างรุนแรง ก่อปรกับการบริหารประเทศที่มีปรากฏการณ์ละเมิดสิทธิมนุษยชนในนโยบายด้านยาเสพติดและนโยบายสันติภาพในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ จนทำให้เห็นเค้าร่างของความเป็นรัฐตำรวจ (Police State) เด่นชัดขึ้นอีกครั้ง ซึ่ง Crowther (1999, p.893) อธิบายว่ารัฐถูกควบคุมโดยตำรวจการเมืองในรูปแบบของอำนาจเผด็จการเบ็ดเสร็จ อีกทั้งรัฐยังมอบอำนาจให้ตำรวจกระทำการต่าง ๆ เพื่อมุ่งหวังกำจัดปรปักษ์ของรัฐบาล ซึ่งอำนาจบางประการอาจมิได้รองรับทางกฎหมาย (Scruton, 1982, p. 358) ตรงกับที่ Chapman (1970, p.53) ระบุว่าประชาชนจะถูกควบคุมตามอำเภอใจโดยตำรวจ ทั้งมิติทางการเมือง เศรษฐกิจ และการดำเนินชีวิตทั่วไปในสังคม จนเกิดความที่ไม่เป็นไปตามกระบวนการยุติธรรมเกิดขึ้นและเป็นสารตั้งต้นหนึ่งให้เกิดรัฐประหารในเวลาต่อมา

ช่วงที่ 3 การปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติครั้งสมัยรัฐบาล พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ (ตุลาคม พ.ศ. 2549 – 29 มกราคม พ.ศ. 2551) เชื่อมต่อกับรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ (พ.ศ.2551 – 2554)

ภายหลังรัฐประหาร พ.ศ. 2549 พลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ ดำรงตำแหน่งนายกรัฐมนตรี โดยได้พยายามเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรตำรวจโดยการส่งข้อเสนอการปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติถึงคณะกรรมการกฤษฎีกาให้โอนสำนักงานตำรวจแห่งชาติมาขึ้นตรงกับกระทรวงยุติธรรมรวมทั้งการจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบงานตำรวจเพื่อมาปฏิบัติหน้าที่ในการปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยกำหนดเป้าหมายที่จะให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งมีสาระสำคัญ 3 ประเด็น ได้แก่ (MGR Online, 2021) การปรับปรุงโครงสร้างบริหารองค์กรและการบริการประชาชน ที่จะมียุทธศาสตร์นโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) ทำหน้าที่กำกับดูแลเรื่องนโยบายและการบริหารราชการตำรวจในภาพรวม รวมทั้งแบ่งอำนาจบริหารไปยังกองบัญชาการตำรวจระดับภาคให้มากยิ่งขึ้น ผ่านการเสนอให้ยกฐานะผู้บัญชาการตำรวจภูธรภาคขึ้นเป็นอธิบดีตำรวจภูธรภาค และลดทอนอำนาจของผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติลง ตลอดจนการตั้งคณะกรรมการพิจารณาเรื่องราวร้องทุกข์เกี่ยวกับตำรวจโดยจัดให้เป็นหน่วยงานอิสระที่ไม่ขึ้นตรงส่วนราชการอื่นใดและไม่อยู่ในบังคับบัญชาของสำนักงานตำรวจแห่งชาติด้วย นอกจากนั้นยังเสนอให้เพิ่มเงินสวัสดิการให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน และพนักงานสอบสวนเพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ตลอดจน ยังเสนอให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมองค์กร โดยมุ่งเน้นการปรับปรุงสถานตำรวจให้เป็นที่ยอมรับของประชาชนได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตามการปฏิรูปยังไม่เป็นรูปธรรมและเกิดความขัดแย้งทางความคิดด้านการการกลับมาสังกัดกระทรวงยุติธรรมระหว่างเจ้าหน้าที่ตำรวจระดับผู้บริหารองค์กรและฝ่ายคณะกรรมการปฏิรูปองค์กรโดยมีฉากทัศน์เป็นความแตกแยกเรื่องทัศนคติทางการเมือง

อย่างไรก็ตามในช่วง พ.ศ. 2552 รัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้กำหนดนโยบายการปรับปรุงโครงสร้างส่วนราชการภายในของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เนื่องจากเมื่อบริหารตามความของพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ.2548 มาได้ระยะเวลาหนึ่ง ปรากฏว่ามีปัญหาในทางปฏิบัติจึงได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการอีกครั้ง โดยจัดโครงสร้างเป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ จำนวน 30กองบัญชาการ และ 6 กอง

บังคับการ ขึ้นตรงกับสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และจัดแบ่งกลุ่มภารกิจให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยแบ่งเป็นส่วนบังคับบัญชา ส่วนป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ส่วนปฏิบัติการ เฉพาะทางส่วนการศึกษา และส่วนบริการ ตลอดจนการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารสถานีดำรวจโดยลดช่วงชั้นการบังคับบัญชาระหว่างสถานีดำรวจกับหน่วยงานระดับบ้นให้สั้นลง นอกจากนี้ยังจัดตั้งหน่วยงานศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ขึ้นเพื่อแก้ปัญหาเฉพาะด้านอีกด้วย (Police Colonel Preeda Sataworn, 2015, p.217)

ช่วงที่ 4 การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ สมัยรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 - ธันวาคม 2564)

ภายหลังรัฐประหาร วันที่ 22 พฤษภาคม 2557 จนถึงปัจจุบัน ประเทศไทยมีนายกรัฐมนตรี “พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา” ได้พยายามปฏิรูปองค์กรตำรวจตามความรัฐธรรมนูญการปฏิรูปองค์กรตำรวจไทยตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ซึ่งบัญญัติประเด็นการปฏิรูปประเทศไว้ในหมวด 16 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาประเทศดังที่มาตรา 257 ซึ่งมีสาระสำคัญว่าการปฏิรูปประเทศเพื่อความสงบเรียบร้อย มีความสามัคคีปรองดอง มีการพัฒนาอย่างยั่งยืน สร้างสังคมมีความสุข เป็นธรรม และมีโอกาสอันทัดเทียมกันเพื่อขจัดความเหลื่อมล้ำ ส่งผลให้ประชาชนมีความสุข มีคุณภาพชีวิตที่ดีและมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศและการปกครอง ในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข นอกจากนั้น ในมาตรา 258 ยังบัญญัติให้ดำเนินการปฏิรูปประเทศอย่างน้อยในด้านต่าง ๆ ให้เกิดผล ดังต่อไปนี้ ข้อ ง. ด้านกระบวนการยุติธรรม โดยข้อย่อยที่ระบุให้ (4) ดำเนินการบังคับใช้กฎหมายอย่างมีประสิทธิภาพ โดยแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับหน้าที่ อำนาจ และภารกิจของตำรวจให้เหมาะสม และแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลของข้าราชการตำรวจให้เกิดประสิทธิภาพ มีหลักประกันว่าข้าราชการตำรวจจะได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมได้ความเป็นธรรมในการแต่งตั้ง และโยกย้าย และการพิจารณาบำเหน็จความชอบตามระบบคุณธรรมที่ชัดเจน ซึ่งในการพิจารณาแต่งตั้งและโยกย้ายต้องคำนึงถึงอาวุโสและความรู้ความสามารถประกอบกันเพื่อให้ข้าราชการตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่ตกอยู่ใต้อาณัติของบุคคลใด มีประสิทธิภาพและภาคภูมิใจในการปฏิบัติหน้าที่ของตน โดยให้ปฏิบัติตามมาตรา 260 วรรค 2 ที่กำหนดว่าให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 ปี โดยมีพัฒนาการโครงสร้างที่เป็นปรากฏการณ์สำคัญใน 2 ช่วง ดังนี้

4.1 การปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วงปี พ.ศ. 2557 -2560

หลังจากคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) ซึ่งนำโดยพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา กระทำการรัฐประหารยึดอำนาจจากรัฐบาลนางสาวยิ่งลักษณ์ ชินวัตร เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 เป็นระยะเวลาเกือบ 4 ปีที่รัฐบาลบริหารประเทศด้วยการสร้างกลไกทางการปกครองในรูปแบบคำสั่งการและประกาศต่าง ๆ จนเกิดรัฐธรรมนูญฉบับชั่วคราว พุทธศักราช 2557 ที่พยายามจะปฏิรูปองค์กรตำรวจโดยกำหนดเป็นนโยบายสำคัญประการหนึ่งในการปฏิรูปประเทศ ผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ด้านการปฏิรูป ดังนี้ (iLaw, 2018)

- ชุดที่ 1 จัดตั้งเมื่อวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ. 2557 : โดยใช้ชื่อว่า คณะกรรมาธิการปฏิรูปกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของสภาปฏิรูปแห่งชาติ (สปช.) โดยคณะรักษาความสงบแห่งชาติ (คสช.) เป็นผู้คัดเลือก และให้พระมหากษัตริย์เป็นผู้แต่งตั้ง โดยคณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ผลิตรายงานชื่อว่าวาระปฏิรูปที่ 6: การปฏิรูปกิจการตำรวจ

- ชุดที่ 2 จัดตั้งเมื่อวันที่ 13 ตุลาคม พ.ศ. 2558: พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี แต่งตั้งคณะกรรมการขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมของสภาขับเคลื่อนการปฏิรูปประเทศ (สปท.) ขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบในการศึกษาการปฏิรูปองค์กรตำรวจ และกรรมการชุดนี้ได้ผลิต รายงานการปฏิรูปตำรวจจำนวน 5 ฉบับ ได้แก่ (1) รายงานระบบงานบริการประชาชนในการรับแจ้งความและสอบสวน (2) รายงานความ

เป็นอิสระในการบริหารงานบุคคลของตำรวจจากการแทรกแซงทางการเมือง (3) รายงานการวางแผนทางมาตรฐานการแต่งตั้งโยกย้ายข้าราชการตำรวจ (4) รายงานการสร้างการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในกิจการของตำรวจ และ (5) รายงานการปฏิรูประบบงบประมาณกิจการตำรวจ เพื่อยกระดับความปลอดภัยของประชาชน

• ชุดที่ 3 จัดตั้งเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2560 : คณะรัฐมนตรีได้จัดตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม (ตำรวจ) จำนวน 36 คน ซึ่งประกอบไปด้วยข้าราชการตำรวจ จำนวน 15 คน ข้าราชการพลเรือน จำนวน 12 คน นักวิชาการจำนวน 5 คน ข้าราชการทหารจำนวน 2 คน นักการเมืองจำนวน 1 คน และสื่อมวลชนจำนวน 1 คน โดยกรรมการชุดนี้ ได้เสนอร่างกฎหมายที่เกี่ยวกับการปฏิรูปตำรวจ จำนวน 4 ฉบับ ได้แก่ (1) ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติการกระจายอำนาจแบบบูรณาการ (2) ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติการแต่งตั้งข้าราชการตำรวจ (3) ร่างพระราชบัญญัติอำนาจการดำเนินคดีอาญาตามประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญาของพนักงานเจ้าหน้าที่หรือเจ้าพนักงานตามกฎหมาย และ (4) ร่างพระราชบัญญัติแก้ไขเพิ่มเติมประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา

• ชุดที่ 4 จัดตั้งเมื่อวันที่ 15 สิงหาคม 2560 คณะรัฐมนตรีได้แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม ซึ่งข้าราชการพลเรือนจำนวน 6 คน นักวิชาการจำนวน 2 คน ข้าราชการทหารจำนวน 1 คน และข้าราชการตำรวจจำนวน 1 รวมเป็น 10 คน โดยคณะกรรมการชุดนี้ เสนอแผนการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม และต่อมารัฐบาลได้พยายามปฏิรูปตำรวจ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาร่างกฎหมายพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ ที่คณะกรรมการฯ ส่งมา ประกอบไปด้วย รองนายกรัฐมนตรี กรรมการร่างรัฐธรรมนูญ รองเลขาธิการคณะกรรมการกฤษฎีกา รองผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติ อัยการสูงสุด และคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกฎหมาย กระบวนการยุติธรรม และบริหารราชการแผ่นดิน จำนวน 15 คน เป็นผู้ร่างกฎหมายใหม่อีกครั้ง

การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อทำหน้าที่ในการปฏิรูปองค์กรตำรวจ มีการจัดตั้งคณะกรรมการถึง 4 ชุด ภายหลังการจัดตั้งคณะกรรมการชุดที่ 3 ในคณะกรรมการนี้มีการจัดทำร่างกฎหมาย “ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ” เป็นผลจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 258 ง (4) ให้มีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ และภารกิจของตำรวจให้เหมาะสม โดยใช้ระยะเวลา 1 ปี (Paris Jitpentom, 2021) ซึ่งพบว่า การตั้งคณะกรรมการดำเนินการพิจารณาทุกครั้งมีการจัดตั้งคณะกรรมการชุดใหม่ขึ้นตลอดส่งผลต่อการปฏิรูปองค์กรตำรวจล่าช้า นอกจากนี้รัฐบาลได้ตรากฎหมายเพื่อใช้เป็นอำนาจพิเศษในการแก้ไขกฎหมายโครงสร้างของตำรวจโดยเฉพาะ ซึ่งประกอบด้วย 3 ประเด็นที่แก้ปัญหาคือ ขององค์กรตำรวจ (Polwut Songsakul, 2021) ได้แก่ (1) การแต่งตั้งโยกย้าย (2) การกระจายอำนาจไปยังส่วนภูมิภาค และ (3) การอำนวยความสะดวกในคดีอาญาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวน ซึ่งแต่ละประเด็นเป็นปัญหาเรื้อรังที่ทุกรัฐบาลพยายามที่จะแก้ไขจนรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติได้ออกประกาศ คสช.ที่ 88/2557 เพื่อแก้ไของค์ประกอบของคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (ก.ต.ช.) มีการเพิ่มคณะกรรมการให้ปลัดกระทรวงกลาโหมเข้ามาเป็นกรรมการ รวมทั้งมีการเสนอให้ผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติเป็นผู้ที่เสนอผู้บัญชาการตำรวจแห่งชาติคนใหม่ต่อคณะกรรมการนโยบายตำรวจแห่งชาติ (Bangkokbiznews, 2021) อย่างไรก็ตาม ประกาศฉบับนี้สะท้อนรูปรอยเดิมที่ต้องการให้ทหารเข้ามามีบทบาทในองค์กรตำรวจเหมือนยุคอดีตและยังโอนอำนาจบังคับบัญชาแบบรวมศูนย์ให้ผู้บังคับบัญชาเพียงผู้เดียวดังเดิม

นอกจากนี้ การพยายามปฏิรูปองค์กรตำรวจไทย ยังถูกกำหนดในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี ซึ่งประกอบด้วย (1) การเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติและการรักษาความมั่นคงภายในประเทศ (2) การเพิ่มศักยภาพในการบังคับใช้กฎหมาย การอำนวยความสะดวกทางอาญาและการให้บริการประชาชนอย่างเสมอภาคเป็นธรรม (3) การมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการรักษาความสงบเรียบร้อยของสังคมอย่างยั่งยืน (4) การพัฒนา

องค์กรให้ทันสมัยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (The Royal Thai Police, 2021, p. 4-7) ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์แห่งชาติ 20 ปีของรัฐบาล และเป็นไปตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ. 2560 - 2564 อีกด้วย

4.2 การปรับปรุงสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ช่วงปี พ.ศ. 2561 -2564

