



วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์

Thai Human Resource Research Journal

ปีที่ 2 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2550 (Vol. 2 No. 1, January - June 2007)

ISSN 1905 - 5986

วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นสื่อกลางสำหรับเผยแพร่ผลงานและบทความทางวิชาการด้านทรัพยากรมนุษย์ และด้านอื่นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ระเบียบการ

1. การส่งต้นฉบับเพื่อตีพิมพ์ในวารสารให้ส่งจำนวน 3 ชุด (พร้อมกับไฟล์บันทึกในแผ่นซีดี - โปรแกรม Microsoft Word) พร้อมกรอกแบบฟอร์มส่งบทความ (ท้ายเล่ม) เพื่อพิจารณาลงวารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์ ที่บรรณาธิการ ผู้ช่วยบรรณาธิการ หรือเลขานุการสถาบัน
2. การพิจารณาเรื่องที่จะตีพิมพ์เป็นสิทธิของกองบรรณาธิการ และกองบรรณาธิการจะไม่รับผิดชอบในเนื้อหาหรือความถูกต้องของเรื่องที่ส่งมาตีพิมพ์ทุกเรื่อง
3. กองบรรณาธิการขอสงวนสิทธิในการตรวจแก้ไขเรื่องที่ส่งมาตีพิมพ์ และอาจจะส่งเรื่องคืนให้ผู้เขียน เพื่อเพิ่มเติม หรือพิมพ์ต้นฉบับใหม่ แล้วแต่กรณี
4. การพิจารณาผลงานวิจัยที่จะลงตีพิมพ์โดยผู้พิจารณาบทความ (peer review) 2 ท่าน ต่อ 1 บทความ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อผู้วิจัยในการนำไปอ้างอิงในวิชาชีพของตน และเป็นประโยชน์ต่อสถาบันในการนำไปอ้างอิงผลงานเพื่อแสดงคุณภาพของแต่ละสถาบัน

กำหนดออกวารสารราย 6 เดือน การบอกรับเป็นสมาชิกสำหรับบุคคลทั่วไป ส่งใบสมัครเป็นสมาชิกพร้อมค่าบำรุงปีละ 100 บาท ทางธนาคาร หรือตัวแลกเงินไปรษณีย์ หรือชำระด้วยตนเองที่ สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

(ราคา 50 บาท)

คณะกรรมาการ วารสารทรัพยากรมนุษย์และหนังสือทางวิชาการ

ผศ.ดร. เมธาวุฒิ พีรพรวิฑูร ประธาน

กรรมการ

ศ.ดร. เกศรา งามบางช้าง	รศ.ดร. บุญหงษ์ จงคิด
รศ. สิริอร วิชชาวุธ	ผศ. แพทย์หญิง วัลลี สัตยาชัย
รศ.ดร. ธรรมวิทย์ เทอดอุดมธรรม	รศ.ดร. ตรีนศ เหล่าศิริหงษ์ทอง
รศ. พินัย ทองสวัสดิ์วงศ์	ผศ.ดร. ทศนีย์ บุญนาค
รศ. มาลี พงษ์พวงสาวลี	อ. ดร. สมประสงค์ โกศลบุญ
ผศ.ดร. กังวาน ขอบวิสัยศักดิ์	อ.ดร. สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ
อ.ดร. อนุชา ทิรคานนท์	ผศ. อัญมณี บุณณกานนท์
อ. ฤดี ถาวรบุตร	นางธัญนพ พงษ์โสภณ

นายสันติชัย อินทรอ่อน (กรรมการและเลขานุการ)

ผู้พิจารณาคณะวิจัย

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

- รศ. ไฉ จามรมาน
- รศ. สุพานี สฤษฏ์วานิช
- รศ. พินัย ทองสวัสดิ์วงศ์
- รศ.ระพีพรรณ คำหอม
- ผศ.ดร. เมธาวุฒิ พีรพรวิฑูร
- ผศ.ดร.ทศนีย์ บุญนาค
- สันติชัย อินทรอ่อน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- รศ.ดร.สุปรียา วรรณเคชะกุล
- จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- รศ.ดร.สุมาลี ปิตยานนท์
- มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- อาจารย์ ดร.มณีนัย ทองอยู่

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

- รศ.ดร.ปราณี จิตกรณกิจศิลป์
- มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
- อาจารย์ ดร.เสาวนิจ นิจอรรถชัย
 - ผู้ช่วยศาสตราจารย์โสภณ อ่อนโอกาส

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา : รศ. ไฉ จามรมาน รศ. สุพานี สฤษฏ์วานิช ผศ. วันชัย ชันดี

ผศ.ดร. เมธาวุฒิ พีรพรวิฑูร

บรรณาธิการ : รศ. พินัย ทองสวัสดิ์วงศ์

ผู้ช่วยบรรณาธิการ : นายสันติชัย อินทรอ่อน นางเนาวรัตน์ คำสามารถ

กองบรรณาธิการ

นางธัญนพ พงษ์โสภณ

น.ส. สมบุญ ยมนา

น.ส. สมสุข จันทสร

นางเนาวรัตน์ คำสามารถ

นางศรีรัตน์ ชันธมาลัย

น.ส. อรุณี สุจริตในธรรม

นายกิตติภูมิ วิเศษศักดิ์

นายไพโรจน์ วสันติวงศ์

สำนักงาน: สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร
กรุงเทพฯ 10200 โทร. 02-613-3305 โทรสาร 02-613-3303, 02-223-3750 <http://www.hri.tu.ac.th>

ออกแบบ: มานะการพิมพ์ โทร. 02-8780813, 02-4767015 แฟกซ์ 02-4767015

พิมพ์ที่: หก. ฟันนี้ พิมพ์ครั้งที่ 549/1-2 ซ.พหลโยธิน 32 ถ.พหลโยธิน ลาดยาว จตุจักร กรุงเทพฯ 10900
โทร. 02-5791933, 02-5793352

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ : กรณีศึกษาเฉพาะองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย

Factors Affecting the Increase of Communication Efficiency in Business Organizations: A Case Study of Member of The Thai Chamber of Commerce

ทองทิพภา วิริยะพันธุ์*

Thongtippha Wiriyaaphan*

Abstract

This research aimed to study the factors affecting the increase of communication efficiency in business organizations that are member of The Thai Chamber of Commerce by analyzing problems and obstacles that make communication breakdown. This research also suggests a method of increasing communication efficiency in business organizations in order to improve communication between CEOs and their employees.

It can be concluded that individual factors and organizational factors affect communication efficiency in business organizations at a high level. As found from surveying, the result of factors affecting the increase of communication efficiency in business organizations is sending information rapidly by using internal telephone, e-mail, announcements and informing in the meeting room. Moreover, information which can be implemented for working is also affected to the increase of communication efficiency in business organizations but the received information should be reliable without any modification by the reliability of the sender as well as technology used in communication with moderate to good potential is the most efficient form of communication of business organizations.

The most frequent problems and obstacles in communication of business organizations are as followed:

- Communicators (CEOs and employees) have no sufficient communication skill.
- Information delay causes problems in working.
- CEOs always change their commands.
- Delay of communicator response.
- The problem of distorted information or unclear and incorrect information.

For in-depth interviews, the researcher found that every interviewed CEO give opinions about communication of business organizations that it should be two-way communication and emphasized on participatory communication.

For recommendation, the researcher has provided suggestions for the CEO under the concept called "SMART CEO MODERN STYLE" and the other for employees under the concept called "SMART SMILE STAFF", and moreover, the researcher also suggest to apply the Buddhist principle of the "Four Divine States".

Keywords: communication, communication efficiency in business organizations

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

E-mail : thongtippha@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย โดยได้ทำการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ และวิธีการที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ตลอดจนการสื่อสารระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจมี 7 ด้าน ผู้วิจัยพบว่า 1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกัน หรือที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ 2. ด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ 3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ โทรศัพท์ภายใน อีเมล การติดประกาศของบริษัท และการแจ้งในที่ประชุม 4. ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ 5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง 6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ 7. ด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย/มีศักยภาพดี

สำหรับปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ผู้วิจัยพบว่า ได้แก่ ปัญหาผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ไม่มีทักษะในการสื่อสารเพียงพอทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน ปัญหาความล่าช้าของข้อมูลข่าวสารทำให้ทราบข้อมูลข่าวสารกระชั้นชิดจนเป็นปัญหาในการทำงาน ปัญหาผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน ปัญหาความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับข่าวสาร ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารหรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

ส่วนการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยพบว่า กระบวนการสื่อสารขององค์กรธุรกิจควรเป็นการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) โดยผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication)

สำหรับข้อเสนอแนะ ผู้วิจัยได้ให้ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า SMART CEO MODERN STYLE และข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า SMART SMILE STAFF นอกจากนี้ ผู้วิจัยยังได้เสนอแนะให้ทุกคนในองค์กรประยุกต์ใช้หลักธรรม "พรหมวิหาร 4" เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การสื่อสาร, ประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

คำนำ

ปัจจุบัน การสื่อสารมีบทบาทและมีความสำคัญต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวขององค์กรเป็นอย่างมาก เนื่องจากการสื่อสารเปรียบเสมือนเป็นเครื่องมือทางการบริหารที่ช่วยสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้แก่พนักงานทุกคนขององค์กร รวมไปถึงบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นลูกค้า ลูกค้า พันธมิตร หรือบุคคลทั่วไป ดังนั้น องค์กรธุรกิจที่มีระบบการสื่อสารที่ดี และมีคุณภาพ จะทำให้ทุกคนที่เกี่ยวข้องเข้าใจเป้าหมายขององค์กรตรงกัน ทำให้การทำงานต่าง ๆ ขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้ง

การ ฉะนั้น ผู้บริหารในยุคโลกาภิวัตน์ที่ต้องทำการแข่งขัน และต่อสู้เพื่อความอยู่รอดขององค์กร จะต้องให้ความสำคัญแก่การมีระบบการสื่อสารที่ดี และมีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความเข้าใจ ความร่วมมือ ตลอดจนช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้น เพราะจะนำไปสู่การต่อต้านหรือความแตกร้าง ซึ่งล้วนแต่ส่งผลเสียต่อองค์กรโดยรวมทั้งสิ้น

จากที่ได้กล่าวมาแล้ว การสื่อสารในยุคปัจจุบันเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารจัดการองค์กร โดยพระรัตนมหารัตนสกุล (ตะวัน สาดแสง), 2548 ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารบ่งบอกถึงประสิทธิภาพขององค์กรด้วย เนื่อง

จากเนื้อหาสาระ และปริมาณข้อมูลข่าวสารที่เป็นอุปสรรค จะส่งผลเสียต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กร ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องเข้าใจทั้งในส่วนของเนื้อหาสาระ และกระบวนการสื่อสาร โดยเหล่าพนักงานก็ต้องเข้าใจเช่นกัน เพราะเมื่อพนักงานเข้าใจจะมีผลโดยตรงต่อการสร้างความสำเร็จให้แก่องค์กรได้ และที่สำคัญพนักงานจะไม่ตกเป็นเครื่องมือของผู้ปล่อยข่าวลือ หรือผู้ส่งข้อมูลข่าวสารที่มีวาระซ่อนเร้น หากองค์กรมีรูปแบบการสื่อสารที่สร้างสรรค์และมีประสิทธิภาพ จะเป็นแนวทางของการทำงานเป็นทีม หรือสร้างห่วงโซ่ของความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร ฝ่ายงาน ส่วนงาน ระหว่างหน้าที่งาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หรือระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งประโยชน์ที่จะได้รับจากการมีระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ คือ ความรวดเร็ว ความถูกต้องในการตัดสินใจ การลดค่าใช้จ่ายในการทำงาน หรือการแก้ไขข้อผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ข้อมูลข่าวสารในการตัดสินใจที่ไร้ประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การผลิตสินค้ามากเกินไปความต้องการของตลาด เนื่องจากไม่มีข้อมูลการตลาด หรือมีข้อมูลแต่ไม่ครบถ้วนหรือผลิตสินค้าแล้วขายไม่ได้ต้องเก็บไว้รอขาย ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บและดูแลรักษา หรือองค์กรแต่งตั้งผู้บริหารโดยไม่มีข้อมูลหรือประวัติที่ครบถ้วน/ถูกต้องทั้งในแง่ของความรู้ ความสามารถ ทักษะทางการบริหาร พฤติกรรม และสภาพจิตใจ ทำให้นำมาซึ่งปัญหาความขัดแย้ง ส่งผลให้องค์กรต้องเสียเวลาในการแก้ไขปัญหาเรื่องคน แทนที่จะเอาเวลาไปใช้ในการพัฒนาหรือคิดค้นผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ ให้กับองค์กร เป็นต้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ
2. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารขององค์กรธุรกิจไม่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อศึกษาวิธีการสื่อสารที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ ให้สามารถนำไปพัฒนาหรือปรับปรุงการสื่อสารขององค์กรธุรกิจให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร

ระหว่างผู้บริหารและพนักงานขององค์กรธุรกิจ

การวิจัยนี้ คาดว่าจะได้รับประโยชน์ ดังต่อไปนี้

1. องค์กรธุรกิจสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรธุรกิจสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเช่นกัน