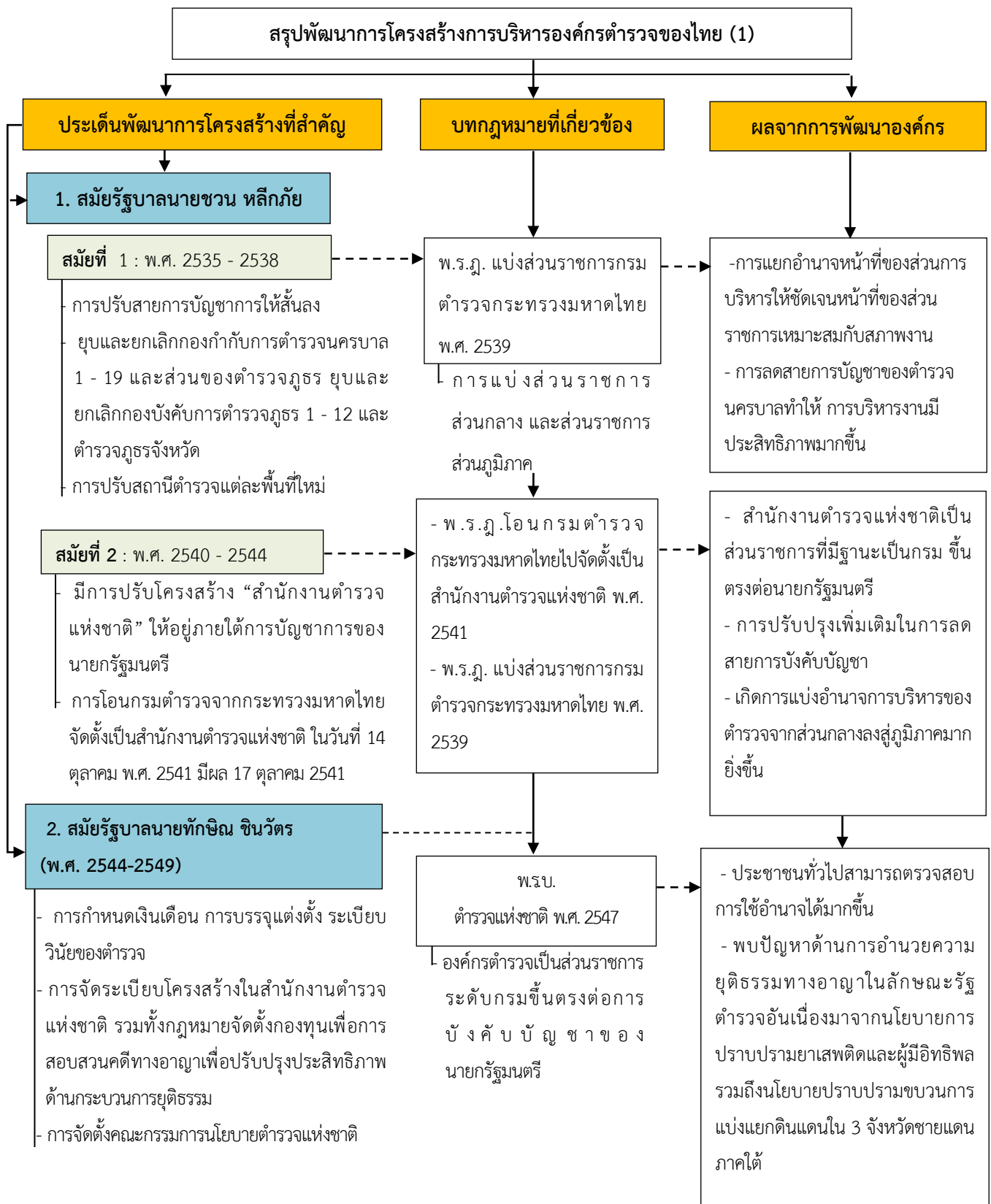
ในช่วงระยะเวลานี้เกิดสถานการณ์ความขัดแย้งทางการเมืองและภัยพิบัติต่าง ๆ ทั้งทางธรรมชาติและมนุษย์สร้างขึ้น ส่งผลให้การปฏิรูปองค์กรตำรวจเป็นไปอย่างมีข้อจำกัด อย่างไรก็ตามยังมีรูปธรรมการพยายามจะปฏิรูปองค์กรตำรวจไทยอย่างต่อเนื่องจากรัฐบาลคณะรักษาความสงบแห่งชาติ โดยหลังจากการปฏิรูปปรับปรุงองค์กรตำรวจผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการฯ ชุดต่าง ๆ เพื่อศึกษาและจัดทำรายงานแต่ละฉบับ ต่อมาในวันที่ 3 เมษายน พ.ศ. 2561 รัฐบาลได้แต่งตั้งคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรมแล้ว คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้เสนอรายงาน “แผนการปฏิรูปประเทศด้านกระบวนการยุติธรรม” (iLaw, 2018) ขึ้น ภายหลังเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎรเป็นการทั่วไป พ.ศ. 2562 และต่อมาภายใต้การนำประเทศของผู้นำคนเดิมก็กำหนดนโยบายการปฏิรูปกิจการตำรวจอย่างต่อเนื่องตามรัฐธรรมนูญ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อการพิจารณาร่างพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ที่มีนายมิชัย ฤชุพันธุ์ เป็นประธานคณะกรรมการฯ โดยหลังจากที่คณะกรรมการชุดดังกล่าวได้ระดมความคิดเห็นอย่างต่อเนื่องจนเมื่อวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2563 คณะรัฐมนตรีได้ลงมติเห็นชอบร่างพระราชบัญญัติสำนักงานตำรวจแห่งชาติเสนอพระราชบัญญัติดังกล่าว และในปี พ.ศ. 2564 ร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติได้มีการเสนอต่อรัฐสภา และยังอยู่ในการพิจารณาของคณะกรรมการ (กมธ.) ซึ่งมีการพิจารณาไป 14 มาตรา จาก 172 มาตรา (Paris Jitpentom, 2021) โดยเนื้อหาของร่างพระราชตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ... พยายามผลักดันการปฏิรูปองค์กรตำรวจอย่างแท้จริง โดยมีการปรับเปลี่ยนพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ดังเช่น มาตรา 14 ได้มีการแบ่งสถานีตำรวจที่มีหัวหน้าสถานีตำรวจออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ (1) สถานีตำรวจระดับเล็ก (2) สถานีตำรวจระดับกลาง (3) สถานีตำรวจระดับใหญ่ เพื่อคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละสถานีตำรวจที่มีปริมาณงาน ภาระปัญหา อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ตำรวจ ความหนาแน่นของประชาชนที่สถานีตำรวจต้องทำหน้าที่ในการรับผิดชอบตามพื้นที่นั้น ๆ ตลอดจนสถานที่ตั้งของตำรวจด้วย นอกจากนี้ ร่างฯ ดังกล่าวยังกล่าวถึงการแบ่งยศของข้าราชการตำรวจเปลี่ยนแปลงไปมีเป้าประสงค์ในการเพิ่มความเชี่ยวชาญของตำรวจ ให้สามารถสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน และเส้นทางการเติบโตของสายงานอาชีพได้อย่างแท้จริง การปรับเกณฑ์การแต่งตั้งของตำรวจ การจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อถ่วงดุลอำนาจของตำรวจเพื่อลดการแทรกแซงอำนาจจากฝ่ายการเมืองภายในองค์กรตำรวจ โดยประเด็นสำคัญภายในร่างฯ ยังเป็นที่ถกเถียงกัน เนื่องจากต้องใช้หน่วยงานหลายภาคส่วนเข้ามามีบทบาทในการแสดงความคิดเห็นกับร่างฯ ผนวกกับกระบวนการทางกฎหมายซึ่งทำให้ร่างฯ ยังไม่ประสบความสำเร็จในการนำมาใช้ปฏิบัติจริง (Office of the Council of State, 2020, p. 1-61) การปฏิรูปสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังคงอยู่ในระยะเวลาดำเนินการ ซึ่งกินระยะเวลายาวนาน โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรตำรวจยังคงยึดโครงสร้างแบบเดิม ตามพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2552 และพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 อย่างไรก็ตามได้เกิดกระแสการเรียกร้องการให้ปฏิรูปตำรวจจากภาคประชาชนอย่างต่อเนื่อง โดยในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมานายกรัฐมนตรีฯ ได้สั่งการสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ให้ดำเนินการร่างพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. ... ซึ่งยึดตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ในหมวดปฏิรูปกระบวนการยุติธรรม ดำเนินการปฏิรูปปรับปรุงตำรวจอย่างเร่งด่วน 7 ด้าน ไม่ว่าจะเป็น (1) ด้านโครงสร้างของตำแหน่งข้าราชการตำรวจ (2) ด้านพัฒนาทรัพยากรบุคคล (3) ด้านระบบงานสอบสวนและการบังคับใช้กฎหมาย (4) ด้านการนำระบบเทคโนโลยีมาสนับสนุนการรักษาความปลอดภัย

- (5) ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน (6) ด้านการตรวจสอบและกำกับการณ์ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส และ (7) ด้านสวัสดิการตำรวจ (Thairath, 2021)

ดังนั้น การปฏิรูปโครงสร้างการบริหารสำนักงานตำรวจแห่งชาติในสมัยรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (22 พฤษภาคม พ.ศ. 2557 - ธันวาคม พ.ศ. 2564) ได้พยายามบริหารจัดการผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการฯ มาศึกษาการปฏิรูปและเสนอรายงานฉบับต่าง ๆ และร่างกฎหมายขึ้นมาหลายฉบับ ทว่าในช่วงระยะเวลากว่า 7 ปีก็ยังไม่มีการปฏิรูปที่เป็นรูปธรรมใด ๆ และในปัจจุบันยังอยู่ในช่วงการพิจารณาร่างกฎหมายตำรวจฉบับใหม่รายมาตราซึ่งกว่าจะเป็นบทบัญญัติกฎหมายที่สมบูรณ์ก็คงใช้เวลาอีกระยะหนึ่งจึงจะเห็นการเปลี่ยนแปลงในระดับมหภาค

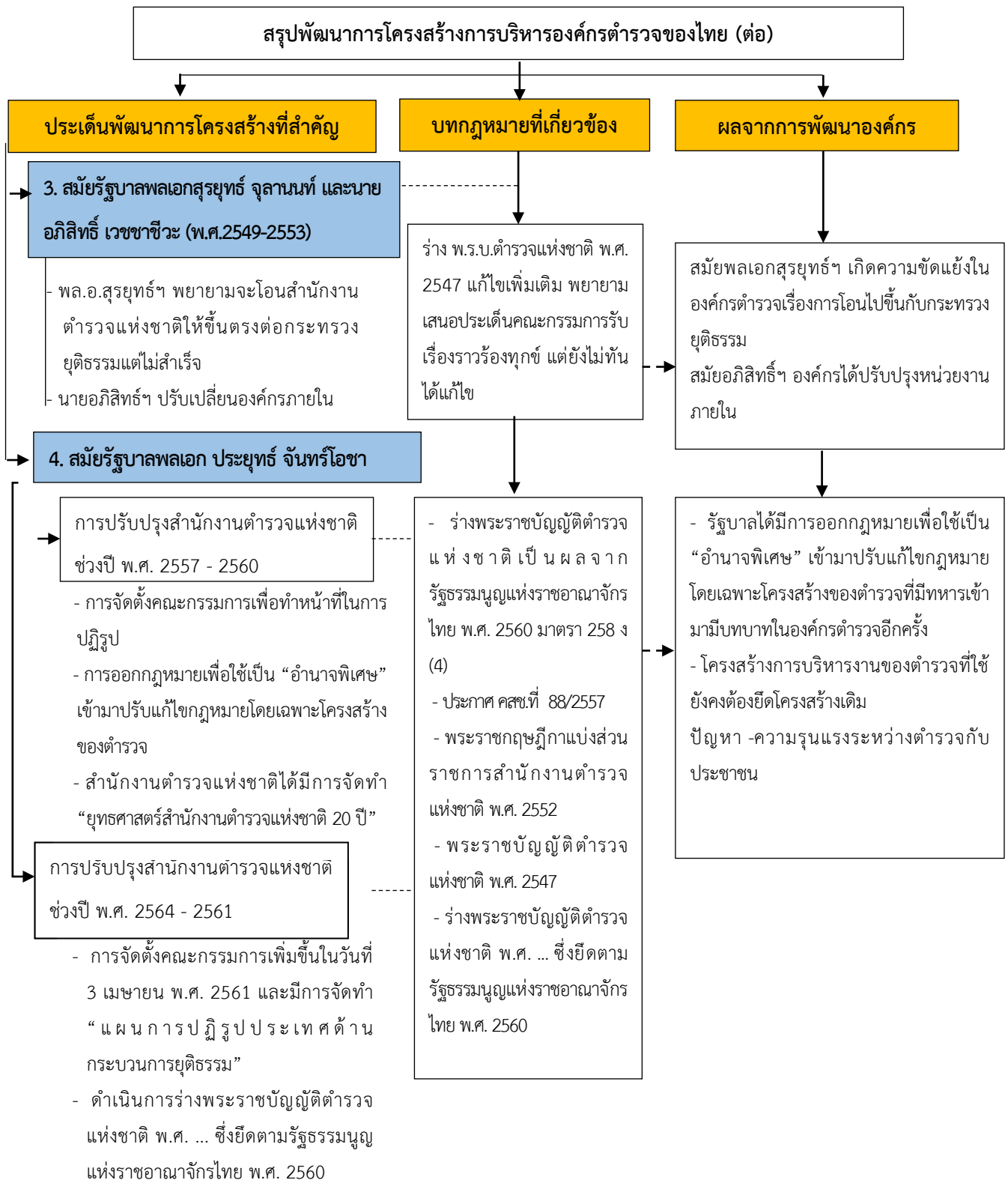
บทสรุป

การศึกษาพัฒนาการการปฏิรูปโครงสร้างขององค์กรตำรวจของไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2535 - 2564 ผ่านการวิเคราะห์เอกสารชั้นทุติยภูมิโดยประยุกต์แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริหารองค์กรและการจัดการภาครัฐแนวใหม่พบว่าองค์กรตำรวจมีโครงสร้างองค์กรระบบราชการ (Bureaucratic Structure) แบบรวมศูนย์อำนาจที่ส่วนกลางทั้งยังมีลักษณะคล้ายกองทัพตำรวจที่มีลักษณะการบังคับบัญชาแบบสั่งการและควบคุมบัญชาการในแนวดิ่งแม้แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่จะเข้ามามีอิทธิพลต่อการบริหารประเทศในช่วงหนึ่ง แต่การช่วงชิงอำนาจทางการเมืองทำให้การบริหารองค์กรตำรวจไม่สามารถเปลี่ยนแปลงเป็นองค์กรกระจายอำนาจที่มีการตรวจสอบถ่วงดุลจากประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากการรัฐประหารในวันที่ 22 พฤษภาคม 2557 แม้จะมีความพยายามอย่างยิ่งในการปฏิรูปองค์กรตำรวจ ผ่านการจัดตั้งคณะกรรมการชุดต่าง ๆ ทว่ารัฐบาลก็ยังไม่สามารถปฏิบัติการได้อย่างเห็นผลอย่างประจักษ์ชัดในเชิงรูปธรรม มีเพียงการพิจารณาร่างกฎหมายองค์กรตำรวจฉบับใหม่ซึ่งยังต้องใช้เวลาระยะหนึ่งซึ่งยังผลให้องค์กรตำรวจไทยยังต้องบริหารองค์กรไปตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2547 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ผ่านการใช้งานมา กว่า 17 ปี โดยสามารถสรุปพัฒนาการการปฏิรูปผ่านแผนผังดังนี้



ภาพที่ 2 สรุปพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย

สมัยรัฐบาลนายชน หลีกภัย - สมัยรัฐบาลพ.ต.ท.ทักษิณ ชินวัตร



ภาพที่ 3 สรุปพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจของไทย
สมัยรัฐบาลพลเอกสุรยุทธ์ จุลานนท์ - สมัยรัฐบาลพลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา

จากแผนภาพข้างต้น ได้อธิบายให้เห็นพัฒนาการโครงสร้างการบริหารองค์กรตำรวจไทยตั้งแต่ พ.ศ. 2535 - ปัจจุบัน และสะท้อนการบริหารที่ยึดการรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางแบบราชการดั้งเดิม แม้จะมีการแบ่งอำนาจส่วนกลางสู่องค์กรตำรวจในส่วนภูมิภาคแล้วก็ตามแต่ก็ยังไม่ใช่โครงสร้างการกระจายอำนาจการบริหารที่แท้จริง ซึ่งเป็นข้อก้ำกัทางด้านประสิทธิภาพต่อการดูแลประชาชน ชัดแย้งกับทฤษฎีการจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นการบริหารหรือปรับเปลี่ยนไปตามสถานการณ์เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน นอกจากนั้นโครงสร้างองค์กรดังกล่าวยังก่อวัฒนธรรมแบบกองทัพตำรวจที่เน้นการสั่งการมากกว่าการประสานความร่วมมืออาจจะเป็นที่มาของวัฒนธรรมอุปถัมภ์นิยมและอำนาจนิยมที่องค์กรอาจถูกแทรกแซงและครอบงำจากอำนาจทางการเมืองหรือกลุ่มทุน ส่งผลให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่นศรัทธาในองค์กรตำรวจซึ่งเป็นต้นทางของกระบวนการยุติธรรม

ข้อเสนอแนะ

(1) **ประเทศไทยควรนำทฤษฎีการบริหารงานตำรวจแบบกระจายอำนาจ (Decentralized Police Management System) มาประยุกต์ใช้** โดยกระจายอำนาจการบริหารองค์กรในรูปแบบตำรวจจังหวัดเหมือนแนวคิดการบริหารตำรวจของประเทศอังกฤษหรือ นำทฤษฎีระบบการบริหารงานตำรวจแบบผสมผสาน (Integrated Police Management System) ตามแนวประเทศญี่ปุ่นมาใช้ โดยมอบอำนาจการบริหารตำรวจท้องถิ่นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการอย่างเป็นอิสระ โดยอาจจะยังคงสำนักงานตำรวจแห่งชาติเอาไว้ภายใต้การควบคุม ตรวจสอบ และถ่วงดุลจากคณะกรรมการตำรวจแห่งชาติซึ่งมีวิธีการสรรหาที่เป็นธรรมตามหลักธรรมาภิบาลโดยมีภาคประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมเป็นสำคัญ

(2) **ควรแบ่งแยกประเภทตำรวจเป็นตำรวจฝ่ายคดีที่ปฏิบัติภารกิจด้านการอำนวยความยุติธรรมทางอาญาแต่เพียงอย่างเดียว** ส่วนงานบริการและรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมืองให้เป็นหน้าที่ของตำรวจฝ่ายปกครอง ตามแนวทางของประเทศฝรั่งเศส

(3) **ควรบริหารสถานีตำรวจแบบ Smart Office and One Stop Services** ในรูปแบบการจัดการภาครัฐแนวใหม่ โดยประสานความร่วมมือให้องค์กรภาคเอกชนมาปฏิบัติงานส่วนธุรการแทนเจ้าหน้าที่ตำรวจในสถานี เพื่อเอื้อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถปฏิบัติหน้าที่ด้านการอำนวยความเป็นธรรมและการรักษาความสงบเรียบร้อยอย่างสมบูรณ์แบบ ส่วนงานด้านธุรการและบริการอื่น ๆ หน่วยงานเอกชนจะปฏิบัติภารกิจอย่างมืออาชีพซึ่งอาจจะตอบสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น จนทำให้สถานีตำรวจเป็นที่พึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง

รายการอ้างอิง

- Bangkokbiznews.(2021). **6 years, reform justice. Dismantling (work) police 'loop'**. 17 July 2021. Retrieved from <https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/892089>.
- Boonkiat Karawekphan.(2021). **New government administration**. 5 March 2021. Retrieved from <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title>.
- Chaichana Viboonpun.(1997). **Politics of the restructuring the police department**. (Degree of Master of Arts in Government Department). Graduate School, Chulalongkorn University. p. 103.
- Chaiyut Tawharanurak. (2021). **Government Organization Management**. Bangkok: College of Interdisciplinary Studies, Thammasat University.
- Christopher Aldous. (1997). **The Police in Occupation Japan: Control, corruption, and resistance to reform**, New York: Routledge, p. 19-20.
- Crowther, J. (1999). **Oxford Advanced Learner's Dictionary**. Oxford: Oxford University Press.
- Decree on The Division of Royal Thai Police. (2005). **Government Gazette**. Volume 122 Chapter 36. p. 1-17.
- Ekawit Maneethorn. (2008). **Government system, state enterprises and public organizations of Thailand**. Bangkok: World Trade Limited Partnership.
- iLaw. (2018). **Police reform in the NCPO era 'counting to less than a hundred'**. 17 July 2021. Retrieved from <https://ilaw.or.th/node/4811>
- MGR Online, **"Pracha" claims lack of ties/resistance to police restructuring**, 17 July 2021. Retrieved from <https://mgronline.com/crime/detail/9500000079553>
- Max Weber. (1922) . **"Bureaucracy,"** in Jay M. Charity and Albert C. Hyde. **Classics of Public Administration**. California: Brooks/Cole Publishing Company.
- National Assembly.(2004). **Policy Statement of the Minister, Police Lieutenant Colonel Thaksin Shinawatra, Prime Minister, Declaration to the National Assembly, Wednesday, March 23, 2005**. Bangkok: Library of National Assembly.
- Office of the Council of State. (2020). **Draft National Police Act**. 10 February 2022. Retrieved from <https://www.police9.go.th/attachments/article.pdf>
- Paris Jitpentom. (2021). **Police reform: 7 years of 'Gen. Prayut' and the route 'National Police Act' that has not yet given birth**. 7 June 2021. Retrieved from <https://workpointtoday.com/police-law/>
- Phachira Rojanapithayakon. (2008). **Integrating the concept of government management in solving the problem of scarcity and disparity in the distribution of doctors in Thailand**.
- Polwut Songsakul. (2021). **Reform the Thai police, start with hate ending with waiting**. 17 July 2021. Retrieved from <https://thestandard.co/thai-policeman-reform/>
- Pongsak Chalermnaen(Police Lieutenant).(1998). **Restructuring of Thai Police Affairs**. Bangkok: Faculty of Law, Ramkhamhaeng University.

- Pornthep Prasertpan(Police Colonel) . (1999). **The study of executive attitudes towards restructuring the Royal Thai Police**. Thesis of Business Administration Ramkhamhaeng University.
- Prasert Boonniran and Jaroon Srisombat.(1993). **World Police System**, Bangkok: Pisan Formula Publishing, p. 319-326.
- Preeda Sataworn (Police Colonel).(2015). **Police and Transitional Democracy in Thailand**. Bangkok: The Thailand Research Fund (TRF), p.211.
- Richard H.Hall. (1996). **Organizations structures processes and outcomes**, 6 editions. Englewood cliffsnew jersey: prentice - hall inc.
- Royal Decree on the division of the Police Department, Ministry of the Interior**. (1996, 21 October). Government Gazette. Volume 113 Chapter 52. p. 4-7.
- Royal Decree transferring the Ministry of Interior's Police Department to establish a National Police Office**. (1998, 16 October). Government Gazette. Volume 115 Chapter 73. p. 15 - 17.
- Royal Thai Police. (2021) **20-Year Police Reform Strategy (2017 - 2037)**, 18 July 2021. Retrieved from <https://www.royalthaipolice.go.th/downloads/strategy.pdf>
- Scruton, R. (1982). **A Dictionary of Political Thought**. New York: Holl ang Wang.
- Siriwat Menasawet (Police Chief). (2000). **Politics and the restructuring of the Police Department into the National Police Headquarters**. Faculty of Political Science, Ramkhamhaeng University.
- Siroj Sitticharnboon.(1996).**Principles of Police Administration**, (Police Administration Service: Police Academy Academic Division), p.49-51 referred to Siripol Kusolsilwut, **Comparing**.
- Thairath. (2021). **Prime Minister emphasizes urgent police reform / If officers do wrong, they will face the maximum penalty**. 1 July 2021. Retrieved from <https://www.thairath.co.th/news /politic/ 2178305>
- Udom Ratamarit.(2019).**Police in Justice**, Document in Judicial Administration. Bangkok: Faculty of Law, Thammasat University
- Uthai Artivej. (2015). **Teaching Materials on Higher Justice**. Bangkok: Sukhothai Thammathirat University

ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจากวิถีชีวิตใหม่สู่วิถีชีวิตถัดไป ภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

สิทธิศักดิ์ ไชยสุข¹

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

รองศาสตราจารย์ ดร.กมลพร สอนศรี

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

วันที่ได้รับต้นฉบับบทความ : 21 มกราคม 2565

วันที่แก้ไขปรับปรุงบทความ : 26 มีนาคม 2565

วันที่ตอบรับตีพิมพ์บทความ : 27 มีนาคม 2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบ การปรับตัว และบทบาท ในการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (2) สังเคราะห์ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจากวิถีชีวิตใหม่สู่วิถีชีวิตถัดไป และวิเคราะห์ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในความท้าทายดังกล่าว พร้อมทั้งเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 โดยการศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์เอกสาร ผลการศึกษาพบว่า มีผลกระทบต่อการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ใน 4 มิติ ได้แก่ (1) ผลกระทบในมิติการออกแบบและวิเคราะห์ระบบงาน (2) ผลกระทบในมิติการฝึกอบรมและพัฒนาและการวางแผนทุนมนุษย์ (3) ผลกระทบในมิติการบริหารผลการปฏิบัติงาน และ (4) ผลกระทบในมิติความปลอดภัยในการทำงาน โดยการจัดการทุนมนุษย์และบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์มุ่งปรับตัวไปสู่การจัดการทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล และจากผลการศึกษาเสนอว่าความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐในประเทศไทยจากวิถีชีวิตใหม่สู่วิถีชีวิตถัดไป ได้แก่ (1) ความท้าทายใหม่ในมิติการออกแบบและวิเคราะห์ระบบงานจากการขับเคลื่อนองค์กรด้วยสัญญาชาติญาณของผู้บริหารขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (2) ความท้าทายใหม่ในมิติการฝึกอบรมและพัฒนา และการวางแผนทุนมนุษย์จากการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากรสู่การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (3) ความท้าทายใหม่ในมิติการบริหารผลการปฏิบัติงานจากการทำงานจากที่พักอาศัยสู่การทำงานจากทุกที่หรือการทำงานแบบไฮบริดโมเดล (4) ความท้าทายใหม่ในมิติความปลอดภัยในการทำงานจากการดูแลรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพของบุคลากรสู่ความปลอดภัยทางด้านจิตใจของบุคลากร โดยมีผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการบริหารการเปลี่ยนแปลงเป็นปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการขับเคลื่อนการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐสู่วิถีชีวิตถัดไป

คำสำคัญ : การจัดการทุนมนุษย์, ภาครัฐ, วิถีชีวิตใหม่, วิถีชีวิตถัดไป, โควิด-19

¹ Corresponding Author E-mail : sitthisak.c@oag.go.th

**The New Challenges of Human Capital Management
in Public Sector from the New Normal to the Next Normal
after COVID-19 Pandemic Situation**

Sitthisak Chaiyasuk

State Audit Office

Associate Professor Gamolporn Sornsri, Ph.D.

Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Received : January 21, 2022

Revised : March 26, 2022

Accepted : March 27, 2022

Abstract

The objectives of this academic paper are: (1) to study and analyze the impact, adaptation, and role in human capital management of the COVID-19 pandemic situation and (2) to synthesize the new challenges in human capital management in the public sector from the New Normal to the Next Normal and analyze the success factors of these challenges, as well as make recommendations for policies that can be applied in public administration effectively after the COVID-19 pandemic situation. The study used a document analysis method. The results of the study found that there are impacts on human capital management from the COVID-19 pandemic situation in 4 dimensions: (1) the dimensions of work system design and analysis (2) the dimensions of training and development and human capital planning (3) performance management dimension; and (4) workplace safety dimension. Human capital management and the role of human resources aim to adapt to the digital age. And from the results of the study, it was suggested that the new challenges of human capital management in public sector of Thailand from the New Normal to the Next Normal are: (1) new challenges in the dimension of design and analysis of work systems from HiPPO-driven culture to data-driven culture; (2) new challenges in the dimension of training and development and human capital planning from the development of digital skills of personnel to the development of artificial intelligence (3) new Challenges in the dimension of performance management from work-from-home Assessments to work-from-anywhere or hybrid model assessment and (4) new Challenges in the dimension of safety and health from maintenance physical health of personnel to the mental health of personnel; with change leadership and change management as the success factors in driving human capital management in public sector towards the Next Normal.

Keywords: Human Capital Management, Public Sector, New Normal, Next Normal, COVID-19

1. บทนำ

การจัดการทุนมนุษย์ (Human Capital Management) ได้ถูกปรับเปลี่ยนจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management: HRM) และการบริหารงานบุคคลแบบเก่า (Traditional Personal Management) ซึ่งในยุคเก่าแนวคิด Taylorism ของ Frederic W. Taylor มีบทบาทอย่างสำคัญ (นิสตาร์ก, 2551) กล่าวคือองค์กรมีรูปแบบโครงสร้างสูงเป็นแนวดิ่ง มีสายการบังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำตามความชำนาญเฉพาะด้านการบริหารคนจะเน้นที่กระบวนการและกิจกรรม โดยในสมัยก่อนจะมองคนเป็นค่าใช้จ่ายและต้องมีการควบคุม แต่เมื่อเกิดความเปลี่ยนแปลงทางด้านสังคมและเศรษฐกิจในศตวรรษที่ 21 งานให้บริการมีจำนวนมากขึ้น การพัฒนาที่รวดเร็วของคอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศ หรือการสร้างเครือข่ายการติดต่อสื่อสาร ทำให้องค์กรต้องพึ่งพาความรู้ความสามารถของคนมากกว่าในอดีต ความได้เปรียบในการแข่งขันขึ้นอยู่กับการประยุกต์ใช้ความรู้และความเฉลียวฉลาดของคน คนจึงถูกมองเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าขององค์กร และจากวิวัฒนาการของการจัดการทุนมนุษย์ในปี ค.ศ. 1990 ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้กระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์กรอย่างรวดเร็ว รวมถึงการจัดการทุนมนุษย์และบทบาทของนักทรัพยากรมนุษย์ (นัก HR) ที่มุ่งสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้นเรื่อยมา จนกระทั่งในปี ค.ศ. 2019 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโรคโควิด-19 ได้สร้างผลกระทบต่อเศรษฐกิจและสังคมในวงกว้าง ทั้งองค์กรภาคเอกชนและภาครัฐจึงไม่อาจสามารถปฏิเสธแนวคิดของการจัดการทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล (Digital HR) ได้

จากสถานการณ์ดังกล่าว องค์กรภาครัฐในฐานะผู้ให้บริการสาธารณะและปฏิบัติราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน กระบวนการในการจัดการทุนมนุษย์ในวิถีชีวิตปกติ (Normal) อาทิเช่น การเดินทางไปปฏิบัติงาน ณ ที่ตั้งสำนักงาน การทำงานตาม Workflow และคู่มือการปฏิบัติงาน การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในรูปแบบ Face to Face การดูแลรักษาความปลอดภัยทางกายภาพในขณะที่ปฏิบัติหน้าที่ เป็นต้น จึงได้รับผลกระทบและได้ถูกปรับเปลี่ยนเพื่อให้เข้ากับวิถีชีวิตใหม่ (New Normal) ไม่ว่าจะเป็นการทำงานจากที่พักอาศัย (Work from Home) การประเมินผลการปฏิบัติงานจากระยะไกล การประชุมหรือการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรในรูปแบบออนไลน์ เป็นต้น การนำเทคโนโลยีสารสนเทศจึงถูกนำมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานอย่างแพร่หลายมากขึ้น นอกจากนี้ จากรูปแบบการทำงานและสวัสดิการที่เปลี่ยนแปลงไปตามข้อจำกัดของสถานการณ์ข้างต้น มีแนวโน้มที่อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยทางด้านจิตใจของบุคลากรภายในองค์กร อันได้แก่ บุคลากรที่มีครอบครัวไม่อาจสามารถแยกงานกับชีวิตส่วนตัวได้เนื่องจากต้องดูแลลูกที่มีการปิดโรงเรียนหรือสถาบันการศึกษาตามมาตรการของรัฐ หรือสำหรับบุคลากรที่มีสถานะโสดอาจมีความเสี่ยงสูงต่อความรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกตัวออกจากสังคม รวมถึงความกังวลในเรื่องทักษะการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศหรือการได้รับการประเมินผลในรูปแบบเดิม ดังนั้น จึงเป็นความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ที่จะก้าวข้ามไปสู่วิถีชีวิตถัดไป (Next Normal) เพื่อช่วยเหลือให้องค์กรภาครัฐสามารถปรับตัวและพร้อมรับมือกับสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

บทความวิชาการนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาและวิเคราะห์ผลกระทบ การปรับตัว และบทบาทในการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (2) สังเคราะห์ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจาก New Normal สู่ Next Normal และวิเคราะห์ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการขับเคลื่อนการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐสู่ Next Normal พร้อมทั้งเสนอแนะเชิงนโยบายที่สามารถนำไปปรับใช้ในการบริหารงานภาครัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อให้ทุนมนุษย์ในองค์กรสามารถอยู่รอดและรับมือกับความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยการศึกษาใช้วิธีวิเคราะห์เอกสาร

และกำหนดเกณฑ์การคัดเลือกเอกสารที่เป็นงานวิจัยซึ่งส่วนใหญ่เป็นผลงานการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐของประเทศไทยเพื่อสะท้อนสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นจริง

2. ยุคสมัยของการจัดการทุนมนุษย์

แนวคิดของการจัดการทุนมนุษย์ ซึ่งคนถูกมองเป็นทรัพย์สินที่มีคุณค่าได้ถูกปรับเปลี่ยนจากการบริหารทรัพยากรมนุษย์ หรือ HR ที่นิยมใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งมองคนเป็นทรัพยากรขององค์กร โดยได้ถูกปรับเปลี่ยนมาแล้วจากเดิมที่เป็นการบริหารงานบุคคลแบบเก่า มองคนเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องมีการควบคุม ในวันนี้ ผู้เขียนขอเสนอ ยุคสมัยของการจัดการทุนมนุษย์ในภาพรวมโดยนักวิชาการชาวต่างประเทศและชาวไทยเพื่อให้สามารถเทียบเคียงสถานการณ์สังคมโลกในอดีตกับสถานการณ์เชื้อโรคในปัจจุบัน (การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19) ที่อาจใช้ในการทำนายความท้าทายและการฟื้นฟูการจัดการทุนมนุษย์ในอนาคต สรุปได้ดังนี้

Rotich ได้สังเคราะห์ประวัติวิวัฒนาการ และการพัฒนาของ HR จากการรวบรวมแนวคิดของนักวิชาการหลายท่าน (Rotich, 2015: p.66-68) สรุปได้ดังนี้

1. ยุคก่อนสงครามโลกครั้งที่ 2 (Pre World War II) มีปัจจัย ประเด็น และลักษณะของ HR ประกอบด้วย (1) 2000BC – 1000BC ได้แก่ กลไกการเลือกผู้นำเผ่า; การบันทึกและเผยแพร่ความรู้ด้านความปลอดภัย; การล่าและการรวบรวมอาหาร; การใช้เทคนิคการคัดกรองพนักงานโดยชาวจีน; การใช้ระบบฝึกหัดโดยชาวกรีก (2) ปี 1700 – 1900 ได้แก่ การเกิดขึ้นของทฤษฎีการจัดการทางวิทยาศาสตร์ในฐานะปรัชญาการจัดการในยุคนั้น; จุดเริ่มต้นของการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่นำไปสู่การแทนที่อุตสาหกรรมขนาดย่อมด้วยโรงงานขนาดใหญ่; การเพิ่มขึ้นของแรงงานอพยพ; การแนะนำการทำงานของบุคลากรจากการจัดเก็บบันทึกคนงาน; การเพิ่มขึ้นของผู้บังคับบัญชาาระดับกลาง; การแสวงหาผลประโยชน์สูงสุดของคนงาน; การเพิ่มขึ้นของแรงงานเด็ก; ช่องว่างระหว่างคนงานและผู้บังคับบัญชากว้างขึ้น; สภาพการทำงานไม่ดี; สภาพแรงงานปลุกปั่นเรียกร้องสิทธิแรงงาน; การขยายงานด้านบุคลากรให้ครอบคลุมสวัสดิการและการบริหารส่วนใหญ่ในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา (3) ปี 1920 – 1930 ซึ่งอยู่ในช่วงที่ 1 (1900–1940s) Administration Stage ได้แก่ แนวทางปฏิบัติที่มุ่งใจที่เกิดขึ้นจากการศึกษาของ Hawthorne เริ่มมีการดำเนินการตามความพยายามต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน เช่น ค่าจ้างที่ดีขึ้นและสภาพการทำงานที่ดี

2. ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 (Post World War II) (1945 – 1960) ซึ่งอยู่ในช่วงที่ 2 (1940s–mid-1970s) Welfare and administration Stage มีปัจจัย ประเด็น และลักษณะของ HR ได้แก่ ความสัมพันธ์ของมนุษย์ กำหนดรูปแบบการจัดการ; เน้นที่ประสิทธิภาพของพนักงานด้วยเทคนิคการจูงใจ; เน้นประเด็นสวัสดิการ; การเกิดขึ้นของการบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ที่ปรับปรุงจากการสรรหาและคัดเลือก; การเกิดขึ้นของกลยุทธ์และการประเมินค่าตอบแทน; การรับรองอย่างเป็นทางการของสภาพแรงงาน (ส่วนใหญ่ในสหราชอาณาจักรและสหรัฐอเมริกา); การเกิดขึ้นของการเจรจาร่วมกันเพื่อสวัสดิการพนักงาน; การตรากฎหมายการจ้างงานจำนวนมาก; การเกิดขึ้นของคอมพิวเตอร์และการบันทึกข้อมูล; การเกิดขึ้นของการวิเคราะห์งาน; การขยายงานของบุคลากรให้รวมถึงการสรรหา แรงงานสัมพันธ์ การฝึกอบรม และสวัสดิการภาครัฐ; ซอฟต์แวร์ HRM แรก ชื่อ Comprehensive Occupational Data Analysis Program (CODAP) ซึ่งพัฒนาขึ้นในสหรัฐอเมริกาสำหรับ Job Description และการกำหนดบทบาทเป็นหลัก; ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทางด้านเงินเดือน สินค้าคงคลัง และบัญชี

3. ยุคประเด็นทางสังคม (Social Issues Era) (1963 – 1980) มีปัจจัย ประเด็น และลักษณะของ HR ได้แก่ สิทธิพลเมืองได้หล่อหลอมแนวคิดของฝ่ายบริหารเกี่ยวกับเวลา; พระราชบัญญัติสิทธิพลเมือง (1964) ได้ดำเนินการยืนยัน ยกเลิกการเลือกปฏิบัติทุกรูปแบบ และเปิดโอกาสการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน; การเปลี่ยนจาก Personal Management

เป็น HRM; คอมพิวเตอร์เพิ่มฟังก์ชันของ HR เพื่อความถูกต้อง รวดเร็ว การจัดเก็บและการรายงานข้อมูล HR; การพัฒนาระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS); การทำงานและเงื่อนไขการจ้างงานดีขึ้นจากประสิทธิภาพแรงงาน; การนำกฎหมายต่าง ๆ ไปด้วยอาศัยความน่าเชื่อถือและความปลอดภัย ผลประโยชน์เมื่อเกษียณอายุ และกฎระเบียบด้านภาษีมาใช้; การเกิดขึ้นของการมีส่วนร่วมของพนักงานที่เพิ่มขึ้นในการตัดสินใจด้านการจัดการ การฝึกอบรม และการมอบอำนาจ

4. ยุคต้นทุน-ประสิทธิผล (Cost-Effectiveness Era) (1980-early 1990s) มีปัจจัย ประเด็น และลักษณะของ HR ได้แก่ เพิ่มการผลิตด้วยการทำงานอัตโนมัติ; เปลี่ยนจากการบริหารบุคคลไปสู่การพัฒนาและการมีส่วนร่วม; เน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลผ่านการใช้เทคโนโลยี; การเกิดขึ้นของแนวทาง HR แบบแข็งและแบบอ่อน (Hard and Soft Approaches); การเกิดขึ้นของผลตอบแทนจากการอภิปรายการลงทุนของพนักงาน; เกิดคำถามขึ้นระหว่างพนักงานเป็นต้นทุนที่ไม่จำเป็นในการลด/กำจัด หรือเป็นทรัพยากรสำคัญที่จะต้องพัฒนา โดยยุคประเด็นทางสังคมและยุคต้นทุน-ประสิทธิผล อยู่ในช่วงที่ 3 (mid-1970s-late 1990s) HRM and SHRM

5. ยุคความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี (Technological Advancement Era) (1990 – present) อยู่ใน ช่วงที่ 4 (Beyond 2000) The present and future of HRM มีปัจจัย ประเด็น และลักษณะของ HR ได้แก่ ถูกหล่อหลอมโดยพลังของโลกาภิวัตน์ที่เพิ่มขึ้น; ความกดดันและการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี; การเกิดขึ้นของ HRM เชิงกลยุทธ์; การเกิดขึ้นของกลยุทธ์การปรับรีแบรนด์กระบวนการทางธุรกิจ; การรับรู้ทุนทางปัญญา; เพิ่มกลยุทธ์สำหรับการรับรู้ รางวัล แรงจูงใจ การรับรู้บทบาท HR ในฐานะพันธมิตรทางธุรกิจเชิงกลยุทธ์; การเกิดขึ้นของกลยุทธ์เพื่อดึงดูด รักษา พัฒนา และมีส่วนร่วมของผู้มีความสามารถ; การเกิดขึ้นของวิธีการประเมินกำลังคน เช่น ดัชนีชี้วัด (Balanced Scorecard) เทคนิคการประเมินประสิทธิภาพ; เน้นการมีส่วนร่วมของ HRM เพื่อความได้เปรียบในการแข่งขัน; เทคนิคการวางแผนทรัพยากรบุคคล; การจัดการความหลากหลาย (Diversity Management); การจัดการดาวเด่น (Talent Management); การเกิดขึ้นของ e-HR, e-training, e-recruitment, telecommuting, การจัดงานที่ยืดหยุ่น และทีมเสมือน; การสร้างสมดุลชีวิตในการทำงาน; โซเชียลมีเดีย การปรับปรุงเครือข่าย อิทธิพลของสื่อมวลชน จริยธรรม เศรษฐกิจสีเขียว และการจัดระเบียบโลกใหม่

Ulrich ได้แบ่งวิวัฒนาการของทรัพยากรมนุษย์เป็นคลื่น 4 ลูก (สุจิตรา และคณะ, 2561) สรุปได้ดังนี้

คลื่นลูกที่หนึ่ง คือ คลื่นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (HR Administrative) เป็นการบริหารทรัพยากรมนุษย์แบบดั้งเดิม (HR Traditional) ที่ทำงานด้วยกฎและระเบียบ และเริ่มยกระดับความสำคัญของงานในแนวทางเชิงรุก (Proactive approach) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงาน

คลื่นลูกที่สอง คือ คลื่นการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR practices) เป็นการออกแบบนวัตกรรมการปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์เพื่อก้าวข้ามจากคลื่นลูกที่หนึ่ง เริ่มมีมุมมองในการเพิ่มมูลค่า (Value added) ทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งต้องเปลี่ยนบทบาทมุ่งสู่เป้าหมายขององค์กรตามแนวทางจากภายในสู่ภายนอก (Inside Out) เพื่อก้าวข้ามไปสู่คลื่นลูกถัดไป

คลื่นลูกที่สาม คือ คลื่นทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (HR strategy) ทรัพยากรมนุษย์ต้องปฏิบัติให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ขององค์กรโดยเพิ่มบทบาทในการแก้ปัญหา และมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรเพื่อเพิ่มคุณค่าและทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

คลื่นลูกที่สี่ คือ คลื่นบริบทและทรัพยากรมนุษย์ (HR and context) เป็นลูกคลื่นแห่งอนาคตตามแนวทางจากภายนอกสู่ภายใน (Outside In) ซึ่งเป็นการปรับตัวด้านทรัพยากรมนุษย์ (HR Transformation) ที่เปลี่ยนแปลงทั้งวิธีคิดและการปฏิบัติ การออกแบบงานใหม่ เพื่อตอบสนองต่อกลยุทธ์ขององค์กร เป็นหุ้นส่วนมีส่วนร่วมพัฒนากลยุทธ์ และสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับองค์กร

นิสตากร เวชยานนท์ ได้นำเสนอความแตกต่างของแนวคิดและฐานคติระหว่างศตวรรษที่ 20 และศตวรรษที่ 21 สรุปได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความแตกต่างของแนวคิดและฐานคติระหว่างศตวรรษที่ 20 และ 21

ฐานคติเกี่ยวกับ	ศตวรรษที่ 20	ศตวรรษที่ 21
คน (People)	คนเป็นค่าใช้จ่ายที่ต้องกำกับและควบคุม	คนเป็นสินทรัพย์ที่ควรค่าแก่การรักษาและพัฒนา
งาน (Work)	แบบแยกส่วน ต่างคนต่างทำงานของตนเอง	แบบประสานร่วมมือ อาศัยความรู้ เป็นฐานเป็นงานโครงการ
เทคโนโลยี (Technology)	ถูกออกแบบเพื่อควบคุมการทำงานและลด ข้อผิดพลาดที่เกิดจากมนุษย์ให้เหลือน้อยที่สุด	บูรณาการเทคโนโลยีเข้ากับระบบสังคม เพื่อให้เกิดการทำงานบนฐานความรู้
ภาวะผู้นำ (Leadership)	ผู้จัดการอาวุโสและผู้ชำนาญการเทคนิค	ผู้นำอยู่ในทุกระดับขององค์การ
เป้าหมายขององค์กร (Goals)	มุ่งเน้นผลตอบแทนของผู้ถือหุ้น	มุ่งเน้นการสร้างคุณค่าให้แก่ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มขององค์การ

ที่มา : (นิสตากร เวชยานนท์, 2551: น.11)

จากยุคสมัยของการจัดการทุนมนุษย์ของนักวิชาการที่ได้กล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่าในศตวรรษที่ 21 ฐานคติเกี่ยวกับเทคโนโลยีได้เปลี่ยนจาก “การควบคุมข้อผิดพลาดของคน” เป็น “ให้สามารถบูรณาการเข้ากับระบบสังคมเพื่อให้เกิดการทำงานบนฐานความรู้” โดยเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนเกี่ยวข้องกับ HR ตั้งแต่ยุคหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 และมีการคิดค้นซอฟต์แวร์ HRM แรก ที่ชื่อ CODAP ในประเทศสหรัฐอเมริกา อีกทั้ง ในปี 1990 เป็นต้นมา เทคโนโลยีได้กลายเป็นยุคหนึ่งในวิวัฒนาการของ HR ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นทั้งในด้านการปฏิบัติงานของ HR ได้แก่ e-HR, e-training, e-recruitment และด้านการสร้างเครือข่ายและติดต่อสื่อสาร ได้แก่ สื่อสังคม (Social Media) ซึ่งช่วยทำให้ข้อมูลต่าง ๆ ถูกแบ่งปันและสื่อสารไปได้ทั่วโลก ทำให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน อีกทั้ง ความเปลี่ยนแปลงของคลื่นลูกที่สี่ที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการปรับตัวของ HR ตามแนวทาง Outside in ซึ่งไม่อาจหลีกเลี่ยงการเติบโตของเทคโนโลยีสารสนเทศได้

3. ผลกระทบต่อการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

เมื่อกล่าวถึงกระบวนการของการจัดการทุนมนุษย์ที่ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 นั้น ผู้เขียนได้วิเคราะห์ผลกระทบทั้งทางตรง และ/หรือทางอ้อม ซึ่งเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ ดังต่อไปนี้

3.1 มิติการออกแบบและวิเคราะห์ระบบงาน (Analysis and design of work)