2. เพื่อเป็นแนวทางในการเสริมสร้างทักษะการสื่อสารของผู้บริหารและพนักงานในองค์กรธุรกิจ ให้มีความเข้าใจซึ่งกันและกันมากยิ่งขึ้น และใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มพูนทักษะการสื่อสารของบุคลากรในองค์กรธุรกิจกับบุคคลภายนอกที่เกี่ยวข้อง

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตและเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยนี้ ได้กำหนดขอบเขตในการศึกษาเฉพาะเรื่องการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทยซึ่งมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น โดยได้มีการจัดเก็บข้อมูลด้วยการใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ได้แก่ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด จากนั้น นำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test และค่า P-value นอกจากนั้น ผู้วิจัยยังได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูง หรือ CEO ขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทยจำนวน 6 ท่าน ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกผู้ให้สัมภาษณ์ด้วยการใช้วิธีสุ่มตามความสะดวก (Convenience randomized sampling) โดยเลือกประเภทขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกัน ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการผลิต ผู้ประกอบการธุรกิจด้านการค้าปลีก ผู้ประกอบการธุรกิจด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประกอบการธุรกิจด้านสถาบันการเงิน ผู้ประกอบการธุรกิจด้านส่งออก (เฟอร์นิเจอร์และของแต่งบ้าน) และผู้ประกอบการธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป เพื่อรับฟังความคิดเห็นและมุมมองแนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการ

สื่อสารขององค์กรธุรกิจ โดยผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้รับทั้งหมดมาใช้เป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะแก่งานวิจัยครั้งนี้ด้วย

2. นิยามศัพท์

องค์กรธุรกิจ หมายถึง บริษัท/ห้างร้านที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน ตำแหน่ง

ปัจจัยองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบและกระบวนการสื่อสาร เครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้สื่อสาร ช่องทาง/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสารข้อมูลขององค์กร

ประสิทธิภาพการสื่อสาร หมายถึง การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพใน 7 ด้าน ซึ่งได้แก่

1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกัน การได้รับข้อมูลข่าวสารที่องค์กรส่งมาให้เป็นจำนวนมาก ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน การได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์กร/หรือหน่วยงานภายในต่างๆ อย่างครบถ้วน และปริมาณข้อมูลข่าวสารที่ได้สื่อสารไปถึงผู้รับสารภายในองค์กรเป็นไปอย่างครบถ้วน

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล ได้แก่ ข้อมูลส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ ผู้รับข่าวสารเข้าใจข้อมูลที่สื่อสารเป็นอย่างดี เข้าใจข้อมูลข่าวสารที่ผู้อื่นส่งมาให้ครบถ้วน และมีการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็ว

3. ด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร ได้แก่ การติดป้ายประกาศของบริษัท จดหมาย/บันทึกภายใน การเรียกพบเพื่อพูดอย่างเป็นทางการ การแจ้งในการประชุม เว็บไซต์ขององค์กร อีเมล (E-mail) โทรศัพท์ภายใน โทรศัพท์มือถือ โทรสาร การประชุมทางไกล (Video Conference) อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA) และการใช้การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เช่น การพูดคุยระหว่างรับประทานอาหาร

4. ด้านประโยชน์และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับทำให้สามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรได้ ข้อมูลข่าวสารช่วย-

ลดช่องว่างและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้

5. ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง ได้แก่ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง มีการปล่อยข่าวลือเกี่ยวกับองค์กรอยู่เสมอ มีการซุบซิบ/เล่าเรื่องต่างๆ ในหมู่พนักงาน มีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึง และมีระบบการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล หรือมีข้อมูลย้อนกลับ

6. ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ได้แก่ จุดมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจน ข้อมูลข่าวสารถูกต้องแม่นยำไม่มีกลลวง ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ ผู้ส่งข่าวสารมีทักษะในการสื่อสาร และผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย

7. ด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ได้แก่ เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย / มีศักยภาพดี มีการบำรุงรักษาเทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารอยู่เสมอ มีการพัฒนาปรับปรุง (Update) เทคโนโลยีให้ดีขึ้น ผู้ใช้มีความสามารถในการใช้เทคโนโลยีต่างๆ องค์กรธุรกิจมีการจัดเก็บข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ องค์กรธุรกิจมีการจัดอบรมการใช้สื่อ/เทคโนโลยีใหม่ๆ ให้พนักงาน และองค์กรธุรกิจมีคู่มือการใช้เทคโนโลยีให้พนักงานเรียนรู้ด้วยตนเอง

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่แจกแบบสอบถาม เป็นกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย และมีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 ตัวอย่าง

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่ทำการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นผู้ประกอบการ ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทย จำนวน 6 ท่าน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง เป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close - End Question) โดยแบบสอบถามประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิด แบบให้เลือกตอบหนึ่งคำตอบจาก-

หลายคำตอบ และแบบให้เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ โดยแบบสอบถามความคิดเห็นที่เป็นแบบประเมินค่า กำหนดค่าเป็น 4 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก น้อย และน้อยที่สุด

แบบสอบถาม แบ่งออกได้เป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง อายุงาน

ส่วนที่ 2 รายละเอียดเกี่ยวกับปัจจัยองค์กร ได้แก่ โครงสร้างองค์กร รูปแบบ และกระบวนการสื่อสารที่ใช้เครื่องมือ/อุปกรณ์สื่อสารอื่นๆ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพของการสื่อสาร

ส่วนที่ 4 ปัญหาและอุปสรรคที่ทำให้การสื่อสารไม่มีประสิทธิภาพ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการสื่อสารเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจ

2. การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ประกอบการผู้บริหารระดับสูง หรือ CEO ขององค์กรธุรกิจที่เป็นสมาชิกของหอการค้าไทยจำนวน 6 ท่าน โดยเลือกประเภทขององค์กรธุรกิจที่แตกต่างกัน และนัดหมายเข้าไปพบเพื่อทำการสัมภาษณ์ โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างเป็นประเด็นคำถามในการสัมภาษณ์

ผลการวิจัย

ผลจากการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถเก็บแบบสอบถามกลับคืนได้ครบจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 และนำข้อมูลที่ได้รับมาประมวลผลด้วยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัย ในการวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า F-test และค่า P-value

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 59.75 โดยอยู่ในช่วงอายุ 20 - 29 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.75 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 65.25 มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.00 และมีตำแหน่งหน้าที่การงานในระดับเจ้าหน้าที่/ พนักงานทั่วไป คิดเป็น

ร้อยละ 64.50

2) ข้อมูลปัจจัยองค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ทำงานในองค์กรธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 29.50 โดยมีกลุ่มตัวอย่างทำงานในองค์กรธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียนมากกว่า 100 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 และกลุ่มตัวอย่างทำงานในองค์กรธุรกิจที่มีทุนจดทะเบียน 10-50 ล้านบาท คิดเป็นร้อยละ 25.50 ตามลำดับ ส่วนรูปแบบกระบวนการสื่อสารภายในองค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง คือ จากบนสู่ล่างและจากล่างสู่บน คิดเป็นร้อยละ 38.73 สำหรับเครื่องมือ/อุปกรณ์ที่ใช้ในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ส่วนใหญ่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 20.50 ใช้จดหมาย/บันทึกภายใน คิดเป็นร้อยละ 14.00 และโทรศัพท์ของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 19.61 ตามลำดับ สำหรับช่องทางในการสื่อสาร/วิธีการที่ใช้ในการสื่อสาร ข้อมูล ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารงาน และข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์ภายใน พบว่า ส่วนใหญ่ใช้วิธีการแจ้งในที่ประชุม การติดประกาศของบริษัท และการรับ-ส่งอีเมลตามลำดับ

ผลการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยขององค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก

ส่วนผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจนั้น ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาประสิทธิภาพการสื่อสารในองค์กรธุรกิจของกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในกรอบการวิจัยทั้ง 7 ด้าน และสามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

1. ด้านปริมาณข้อมูลข่าวสาร พบว่า ปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกัน หรือที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ

2. ด้านคุณภาพของข้อมูล พบว่า ข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในระดับมาก นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 20-29 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ทำงานในองค์กรธุรกิจขนาดเล็ก มีทุนจด

ทะเบียนน้อยกว่า 10 ล้านบาท และมีพนักงานน้อยกว่า 50 คนให้ความสำคัญกับการสื่อสารกลับไปยังผู้ส่งอย่างรวดเร็วมากที่สุดอีกประการหนึ่งด้วย

3.ด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร พบว่า มีความแตกต่างกันเล็กน้อย คือกลุ่มตัวอย่างเพศชายส่วนใหญ่เห็นว่า โทรศัพท์ภายใน อีเมล การติดประกาศของบริษัทมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงส่วนใหญ่เห็นว่า โทรศัพท์ภายใน อีเมล และการแจ้งในที่ประชุมมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในระดับน้อยถึงน้อยที่สุดนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นพ้องต้องกันว่า ได้แก่ การประชุมทางไกล การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา (PDA)

4.ด้านประโยชน์ และคุณค่าของข้อมูลข่าวสาร พบว่า ข้อมูลข่าวสารสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ ในขณะที่ประเด็นข้อมูลข่าวสารช่วยลดช่องว่างและเสริมสร้างความเข้าใจอันดีต่อกันได้ กับประเด็นข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถสร้างความสัมพันธ์ภายในและภายนอกองค์กรได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารน้อย

5.ด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในระดับมาก และยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 40-49 ปี และมากกว่า 50 ปีให้ความสำคัญกับประเด็นมีการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องในองค์กรอย่างทั่วถึงอีกด้วย

6.ด้านระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ให้ความสำคัญและเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจมากที่สุด คือ ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ นอกจากนั้น ยังพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงาน 11-15 ปี และ 16-20 ปีให้ความสำคัญกับประเด็นจุดมุ่งหมาย/วัตถุประสงค์ของการสื่อสารข้อมูลข่าวสารมีความชัดเจนอีกประการหนึ่งด้วย สำหรับประเด็นผู้ส่งข่าวสารมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลข่าวสารที่แจ้งแก่พนักงานบ่อย กลุ่มตัวอย่างเพศหญิงเห็นว่า มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กร-

ธุรกิจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชาย

7.ด้านศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร พบว่า เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย/มีศักยภาพดี มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจมากที่สุด

สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการสื่อสารในองค์กรธุรกิจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ระบุปัญหาและอุปสรรค เรียงลำดับตามความสำคัญ 5 ลำดับ ดังนี้

1.ผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ไม่มีทักษะในการสื่อสาร ทำให้เกิดความขัดแย้งต่อกัน

2.ความล่าช้าของข้อมูลข่าวสาร ทำให้รู้ข้อมูลกระชั้นชิด จนเป็นปัญหาในการทำงาน

3.ผู้บริหารมีการเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ ทำให้ยากแก่การปฏิบัติงาน

4.ความล่าช้าในการตอบกลับจากผู้รับการสื่อสาร

5.ปัญหาการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร หรือไม่ได้รับข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้อง

ส่วนข้อเสนอแนะในการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจนั้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ได้ระบุข้อเสนอแนะ เรียงลำดับตามความสำคัญ 5 ลำดับ ดังนี้

1.ผู้สื่อสาร(ผู้บริหารและพนักงาน)ควรปรับปรุงทักษะในการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2.ผู้บริหารควรแจ้งข้อมูลข่าวสารในการปฏิบัติงานให้พนักงานรับทราบล่วงหน้าก่อนเวลาดำเนินงาน และไม่กระชั้นชิดเกินไป จะได้ทำงานทันเวลาอย่างมีคุณภาพ

3.องค์กรควรเปิดโอกาสให้พนักงานทุกคนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ หรือมีการติดต่อสื่อสารระหว่างกันได้อย่างเต็มที่ โดยไม่เป็นภัยต่อพนักงานในภายหลัง

4. องค์กรควรมีนโยบายส่งเสริมหรือสนับสนุนระบบการสื่อสาร ทั้งในด้านเทคโนโลยี/ สื่อ/ ช่องทางการสื่อสาร ฯลฯ ให้มีประสิทธิภาพอย่างเป็นรูปธรรม

5.ผู้บริหารควรทบทวนคำสั่งให้ติก่อนสั่งการ จะได้ไม่ต้องเปลี่ยนแปลงคำสั่งอยู่เสมอ

สำหรับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับสูงที่ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นความสำคัญของการสื่อสารเป็นอย่างมาก และยังได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า กระบวนการสื่อสารขององค์กรธุรกิจนั้นควรใช้รูปแบบการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) เพื่อเปิดโอกาสให้ทุกคนในองค์กรได้มี-

การสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกัน โดยต้องคำนึงถึงการกระจายข่าวสาร(Information Flow)ให้ทั่วถึงทั้งองค์กร เพื่อให้พนักงานทุกคนสามารถรับรู้และเข้าใจข่าวสารในทิศทางเดียวกัน ทุกคนจะได้ปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรเดียวกัน ทั้งนี้ องค์กรธุรกิจควรให้ความสำคัญกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ(Information Technology) เพื่อให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเวลา และแม่นยำยิ่งขึ้น