ภาพสะท้อนผลกระทบต่อการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในมิตินี้คือ “การขับเคลื่อนประเทศด้วยกลุ่มผู้นำที่ยังขาดการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูล” อาจเนื่องมาจากไม่สามารถเรียนรู้ได้จากประสบการณ์และความผิดพลาดที่ผ่านมาเนื่องจากโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่ที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน แสดงให้เห็นได้จากการประเมินผลงานของรัฐบาลไทยในการควบคุมการระบาดของโควิด-19 และการบริหารจัดการวัคซีน (สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ), 2564) ที่พบว่า การจัดหาวัคซีนของรัฐบาลมีปัญหาหลายประการ อาทิเช่น (1) ความเชื่อมั่นที่สูงว่าจะสามารถควบคุมการระบาดให้อยู่ในระดับต่ำได้ตลอดไป ส่งผลให้เกิดความล่าช้าและปริมาณที่น้อยเกินไปในการจัดหา (2) ใช้งานข้อมูลด้านสาธารณสุขได้เป็นอย่างดีแต่ขาดการวิเคราะห์ต้นทุนและประโยชน์ในทางเศรษฐกิจ (3) การบริหารความเสี่ยงที่ผิดพลาด โดยไม่มีการกระจายความเสี่ยงอย่างเพียงพอ (4) การสร้างความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน เช่น การรับมอบวัคซีน AstraZeneca ที่ผลิต

ในประเทศ เป็นต้น และ “บุคลากรภาครัฐอาจเกิดความเครียดจากการรับข้อมูลข่าวสารที่มากจนเกินไป” แสดงให้เห็นได้จากสถานการณ์ข่าวปลอมเกี่ยวกับโควิด-19 ของศูนย์ต่อต้านข่าวปลอมที่ได้จากการรวบรวมติดตามการสนทนาบนโลกออนไลน์และการแจ้งเบาะแส ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2563 ถึงวันที่ 11 พฤษภาคม 2564 (ไทยรัฐออนไลน์, 2564) พบว่า มีจำนวนข้อความที่เกี่ยวข้อง 73,833,192 ข้อความ โดยมีข่าวที่ต้องดำเนินการตรวจสอบทั้งหมด 3,376 เรื่อง อันดับ 1 คือ หมวดยุทธศาสตร์ จำนวน 2,242 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 66 หมวดยุทธศาสตร์นโยบายรัฐ จำนวน 1,011 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 30 หมวดยุทธศาสตร์ธุรกิจ จำนวน 124 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 4

นอกจากนี้ แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (สำนักงาน ก.พ., 2563) ได้มีการกำหนดให้พิจารณาลักษณะงานที่สามารถปฏิบัติราชการนอกสถานที่ทำงานได้ โดยพิจารณาจากภารกิจ ประเภทของงาน วิธีการปฏิบัติงาน หรือพิจารณาจากลักษณะของหน่วยงาน การจัดโครงสร้างองค์กรหรือกลุ่มงานภายในส่วนราชการ ดังนั้น การออกแบบและวิเคราะห์ระบบงานนับจากนี้เป็นต้นไปจึงควรถูกพิจารณาให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงานภาครัฐโดยมุ่งการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลเป็นสำคัญ

3.2 มิติการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) และการวางแผนทุนมนุษย์ (HR Planning)

ภาพสะท้อนผลกระทบต่อการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในมิตินี้คือ “สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เป็นตัวเร่งทักษะด้านดิจิทัลของบุคลากรภาครัฐ” แสดงให้เห็นได้จาก (1) แนวทางการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลสำหรับข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2561-2565 (สำนักงาน ก.พ., 2560) ตามยุทธศาสตร์ของการขับเคลื่อนแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมในระยะ 20 ปี โดยกำหนดให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐ หน่วยงานที่รับผิดชอบงานด้านการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล และหน่วยงานที่มีภารกิจด้านการจัดฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการและบุคลากรภาครัฐ รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้รวมทั้งจัดให้ข้าราชการและบุคลากรภาครัฐแต่ละกลุ่มได้รับการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลตามที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนด ด้วยการนำแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบผสมผสานมาปรับใช้ อาทิ การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-learning) การเรียนรู้ด้วยการฝึกอบรม (In-class Training) การเรียนรู้จากการปฏิบัติงาน (On the Job Training) และการเรียนรู้ด้วยการเรียนรู้และสอนงานผู้อื่น (Learning from others และ Coaching and Developing Others) ถึงแม้ว่าแนวทางดังกล่าวได้ถูกกำหนดไว้ก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 แต่เมื่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 เกิดขึ้น ผลกระทบทางตรงประการหนึ่งที่เกิดขึ้นได้อย่างชัดเจนในมิตินี้คือข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเกิดการปรับตัวอย่างรวดเร็วโดยเฉพาะอย่างยิ่งการเรียนรู้ด้วยตนเอง และ (2) ผลสำรวจเรื่องความพร้อมของภาครัฐในการทำงานในช่วงวิกฤติ COVID-19 เพื่อเตรียมพร้อมสู่ New Normal (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) พบว่า เจ้าหน้าที่รัฐส่วนใหญ่ใช้ e-Meeting Platform ในการประชุม/อบรม/สัมมนา ออนไลน์ จำนวน 1 ครั้งต่อสัปดาห์ในช่วงล็อกดาวน์ คิดเป็นร้อยละ 46 และส่วนใหญ่ใช้ e-Meeting Platform ของต่างประเทศ คิดเป็นร้อยละ 96.9 โดยมีนโยบายจากหน่วยงานให้ใช้ Platform นั้นเป็นหลัก คิดเป็นร้อยละ 19.2 ดังนั้น เพื่อให้บุคลากรภาครัฐสามารถปรับตัวให้สอดคล้องกับรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไป การฝึกอบรมและพัฒนา อาทิเช่น การพัฒนา/เรียนรู้ทักษะการทำงานที่แตกต่างไปจากเดิม (Re-skill) การพัฒนาทักษะที่สูงขึ้น (Upskill) และการพัฒนาทักษะใหม่ (New-skill) รวมถึงการวางแผนทุนมนุษย์ เช่น การวางแผน 4B's (KPMG, 2020) ประกอบด้วย (1) Build ซึ่งหมายถึงการฝึกอบรมและพัฒนานั่นเอง (2) Buy ซึ่งหมายถึงการจ้างงาน (3) Borrow ซึ่งหมายถึงการยืมตัว

บุคลากรจากเครือข่ายพันธมิตร และ (4) Bot ซึ่งหมายถึงระบบอัตโนมัติ/ปัญญาประดิษฐ์ หรือในรูปแบบผสมผสานทั้ง 4 เข้าด้วยกัน จึงเป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงานภาครัฐต่อไป

3.3 มิติการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management)

ภาพสะท้อนผลกระทบต่อการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในมิตินี้ คือ “การบริหารผลการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ การรักษาดึงดูดบุคลากร (Retention) และการจัดการดาวเด่น (Talent Management) มีรูปแบบที่หลากหลายและเน้นความยืดหยุ่น (Flexible) มากขึ้น” แสดงให้เห็นได้จาก (1) แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) (สำนักงาน ก.พ., 2563) ได้มีการกำหนดให้มีจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติราชการ ประกอบด้วย งานที่ได้รับมอบหมาย เป้าหมายหรือผลผลิตที่คาดหวัง ระยะเวลาดำเนินการ ตัวชี้วัดผลการปฏิบัติราชการ วิธีการติดต่อสื่อสาร การติดตามประเมินความก้าวหน้า และการรายงานผลการทำงาน โดยให้ส่วนราชการ กำหนดแนวทางการประเมินผลการปฏิบัติราชการและการเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ที่ได้รับอนุญาตให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรมโดยคำนึงถึงความต่อเนื่องสม่ำเสมอของการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับการปฏิบัติราชการ และการยกย่องชมเชยกรณีมีผลการปฏิบัติราชการที่ดี และ (2) ผลสำรวจเรื่องความพร้อมของภาครัฐในการทำงานในช่วงวิกฤติ COVID-19 เพื่อเตรียมพร้อมสู่ New Normal (สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์, 2563) พบว่า บุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่ Work from Home 3 วัน ต่อสัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 22.30 ทำให้เห็นว่าบุคลากรภาครัฐส่วนใหญ่มีความพร้อมในการทำงานจากบ้านในระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถทำงานจากที่พักอาศัยได้ทุกวัน โดยพึงพอใจมากกว่า Work from Home คิดเป็นร้อยละ 52.4 และให้เหตุผลประกอบ ได้แก่ ประหยัดรายจ่าย เช่น ค่าเดินทาง ค่าอาหาร เป็นต้น มีโอกาสทดลองใช้เทคโนโลยีที่ใช้ทำงานออนไลน์ เช่น ประชุมออนไลน์ จัดเก็บข้อมูลออนไลน์ แก้ไขเอกสารร่วมกันผ่านระบบออนไลน์ เป็นต้น มีเวลาให้กับตัวเองและครอบครัวเพิ่มมากขึ้น มีงานแทรกน้อยลง เช่น การประชุมหรือโดยไม่ได้นัดหมายหรือไม่เป็นทางการ เป็นต้น และมีสมาธิในการทำงานมากขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบว่ากรมอบหมายการปฏิบัติงานใน - นอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการส่วนใหญ่มีปัญหาและอุปสรรคหลายประการ (สำนักงาน ก.พ., 2563) ได้แก่ กรณีการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) เช่น อุปกรณ์สนับสนุนไม่เพียงพอ ระบบไอทีไม่รองรับ ค่าใช้จ่ายอินเทอร์เน็ตส่วนบุคคลเพิ่มขึ้น เกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร เป็นต้น และกรณีเป็นหน่วยงานให้บริการประชาชนไม่สามารถมอบหมายให้ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งได้ เช่น กระทรวงสาธารณสุข กรมที่ดิน เป็นต้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดความชัดเจนและเป็นธรรมในการบริหารผลการปฏิบัติงาน นับจากนี้เป็นต้นไปแต่ละหน่วยงานภาครัฐจึงควรมีความยืดหยุ่นและคำนึงถึงบริบทที่แตกต่างกันในมิตินี้

3.4 มิติความปลอดภัยในการทำงาน (Safety and Health)

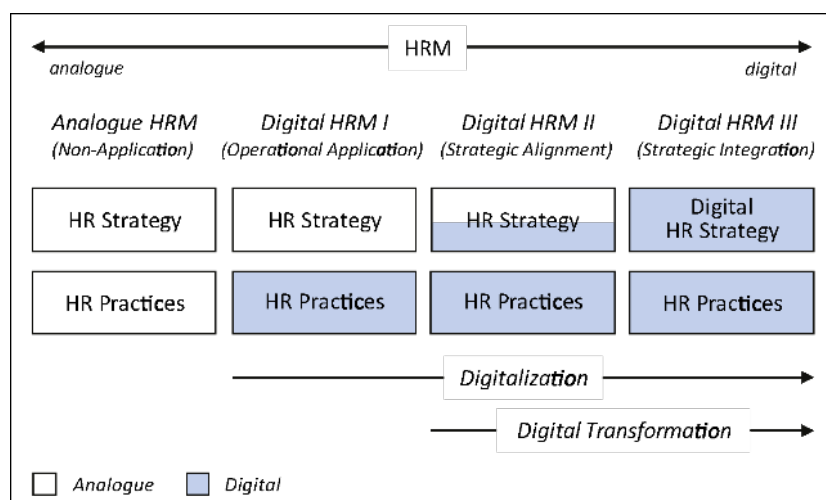
ภาพสะท้อนผลกระทบต่อการจัดการทุนมนุษย์จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ในมิตินี้ คือ “ความปลอดภัยทางด้านจิตใจหรือสุขภาพจิตของบุคลากรภาครัฐย่อมแย่ลงโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข” แสดงให้เห็นได้จากผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตจากวิกฤติการระบาดของโรคอุบัติใหม่ (โควิด-19) (อรอุมา, 2564) ได้แก่ (1) สาเหตุทางสุขภาพ โดยผู้คนส่วนใหญ่เกิดความวิตกกังวลว่าตนเองได้รับเชื้อหรือไม่ สมาชิกในครอบครัวปลอดภัยหรือไม่ (2) ความเครียดจากผลกระทบทางเศรษฐกิจ ธุรกิจจำนวนมากต้องปิดกิจการชั่วคราวจากมาตรการภาครัฐ ธุรกิจที่เปิดอยู่ก็ค้าขายซบเซา ประชาชนบางส่วนตกงาน ขาดรายได้ มีหลายครอบครัวที่ตกงานพร้อมกัน ส่งผลต่อความสามารถในการดำรงชีพ แสดงให้เห็นได้จากอัตราการว่างงาน (สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน, 2564) พบว่า ในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 1.69 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.98 และอัตรา

การประสบอันตรายและเจ็บป่วยเนื่องจากการทำงานต่อลูกจ้าง 1,000 ราย ในปี 2562 คิดเป็นร้อยละ 8.11 ลดลงเพียงเล็กน้อยจากปี 2562 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 8.19 (3) ความเครียดจากวิถีชีวิตที่ต้องเปลี่ยนแปลงอย่างกะทันหัน การไม่ได้พบเจอเพื่อนและครอบครัว มาตรการเว้นระยะห่างทางสังคมส่งผลให้มีภาวะโดดเดี่ยวเป็นจำนวนมาก แสดงให้เห็นได้จากรายงานอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จต่อประชากรแสนคน (กรมสุขภาพจิต, 2564) พบว่า ในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 7.37 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 6.64 และจำนวนผู้ป่วยโรคซึมเศร้าสะสมทั้งหมดที่ได้รับการวินิจฉัยและรักษาในจังหวัดต่อประชากรที่อายุตั้งแต่ 15 ปี ขึ้นไป มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น ในปี 2563 คิดเป็นร้อยละ 2.12 เพิ่มขึ้นจากปี 2562 ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 2.12 และจำนวนข้อหาคดีอาญาที่ขึ้นสู่การพิจารณา จำแนกตามประเภทของศาล (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) พบว่า ในปี 2563 ศาลอุทธรณ์และศาลฎีกานำข้อหาคดีอาญาขึ้นสู่การพิจารณา มีแนวโน้มอัตราการเปลี่ยนแปลงสูงขึ้น คิดเป็นร้อยละ 37.38 และ 7.49 ตามลำดับ เมื่อเทียบกับปี 2562 ดังนั้น นอกจากความปลอดภัยทางด้านร่างกายแล้ว HR ควรตระหนักถึงความปลอดภัยทางด้านจิตใจของบุคลากรเพื่อพร้อมรับมือกับทุกสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตไม่แน่ว่าแค่บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขเท่านั้น แต่รวมถึงบุคลากรภาครัฐอื่นในหน่วยงานที่ให้บริการประชาชน ณ สถานที่ตั้งอีกด้วย

4. การปรับตัวของ HR สู่ Digital HR

จากผลกระทบของสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 การปรับตัวของ HR จึงจำเป็นอย่างยิ่งในการศึกษา วิเคราะห์ และนำแนวคิด Digital HR มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม ซึ่งผู้เขียนได้นำเสนอแนวคิด Digital HR ที่น่าสนใจของนักวิชาการต่างประเทศ สรุปได้ดังนี้

ผลการวิจัยของ Strohmeier ชี้ให้เห็นถึงมุมมองพื้นฐานที่ไม่แตกต่างกันระหว่างแนวคิด Digital HRM และ มุมมองก่อนหน้านี้เกี่ยวกับ HRM ที่ใช้เทคโนโลยี โดย Digital HRM ได้นำกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคลดิจิทัล และแนวคิดที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของ HRM มาผนวกเข้ากับแนวคิด HRM ที่ใช้เทคโนโลยี นอกจากนี้ ได้รวมระบบดิจิทัลของ HRM เข้ากับระบบดิจิทัลขององค์กร (Strohmeier, 2020) ดังนั้น Digital HRM จึงถือเป็นขั้นตอนวิวัฒนาการต่อไปในการกำหนดแนวคิด HRM ที่ใช้เทคโนโลยี โดยได้อธิบายประเภทของการจัดการทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล จำนวน 4 ประเภท แสดงตามภาพที่ 1 ซึ่งสอดคล้องกับคำอธิบายประเภท Human Resource 4.0 (HR 4.0) (บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีพี (ประเทศไทย), 2017) ดังนี้