ส่วนกรณีความคิดเห็นของพนักงานหากแตกต่างกับผู้บริหาร ผู้ให้สัมภาษณ์ได้ให้ความคิดเห็นว่า จะใช้วิธีการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผ่านทุกช่องทาง เช่น ใช้นโยบายการเปิดประตู (Open-door Policy) ใช้ระบบการร้องเรียน ใช้การระดมสมอง (Brain-storming) ใช้การควบคุม หรือใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น e-mail เป็นต้น

อนึ่ง ในการสัมภาษณ์เชิงลึกส่วนสุดท้าย ผู้วิจัยขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์ประเมินคุณลักษณะด้านการสื่อสารของตนเอง พบว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านให้ความสำคัญกับการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) โดยให้ความสำคัญแก่การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้โอกาสผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถเข้าพบเพื่อชี้แจงข้อมูลต่างๆได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้ ผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ความสำคัญกับการเปิดรับข้อมูลใหม่ๆ ทำให้เป็นบุคคลที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ต่างๆได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย มีประเด็นข้อค้นพบที่น่าสนใจ และสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.ปัจจัยด้านปริมาณข่าวสารที่สื่อสารถึงกันหรือที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการสื่อสารขององค์กรธุรกิจนั้น อาจเป็นเพราะในปัจจุบัน การปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับข่าวสาร การรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆจะสร้างความได้เปรียบให้แก่องค์กรธุรกิจ ดังเช่นที่พจน์ ใจชาญสุขกิจ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า การสื่อสารในองค์กรจะช่วยให้งานได้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งแนวคิดนี้สอดคล้องกับแนวคิดของประเวศน์ มหารัตน์-สกุล (ตะวัน สาตแสง, 2548) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ข้อมูลข่าว-

สารจะถูกเปลี่ยนสถานะเป็นความรู้ (Knowledge) และส่งผลให้เป็นองค์ความรู้ที่ก่อให้เกิดภูมิปัญญา (Wisdom) ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานสูงสุด ดังนั้น ผู้บริหารที่ประสงค์ผลสัมฤทธิ์ของงานจะต้องให้ความสำคัญกับการสื่อสารข่าวสารถึงกันอย่างเพียงพอต่อความต้องการ โดยควรเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน หรือเสริมสร้างความรู้/ภูมิปัญญาให้แก่พนักงานได้

2.ปัจจัยด้านคุณภาพของข้อมูลที่ส่งไปถึงผู้รับรวดเร็วทันความต้องการ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ แสดงให้เห็นว่า ข้อมูลเป็นเรื่องสำคัญที่องค์กรธุรกิจจะต้องให้ความสนใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการส่งข้อมูลให้ผู้รับได้รวดเร็วทันความต้องการจะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร ดังเช่นที่เสนาะ ดิเียว (2541) ได้กล่าวไว้ว่า การดำเนินงานโดยขาดข้อมูลจะสร้างความวิตกกังวล และทำให้ขาดความมั่นใจ การรู้ข้อมูลล่าช้าจะทำให้ตัดสินใจไม่ทันการจนเกิดความเสียหายขึ้น ดังนั้น การส่งข้อมูลถึงผู้รับรวดเร็วทันใจจึงมีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสาร และผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสวาทรี สีดอกบวบ (2546) ที่ว่า กลุ่มตัวอย่างคาดหวังในเรื่องความถูกต้อง เชื่อถือได้ของข้อมูลมากที่สุด

3.ปัจจัยด้านประสิทธิภาพของสื่อ/ช่องทางการสื่อสาร พบว่า โทรศัพท์ภายใน อีเมล การติดประกาศของบริษัท และการแจ้งในที่ประชุม มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจ สอดคล้องกับงานวิจัยของชูเกียรติ วงศ์เทพเทียน (2540) ที่พบว่า ผู้รับสารนิยมใช้ช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลแบบใช้สื่อโทรศัพท์ การสื่อสารแบบซึ่งหน้า และช่องทางการสื่อสารสมัยใหม่ในการส่งข่าวสารย้อนกลับเป็นส่วนใหญ่

4.ปัจจัยด้านประโยชน์ และคุณค่าของข่าวสาร พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานได้ มีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจสอดคล้องกับผลการวิจัยในประเด็นประสิทธิภาพของการสื่อสารด้านปริมาณข้อมูลข่าวสารที่สื่อสารถึงกัน หรือที่ได้รับสามารถใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงานได้ จึงเป็นการยืนยันได้ว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นความสำคัญ และความจำเป็นของ-

การนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ประโยชน์ในการทำงาน ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไปยังให้ความสำคัญมากที่สุดกับข้อมูลข่าวสารที่ได้รับสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้อีกด้วย ซึ่งผลของการวิจัยนี้ สอดคล้องกับแนวคิดของพจน์ ใจชาญสุขกิจ (2550) เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของการสื่อสาร และการบริหารงานขององค์กรที่ว่า การสื่อสารมีบทบาทต่อการบริหารงานขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถขับเคลื่อนไปจนบรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายขององค์กรได้

5.ปัจจัยด้านข้อมูลข่าวสารไม่ถูกดัดแปลง ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นว่า ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเชื่อถือได้โดยไม่ถูกดัดแปลง มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจในระดับมากนั้น สอดคล้องกับความคิดเห็นของเสนาะ ดิเียว (2541) ที่ว่า ผู้บริหารต้องแสวงหาข้อมูลจากทุกแหล่งและสนใจข้อมูลทุกชนิด แต่ผู้บริหารจะต้องนำมาพิจารณาอย่างรอบคอบทุกแง่มุม หากผู้บริหารได้รับข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือคลุมเครือไม่แน่นอน หรือไม่เพียงพอ จะทำให้ยากแก่การตัดสินใจ หรือนำไปสู่การตัดสินใจที่ผิดพลาดได้ ดังนั้น ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับข้อมูลที่เชื่อถือได้และไม่ถูกดัดแปลง เพราะจะเป็นผลร้ายต่อองค์กร เช่นเดียวกับที่ ประเวศน์ มหารัตน์สกุล (ตะวัน สาดแสง, 2548) ได้กล่าวไว้ว่า ข้อมูลข่าวสารที่เป็นผลร้ายต่อองค์กรที่สำคัญ ได้แก่ การติดต่อสื่อสารแบบมีกลวง โดยอ้างว่า มีคำสั่ง หรือ มีนโยบายปกปิดข้อมูลเป็นความลับ และในประเด็นนี้ เสนาะ ดิเียว (2541) ยังได้ให้ความคิดเห็นไว้อีกว่า การสื่อสารตามสายการบังคับบัญชาจากข้างบนลงข้างล่าง อาจมีการบิดเบือนข่าวสารในแต่ละระดับได้ เนื่องจากความสามารถในการเข้าใจข่าวสาร การติดตาม และการส่งต่อข่าวสารแตกต่างกัน ผู้บริหารที่ตระหนักถึงความสำคัญของปัญหานี้ จึงควรใช้วิธีการสื่อสารแบบสองทาง (Two-way Communication) คือ มีทั้งลงข้างล่าง และขึ้นข้างบน เช่น เมื่อผู้บริหารสั่งงานลงมาแล้ว ผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องมีการเสนอรายงานกลับขึ้นไปเพื่อให้ผู้บริหารได้ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย เป็นต้น อนึ่ง ผลการวิจัยนี้จะแตกต่างกับงานวิจัยของโชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2536) ที่พบว่า ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานขององค์กร

ด้านความน่าเชื่อถือ สม่่าเสมอ มีประโยชน์ทันสมัย และมีความเพียงพอ อยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น

6.ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสาร เกี่ยวกับระดับความน่าเชื่อถือของข้อมูลข่าวสาร ที่พบว่า ผู้ส่งข่าวสารเป็นบุคคลที่น่าเชื่อถือ มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจมากที่สุด จะสอดคล้องกับแนวคิดของประเวศน์ มหารัตน์สกุล (ตะวัน สาดแสง 2548) ที่ว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้ส่งและผู้รับต้องเป็นไปด้วยความซื่อสัตย์ และไว้วางใจซึ่งกันและกันได้ เมื่อมีข้อสงสัยเคลือบแคลงใจสามารถสอบถามได้ตลอดเวลา คือ ถ้าผู้รับสารไม่เข้าใจ ผู้ส่งสารต้องเต็มใจอธิบาย และผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอุดม มัดโน (2540) ที่พบว่า คุณลักษณะน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชามาก

7.ปัจจัยด้านประสิทธิภาพการสื่อสารเกี่ยวกับศักยภาพ/เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสาร ที่พบว่า เทคโนโลยีที่ใช้ในการสื่อสารมีความทันสมัย/มีศักยภาพดี มีผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารขององค์กรธุรกิจมากที่สุดนั้น เป็นเพราะเครื่องมือหรืออุปกรณ์จะช่วยให้การสื่อสารขององค์กรเป็นไปอย่างมีระบบ มีประสิทธิภาพ ทั้งถึง และรวดเร็วยิ่งขึ้น ดังเช่นแนวคิดของพจน์ ใจชาญสุขกิจ (2548) ที่ว่า การสื่อสารภายในองค์กรจะมีอยู่หลายระดับด้วยกัน เช่น เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคล การประชุม การฝึกอบรม การสัมมนา การชี้แจงด้วยเอกสาร วารสาร หรือระบบ Internet และ e-mail ภายในองค์กร หรือ การสื่อสารอย่างไม่เป็นทางการ เป็นต้น โดยการสื่อสารเหล่านี้ ไม่ควรเป็นการสื่อสารระดับผู้บริหารเท่านั้น CEO ควรเข้าไปมีส่วนร่วมด้วย และต้องทำให้บุคคลทุกระดับทั้งฝ่ายปฏิบัติการและฝ่ายบริหารรับทราบข้อมูลที่ตรงกัน จึงจะสร้างภาพลักษณ์ หรือรับรู้ปัญหาขององค์กรได้ทั้งหมด โดยผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของโชติรส ทิมพัฒน์พงษ์ (2536) ที่ได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กร ด้วยการให้ความสำคัญกับการสื่อสารในทุกๆระดับ ทั้งการสื่อสารที่เป็นทางการและการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการ เพื่อกระจายข้อมูลข่าวสารในองค์กรให้ทั่วถึง เป็นระบบ และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น โดยการปรับปรุงระบบข้อมูลให้ทันสมัย ถูกต้องและแม่นยำ จะสามารถช่วยเหลือการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และให้ความสำคัญกับการใช้สื่อหรือเทคโนโลยีใหม่ๆ

เป็นต้น

สำหรับผลการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) ผู้วิจัยพบว่า ผู้บริหารระดับสูงที่ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นความสำคัญของการสื่อสารเป็นอย่างมาก โดยเห็นว่า การสื่อสารมีประโยชน์ต่อการบริหารองค์กร เพราะช่วยสร้างความเข้าใจในการดำเนินงานขององค์กร เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กรเดียวกัน และผลของการสัมภาษณ์นี้ สอดคล้องกับความหมายของการสื่อสารที่ Buerkel - Rothfuss (1985) กล่าวไว้และสรุปได้ว่า การสื่อสารเป็นความจำเป็นพื้นฐานของมนุษย์ เพราะก่อให้เกิดการถ่ายทอดเรื่องราว ข้อมูลต่างๆ เพื่อสร้างความเข้าใจให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์และเหมาะสมกับผู้รับสาร ผู้บริหารจำเป็นต้องมีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพนักงานในองค์กรมีความแตกต่างหลากหลายกัน สำหรับทักษะในการสื่อสารนี้ Berdo (1960) (อ้างถึงใน เสนาะ ดีเยาว์, 2503) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความสามารถในการพูด การเขียน และความสามารถในการคิด และการใช้เหตุผล เป็นต้น ฉะนั้น ผู้บริหารที่ประสงค์จะมีทักษะในการสื่อสารจำเป็นต้องทำการเรียนรู้เพื่อฝึกฝนตนเองให้มีทักษะในการสื่อสารที่เหมาะสม ดังเช่นที่ Nolan (1987) กล่าวไว้ว่า การสื่อสารเป็นเรื่องของทักษะ เกิดจากการฝึกฝน สอดคล้องกับที่ Andrews และ Baird (2000) กล่าวไว้ว่า ผู้ใช้การสื่อสารที่ขาดความชำนาญในการสื่อสาร จะทำให้การสื่อสารในองค์กรธุรกิจไม่มีประสิทธิภาพ

อนึ่ง ในส่วนสุดท้ายของการสัมภาษณ์เชิงลึก ผู้วิจัยได้ขอให้ผู้ให้สัมภาษณ์ทำการประเมินคุณลักษณะด้านการสื่อสารของตนเอง ซึ่งจากผลที่ได้รับ ผู้วิจัยสามารถสรุปคุณลักษณะด้านการสื่อสารของผู้ให้สัมภาษณ์ได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านเห็นความสำคัญของการสื่อสารเป็นอย่างมาก คือ เป็นผู้บริหารที่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเข้าพบเพื่อชี้แจงข้อมูลต่างๆ ได้ อีกทั้งยังสนับสนุนให้พนักงานทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็น/ความรู้สึกต่างๆ ได้อีกด้วย นอกจากนั้น ผู้ให้สัมภาษณ์ยังให้ความสำคัญกับการเปิดรับข้อมูลใหม่ๆ ทำให้เป็นบุคคลที่พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง และสามารถปรับตัวให้เข้ากับ

สถานการณ์ต่างๆ ได้เป็นอย่างดี จึงทำให้สามารถสรุปได้ว่า ผู้ให้สัมภาษณ์ทุกท่านใช้แนวทางการสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) เพื่อให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น เนื่องจากคุณลักษณะด้านการสื่อสารของผู้ให้สัมภาษณ์ดังกล่าว จะเป็นไปในแนวทางเดียวกับผลงานวิจัยของรุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ (2547) ที่ว่า การสื่อสารแบบมีส่วนร่วม (Participatory Communication) จะให้ความสำคัญกับการแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็นแบบสองทางที่สมดุล รวมทั้งเห็นการมีปฏิสัมพันธ์ต่อเนื่องระหว่างคู่สื่อสาร โดยอาศัยช่องทางการสื่อสารระหว่างบุคคลและสื่อขนาดเล็ก ที่สามารถครอบคลุมบุคคลเฉพาะกลุ่มอย่างทั่วถึง แทนกระบวนการสื่อสารที่มีการขึ้นแบบทางเดียว หรือใช้สื่อมวลชนซึ่งครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายในวงกว้าง

ข้อเสนอแนะของผู้วิจัย

จากข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถาม และผู้ให้สัมภาษณ์ ผู้วิจัยได้นำผลการวิจัยมาประมวลประกอบกับทฤษฎีการบริหาร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการให้ข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

ผู้วิจัยขอเสนอรูปแบบการสื่อสาร (Communication Model) เพื่อให้ผู้บริหารนำไปประยุกต์ใช้ในการสื่อสารกับบุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กร ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า "SMART CEO MODERN STYLE" โดยมีองค์ประกอบ ดังรูปที่ 1

องค์ประกอบของ SMART CEO MODERN STYLE นั้น มีรายละเอียด ดังนี้

S - Skill หมายถึง ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) ซึ่งเป็นคุณสมบัติสำคัญที่ผู้บริหารจำเป็นต้องมี และจะต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตัวเอง ทักษะในการสื่อสารนี้ ได้แก่ ความสามารถในการพูด การเขียน ความสามารถในการคิด การใช้เหตุผล ฯลฯ หากผู้บริหารมีทักษะในการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะสามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสาร แลกเปลี่ยนข้อมูล/ความคิดเห็น/ปรึกษาหารือ ตลอดจนสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้อย่างดี นอกจากนั้น ผู้บริหารยังสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการ

SMART	CEO	MODERN	STYLE
S - Skill ทักษะในการสื่อสาร	C - Communication Style แบบการสื่อสาร	M - Moral คุณธรรม/ศีลธรรม	S - Strategy กลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสาร
M - Media สื่อในการสื่อสาร	E - Encouragement การกระตุ้นสนับสนุน	O - Open-door Policy นโยบายการเปิดประตู	T - Two-way Communication การสื่อสารแบบสองทาง
A - Ability ความสามารถ	O - Openness การเปิดเผย	D - Design การออกแบบ	Y - Your Vision การมีวิสัยทัศน์ในการสื่อสาร
R - Responsibility ความรับผิดชอบ		E - Evaluation การประเมินผล	L - Listening การรับฟัง
T - Technology เทคโนโลยี		R - Reliability ความน่าไว้วางใจ	E - Event การมีกิจกรรมการสื่อสาร
		N - Network การสร้างเครือข่าย	

รูปที่ 1 แนวคิด SMART CEO MODERN STYLE (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2550n)

สร้างความร่วมมือร่วมใจ และสร้างความเข้าใจกับพนักงานหรือบุคลากรในองค์กรได้อีกด้วย ที่สำคัญเมื่อพนักงานเข้าใจเรื่องราวต่างๆ พนักงานจะไม่ตกเป็นเครื่องมือของผู้ปล่อยข่าวลือ หรือผู้ส่งข้อมูลข่าวสารที่มีวาระซ่อนเร้น

M - Media หมายถึง สื่อในการสื่อสาร ซึ่งการเลือกสื่อมีความสำคัญยิ่ง เพราะเป็นทิศทางในการกำหนดกลยุทธ์การสื่อสาร และกลยุทธ์อื่นๆให้มีความสอดคล้องกัน ทั้งเนื้อหา ช่องทาง การขยายผล รวมถึงการมีผลย้อนกลับไปยังผู้ส่ง เพื่อจะได้รู้สถานการณ์ ปฏิบัติการผู้รับสาร ตลอดจนภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้น

A - Ability หมายถึง ความสามารถ ซึ่งได้แก่ เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน และมีความสามารถในด้านการสื่อสารด้วย คือ เก่งทั้งงานและเก่งทั้งการสื่อสาร ทำให้สามารถสื่อความเป็นมืออาชีพให้ผู้อื่นได้รับรู้ และให้การยอมรับในความสามารถนั้น

R - Responsibility หมายถึง ความรับผิดชอบ ผู้บริหารควรมีจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อองค์กร บุคคลในองค์กร และสังคมภายนอก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นคนดี มีคุณธรรมและจริยธรรมเป็นที่ตั้ง และที่สำคัญที่สุด คือ การรับผิดชอบต่อคำพูดของตนเอง จะได้ไม่ส่งผลเสียต่อองค์กรและภาพลักษณ์ขององค์กร เพราะการไม่รับผิดชอบจะทำให้ขาดความน่าเชื่อถือ

T - Technology หมายถึง เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศซึ่งเป็นเครื่องมือสมัยใหม่ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารได้เป็นอย่างมาก

ผู้บริหารจึงควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

C - Communication Style หมายถึง แบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ส่งและผู้รับสารเพราะแต่ละคนจะมีความแตกต่างกันทั้งในด้านทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคม วัฒนธรรม และความชำนาญในการสื่อสาร ดังนั้น ภาษาและสื่อที่ใช้ควรจะพิจารณาให้เหมาะสมกับผู้รับ โดยควรเป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด หรือภาษาเขียน และที่สำคัญ คือ ผู้บริหารควรทำการสื่อสารอย่างมีเมตตา มีความเป็นกัลยาณมิตรที่ดี เพื่อให้การสื่อสารนั้นน่าประทับใจ น่าชื่นชมศรัทธา อีกทั้งยังอาจช่วยลดความขัดแย้งที่เกิดขึ้นให้น้อยลงหรือหมดไปได้

E - Encouragement หมายถึง การกระตุ้นสนับสนุน หรือการบำรุงรักษาน้ำใจเพื่อให้เกิดขวัญและกำลังใจที่ดี ทำให้เป็นการสื่อสารในเชิงบวกและเชิงสร้างสรรค์ เพราะรู้จักใส่ใจผู้อื่น เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักการถนอมน้ำใจ และรู้จักการควบคุมอารมณ์ตนเอง ไม่ให้พูดหรือแสดงพฤติกรรมในทางที่ไม่เหมาะสม ทำให้สอดคล้องกับแนวทางของการใช้ Human Touch หรือใช้สัมผัสของมนุษย์รับรู้อารมณ์/ความรู้สึกของผู้อื่น เพราะตระหนักถึงคุณค่าของมนุษย์ จึงเห็นความสำคัญของการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด และเพื่อสื่อถึงความเป็นมิตร มีความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ทำให้ทุกคนรู้สึกว่าเป็นพวกเดียวกัน

O - Openness หมายถึง การเปิดเผย ซึ่งในที่นี้หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารต่อผู้อื่นด้วยความเต็มใจ และผู้รับข่าวสารก็ต้องเต็มใจแสดงปฏิกิริยาต่อข่าว-

สารที่เปิดเผยนั้นอย่างจริงจัง ไม่ว่าจะเป็นด้านบวกหรือด้านลบ คือ มีความตรงไปตรงมา เช่น หลังจากได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารแล้วไม่เห็นด้วย ก็แสดงท่าทีไม่เห็นด้วยกับเรื่องนั้นๆ เพื่อให้มีการพิจารณาทบทวนในประเด็นขัดแย้งที่ไม่เห็นด้วย เป็นต้น นอกจากนั้น การเปิดเผยข้อมูลนี้ยังครอบคลุมไปถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อข้อมูลข่าวสารที่ได้เปิดเผยไปแล้ว โดยไม่พยายามผลักความรับผิดชอบนั้นไปให้ผู้อื่น เพราะจะเป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งหรือมีปัญหาต่อกันในภายหลังได้

M - Moral หมายถึง คุณธรรม/จริยธรรม ซึ่งในที่นี้หมายถึง การเป็นบุคคลที่มีคุณธรรม/จริยธรรมในวิชาชีพของตน ไม่ว่าจะเป็นงานในบทบาทหน้าที่ใดก็ตามถึงถึงความถูกต้อง ยุติธรรม และให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเสมอ ทำให้มีการใช้การสื่อสารในเชิงบวก หรือในทางสร้างสรรค์ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือความขุ่นข้องหมองใจ อันจะเป็นเหตุให้เกิดความแตกแยก/แตกความสามัคคี ทั้งนี้ ผู้ที่มีคุณธรรม/จริยธรรมอยู่ในจิตใจจะระมัดระวังการพูด หรือการใช้การสื่อสารในรูปแบบอื่นๆ เพื่อไม่ให้ทำร้ายจิตใจของผู้อื่น เช่น ไม่พูดจาใส่ร้าย นินทา ส่อเสียด ประชดประชัน ฯลฯ ซึ่งล้วนส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีต่อกันทั้งสิ้น คุณธรรม/จริยธรรมจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของผู้บริหาร เพราะจะนำไปสู่ความสำเร็จ เนื่องจากจะเป็นวิถีทางที่ทำให้ได้รับการยอมรับจากทุกฝ่าย ไม่ว่าจะเป็นบุคคลที่อยู่ภายในองค์กร บุคคลภายนอก และสังคมโดยรวม

O - Open-door Policy หมายถึง การใช้นโยบายเปิดประตู ซึ่งได้แก่ ผู้บริหารเห็นความสำคัญของการสื่อสารแบบพบหน้า (Face-to-face Communication) ทำให้ใช้นโยบายเปิดประตูห้องทำงานตลอดเวลา เพื่อแสดงความพร้อมในการต้อนรับผู้ประสงค์จะเข้ามาพบ ไม่ว่าจะเป็นวัตถุประสงค์เพื่อพูดคุยปรึกษาหารือ แสดงความคิดเห็นร้องเรียน ฯลฯ ทำให้ผู้บริหารมีปฏิสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาอย่างใกล้ชิดสนิทสนม เพราะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกอบอุ่นใจที่สามารถเข้าพบผู้บังคับบัญชาได้ทุกเมื่อ และรู้สึกดีที่ผู้บังคับบัญชานิยมนับฟังเรื่องราวต่างๆ อย่างเต็มใจ และข้อดีอีกประการหนึ่ง คือ ทำให้ผู้บริหารรับทราบปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กรได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ เนื่องจากได้รับข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้อง-

หลายด้าน ทำให้สามารถนำข้อมูลเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์เพื่อการตัดสินใจที่ดีได้ แต่นโยบายเช่นนี้ก็มิใช่เสียเช่นกัน เพราะทำให้เสียเวลาในการทำงาน หรือทำให้ไม่สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนั้น วิธีการแก้ไขปัญหานี้ คือ เปิดประตูห้องทำงานเป็นเวลา เพื่อให้ผู้ประสงค์จะเข้าพบ มาพบเฉพาะในเวลาที่กำหนดเท่านั้น

D - Design หมายถึง การออกแบบ ซึ่งในที่นี้หมายถึง การออกแบบรูปแบบ/กระบวนการสื่อสารให้สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจ โดยมีการวางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมกับศักยภาพและทรัพยากรที่องค์กรมีอยู่ หากองค์กรใดมีการออกแบบรูปแบบการสื่อสาร/มีการวางแผนการสื่อสาร และวางกลยุทธ์การสื่อสารที่ดี จะทำให้องค์กรธุรกิจนั้นสามารถบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และประหยัด

E - Evaluation หมายถึง การประเมินผล ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องกระทำยิ่ง เพราะทำให้สามารถวัดผลการสื่อสารได้ว่า บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้หรือไม่ และคุ้มค่ากับการลงทุนหรือไม่ จะได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดขึ้น ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการวางแผนขององค์กรในอนาคต

R - Reliability หมายถึง ความน่าไว้วางใจ เชื่อถือได้ ทั้งนี้การสื่อสารที่ดี มีประสิทธิภาพ ผู้ส่งสารจะต้องเป็นผู้ที่น่าไว้วางใจ คือ เชื่อถือได้ว่า ข้อมูลที่ได้สื่อสารออกไปเป็นข้อมูลจริง ไม่หลอกลวง หรือไม่ได้มีการดัดแปลงให้บิดเบือนไปจากข้อเท็จจริง/ความจริง เพราะจะส่งผลเสียต่อการทำงานและองค์กรโดยรวม