ภาพที่ 1 ประเภทของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในยุคดิจิทัล (Strohmeier, 2020)

(1) Analogue HRM เป็นประเภทที่มีแนวทางปฏิบัติด้านทรัพยากรบุคคลหรือกลยุทธ์ด้านทรัพยากรบุคคล ซึ่งยังไม่ได้ได้รับการสนับสนุนจากเทคโนโลยีดิจิทัล ซึ่งสอดคล้องกับ HR 1.0 ที่มีรูปแบบการทำงานเป็นงานธุรการหรืองานประจำ ได้แก่ จ่ายเงินเดือน รับคนเข้า เอาคนออก เช็ควัตถุออก ออกใบเตือน ซึ่งมักถูกมองว่าไม่ใช่หน่วยงานสำคัญ เพราะไม่ได้สร้างรายได้ให้องค์กร ขณะเดียวกัน ฝ่าย HR ก็ยังไม่มีมุมมองต่อนักงานในองค์กรว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญและต้องรักษาไว้เช่นกัน

(2) Digital HRM I เป็นประเภทที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้าน HR โดยเฉพาะ เช่น การสรรหา เป็นต้น โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มความเร็ว ลดต้นทุน และปรับปรุงคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับ HR 2.0 ที่มีรูปแบบการทำงานที่มีแนวคิดในการปรับเปลี่ยนมากขึ้น โดยมีมุมมองต่อบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า และเป็นส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร นอกจากนี้ HR ยังรับหน้าที่เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับความเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอกองค์กรอีกด้วย

(3) Digital HRM II เป็นประเภทที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ปรับกลยุทธ์ HR เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานด้าน HR เช่น การสรรหา การจัดการผลการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน และการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ HR 3.0 ที่มีรูปแบบการทำงานที่สามารถวางแผนเชิงกลยุทธ์ให้กับองค์กรและผู้บริหารได้ โดยให้ความสำคัญต่อการเชื่อมโยงปัจจัยภายนอกเข้ากับการบริหารงาน HR ภายในองค์กร และมีการกำหนดขีดความสามารถของ HR และองค์กร ถือเป็นนักส่งเสริมและบริหารความเปลี่ยนแปลง

(4) Digital HRM III เป็นประเภทที่นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการกำหนดกลยุทธ์ HR และการปฏิบัติงานด้าน HR โดยมุ่งหวังที่จะเพิ่มมูลค่าให้กับองค์กรผ่านการปรับปรุงการตัดสินใจของ HR อย่างเป็นระบบบนฐานข้อมูลดิจิทัล และรักษาความสัมพันธ์ที่มีคุณค่าร่วมกันระหว่างบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับ HR 4.0 ที่มีรูปแบบการทำงานที่ทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีการนำหลักการ Internet of Things เข้ามา มีบทบาทในองค์กร ทั้งในการสื่อสาร การสรรหาพนักงาน วิธีการทำงานและสถานที่ทำงาน โดยมีการใช้งาน Social Media เพื่อสื่อสารกันเฉพาะกลุ่ม นอกจากนี้ ยังมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ อีกด้วย

Soumyasanto Sen กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนไปสู่ Digital HR อย่างยั่งยืนในอนาคตนั้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน (Soumyasanto Sen, 2020) ได้แก่ (1) การประเมินความพร้อม (Readiness Assessments) ตั้งแต่การทบทวนวิสัยทัศน์ ขั้นตอนการดำเนินงาน HR ความสามารถในการวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากร และวัฒนธรรมองค์กร เพื่อสร้างส่วนผสมที่เหมาะสมของกลยุทธ์และแนวทางของ HR (2) กำหนดกลยุทธ์ของดิจิทัล (Broader Digital Strategy) ซึ่งอาจเกิดความเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเส้นทางจึงมีความจำเป็นต้องมีการทบทวนแผนงานนั้นในเวลาที่เหมาะสม (3) กำหนดแผนงาน (Roadmaps for Phases) โดยคำนึงถึงประโยชน์ในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว (4) การนำไปสู่การปฏิบัติ (Organization's Approaches) โดยการปรับเปลี่ยนนี้จำเป็นต้องมีการสำรวจ ทดลอง และเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรและพฤติกรรมของบุคลากรไม่ใช่เรื่องง่าย ดังนั้น HR ต้องมีความพยายามเป็นพิเศษในการเรียนรู้และทำสิ่งต่าง ๆ ในรูปแบบใหม่เพื่อเอาชนะความท้าทาย ทั้งนี้ แบบจำลองและแนวทางที่สร้างขึ้นอาจแตกต่างกันไปตามบริบทแวดล้อมในแต่ละแห่ง

Varadaraj & Wadi ได้ให้มุมมองแนวคิดเกี่ยวกับ Digital HR ประกอบด้วย 4 วาระ (Varadaraj & Wadi, 2021: p.45) ได้แก่ (1) ประสิทธิภาพของ HR (HR Efficiency) เป็นวาระการสร้างแพลตฟอร์มเทคโนโลยีเพื่อจัดการกระบวนการ HR อย่างมีประสิทธิภาพ (2) ประสิทธิผลของ HR (HR Effectiveness) เป็นวาระการใช้เทคโนโลยีเพื่อยกระดับการปฏิบัติในบุคลากร การจัดการ ผลการปฏิบัติงาน การสื่อสาร และการทำงาน (3) ความเกี่ยวข้องกัน (Connection) สร้างสัมพันธ์ทางอารมณ์ สร้างเครือข่ายสังคม และแบ่งปันประสบการณ์ผ่านเทคโนโลยี (4) สารสนเทศ

(Information) เป็นวาระการแบ่งปันข้อมูลเพื่อสร้างผลกระทบให้กับองค์กร การเข้าถึงข้อมูลที่มีโครงสร้างและไม่มีโครงสร้าง และการนำข้อมูลภายนอกมาสู่องค์กร

5. บทบาทของนัก HR ในการจัดการทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล

เมื่อเกิดการปรับตัวของ HR สู่ Digital HR แล้ว บทบาทของนัก HR ก็ย่อมเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย โดยตามแนวคิดของ Ulrich กำหนดบทบาทของนัก HR ไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. บทบาทการเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ (Strategic Partner) คือ การดำเนินกลยุทธ์ที่ตระหนักถึงวัตถุประสงค์และทิศทางขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์หลักในการทำงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคลคือการสร้างและใช้กลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมเพื่อเป้าหมายขององค์กร

2. บทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change agent) ผู้บริหารต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์อย่างสม่ำเสมอ ซึ่งฝ่ายทรัพยากรบุคคลเป็นสื่อกลางในการสื่อสาร ทำความเข้าใจ จูงใจ และเตรียมความพร้อมของบุคลากรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงด้านวัฒนธรรม นโยบาย และการปฏิบัติที่จะเกิดขึ้นในองค์กร

3. บทบาทการเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Administrative Expert) ในฐานะที่ดำเนินงานตามสายงานของฝ่ายทรัพยากรบุคคล เช่น การสรรหา การจ้างงาน เงินเดือน การฝึกอบรม การวัดผล เป็นต้น มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อให้การบริหารงานบุคคลมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

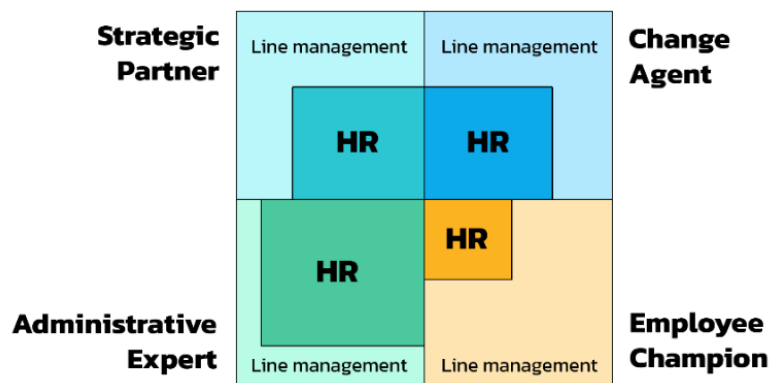
4. บทบาทการเป็นผู้สนับสนุนบุคลากร (Employee Champion) บทบาทนี้จะเกี่ยวข้องกับการทำงานของบุคลากรที่สร้างความเป็นอยู่ที่ดีและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างองค์กรและพนักงาน

ตาราง 2 บทบาทในงาน HR ของ Ulrich

บทบาท (Role)	ผลลัพธ์ (Deliverable)	เปรียบได้กับ (Metaphor)	กิจกรรม (Activity)
การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ (Management of Strategic Human Resources)	การดำเนินกลยุทธ์ (Executing strategy)	บทบาทการเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์ (Strategic Partner)	จัดตำแหน่งทรัพยากรบุคคลและกลยุทธ์: การวินิจฉัยองค์กร (Aligning HR and strategy: Organizational diagnosis)
การจัดการความเปลี่ยนแปลง (Management of Transformation and Change)	การสร้างองค์กรใหม่/การต่ออายุองค์กร (Creating a renewed organization)	บทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Change Agent)	สร้างความมั่นใจในความสามารถในการเปลี่ยนแปลง (Managing transformation and change: Ensuring capacity for change)
การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Management of Firm Infrastructure)	การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีประสิทธิภาพ (Building an efficient infrastructure)	บทบาทการเป็นผู้เชี่ยวชาญ (Administrative Expert)	การปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์กร: บริการที่ใช้ร่วมกัน (Reengineering Organization Processes: Shared services)
การจัดการความมีส่วนร่วมของบุคลากร (Management of Employee Contribution)	การเพิ่มความมุ่งมั่นและความสามารถของบุคลากร (Increasing employee commitment and capability)	บทบาทการเป็นผู้สนับสนุนบุคลากร (Employee Champion)	การรับฟังและตอบสนองต่อบุคลากร: จัดหาทรัพยากรให้กับบุคลากร (Listening and responding to Employees: Providing resources to employees)

ที่มา : ดวงกมล, 2557

โดยเมื่อเปรียบเทียบระหว่างบทบาทของนัก HR และบทบาทของหัวหน้างาน ตามแนวคิดของ Ulrich แสดงได้ตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 บทบาทเปรียบเทียบระหว่างนัก HR กับหัวหน้างาน (นิสตาร์ก, 2551: น.175)

จากภาพที่ 2 จะเห็นได้ว่าหัวหน้างานควรเป็นผู้แสดงบทบาทพื้นฐานเชิงกลยุทธ์และบทบาทผู้นำการเปลี่ยนแปลงพอ ๆ กับนัก HR แต่นัก HR ควรแสดงบทบาทผู้เชี่ยวชาญในงาน HR มากกว่าหัวหน้างาน และบทบาทสุดท้ายหัวหน้างานต้องเป็นที่พึ่งให้พนักงานมากกว่าฝ่าย HR และต้องได้รับการยอมรับจากพนักงานเนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานใกล้ชิดกับพนักงาน

จากแนวคิดของการจัดการทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัลและบทบาทของนัก HR ดังกล่าวข้างต้นไม่อาจปฏิเสธได้ที่จะถูกนำมาประยุกต์ใช้ในองค์กร เช่นเดียวกันกับหน่วยงานภาครัฐไทยที่ได้ดำเนินนโยบาย “ประเทศไทย 4.0 (Thailand 4.0)” ไปสู่การปฏิบัติ โดยมุ่งปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจ กอปรกับนโยบายหลักของรัฐบาลด้านการปฏิรูปการบริหารจัดการภาครัฐ และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ที่มุ่งเน้นให้ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการและให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดย (1) การให้บริการสาธารณะของภาครัฐได้มาตรฐานสากลและเป็นระดับแนวหน้าของภูมิภาค และ (2) ภาครัฐมีความเชื่อมโยงในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ ดังนั้น เมื่อบริบททางเศรษฐกิจเกิดการเปลี่ยนแปลงและการจัดการภาครัฐได้ถูกปฏิรูป หน่วยงานและการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐสมควรต้องมีการปรับเปลี่ยนตามเช่นกัน เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตได้อย่างเข้มแข็งและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 (Human Resource 4.0: HR 4.0) ของภาครัฐไทยจึงเป็นความท้าทายใหม่ภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

6. ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจาก New Normal สู่ Next Normal

ความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐนั้น ผู้เขียนได้นำแนวคิด HR Business Partner ของ Ulrich มาใช้เป็นกรอบในการวิเคราะห์ เนื่องจากแนวคิดดังกล่าวมีหลักการพื้นฐานในการจัดการความเปลี่ยนแปลงและความมีส่วนร่วมของบุคลากร นอกจากนี้ แนวโน้มในการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยที่อาจมีการปรับเปลี่ยนในอนาคตจากการบริหารงานภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management) ไปสู่การบริการสาธารณะแนวใหม่ (New Public Services) หรือการจัดการปกครองสาธารณะแนวใหม่ (New Public Governance) ซึ่งเน้นการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยได้แบ่งความท้าทายใหม่ออกเป็น 4 ระยะ (Ulrich, 2019) ได้แก่ (1) ระยะที่มุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพ (Efficiency) (2) ระยะที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม (Innovation) (3) ระยะที่มุ่งเน้นการ

วิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่ตอบโจทย์องค์กร (Information) และ (4) ระยะที่มุ่งเน้นการสร้างเชื่อมโยงบุคลากรในองค์กรกับสภาพแวดล้อมรอบตัว (Connection)

ในระหว่างการเดินทางบทความนี้ ยังคงอยู่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ดังนั้น จึงไม่อาจสามารถระบุความท้าทายและโอกาสในระยะยาวได้อย่างถูกต้องและแม่นยำในทุกประเด็น อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 สถานการณ์ในปัจจุบัน และแนวโน้มความเปลี่ยนแปลง ตามกรอบแนวคิดข้างต้น พบว่าความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐในประเทศไทยจาก New Normal สู่ Next Normal มีดังนี้

6.1 ความท้าทายใหม่ในมิติการออกแบบและวิเคราะห์ระบบงาน (Analysis and design of work)

จากการขับเคลื่อนองค์กรด้วยสัญญาติญาณของผู้นำ (Highest Paid Person's Opinion: HiPPO) สู่การขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Data-Driven Culture) เป็นความท้าทายในระยะที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึกที่ตอบโจทย์องค์กร (Information) โดยสถานการณ์ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐอยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลในระดับหน่วยงาน (Data Governance) นอกจากเป็นการปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล แล้วนั้น ธรรมาภิบาลข้อมูลยังถือเป็นหัวใจสำคัญในการบริหารจัดการข้อมูล (Data Management) เพื่อให้การได้มาและการนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน มั่นคงปลอดภัย รักษาความเป็นส่วนตัวส่วนบุคคล และสามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมั่นคงปลอดภัย ดังนั้น การสร้างนวัตกรรมจากข้อมูลของ HR นั้น จะเกิดขึ้นไม่ได้เลยหากไม่มีการจัดทำตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงาน แสดงตามภาพที่ 4



ภาพที่ 4 กรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐในระดับหน่วยงาน
(สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน), 2563)

ดังนั้น แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงสู่ Next Normal จึงมีความท้าทายในการสร้าง Data-Driven Culture (Anderson, 2015) โดยเริ่มต้นจากผู้นำที่สร้างแรงบันดาลใจ ส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล และสนับสนุนตั้งแต่การรวบรวมข้อมูลไปจนถึงการตัดสินใจ ตลอดจน การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ปรับปรุง และพัฒนา

อย่างต่อเนื่อง จนทำให้องค์กรสามารถวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อประโยชน์ทางการแข่งขันและเป็นผู้นำทางด้านข้อมูล (Data Leadership) ได้อย่างแท้จริง