N - Network หมายถึง การสร้างเครือข่าย ไม่ว่าจะเป็นเครือข่ายภายในองค์กรหรือภายนอกองค์กร รวมทั้งลูกค้า/ผู้บริโภค/สังคมหรือแม้แต่ภาครัฐ ควรจะใช้การสื่อสารที่สร้างสรรค์สื่อความหมายให้เกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รวมทั้งใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้องเพื่อผลสำเร็จของงาน การสร้างเครือข่ายจึงเป็นการประสานความสัมพันธ์ ประสานความร่วมมือ ประสานความคิด ฯลฯ ผ่านกระบวนการสื่อสารนั่นเอง

S - Strategy หมายถึง กลยุทธ์ที่ใช้ในการสื่อสาร ปัจจุบัน องค์กรธุรกิจประสบความยากลำบากขึ้น เพราะมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง ทำให้องค์กรธุรกิจต้องมีการ-

วางแผนการสื่อสารให้เหมาะสมและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมายสูงสุด เพื่อให้การสื่อสารนั้นมีประสิทธิภาพจะได้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และได้รับผลตอบแทนจากการสื่อสารที่คุ้มค่า คัดค้านการลงทุน ทำให้ผู้บริหารจะต้องคำนึงถึงการสื่อสารเฉพาะกลุ่ม (Specific Communication) โดยมีการวางแผนกลยุทธ์การสื่อสาร (Strategic Communication) อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะนอกจากจะสร้างสัมพันธภาพและสร้างความศรัทธาแล้วยังสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ตนเอง หน่วยงาน องค์กร และสังคมในภาพรวม

T - Two-way Communication หมายถึง การสื่อสารแบบสองทาง จะเป็นการสื่อสารแบบเสมอภาค (Equalitarian Style) คือ มีข้อมูลไปและกลับระหว่างผู้ส่งสารและผู้รับสาร โดยผู้ส่งสารมีการกระตุ้นให้ผู้รับสารแสดงความคิดเห็นหรือแสดงปฏิกิริยาตอบกลับ เพื่อจะได้รู้ว่า ผู้รับสารรู้สึกอย่างไร หากมีปัญหาหรือข้อข้องใจสงสัยจะได้ทำการชี้แจง หรือพยายามหาทางคลี่คลายปัญหา/อุปสรรค/ข้อขัดข้องเหล่านั้น ประเด็นสำคัญ คือ การให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ ภายใต้บรรยากาศของความเข้าใจและการยอมรับซึ่งกันและกัน ทำให้การสื่อสารรูปแบบนี้จะไม่ใช่อำนาจ หรืออิทธิพลส่วนตัว แต่จะส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลให้มากที่สุด และมีการรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย ผลของการตัดสินใจจึงเกิดจากความคิดเห็นของบุคคลส่วนใหญ่ ไม่ใช่ความคิดเห็นของฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง และการสื่อสารแบบสองทางนี้จะสร้างความรู้สึกร่วมของความใกล้ชิดและความเป็นกันเองให้แก่ผู้สื่อสารได้เป็นอย่างดี ทำให้ผู้บริหารได้รับการยอมรับมากขึ้นด้วย

Y - Your Vision หมายถึง การมีวิสัยทัศน์ด้านการสื่อสาร เนื่องจากยุคนี้เป็นยุคของข้อมูลข่าวสาร ทำให้การสื่อสารสร้างอำนาจให้แก่ผู้สื่อสารได้ (Communication is Power) เพราะผู้ที่รู้จักใช้การสื่อสารให้เป็นประโยชน์จะได้รับความรัก ความไว้วางใจ ความเชื่อมั่น ความศรัทธาจากผู้อื่น และยังส่งผลดีต่อการทำงานอีกด้วย เพราะผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในการสื่อสารจะสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการจูงใจผู้อื่นให้ร่วมมือร่วมใจทำงานด้วยความมุ่งมั่น ท่วมเท ตั้งใจ และเสียสละเพื่อผลสำเร็จของงานได้ ฉะนั้น ผู้ที่มีวิสัยทัศน์ด้านการสื่อสารจะได้ประโยชน์จากการสื่อสารอย่างเต็มที่ ทำให้ผู้ที่สื่อสาร

สารด้วยรู้สึกดี มีกำลังใจ และอยากทำงานให้ด้วยศักยภาพสูงสุดที่ตนมี ซึ่งสุดท้ายจะส่งผลดีต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน ทั้งนี้ ผู้ที่มีวิสัยทัศน์ด้านการสื่อสารควรให้ความสำคัญแก่การสื่อสาร ด้วยการมีวิสัยทัศน์ (Vision) และมีพันธกิจ (Mission) ที่ชัดเจน เนื่องจากจะทำให้การวางแผนในการสื่อสารและการวางแผนกลยุทธ์ให้การสื่อสารบรรลุวัตถุประสงค์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ทำให้ผู้บริหารสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่สำคัญ และการมีวิสัยทัศน์นี้ยังส่งผลไปถึงการนำข้อมูลข่าวสารมาใช้ในการสร้างองค์ความรู้ ทำให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) ซึ่งจะนำไปสู่ภูมิปัญญา (Wisdom) ของคนในองค์กรด้วย

L - Listening หมายถึง การรับฟัง ซึ่งเป็นกระบวนการสำคัญที่สร้างประสิทธิภาพให้แก่การสื่อสารยิ่ง เพราะการไม่รับฟัง หรือไม่ตั้งใจฟังจะทำให้เสียโอกาสที่จะได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือข้อมูลที่จะสามารถนำมาใช้ในการทำงาน/การแก้ปัญหา/การตัดสินใจ ฯลฯ ทำให้การรับฟังสามารถใช้เป็นวิธีการอย่างหนึ่งที่ทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ในการรับฟังนั้น ผู้รับฟังจะต้องมีศิลปะในการรับฟัง เพราะเมื่อได้ยินเรื่องราวแล้วจะต้องรู้จักแปลความหมาย วิเคราะห์แยกแยะข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ ตลอดจนมีการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นระบบ เพื่อให้สะดวกแก่การนำมาใช้ และนอกจากนั้นการรับฟังยังมีคุณค่าต่อจิตใจของผู้พูดด้วย เพราะเมื่อพูดแล้วมีผู้รับฟัง ผู้พูดจะรู้สึกว่า ตนเองเป็นบุคคลที่มีความสำคัญ มีคุณค่า มีประโยชน์ ทำให้การรับฟังนอกจากจะได้รับประโยชน์ในแง่ของการได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารแล้วยังเป็นการสร้างมิตร สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจ เห็นคุณค่า และให้เกียรติผู้พูด จึงใช้เป็นวิธีการในการสร้างเสน่ห์ให้แก่ผู้รับฟังได้อีกด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นการรับฟังด้วยหัวใจ (Listen by Heart) เพราะจะนำไปสู่การใช้ใจซื่อใจ (Heart to Heart) ระหว่างผู้สื่อสาร คือ ผู้พูดและผู้ฟัง

E - Event หมายถึง การจัดกิจกรรม หรือกิจกรรมการสื่อสารที่สามารถทำได้ในหลายรูปแบบ เช่น จัดกิจกรรมเพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงาน โดยมีการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมให้ผู้รับสารได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารขององค์กร เพื่อสร้างความรู้/ความเข้าใจ สร้างการรับรู้ สร้างทัศนคติที่ดี เพราะจะส่งผลไปถึงการประกอบการ

ขององค์กรธุรกิจ เช่น ยอดขายสินค้า/บริการ รวมทั้งภาพลักษณ์ขององค์กรธุรกิจด้วย ซึ่งการจัดกิจกรรมนี้สามารถทำได้หลายวิธี เช่น จัดประกวด จัดสัมมนา ทัศนศึกษา ฯลฯ

2. ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน

ผู้วิจัยขอเสนอแนะรูปแบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสำหรับพนักงาน ภายใต้แนวคิดที่เรียกว่า "SMART SMILE STAFF" โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้ (รูปที่ 2)

S - Skill หมายถึง ทักษะในการสื่อสาร (Communication Skill) เป็นคุณสมบัติสำคัญที่พนักงานจำเป็นต้องมี และต้องฝึกฝนให้เกิดขึ้นในตัวเอง เพื่อจะได้สามารถสื่อสารข้อมูลข่าวสารกับผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า ฯลฯ เพื่อผลสำเร็จของงาน

M - Media หมายถึง สื่อในการสื่อสาร การเลือกสื่อมีความสำคัญยิ่ง เพราะจะช่วยให้ข้อมูลข่าวสารไปถึงผู้รับสารอย่างถูกต้อง ครบถ้วน อีกทั้งยังช่วยสร้างความเข้าใจ และการรับรู้ที่ดีต่อกัน

A - Ability หมายถึง ความสามารถ ซึ่งได้แก่ เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และใช้ความรู้ความสามารถนั้นให้เป็นประโยชน์ต่อตนเองและหน่วยงาน โดยบุคคลผู้นั้นจะต้องมีความสามารถในการสื่อสารด้วย จะได้สื่อความเป็นมืออาชีพของตนให้ผู้อื่นได้รับรู้ ทำให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องให้การยอมรับในความสมารถนั้น

R - Responsibility หมายถึง ความรับผิดชอบ พนักงานควรมีจิตสำนึกของความรับผิดชอบต่อองค์กร

บุคคลในองค์กร และสังคมภายนอก เพื่อแสดงให้เห็นถึงความเป็นคนดี มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมไปถึงการแสดงความรับผิดชอบต่อคำพูดของตนเอง โดยไม่โยนความผิดให้ผู้อื่นด้วย

T - Technology หมายถึง เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรแข่งขันกับองค์กรอื่นได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีความสำคัญต่อการทำงานในปัจจุบันมาก พนักงานจึงควรเรียนรู้เพื่อจะได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรสูงสุด

S - Style of Communication หมายถึง แบบการสื่อสารที่เหมาะสมกับผู้ส่งและผู้รับสาร ซึ่งมีความแตกต่างกัน โดยภาษาและสื่อที่ใช้ควรพิจารณาให้เหมาะสมกับผู้รับ เช่น เป็นภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นภาษาพูด หรือภาษาเขียน และที่สำคัญ ทุกคนต้องสื่อสารกันอย่างมีเมตตา ความเป็นกัลยาณมิตรที่ดี เพื่อให้การสื่อสารนั้นน่าประทับใจ หรือเพื่อให้ความขัดแย้งลดน้อยลง

M - Moral หมายถึง คุณธรรม/จริยธรรม ซึ่งในที่นี้หมายถึง มีคุณธรรม/จริยธรรมในวิชาชีพของตน ไม่ว่าจะทำงานในบทบาทหน้าที่ใดก็ตามถึงความถูกต้อง ยุติธรรม และให้ความสำคัญกับการสร้างความไว้วางใจแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องเสมอ ตลอดจนให้ความสำคัญกับการสื่อสารเชิงบวกและในทางสร้างสรรค์ เพื่อไม่ให้เกิดความขัดแย้งหรือความขุ่นข้องหมองใจ อันจะนำไปสู่ความแตกแยก/แตกความสามัคคี ฉะนั้น ในการพูด หรือในการสื่อสารรูปแบบอื่นๆ จะต้องระมัดระวังไม่ทำร้ายจิตใจของ-

SMART	SMILE	STAFF
S - Skill ทักษะในการสื่อสาร	S - Style of Communication แบบการสื่อสาร	S - Sincerity ความจริงใจ
M - Media สื่อในการสื่อสาร	M - Moral คุณธรรม/ จริยธรรม	T - Two-way Communication การสื่อสารแบบสองทาง
A - Ability ความสามารถ	I - Information Flow การไหลเวียนของข้อมูล	A - Awareness การรับรู้
R - Responsibility ความรับผิดชอบ	L - Listening การรับฟัง	F - Feedback ปฏิกิริยาตอบตอบ/ ข้อมูลย้อนกลับ
T - Technology เทคโนโลยี	E - Evaluation การประเมินผล	F - Friendship มิตรภาพ

รูปที่ 2 แนวคิดของ SMART SMILE STAFF (ทองทิพภา วิริยะพันธุ์, 2550ข)

ผู้อื่น เช่น ไม่พูดจาใส่ร้าย นินทา ส่อเสียด ประชดประชัน ฯลฯ ซึ่งล้วนส่งผลเสียต่อความสัมพันธ์และความรู้สึกที่ดีต่อกันทั้งสิ้น คุณธรรม/จริยธรรมจึงเป็นคุณสมบัติที่สำคัญยิ่งของบุคคลไม่ว่าจะอยู่ในตำแหน่งใด เพราะจะนำไปสู่ความสำเร็จ และสร้างการยอมรับจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า สังคม ฯลฯ

I - Information Flow หมายถึง การไหลเวียนของข้อมูล ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญประการหนึ่งของกระบวนการสื่อสาร เพราะส่งผลต่อประสิทธิภาพการสื่อสารและการบริหารองค์กร ทำให้ผู้รับสารและผู้ส่งสารสามารถรับรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันได้ หากองค์กรมีการไหลเวียนของข้อมูลข่าวสารที่ดี จะทำให้มีการกระจายข้อมูลไปยังบุคคลต่างๆที่เกี่ยวข้องได้อย่างทั่วถึง ทำให้พนักงานทุกคนมีความเข้าใจที่ถูกต้อง เพราะได้รับข้อมูลเดียวกัน ทำให้ไม่สับสนในข้อมูลที่ได้รับรู้ ซึ่งจะช่วยให้การทำงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ และยังใช้เป็นวิธีการในการสร้างความสมานฉันท์ให้เกิดขึ้นในหน่วยงานได้อีกด้วย

L - Listening หมายถึง การรับฟัง ซึ่งเป็นกระบวนการที่สร้างประสิทธิภาพให้แก่การสื่อสารยิ่ง เพราะทำให้ได้รับรู้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ หรือข้อมูลที่จะสามารถนำมาใช้ในการทำงาน/การแก้ปัญหา/การตัดสินใจ ฯลฯ ทำให้การรับฟังสามารถใช้เป็นวิธีการอย่างหนึ่งของการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ ผู้รับฟังจะต้องมีศิลปะในการฟังด้วย เนื่องจากต้องรู้จักแปลความหมาย วิเคราะห์แยกแยะข้อมูลที่เป็นจริง และเป็นประโยชน์ ตลอดจนมีการเก็บรักษาข้อมูลให้เป็นระบบเพื่อให้สะดวกแก่การนำมาใช้ และการรับฟังนี้ยังมีคุณค่าต่อจิตใจของผู้พูดด้วย เนื่องจากแสดงให้เห็นถึงความใส่ใจ เห็นคุณค่า และให้เกียรติผู้พูด การรับฟังจึงใช้เป็นวิธีการในการสร้างเสน่ห์ได้อีกด้วย หากเป็นการรับฟังด้วยหัวใจ (Listen by Heart) เพราะจะนำไปสู่การใช้ใจสื่อใจ (Heart to Heart) ระหว่างผู้สื่อสาร

E - Evaluation หมายถึง การประเมินผล ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องกระทำเป็นอย่างยิ่ง เพราะจะได้วัดผลของการสื่อสารว่า เหมาะสมหรือไม่ ผู้รับสารเข้าใจหรือไม่ จะได้นำมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขวิธีการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

S - Sincerity หมายถึง ความจริงใจในบทบาท-

หน้าที่ของตนเอง คือ มีความจริงใจในการสื่อสารให้ทุกคนเข้าใจซึ่งกันและกัน อันเป็นแนวทางที่จะช่วยให้ทุกคนทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความสุข ผู้ที่ไม่มีความจริงใจในการสื่อสารอาจจะทำการต่างๆ ที่ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรได้ เช่น ให้ข้อมูลผิดพลาด ไม่เตรียมข้อมูลเพื่อทำงานตามที่ได้รับมอบหมายไม่ว่าจะเป็นงานใหญ่หรืองานเล็ก ฯลฯ ซึ่งความไม่จริงใจในการสื่อสารเหล่านี้ จะส่งผลเสียทั้งต่อผลงานและต่อองค์กรได้ ฉะนั้น ผู้ที่มีความจริงใจเป็นที่ตั้ง นอกจากจะแสดงให้เห็นถึงความตั้งใจในการทำงานแล้ว ยังแสดงให้เห็นถึงภาพลักษณ์ที่ดีของตนเองอีกด้วย

T - Two-way Communication หมายถึง การสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งเป็นการสื่อสารที่มีข้อมูลไปและกลับระหว่างผู้ส่งข่าวสารและผู้รับสาร โดยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลซึ่งกันและกันได้ หากฝ่ายใดมีปัญหาหรือข้อสงสัย จะมีการชี้แจงหรือพยายามหาทางคลี่คลายปัญหา/ข้อขัดข้องเหล่านั้น ประเด็นสำคัญ คือ การให้ทุกฝ่ายแสดงความคิดเห็นอย่างอิสระภายใต้บรรยากาศของความเข้าใจและการยอมรับซึ่งกันและกัน มีการรับฟังความคิดเห็นของทุกฝ่าย ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกรักของความรักและความปรารถนาดีให้แก่ผู้สื่อสารทั้งสองฝ่ายได้เป็นอย่างดี

A - Awareness หมายถึง การรับรู้ หรือการตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสารว่า มีบทบาทต่อผลสำเร็จของงานเป็นอย่างมาก จึงใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่อยู่ภายในองค์กรและภายนอก และใช้การสื่อสารเพื่อประสานงาน ติดตามงาน ตลอดจนพัฒนางาน และปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ฉะนั้น พนักงานทุกคนจำเป็นต้องเรียนรู้วิธีการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ จะได้นำมาใช้ประโยชน์ในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งต้องการ

F - Feedback หมายถึง ปฏิกริยาสนองตอบ/ข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งในที่นี้ หมายถึง การตอบสนองของผู้รับข่าวสารที่มีต่อข่าวสาร โดยแจ้งกลับไปยังผู้ส่งข่าวสาร ทำให้เป็นการสื่อสารแบบสองทาง ซึ่งข้อมูลย้อนกลับเหล่านี้จะสามารถนำมาใช้เพื่อวิเคราะห์ว่า มีข้อผิดพลาดหรือมีข้อบกพร่องตรงไหนบ้าง จะได้แก้ไขปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ทันที่ ข้อมูลย้อนกลับจึงเป็นเครื่องมือประเมิน-

ประสิทธิภาพของข่าวสารว่า การสื่อสารนั้นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ เช่น มีข้อมูลย้อนกลับเป็นในทาง-ไม่ดี ผู้ส่งข่าวสารควรปรับแก้ไขปรับปรุงพฤติกรรมทาง-การสื่อสารของตนเอง เพราะมีข้อบ่งชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารนั้นไม่ประสบผลตามที่ต้องการ หากไม่แก้ไขปรับปรุง-พฤติกรรมทางการสื่อสารให้ดีขึ้น จะก่อให้เกิดความไม่-ลงรอยระหว่างผู้ส่งข่าวสารกับผู้รับข่าวสารได้

F - Friendship หมายถึง การใช้การสื่อสารสร้าง-มิตรภาพ สร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน (Good Relation-ship) สร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะส่งผลไปถึงการสร้างเครือ-ข่ายในการสื่อสาร (Communication Network) ทั้งภายใน-และภายนอกองค์กร ทำให้เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน-และการติดต่อประสานงานกับบุคคลที่เกี่ยวข้อง เนื่องจาก-จะทำให้ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายอย่างดียิ่ง ฉะนั้น-พนักงานที่ประสงค์ความสำเร็จในการทำงาน จะต้องให้-ความสำคัญกับการสื่อสารอย่างเป็นมิตร คือ มีการสื่อ-สารอย่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่ว่าจะอยู่ในฐานะผู้-ส่งสารหรือผู้รับสาร

นอกจากนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารของ-องค์กรธุรกิจให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะให้ผู้-บริหารและพนักงานขององค์กรธุรกิจ มีการประยุกต์ใช้-หลักการ "พรหมวิหาร 4" เป็นแนวทางในการสื่อสารกับ-ผู้อื่น ดังนี้

- เมตตา ได้แก่ การพูดด้วยความเมตตา มีความ-รักปรารถนาดี มีเจตนาที่ดี ทำให้ผู้รับฟังสัมผัสได้ถึง-ความอบอุ่นเป็นมิตร ซึ่งจะทำให้การสื่อสารเป็นไปในเชิง-บวกหรือเชิงสร้างสรรค์ ส่งผลให้การสื่อสารนั้นมี-ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

- กรุณา ได้แก่ การแสดงความกรุณาต่อผู้ที่เกี่ยว-ข้อง เป็นการแสดงให้เห็นถึงความต้องการอยากช่วยเหลือ-ผู้ที่มีความทุกข์ โดยเปิดใจรับฟังปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อหา-ทางช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหานั้น ทำให้เป็นการใช้-การสื่อสารในทางที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

- มุทิตา ได้แก่ การแสดงความยินดีต่อผู้อื่นจากใจ-จริง เป็นการพูดยินดีจากใจ ไม่ใช่ยินดีแต่อาจ หรือแสดง-ความยินดีตามมารยาท ไม่มีความประสงค์ร้ายแอบแฝง-ทำให้ผู้รับฟังรู้สึกซาบซึ้งประทับใจในการสื่อสารนั้น และ-นอกจากนั้น คือ การไม่พูดถึงผู้อื่นในแง่ร้าย ใส่ร้าย หรือ-พูดด้วยความอิจฉาริษยา

- อุเบกขา ได้แก่ การวางตัวเป็นกลาง แสดงออกซึ่ง-ความยุติธรรม ไม่ลำเอียงเข้าข้างผู้หนึ่งผู้ใด รู้เท่าทันผู้อื่น-แต่วางเฉยในอารมณ์ ทำให้ไม่สร้างปัญหาในการสร้าง-ความสัมพันธ์และการสื่อสารกับผู้อื่น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยเกี่ยวกับประสิทธิภาพการ-สื่อสารขององค์กรธุรกิจที่ไม่ได้เป็นสมาชิกของหอการค้า-ไทยเพื่อเปรียบเทียบผลที่ได้รับ

2. ควรมีการศึกษาในเชิงลึก ถึงประสิทธิภาพการ-สื่อสารขององค์กรธุรกิจใดองค์กรธุรกิจหนึ่งโดยทำการ-เปรียบเทียบกับองค์กรธุรกิจคู่แข่ง

3. ควรทำการวิจัยประสิทธิภาพการสื่อสาร โดย-แยกประเภทของธุรกิจให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

4. ควรทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเพิ่ม-ประสิทธิภาพการสื่อสารในเชิงลึก เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล-ในด้านบุคลิกภาพ ความรู้ ความถนัด ภาพลักษณ์ ฯลฯ-ปัจจัยองค์กรด้านวิสัยทัศน์ นโยบาย ผู้บริหาร งบประมาณ-คู่แข่ง ฯลฯ

5. ควรทำการวิจัยประสิทธิภาพการสื่อสาร โดยใช้-ข้อเสนอแนะของผลงานวิจัยนี้เป็นกรอบในการทำวิจัยครั้ง-ต่อไป

บรรณานุกรม

- โชติรส ทิมพัฒน์พงษ์. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. 2536. วารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรม-ศาสตร์. บัณฑิตวิทยาลัย เรื่อง การสื่อสารภายใน-องค์กร การศึกษาเฉพาะกรณี : สำนักงานคณะกรรมการ-ส่งเสริมการลงทุน (สกท.).
- ชูเกียรติ วงศ์เทพเตียน. 2547. ปัจจัยในกระบวนการสื่อสาร-การเมืองขององค์กรพัฒนาเอกชนที่ทำงานด้านสตรีใน-ประเทศไทย.
- ตะวัน สาดแสง. 2548. สร้างคนสร้างองค์กร. คัมภีร์เพิ่มทักษะ-การบริหาร. กรุงเทพฯ : ส.เอเซียเพรส จำกัด.
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. ทักษะผู้บริหาร. 2550ก. พิมพ์ครั้งที่-2. กรุงเทพฯ: บริษัท G.P. CYBERPRINT Co. Ltd., 2550
- ทองทิพภา วิริยะพันธุ์. 2550ข. มนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: บริษัทสหธรรมิกจำกัด.
- พจน์ ใจชาญสุขกิจ. 2548. CEO PR & Image. กรุงเทพฯ:

ฐานมีเดียเน็ตเวิร์ค.

พจน์ ใจชาญสุขกิจ. 2550. พลิกโฉมองค์กรด้วยกลยุทธ์การสื่อสารชั้นเซียน. กรุงเทพฯ:ฐานบุ๊คส์.

สาวิตรี สีดอกบวบ. 2546. ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้จัดการเขต (FC-Field Counselor) ที่มีต่อการสื่อสารภายในสายปฏิบัติการของบริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด(มหาชน).

เสนาะ ดิยาวาร์. 2541. การสื่อสารในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุดม มัดโน. 2540. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต.การศึกษา (การบริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยบูรพา.บัณฑิตวิทยาลัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการสื่อสารคุณลักษณะน่าเชื่อถือของผู้บังคับบัญชา และความพึงพอใจในการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัด กระทรวงศึกษาธิการ.

Chaisamrej, R. 2004. Participatory communication: Historical roots and theoretical insights. UTCC Academic Journal, Thailand. 24 (3), 76-95.

Buerkel - Rothfuss, N. 1985. Communication Competencies and Contexts. New york : Newbery Award Records, Inc.

Andrews, P. H. and J. E. Baird, Jr. 2000. Communication for Business and the Professions. Seventh Edition. McGraw Hill.