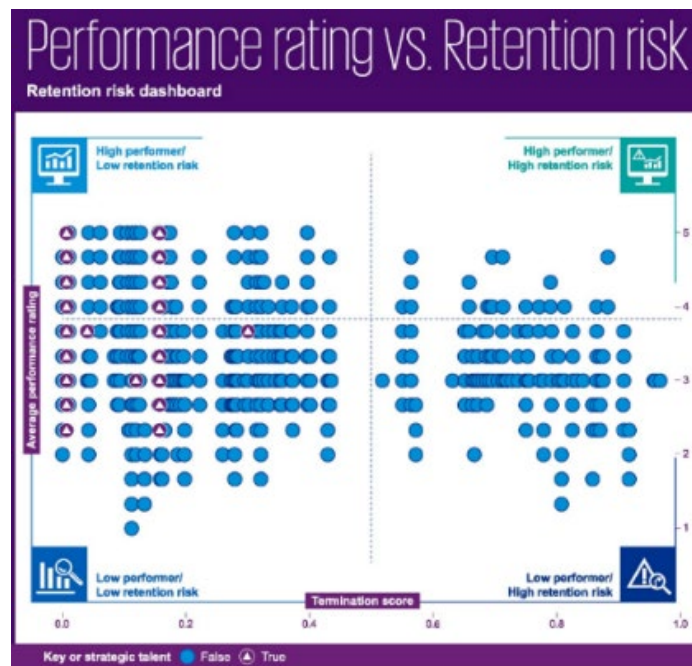
6.2 ความท้าทายใหม่ในมิติการฝึกอบรมและพัฒนา (Training and Development) และการวางแผนทุนมนุษย์ (HR Planning) จากการพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร (Reskill, Upskill and New-skill) สู่การพัฒนาปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligent: AI) เป็นความท้าทายในระยะที่มุ่งเน้นการสร้างนวัตกรรม (Innovation) โดยสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานภาครัฐได้นำ Digital มาปรับปรุงกระบวนการทำงานของ HR ที่เห็นได้อย่างชัดเจนอยู่ในกระบวนการพัฒนาบุคลากรที่มีการฝึกอบรมในรูปแบบออนไลน์ การเรียนรู้ด้วยตนเอง (e-learning) มากยิ่งขึ้น รวมถึงการพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนสู่รัฐบาลดิจิทัล ทั้ง 7 กลุ่มความสามารถ (สำนักงาน ก.พ., 2561) ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ความสามารถด้านความเข้าใจและใช้เทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) กลุ่มที่ 2 ความสามารถด้านการควบคุมกำกับ และการปฏิบัติตามกฎหมาย นโยบาย และมาตรฐานการจัดการด้านดิจิทัล (Digital Governance, Standard, and Compliance) กลุ่มที่ 3 ความสามารถด้านเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อยกระดับศักยภาพองค์กร (Digital Technology) กลุ่มที่ 4 ความสามารถด้านการออกแบบกระบวนการและการให้บริการด้วยระบบดิจิทัล (Digital Process and Service Design) กลุ่มที่ 5 ความสามารถด้านการบริหารกลยุทธ์และการจัดการโครงการ (Strategic and Project Management) กลุ่มที่ 6 ความสามารถด้านผู้นำดิจิทัล (Digital Leadership) และกลุ่มที่ 7 ความสามารถด้านการขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงด้านดิจิทัล (Digital Transformation) นอกจากนี้ จากรายงาน The New Future of Jobs (World Economic Forum, 2020: p.111) พบว่า ประเทศไทยมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ได้แก่ ปัญญาประดิษฐ์ คิดเป็นร้อยละ 80 และหุ่นยนต์ คิดเป็นร้อยละ 67 เช่น ระบบอัตโนมัติในอุตสาหกรรม (industrial automation) โดรน (drones) เป็นต้น

ดังนั้น แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงสู่ Next Normal จึงมีความท้าทายในการเร่งพัฒนา AI และการเรียนรู้ของหุ่นยนต์ (Machine Learning) (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน), 2563) ด้วยข้อมูลข่าวสาร และองค์ความรู้ของบุคลากร เพื่อเพิ่มผลผลิตและคุณภาพในการให้บริการสาธารณะได้อย่างแม่นยำ ตลอดจนลดระยะเวลาและข้อผิดพลาดของการทำงานในทุกๆระดับ

6.3 ความท้าทายใหม่ในมิติการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Performance Management) จาก Work from home สู่การทำงานจากทุกที่ (Work from Anywhere) หรือการทำงานแบบไฮบริดโมเดล (Hybrid Model) เป็นความท้าทายในระยะที่มุ่งเน้นการสร้างประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยสถานการณ์ในปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐได้มีมาตรการให้บุคลากรปฏิบัติราชการจากที่พักอาศัย (Work from Home) ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ซึ่งอาจทำให้บุคลากรรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกตัวออกจากสภาพแวดล้อมยิ่งขึ้น มีข้อเสนอในการสร้างความเชื่อมโยงบุคลากรกับค่านิยมขององค์กร ดังกรณีศึกษาของ AVIVA ซึ่งเป็นบริษัทประกันภัยข้ามชาติในประเทศอังกฤษ (KPMG, 2020) โดยองค์กรได้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรเป็นสิ่งสำคัญขององค์กรตามค่านิยมขององค์กร มีการสื่อสารกับบุคลากรถึงรูปแบบการทำงานที่เปลี่ยนแปลงไปแต่เงินเดือนและสวัสดิการยังเหมือนเดิมทุกประการ ส่งผลให้ผลผลิตของบุคลากรอยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับช่วงก่อนสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และนักวิจัยชาวต่างชาติได้แนะนำให้ใช้ Hybrid Model เพื่อประโยชน์ของ Work from Home โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำหรับการทำงานในเชิงลึกควบคู่ไปกับการสร้างสภาพแวดล้อมในสำนักงาน การสนทนากับเพื่อนร่วมงาน และการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร (Kulik, 2021)

ดังนั้น แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงสู่ Next Normal จึงมีความท้าทายในการบริหารผลการปฏิบัติงานจากการทำงานแบบผสมผสาน (Hybrid Model) มากขึ้น การติดตามและประเมินผลการทำงานจากระยะไกล

ซึ่งหมายถึงจากทุกที่ที่ควบคู่ไปกับการทำงานในสำนักงานต้องไปอย่างยืดหยุ่นและเหมาะสมเพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่และสามารถจัดการกับบุคลากรดาวเด่นภายในองค์กรได้ ดังตัวอย่างของ KPMG ตามภาพที่ 5



ภาพที่ 5 การจัดหมวดหมู่บุคลากรเพื่อช่วยในการบริหารผลการปฏิบัติงาน (Link, 2020)

6.4 ความท้าทายใหม่ในมิติความปลอดภัยในการทำงาน (Safety and Health) จากการดูแลรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพของบุคลากร (Physical Health) สู่ความปลอดภัยทางด้านจิตใจของบุคลากร (Mental Health) เป็นความท้าทายในระยะที่มุ่งเน้นการสร้างความเชื่อมโยงบุคลากรในองค์กรกับสภาพแวดล้อมรอบตัว (Connection) โดยสถานการณ์ในปัจจุบัน สิ่งที่น่าสนใจให้เห็นถึงความปลอดภัยทางด้านกายภาพได้อย่างชัดเจนที่สุดคือจำนวนผู้ได้รับวัคซีนโควิด-19 ของประเทศไทย จากยอดสะสมของผู้ที่ได้รับวัคซีน จำนวนทั้งสิ้น 98,046,970 โดส พบว่า ผู้ได้รับวัคซีนเข็มที่ 1, 2 และ 3 คิดเป็นร้อยละ 51.09, 44.51 และ 4.40 ของยอดผู้ได้รับวัคซีนสะสมทั้งหมด ตามลำดับ

ดังนั้น แนวโน้มความเปลี่ยนแปลงสู่ Next Normal จึงมีความท้าทายในการดูแลรักษาความปลอดภัยทางด้านจิตใจในระยะยาวของบุคลากร (Mental Health) อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 และ Work from Home ซึ่งเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นทั่วโลกเมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันมากขึ้นอาจจะทำให้บุคลากรรู้สึกโดดเดี่ยวและแยกตัวออกจากสภาพแวดล้อม (Ulrich, 2019) การเริ่มต้นและการรักษาความปลอดภัยทางจิตใจ ความไว้วางใจ และความเชื่อมโยงทางสังคมในระดับองค์กรจึงอาจเป็นเรื่องเร่งด่วนของ HR โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อทีมงานมีความคล่องตัว ท้าช้อน และกระจายตัวกันมากขึ้น (Kulik, 2021)

7. ปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการขับเคลื่อนการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐสู่ยุค Next Normal

จากความเปลี่ยนแปลงของยุคสมัยในการจัดการทุนมนุษย์และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทำให้หลายองค์การตระหนักถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการเพื่อเตรียมความพร้อมในการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตเพื่อให้องค์กรอยู่รอดและบุคลากรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานภาครัฐซึ่งเป็นองค์กรที่บริหารราชการและให้บริการสาธารณะเพื่อบรรลุเป้าหมายในการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โดยก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและมีการปรับปรุงภารกิจให้ทันต่อสถานการณ์ ผู้เขียนจึงขอเสนอปัจจัยส่งเสริมความสำเร็จในการขับเคลื่อน HR ในยุค Next Normal ดังนี้

7.1 ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำเป็นผู้ซึ่งมีอำนาจในการตัดสินใจขององค์กร การแก้ไขปัญหาและตัดสินใจด้วยตนเองจึงอาจไม่ใช่คำตอบอีกต่อไป การสร้างควมมีส่วนร่วมในการตัดสินใจจึงเป็นหัวใจของผู้นำต่อการเปลี่ยนแปลงสำคัญในอนาคต ผู้เขียนจึงขอเสนอรูปแบบผสมผสานของภาวะผู้นำจากตัวแบบผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Leader Participation Model) ของ วูม และเยตต์ตัน (ชาติชาย และ ชีระวัฒน์, 2559) เพื่อให้บุคลากรสามารถขับเคลื่อนองค์กรด้วยการมีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง โดยในเบื้องต้นผู้นำต้องอธิบายและสื่อสารกับทุกคนในองค์กรให้รับทราบและเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นหรืออาจจะเกิดขึ้น รวมถึงผลกระทบต่องค์กรในภาพรวมและผลกระทบรายบุคคลในอนาคต จากข้อมูลที่มีอยู่ในมืออาจเก็บข้อมูลที่จำเป็นจากลูกน้องแต่ละคนเพิ่มเติม พร้อมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะหรือแนวทางในการปฏิบัติจากบุคลากรหลายกลุ่มซึ่งได้ปรึกษาหารือกันมาแล้ว จากนั้นจึงใช้อำนาจในการหาข้อตกลงร่วมกันว่าจะตัดสินใจดำเนินการด้วยแนวทางใดและอย่างไรเพื่อให้เกิดการยอมรับจากทุกฝ่าย อย่างไรก็ตามผู้นำและกลุ่มผู้นำควรเป็นแบบอย่างที่ดีและสามารถเป็นที่พึ่งพาให้กับบุคลากรได้

7.2 การบริหารการเปลี่ยนแปลง จากวิวัฒนาการของทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ในเกือบทุกกระบวนการ แนวคิดเรื่องการบริหารการเปลี่ยนแปลงจึงควรถูกกล่าวถึงแบบหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยผู้เขียนขอเสนอ 8 ขั้นตอนในการจัดการความเปลี่ยนแปลง (Kotter, J., 1996) ได้แก่ (1) สร้างจิตสำนึกแห่งความเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลง (Create sense of urgency) (2) ริเริ่มแนวทางร่วมกัน (Build guiding coalition) เช่น การสร้างบุคลากรที่เป็นผู้นำ (Change agents) (3) สร้างวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์และริเริ่มสร้างสรรค์ (Form strategic vision and initiatives) (4) สื่อสารให้ผู้อื่นทราบถึงวิสัยทัศน์และพฤติกรรมใหม่ที่ต้องการ (Communicating the change vision) (5) การมอบอำนาจให้บุคลากรสามารถทำงานได้ (Empower Action) (6) สร้างความสำเร็จระยะสั้น (Establish Short-term wins) เพื่อให้ทุกคนในองค์กรเห็นความสำเร็จในแต่ละระยะของการเปลี่ยนแปลง (7) สร้างการเปลี่ยนแปลงให้เกิดอย่างต่อเนื่อง (Creating a constantly change) และ (8) ให้ความสำคัญกับผลงานที่ดีและวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ๆ อย่างไรก็ตามผู้นำการเปลี่ยนแปลง โครงสร้างของระบบราชการ ลำดับชั้นการบังคับบัญชา กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง วัฒนธรรมองค์กร อาจเป็นประเด็นในลำดับต้น ๆ ที่ควรคำนึงถึงเมื่อประสงค์ที่จะเปลี่ยนแปลงองค์กร

การบริหารการเปลี่ยนแปลงและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นปัจจัยขับเคลื่อนสำคัญที่ส่งผลให้องค์กรภาครัฐเตรียมความพร้อมและสามารถรับมือกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่ต้องเผชิญ รวมถึงผลกระทบจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19

8. บทสรุปและข้อเสนอแนะ (Conclusion)

เมื่อการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐภายหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 มีผลกระทบใน 4 มิติ อันประกอบด้วย (1) มิติการออกแบบและวิเคราะห์ระบบงาน (2) มิติการฝึกอบรมและพัฒนาและการวางแผนทุนมนุษย์ (3) มิติการบริหารผลการปฏิบัติงาน และ (4) มิติความปลอดภัยในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการปรับตัวของ HR และบทบาทของนัก HR ที่มุ่งสู่การจัดการทุนมนุษย์ในยุคดิจิทัล โดยเมื่อเทียบกับระยะที่มุ่งเน้นตามแนวคิดของ Ulrich ทั้ง 4 ระยะ ผู้เขียนได้เสนอความท้าทายใหม่ของ HR ที่จะจับมือกับบุคลากรและองค์กรภาครัฐก้าวข้ามจาก New Normal สู่ Next Normal ไปพร้อมกัน ด้วยปัจจัยความสำเร็จเรื่องผู้นำและการบริหารการเปลี่ยนแปลง

ตาราง 3 สรุปความท้าทายใหม่ของการจัดการทุนมนุษย์ภาครัฐจาก New Normal สู่ Next Normal

มิติ HR	ระยะที่มุ่งเน้น (Ulrich, 2019)	วิถีชีวิตใหม่ (New Normal)	วิถีชีวิตถัดไป (Next Normal)
การออกแบบและวิเคราะห์ระบบงาน	สารสนเทศ	การออกแบบและวิเคราะห์ระบบงานผ่านวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยผู้นำ	การออกแบบและวิเคราะห์ระบบงานผ่านวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล
การฝึกอบรมและพัฒนา/การวางแผนทุนมนุษย์	นวัตกรรม	การพัฒนาทักษะดิจิทัลของบุคลากร	การเรียนรู้ของหุ่นยนต์หรือปัญญาประดิษฐ์
การบริหารผลการปฏิบัติงาน	ประสิทธิภาพ	การบริหารผลการปฏิบัติงานจากการทำงานจากที่พักอาศัย	การบริหารผลการปฏิบัติงานจากการทำงานจากทุกที่หรือไฮบริดโมเดล
ความปลอดภัยในการทำงาน	ความเกี่ยวข้องกัน	ดูแลรักษาความปลอดภัยทางด้านกายภาพ	ดูแลรักษาความปลอดภัยทางจิตใจ

อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะมีความเปลี่ยนแปลงครั้งใหม่ต่อจากนี้ หลักการสำคัญของการจัดการทุนมนุษย์ยังคงเหมือนเดิม นั่นคือ สร้างมูลค่าให้กับองค์กร (Add Value) ตามแนวทางภายนอกสู่ภายใน (Outside/inside หรือ Outside in) ค้นหา พัฒนา และสร้าง Talent รวมถึงผู้นำให้กับองค์กร ตลอดจนมีการวางแผนและปรับใช้เทคโนโลยีเพื่อทดแทนในบางงาน ดังนั้น หน่วยงานภาครัฐจึงควรให้ความสำคัญกับทุนมนุษย์ โดยผู้เขียนมีข้อเสนอแนะเชิงนโยบายบางประการ ดังนี้

1. หน่วยงานภาครัฐควรริเริ่มสร้างความปลอดภัยทางด้านจิตใจ โดยทำการสำรวจบุคลากรภายในหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ทั้งทางตรง เช่น การได้รับวัคซีนโควิด-19 ความพร้อมของ Work from Home ความต้องการพัฒนาทักษะดิจิทัล เป็นต้น และทางอ้อม เช่น บุคลากรในครอบครัวตักงาน การเลี้ยงลูกในขณะ Work from Home ค่าน้ำค่าไฟฟ้าที่เพิ่มสูงขึ้น เป็นต้น เพื่อจัดกลุ่มของบุคลากรและวิเคราะห์ข้อมูลเชิงลึก ยกตัวอย่างเช่น กลุ่มที่ 1 ได้รับผลกระทบทางตรงและทางอ้อมสูง กลุ่มที่ 2 ได้รับผลกระทบทางตรงสูง แต่ผลกระทบทางอ้อมต่ำ กลุ่มที่ 3 ได้รับผลกระทบทางตรงต่ำ แต่ผลกระทบทางอ้อมสูง และกลุ่มที่ 4 ได้รับผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่ำ เพื่อหามาตรการรองรับความต้องการและบรรเทาปัญหาของบุคลากรหรือการให้คำปรึกษาอย่างมืออาชีพ เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยทางจิตใจ ความไว้วางใจ และความเชื่อมโยงทางสังคมในระดับองค์กร ควบคู่ไปกับการสร้างความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น การจัดหาวัคซีนโควิด-19 ให้กับบุคลากรทุกคน การแจกหน้ากากอนามัยเพื่อป้องกันโรคโควิด-19 และมลภาวะทางอากาศโดยเฉพาะในเมืองใหญ่ เช่น ปริมาณฝุ่นละอองขนาดไม่เกิน 2.5 ไมครอน (ฝุ่น PM 2.5) หรือสเปรย์ฆ่าเชื้อเมื่อเข้าทำงานในสำนักงาน การสาธิตทำความสะอาดสำนักงาน เป็นต้น

2. รัฐบาลควรผลักดันให้ทุกหน่วยงานของรัฐจัดทำธรรมาภิบาลข้อมูลระดับหน่วยงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดอย่างเคร่งครัด เนื่องจากก่อนที่จะสามารถนำองค์ความรู้ของบุคลากรไปฝึกฝนหุ่นยนต์หรือปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดความเฉลียวฉลาดได้นั้น ควรเริ่มจากการพัฒนาทักษะของบุคลากรในการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analytics) เพื่อสร้างประสบการณ์และพื้นฐานที่ดีของบุคลากรในการบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กร จากนั้นจึงควรจัดการกับข้อมูล (Data) ด้วยการจัดทำนโยบายด้านข้อมูล ชุดข้อมูล และคำอธิบายชุดข้อมูล ต่อมาเมื่อประมวลผลข้อมูลจนเกิดข้อมูลข่าวสารหรือสารสนเทศ (Information) ควรมีการบริหารจัดการข้อมูลขนาดใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลที่ไม่มีโครงสร้างที่จะมีปริมาณเพิ่มมากขึ้น เช่น รูปภาพ วิดีโอ เสียง เป็นต้น เมื่อสารสนเทศได้ถูกให้ความหมายจะทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) ดังนั้น จึงควรสร้างความรู้เชิงลึกของผู้ปฏิบัติงาน (Deep Learning) เพื่อนำไปฝึกฝนหุ่นยนต์หรือปัญญาประดิษฐ์ให้เกิดความเฉลียวฉลาดต่อไป

3. หน่วยงานภาครัฐควรเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ขับเคลื่อนด้วยข้อมูล (Anderson, 2015) อาทิเช่น วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดเผยและมีความเชื่อใจ (Open, Trusting Culture) วัฒนธรรมองค์กรที่เข้าใจข้อมูลในภาพรวม (Broad Data Literacy) วัฒนธรรมองค์กรที่มุ่งเป้าหมายเป็นหลัก (Goals-First Culture) วัฒนธรรมองค์กรในการตั้งคำถามและช่างสังเกต (Inquisitive, Questioning Culture) วัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้อย่างไม่สิ้นสุด (Iterative, Learning Culture) และวัฒนธรรมองค์กรที่ลดระดับความสำคัญของผู้นำที่ต่อต้านการขับเคลื่อนองค์กรด้วยข้อมูล (Anti-HiPPO Culture) โดยสามารถดำเนินการด้วย 3 ทางเลือกตามที่ Harrison M. Trice & Janice M. Beyer (อนูรักษ์, 2552) แนะนำไว้ ได้แก่ (1) แบบปฏิวัติโดยรวม (revolutionary and comprehensive) ในการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมทั่วทั้งองค์กร (2) แบบหน่วยย่อยหรือวัฒนธรรมย่อย (subunit or subculture) (3) แบบค่อยเป็นค่อยไป (cumulative comprehensive reshaping) และการประเมินผลของการเปลี่ยนแปลงควรคำนึงถึง 4 มิติ คือ (1) ความทั่วถึง (pervasiveness) เป็นสัดส่วนของกิจกรรมในองค์กรที่มีผลกระทบ (2) ขนาด (magnitude) ของการเปลี่ยนแปลง (3) ความคิดสร้างสรรค์ (innovativeness) เป็นระดับความคิดและพฤติกรรมที่แตกต่างจากเดิม (4) ระยะเวลา (duration) ที่ใช้ในการเปลี่ยนแปลง

4. หน่วยงานภาครัฐควรเสริมสร้างประสบการณ์ที่ดีให้บุคลากร (Employee Experience) ทำให้บุคลากรรู้สึกเติมเต็ม และสร้างความเชื่อมโยงระหว่างบุคลากรกับองค์กร นั่นคือ การทำให้บุคลากรรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือเป็นส่วนส่วนทางกลยุทธ์ขององค์กร ด้วยการสนับสนุนเครื่องคอมพิวเตอร์พกพา ซอฟต์แวร์ (เช่น e-Meeting Platform) และเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานได้จากทุกที่ และทดลองการทำงานแบบไฮบริดโมเดลเพื่อหาข้อเสนอที่ดีที่สุดสำหรับการทำงานของทุกคน ควบคู่ไปกับการออกแบบกิจกรรมของ HR เพื่อสร้างวัฒนธรรมเชิงสัมพันธ์ภายในองค์กร เช่น วิสัยทัศน์หรือข้อความที่แสดงคุณค่าของหน่วยงานต่อประชาชนและประเทศชาติ การจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคล การฝึกอบรมออนไลน์ในหัวข้อที่สร้างสรรค์ เป็นต้น ทั้งนี้ การทดลองทำงานแบบไฮบริดโมเดลควรมีความยืดหยุ่นสูงเนื่องจากการลองผิดลองถูกโดยคำนึงถึงความปลอดภัยทางด้านจิตใจของบุคลากรเป็นสำคัญ อีกทั้ง การเชื่อมต่อความสัมพันธ์ของบุคลากรไม่เน้นเฉพาะกับเพื่อนร่วมงานภายในหน่วยงานเท่านั้น HR จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์โดยตรงกับงานปกติในวิถีชีวิตถัดไป โดยสามารถจัดการให้บุคลากรเชื่อมโยงและตอบโต้กับผู้รับบริการสาธารณะหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสำนักงานได้อีกด้วย

นอกจากนี้ ภาครัฐควรพัฒนากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารราชการแผ่นดินให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะการเปลี่ยนผ่านจาก New Normal สู่ Next Normal กฎหมายต้องมีความชัดเจน มีเพียงเท่าที่จำเป็น มีความทันสมัย มีความเป็นสากล มีประสิทธิภาพ นำไปสู่การลดความเหลื่อมล้ำ และเอื้อต่อการพัฒนา เพื่อรองรับสถานการณ์ความไม่แน่นอนที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

รายการอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2564). รายงานอัตราการฆ่าตัวตายสำเร็จต่อประชากรแสนคน. สืบค้นได้จาก <https://www.dmh.go.th/>
- ชาติชาย คงเพชรดิษฐ์ และ ชีระวัฒน์ จันทิก. (2559). การบริหารการเปลี่ยนแปลง: บทบาทของภาวะผู้นำและการสื่อสารในองค์การ. *Veridian E-Journal*.
- ไทยรัฐออนไลน์. (14 พฤษภาคม 2564). เข้าถึงได้จาก พบช่วงโควิด-19 ระบาดล่าสุด แค่เดือนกว่ามี Fake News ถึง 788 ข้อความ : <https://www.thairath.co.th/news/society/2092236>
- บริษัท จัดหางาน จ๊อบส์ ดีบี (ประเทศไทย). (15 June 2017). นำเทรนด์การสรรหา กับ HR ยุค 4.0+. สืบค้นได้จาก <https://th.jobsdb.com/>
- ดวงกมล ปุณยนิธิ. (2557). บทบาทหน้าที่ของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในฐานะหุ้นส่วน (Business Partner) ในองค์การธุรกิจ กรณีศึกษา : ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. สืบค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2563 จาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์: <https://library.tu.ac.th/>
- นิสดารก์ เวชยานนท์. (2551). มิติใหม่ในการบริหารทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: บริษัท ดี.เค. ปรีณติงเวลด์ จำกัด.
- ปริญญ์ หุ่นโพธิ์, ชีระวัฒน์ จันทิก, และ พัทธ์ชัย ศิริวงศ์. (2560). การพัฒนารูปแบบการบริหารงานทรัพยากรบุคคล มุ่งสู่ความเป็นหุ้นส่วนทางกลยุทธ์. *Dusit Thani College Journal*, 3(11), 296-311. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2563
- สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย (ทีดีอาร์ไอ). (11 กรกฎาคม 2564). ประเมินผลงานกลางเทอมรัฐบาลประยุทธ์ 2: การควบคุมการระบาดของโควิด-19 และการบริหารจัดการวัคซีน. สืบค้นได้จาก <https://tdri.or.th/>
- สำนักงาน ก.พ. (26 กันยายน 2560). แนวทางพัฒนาทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. เข้าถึงได้จาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills
- สำนักงาน ก.พ. (18 พฤษภาคม 2561). ทักษะด้านดิจิทัลของข้าราชการและบุคลากรภาครัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนเป็นรัฐบาลดิจิทัล. เรียกใช้เมื่อ 24 ธันวาคม 2563 จาก https://www.ocsc.go.th/digital_skills2
- สำนักงาน ก.พ. (20 มีนาคม 2563). แนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563. เข้าถึงได้จาก <https://www.ocsc.go.th/node/7123>
- สำนักงาน ก.พ. (2563 มิถุนายน 2563). รายงานผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้ง (Work from Home) และการเหลื่อมเวลาในการทำงานในสถานที่ตั้งของส่วนราชการ รายสัปดาห์ ครั้งที่ 4. เข้าถึงได้จาก https://www.soc.go.th/wp-content/uploads/2020/09/v63_273.pdf
- สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ (องค์การมหาชน). (25 พฤศจิกายน 2563). อนาคตของการทำงาน (Future of Work). สืบค้นได้จาก <https://ifi.nia.or.th/future-of-work/>
- สำนักงานปลัดกระทรวงแรงงาน. (2564). สถานการณ์ด้านแรงงาน รายปี 2563. กรุงเทพฯ: กระทรวงแรงงาน. สืบค้นได้จาก <https://www.mol.go.th/>
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (23 มิถุนายน 2563). Work From Home ภาครัฐ พร้อมใหม่ กับ New Normal. สืบค้นได้จาก ผลสำรวจออนไลน์ในหัวข้อความพร้อมของภาครัฐในการทำงานในช่วงวิกฤติ COVID-19 เพื่อเตรียมพร้อมสู่ New Normal: <https://www.etda.or.th/>
- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน). (28 กันยายน 2563). ธรรมชาติของข้อมูลภาครัฐ. สืบค้นเมื่อ 24 ธันวาคม 2563 จาก <https://www.dga.or.th/th/profile/2161/>

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2564). *สาขายุติธรรม ความมั่นคง การเมืองและการปกครอง*. สืบค้นได้จาก การดำเนินคดีอาญา: <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/09.aspx>
- สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (16 สิงหาคม 2564). *สถิติผลิตภัณฑ์มวลรวมในประเทศ*. สืบค้นได้จาก <https://www.nesdc.go.th/>
- สุจิตรา พงศ์พิศุทธิ์โสภะ, โขทศรัทธ ธรรมบุษดี, และ โรจลักษณ์ จักรไพวงศ์. (2561). การวิเคราะห์ด้านทรัพยากรมนุษย์: วิวัฒนาการ การปรับตัวขององค์กร บทเรียน และแนวโน้มในอนาคต. *Human Resource and Organization Development Journal*, 1(10), 126-162. สืบค้นเมื่อ 21 ธันวาคม 2563
- อนรรักษ์ วัฒนธรรณกิจ. (30 ธันวาคม 2552). *มุมมองทฤษฎีองค์การท้าทาย*. สืบค้นเมื่อ 13 กุมภาพันธ์ 2564 จาก http://anuruckwatanathawornwong.blogspot.com/2009/12/blog-post_7305.html
- อรอุมา รัตนบรรณกิจ. (กันยายน 2564). ผลกระทบทางด้านสุขภาพจิตจากวิกฤตการระบาดของโรคอุบัติใหม่ โควิด-19 (Mental health impact of the emerging epidemic crisis (COVID-19)). *วารสารสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา*, 29(11).
- Anderson, C. (2015). *Creating a Data-Driven Organization*. California: O'Reilly Media, Inc.
- Kotter, J. (1996). *Leading Change*. Boston: Harvard Business Review.
- KPMG. (2020). Retrieved มกราคม 2, 2565, from The 2020 lesson for HR: Think big and play the long game: <https://home.kpmg/>
- KPMG. (2020, October). *The Future of HR in the New Reality*. Retrieved ธันวาคม 24, 2563, from KPMG International: home.kpmg.com
- Kulik, C. T. (2021). We need a hero: HR and the 'next normal' workplace. *Human Resource Management Journal*.
- Link, J. (2020, October). *Retain key talent through data insight*. Retrieved December 23, 2020, from KPMG US: <https://home.kpmg/xx/en/home/insights/2020/10/retain-key-talent-through-data-insight.html>
- Rotich, J. K. (2015, May). HISTORY, EVOLUTION AND DEVELOPMENT OF HUMAN RESOURCE MANAGEMENT: A CONTEMPORARY PERSPECTIVE. *Global Journal of Human Resource Management*, 3(3), 58-73.
- Sen, S. (2020, January 13). Retrieved from Making HR Digital Transformation Sustainable for the Future: <https://medium.com/>
- Strohmeier, S. (2020). Digital human resource management: A conceptual clarification. *German Journal of Human Resource Management*, 34(3), 345-365. Retrieved from <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2397002220921131>
- Ulrich, D. (2015). *Are we there yet? What's next for HR*. Michigan: University of Michigan. เข้าถึงได้จาก <https://michiganross.umich.edu>
- Ulrich, D. (2019, August 27). EXPLAINS THE ROLE OF THE HR BUSINESS PARTNER IN A DIGITAL AGE. (D. Green, Interviewer) myHRfuture. Retrieved December 24, 2020

Varadaraj, A., & Wadi, B. M. (2021, July). A Study on Contribution of Digital Human Resource Management towards Organizational Performance. *International Journal of Management Science and Business Administration*, 7(5), 43-51.

World Economic Forum. (2020). *The Future of Jobs Report 2020*. World Economic Forum. Retrieved from <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>