Nolan, V. 1987. เข้าใจสื่อสารเข้าใจตรงกัน.กริข สิบสนธิ์ แปล.กรุงเทพฯ:บริษัทซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

[http : //thesis.tiac.or.th](http://thesis.tiac.or.th)

บทสัมภาษณ์

1. ผู้ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมการผลิต ได้แก่ คุณกอบกาญจน์ วัฒนวรางกูร ประธานกรรมการบริหาร บริษัท โตชิบา ไทยแลนด์ จำกัด
2. ผู้ประกอบธุรกิจด้านการค้าปลีก ได้แก่ คุณก่อศักดิ์ ไชยรัศมีศักดิ์ ประธานกรรมการบริหาร บริษัท ซี.พี.เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน)
3. ผู้ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ ดร. ชิงชัย หาญเจนลักษณ์ กรรมการบริหาร บริษัท ลีออสเลย์ จำกัด (มหาชน)
4. ผู้ประกอบธุรกิจด้านสถาบันการเงิน ได้แก่ ดร.ประสาร ไตรรัตน์วรกุล กรรมการผู้จัดการ บจก. ธนาคารกสิกรไทย
5. ผู้ประกอบธุรกิจด้านส่งออก (เฟอร์นิเจอร์และของแต่งบ้าน) ได้แก่ คุณดวงกมล คุณาพร กรรมการผู้จัดการ บริษัท Art of Living
6. ผู้ประกอบธุรกิจด้านอุตสาหกรรมเกษตรแปรรูป ได้แก่ คุณฉัตรชัย บุญรัตน์ ประธานกรรมการ บริษัทมาลีสามพราน จำกัด (มหาชน)

**ความรู้และการใช้สิทธิประโยชน์(สิทธิ)จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติ-
ประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีศึกษาลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง
และขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร**

**Knowledge and Use OF Employee Benefits (Right) in the Social Security Act 1990
in Case Study of Workers in Small and Middle Industry in Samut Sakorn Province**

อรวรรณ อรุณวิภาส¹⁾ สุเทพ บุญซอ่อน²⁾ สุรางค์ เมรานนท์³⁾
Orawan Arunvipas¹⁾ Suthep Boonsorn²⁾ Surang Meranon³⁾

Abstract

The objective of this study was to study the knowledge, use of the right individual and performance of employee that associated with knowledge and use of the right of employee in small and middle industry. The samples of this study were 426 workers working in the small and middle industry in Samut Sakorn Province. The data were collected by using questionnaires and were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, Pearson's Product Moment Correlation, Chi-Square, Cramer's V and Biserial Correlation. Stepwise Multiple Regression was used to prove the hypothesis.

The results of the study were as follows :

1. The knowledge of right of employee was at middle criteria, in overall. When classified into 6 circumstances; knowledge of compensation fund, childbearing, physical disability, death, subsidy of child aging and unemployment found that the workers knowledge was at middle criteria. The basis knowledge of employee and knowledge of illness or accident was at high criteria.

2. During the past one year, all employee used their right as insured under illness approximately 50 percentage and used 4-5 times. In the meantime, less than 20 percentage use their rights for childbearing and unemployment, but only 5.2 percentage for physical disability.

3. Individual factors and performance of employee were significantly positive related at .05 level to knowledge of the workers who insure under social security act 1990, namely leadership, health status, female, self-confidence and protection of their right. The risk of accident from work and level of education (grade1-12) was significantly negative related at .05

4. Individual factors and performance of employee were significantly positive related at .05 level to the use of the right from social security act 1990, namely, female, married person, income and need for achievement. Cusiority was significantly negative related at .05

From the results of this study, the social security office of Samut Sakorn should create the knowledge and make more understand in policy guidance of workers in small and middle industry of the social security law . For the example, knowledge about disappearing or decaying of the social security card, giving

1) หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์

2) อาจารย์ ดร. 3) รองศาสตราจารย์ ดร. ประจำหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

a knowledge about joining fund such as the criterion of calculating the wages of employee (section 33) and the rating of calculating joining fund by preferring (section 39) which has a useful in case of resigned employee include the whole of a social security system that how the useful should be happen to employee or employer for building the social security confidence about illness, death and physical disability etc. The publish relationship should be done by the media in active and passive approach in area and province. The social security office should give the one stop service. The more complicate process, the more negative impression to the social security office will make the nonsuccess policy.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความรู้ การใช้สิทธิ ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่สัมพันธ์กับความรู้และการใช้สิทธิของลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยคือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 426 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ $\bar{X}$) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation หรือ r_{xy}) ไคสแควร์ (Chi-Square) แครมเมอร์สวี่ (Cramer's V) และสหสัมพันธ์ไบซีเรียล (Biserial Correlation) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สมการถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกวิเคราะห์รายด้าน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน ความรู้เกี่ยวกับกรณีคลอดบุตร ความรู้เกี่ยวกับกรณีทุพพลภาพ ความรู้เกี่ยวกับกรณีเสียชีวิต ความรู้เกี่ยวกับกรณีสงเคราะห์บุตร ความรู้เกี่ยวกับกรณีชราภาพ และความรู้เกี่ยวกับกรณีว่างงาน พบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับปานกลาง ส่วนความรู้พื้นฐานของผู้ประกันตน และความรู้เกี่ยวกับกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยอยู่ในระดับสูง

2. ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา ผู้ประกันตนทุกคนใช้สิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วยโดยประมาณร้อยละ 50 ใช้สิทธิ 4 - 5 ครั้ง ในขณะที่มีการใช้สิทธิประโยชน์กรณีการคลอดบุตร กรณีการว่างงานไม่เกินร้อยละ 20 และมีเพียงร้อยละ 5.2 ที่ใช้สิทธิประโยชน์เข้ารับบริการกรณีทุพพลภาพ

3. ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่ ภาวะผู้นำ สุขภาพร่างกาย เพศ หญิง ความเชื่อมั่นในตนเอง และการพิทักษ์สิทธิของตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน และระดับการศึกษา (ชั้น ป.1 ถึง ม.6) มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้สิทธิในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่ เพศหญิง ผู้ที่สมรสแล้ว รายได้ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการใฝ่รู้ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการใช้สิทธิในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลการศึกษาดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมจังหวัดสมุทรสาคร ควรสร้างความรู้ ความเข้าใจในเรื่องของแนวทางการปฏิบัติของนายจ้างโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม ตามกฎหมายประกันสังคม เช่น ความรู้เกี่ยวกับบัตรประกันสังคมกรณีบัตรประกันสังคมหายหรือชำรุด การให้ความรู้เกี่ยวกับเงินสมทบในเรื่องของเกณฑ์

การคำนวณเงินค่าจ้างลูกจ้าง มาตรา 33 และอัตราการคำนวณเงินสมทบโดยสมัครใจ มาตรา 39 ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในกรณีที่ลูกจ้างลาออกจากงาน รวมทั้งระบบการประกันสังคมว่ามีประโยชน์แก่ลูกจ้าง นายจ้างอย่างไร เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันในเรื่องการเจ็บป่วย เสียชีวิต ทูพพลภาพ เป็นต้น โดยเน้นการประชาสัมพันธ์ ในหลายด้านจาก สื่อ-โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ฯลฯ และวางแผนการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกทั้งในระดับพื้นที่และระดับจังหวัดอย่างต่อเนื่อง โดยสำนักงานประกันสังคมควรให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว เสมอภาค และเข้าใจง่าย เนื่องจากผู้ประกันตน นายจ้าง มีวุฒิระดับการศึกษา แตกต่างกัน หากวิธีการปฏิบัติที่มีขั้นตอนยุ่งยากในการขอรับบริการมากเท่าใด ความรู้สึกรต่อการประกันสังคมจะเกิดขึ้นในทางลบทันที ซึ่งจะส่งผลต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานประกันสังคม นายจ้าง และผู้ประกันตน ทำให้นโยบายที่สำนักงานประกันสังคมไม่สัมฤทธิ์ผลตามที่ได้ตั้งไว้

บทนำ

สำนักงานประกันสังคม กอนินติการ (2543 : 7) ได้กล่าวถึงที่มาของการประกันสังคมของประเทศไทยที่จัดให้มีขึ้นตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 โดยกฎหมายได้กำหนดให้มีผลใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไป และได้ขยายผลการใช้บังคับกับสถานประกอบการ ที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 10 คนขึ้นไป เมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2536 และปัจจุบันกฎหมายได้ขยายผลการใช้บังคับกับสถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 1 คนขึ้นไป ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2545 เป็นต้นไป จากพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 หมวด 2 มาตรา 19 ให้จัดตั้งสำนักงานประกันสังคมขึ้นเมื่อวันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2533 สำนักงานประกันสังคมได้จัดให้มีกองทุนประกันสังคมขึ้น เพื่อเป็นทุนใช้จ่ายให้กับผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในการดำรงชีวิตให้กับผู้ประกันตน เมื่อต้องประสบปัญหาความเดือดร้อนอันมิใช่เนื่องมาจากการทำงาน โดยผู้ประกันตนมีสิทธิได้รับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม 7 กรณี คือ กรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีตาย กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ กรณีว่างงาน โดยในระยะแรกของกฎหมายประกันสังคมกำหนดให้ผู้ประกันตนได้รับประโยชน์ทดแทน 4 กรณี คือ กรณีประสบอันตราย หรือเจ็บป่วย กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ และกรณีตาย ต่อมาเมื่อ วันที่ 31 ธันวาคม พ.ศ. 2541 สำนักงานประกันสังคมได้ขยายประโยชน์ทดแทน เพิ่มอีก 2 กรณี คือ กรณีสงเคราะห์บุตร และ-

กรณีชราภาพ ส่วนกรณีว่างงาน เริ่มบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2547 เป็นต้นไป

จากการศึกษาผลงานวิจัยของ หทัยชนก พูลศิริ (2541 : 1-2) เรื่องความรู้ ทักษะคติ ของลูกจ้างชั่วคราวกรมคุมประพฤติ ต่อการประกันสังคม โดยศึกษาจากกลุ่มลูกจ้างชั่วคราวกรมคุมประพฤติ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ประกันตนมีความรู้ น้อยในทุกหมวดหมู่ความรู้ ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับการประกันสังคม ขอบเขตการบังคับใช้ เงินสมทบ และประโยชน์ทดแทน และมีทัศนคติเชิงลบในเรื่องเงินสมทบที่เก็บแต่ละเดือนมีอัตราสูงเมื่อเปรียบเทียบกับประโยชน์ที่ได้รับในการเข้ารับบริการภายใต้การประกันสังคม แพทย์ใช้เวลาน้อยแทบจะไม่ตามอาการป่วยเลย การบริการค่าคลอดบุตรล่าช้ามาก และไม่สะดวกที่จะต้องรอการจ่ายเงินจากสำนักงานประกันสังคม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ (2534 : 59-62) ซึ่งศึกษาเรื่อง การจัดการบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบันเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค การให้บริการทางการแพทย์ของผู้ให้บริการ พบว่า เกิดจากการขาดความเข้าใจในเรื่องสิทธิประโยชน์และขั้นตอนต่างๆ ในการรับบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนและผู้ให้บริการสำหรับระบบการจัดบริการทางการแพทย์ของสถานพยาบาลสังกัดประกันสังคม ได้เตรียมรองรับผู้ป่วยประกันสังคม โดยจัดแยกเวชระเบียนการแสดงผลงานป่วยอธิบายการขอรับบริการ การจัดหน่วยประชาสัมพันธ์ ส่วนขั้นตอนด้านอื่นของการให้บริการทางการแพทย์ ยังมีการดำเนินการน้อย

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดัง-

กล่าว ผู้วิจัยมีความต้องการที่จะศึกษา "ความรู้และการใช้สิทธิประโยชน์(สิทธิ)จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีศึกษา ลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร"

โดยสำหรับประเทศไทยธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมที่เรียกกันว่า SMEs (Small and Medium Enterprises) ที่จดทะเบียนกับกระทรวงพาณิชย์มีจำนวนมากกว่า 200,000 กิจการ (กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม, 2542 : 4) ปัจจุบันธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทย (มิได้จำแนกจำนวนออกจากกัน) คิดเป็นร้อยละ 93 ของธุรกิจทั้งหมด และมีการจ้างงานถึงร้อยละ 50 ของธุรกิจทั้งหมด (วิฑูรย์ สิมะโชคดี, 2541 : 25) ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า อุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมได้พิสูจน์ให้เห็นถึงขีดความสามารถในการสร้างงานใหม่ เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์ (2542 : 29) กล่าวถึง ข้อได้เปรียบของธุรกิจกลางและขนาดย่อมว่าจะมีความได้เปรียบเชิงการแข่งขัน เนื่องจากความสามารถในการแสวงหาช่องว่างทางการตลาด (Niche Market) มีความคล่องตัว (Flexibility) ในการปรับเปลี่ยนกระบวนการผลิต และระบบบริหารเพื่อตอบสนองความต้องการของตลาดได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่เดียวกันก็มีต้นทุนในการปรับตัวต่ำ และมีการดำเนินการที่สามารถปรับเปลี่ยนได้ง่าย ดังนั้นโรงงานขนาดกลางและขนาดย่อมซึ่งเป็นโรงงานส่วนใหญ่จะมีจำนวนของแรงงาน ที่มีจำนวนมาก โดยทั้งนี้ผู้วิจัยคาดหวังว่าการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความรู้ของผู้ประกันตนที่มีต่อสิทธิประโยชน์และการไปใช้สิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร เพราะเป็นพื้นที่ที่มีโรงงานอยู่จำนวนมาก และมีความหลากหลายของกลุ่มคนงาน ซึ่งเปรียบได้กับการเป็นตัวแทนของกลุ่มผู้ใช้แรงงานในภาคอุตสาหกรรมของประเทศ ซึ่งต้องการพัฒนาคุณภาพชีวิตตามสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างพึงจะได้รับจากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 อันเป็นการหาแนวทางส่งเสริมและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงาน ซึ่งเป็นการส่งผลถึงภาคอุตสาหกรรมและเศรษฐกิจของประเทศให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ของผู้ประกันตนในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร
2. เพื่อศึกษาการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ของผู้ประกันตนในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความรู้และการใช้สิทธิประโยชน์ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ของผู้ประกันตนในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร

วิธีการศึกษา

1. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

1) ตัวแปรต้น

- เพศหญิง
- ระดับการศึกษา
- ผู้ที่สมรสแล้ว
- รายได้
- ประสบการณ์ในการทำงาน
- ลูกจ้างรายวัน
- ตำแหน่งงาน
- ตำแหน่งทางสังคม
- ภาระหนี้สิน
- ประสบการณ์ในการได้รับอุบัติเหตุ
- ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน
- สุขภาพร่างกาย
- ภาวะผู้นำ
- ความเชื่อมั่นในตนเอง
- การใฝ่รู้
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
- การพิทักษ์สิทธิของตน

2) ตัวแปรตาม

ความรู้ และ การใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

- การประกันการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย

- การประกันการคลอดบุตร
- การประกันการทุพพลภาพ
- การประกันการเสียชีวิต
- การประกันการชราภาพ
- การประกันการสงเคราะห์บุตร
- การประกันการว่างงาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร

2) กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร เนื่องจากจำนวนประชากรมีเกิน 100,000 คน การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างพิจารณาจากตารางความเชื่อมั่นที่ระดับ ร้อยละ 95 (Yamane : 1970 อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต, 2538 : 136) ได้จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 398 คน

3. การสุ่มตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เนื่องจากจังหวัดสมุทรสาครเป็นจังหวัด ที่มีโรงงานอุตสาหกรรมอยู่เป็นจำนวนมาก และมีการแบ่งเขตการปกครองของจังหวัดออกเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอบ้านแพ้ว และอำเภอกระทุ่มแบน โดยมีวิธีการสุ่มดังนี้

1) การสุ่มครั้งที่ 1 จังหวัดสมุทรสาครมีอำเภอทั้งหมด 3 อำเภอ ผู้วิจัยจึงใช้ทั้ง 3 อำเภอ โดยใช้ร้อยละ 1 ด้วยเหตุผลที่ว่า ประเทศไทยได้มีการจำแนกธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ตามสินทรัพย์และแรงงานด้วยเกณฑ์ที่แตกต่างกันโดยใช้เกณฑ์มูลค่าของสินทรัพย์ถาวร และจำนวนพนักงานในการกำหนดขนาดของวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจการผลิตและการบริการที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 200 ล้านบาท ผู้ประกอบการธุรกิจการค้าส่งที่มีสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 100 ล้านบาท และผู้ประกอบการธุรกิจค้าปลีกที่มีมูลค่าสินทรัพย์ถาวรไม่เกิน 60 ล้านบาท ซึ่งมีจำนวนพนักงานขนาดกลางไม่เกิน 200 คน และจำนวนพนักงานขนาดย่อมไม่เกิน 50 คน (มุสดี รมาคม, 2544 : 30) จากจำนวนโรงงานทั้งหมด ในอำเภอเมืองมี-

โรงงานทั้งหมด 1,248 โรงงาน ใช้ร้อยละ 1 จะได้ 12 โรงงาน ในอำเภอกระทุ่มแบนมีโรงงานทั้งหมด 984 โรงงาน ใช้ร้อยละ 1 จะได้ 10 โรงงาน ยกเว้นในอำเภอบ้านแพ้ว ซึ่งมีจำนวนโรงงานไม่ถึง 100 โรงงาน ตามที่ได้กำหนดไว้ร้อยละ 1 ของโรงงานทั้งหมด ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการเลือกมา 1 โรงงาน

2) การสุ่มครั้งที่ 2 เนื่องจากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจากตารางความเชื่อมั่นกำหนดขนาดไว้ 398 คน แต่ผู้วิจัยมีความประสงค์ที่จะเก็บข้อมูลให้มีความเชื่อมั่นยิ่งขึ้น จึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างเป็น 460 คน โดยสุ่มตัวอย่างโรงงานละ 20 คน ได้กลุ่มตัวอย่าง อำเภอเมือง 240 คน อำเภอกระทุ่มแบบ 200 คน และอำเภอบ้านแพ้ว 20 คน รวมทั้งสิ้น 460 คน แต่เก็บได้จริง 426 คน คิดเป็นร้อยละ 92.6

4. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรต้น คือ เพศหญิง ระดับการศึกษา ผู้ที่สมรสแล้ว รายได้ ประสบการณ์ในการทำงาน ลูกจ้างรายวัน ตำแหน่งงาน ตำแหน่งทางสังคม ภาระหนี้สิน ประสบการณ์ในการได้รับอุบัติเหตุ ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน สุขภาพร่างกาย ภาวะผู้นำ ความเชื่อมั่นในตนเอง การใฝ่รู้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการพิทักษ์สิทธิของตน

ตัวแปรตาม คือ ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 และการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่ การประกันการประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย การประกันการคลอดบุตร การประกันการทุพพลภาพ การประกันการเสียชีวิต การประกันการชราภาพ การประกันการสงเคราะห์บุตร และการประกันการว่างงาน

5. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ประกันตน และแบบบุคลิกภาพส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบวัดความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ตอนที่ 3 การใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

6. การสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

1) การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้วิธีการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) ของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค (IOC : Index objective Congruency) ระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์เฉพาะ (ยฺทพษ กัยวรรณ, 2543 : 123) และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความพ้อง (IOC) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.5 นำมาปรับปรุงให้เหมาะสม ตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

2) แบบวัดบุคลิกภาพของผู้ประกันตน เป็นแบบประมาณค่า 5 ระดับ จะใช้การหาค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อใช้เทคนิคร้อยละ 33 กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ โดยนำคะแนนที่ตรวจแล้วมาเรียงลำดับจาก สูงสุด-ต่ำสุด แล้วแยกเป็นกลุ่มร้อยละ 33 ที่ได้คะแนนสูงสุด และกลุ่มร้อยละ 33 ที่ได้คะแนนต่ำสุด นำค่าเฉลี่ยรายข้อของทั้งสองกลุ่มมาทดสอบทางสถิติ โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t-test) คัดเลือก ข้อคำถามที่มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขึ้นไป มาหาค่าความเชื่อมั่นต่อไป (ประคอง กรรณสูตร, 2538. : 25)

3) แบบวัดความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติการประกันสังคม พ.ศ. 2533

การวิเคราะห์แบบอิงกลุ่ม ใช้เทคนิคร้อยละ 33 กลุ่มสูง-กลุ่มต่ำ เพื่อหาค่าความยากง่าย และค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบ โดยมีแนวทางดังนี้ (ประคอง กรรณสูตร, 2538 : 25-29)

พิจารณาค่าความยากง่าย (P) โดยข้อสอบที่จะนำมาใช้ในการวิจัยที่อยู่ในเกณฑ์จะมีค่าอยู่ระหว่าง .20 - .80

พิจารณา ค่าอำนาจจำแนก (r) โดยข้อสอบที่อยู่ในเกณฑ์ดี จะมีค่าอยู่ระหว่าง +.20 ถึง +1.00

พิจารณาข้อความเชื่อมั่นของแบบทดสอบวัดความรู้ (KR-21) โดยค่าความเชื่อมั่นที่ใช้ได้ควรมีค่าตั้งแต่ 0.60-1.00 (ประคอง กรรณสูตร, 2538 : 25-38)

7. การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอความร่วมมือจากโรงงานในการประสานงาน-

เพื่อเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ จำนวน 23 โรงงาน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม โรงงานละ 20 คน

2) ดำเนินการเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยใช้แบบสอบถามโรงงานละ 20 ชุด แยกเป็นโรงงานจากอำเภอเมือง จำนวน 240 ชุด โรงงานจากอำเภอกระทุ่มแบน จำนวน 200 ชุด และโรงงานจากอำเภอบ้านแพ้ว 20 ชุด รวมทั้งสิ้น 460 ชุด จากทั้งหมด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์คืนมา จำนวน 426 ชุด

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติสำหรับวิเคราะห์คุณภาพเครื่องมือ

- แบบวัดความรู้ หาค่า P (ระดับความยากง่าย)

ค่า r (ค่าอำนาจจำแนก) และค่า KR-21 (ค่าความเชื่อมั่น) (ประคอง กรรณสูตร, 2538 : 25- 38)

- แบบประเมินค่า 5 ระดับ

ก. หาค่าอำนาจจำแนกใช้สถิติ t-test พิจารณาระดับนัยสำคัญที่ .05

ข. หาค่าความเชื่อมั่นใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ ครอนบาค (Alpha Coefficient) (ประคอง กรรณสูตร, 2538 : 42)

2) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation หรือ rxy) ไคสแควร์ (Chi-Square) แครมเมอร์ส-วี (Cramer's V) และ สหสัมพันธ์ไบซีเรียล (Biserial Correlation)

3) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน คือ สถิติสมการถดถอยแบบพหุคูณ (Stepwise Multiple Regression)

ผลการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ประกันตนที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีโรงงานอุตสาหกรรมอยู่เป็นจำนวนมาก แต่มีการแบ่งเขตการปกครองของจังหวัดออกเป็น 3 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอบ้านแพ้ว และอำเภอ-

กระทุ้มแบน จากการสุมกลุ่มตัวอย่างได้จำนวน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บข้อมูลทั้งสิ้น 460 คน โดยเก็บข้อมูลมาได้สมบูรณ์ทั้งสิ้น 426 คน

ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผลการวิจัย พบว่า โดยภาพรวมความรู้ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ผู้ประกันตนมีความรู้ระดับปานกลาง โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 34.05 จากคะแนนเต็ม 54.0 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับสูง ได้แก่ ความรู้พื้นฐานของผู้ประกันตนและความรู้เกี่ยวกับกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ส่วนกรณีที่มีความรู้ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน ความรู้เกี่ยวกับกรณีคลอดบุตร ความรู้เกี่ยวกับกรณีทุพพลภาพ ความรู้เกี่ยวกับกรณีเสียชีวิต ความรู้เกี่ยวกับกรณีสงเคราะห์บุตร ความรู้เกี่ยวกับกรณีชราภาพ และความรู้เกี่ยวกับกรณีว่างงาน

การใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผลการวิจัย พบว่า การใช้สิทธิของผู้ประกันตนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา การขอรับบริการเกี่ยวกับการประกันสังคม ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เข้ารับบริการการประกันกรณีการเจ็บป่วยตามสิทธิในรอบ 1 ปี จำนวน 4 ครั้ง

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน และบุคลิกภาพของผู้ประกันตนที่มีความสัมพันธ์ต่อความรู้ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของลูกจ้างที่ทำงานอยู่ในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง และขนาดย่อมในจังหวัดสมุทรสาคร ผู้ประกันตนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.4 มีระดับการศึกษา ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-ม.6) หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีสถานภาพสมรสและอยู่กับคู่สมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.3 มีสุขภาพแข็งแรง คิดเป็นร้อยละ 93.9 และไม่มีโรคประจำตัว คิดเป็นร้อยละ 93.9 มีรายได้ตั้งแต่ 7,001 -10,000 บาท ที่ได้รับรวมต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 64.8 มีลักษณะการจ้างเป็นลูกจ้างรายวัน คิดเป็นร้อยละ

74.4 ไม่มีหนี้สินทั้งหมดที่ต้องชำระ คิดเป็นร้อยละ 59.9 และไม่มีหนี้สินที่ต้องชำระต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 59.9 ปัจจุบันทำงานในตำแหน่งคนงาน คิดเป็นร้อยละ 47.4 เคยดำรงตำแหน่งทางด้านการปกครอง คิดเป็นร้อยละ 5.4 เคยดำรงตำแหน่งทางด้านกลุ่มอาชีพ คิดเป็นร้อยละ 3.3 และเคยดำรงตำแหน่งทางด้านกลุ่มกิจกรรม คิดเป็นร้อยละ 7.3 มีประสบการณ์ในการทำงานโดยนับจากสถานที่ทำงานนับรวมโรงงานปัจจุบันทำงานไม่เกิน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 79.3 มีประสบการณ์ในการทำงานที่โรงงานปัจจุบัน โดยนับจากอายุงานไม่เกิน 2 ปี คิดเป็นร้อยละ 76.1 มีประสบการณ์ในการทำงานโดยนับโรงงานจากอดีตจนถึงโรงงานปัจจุบันนับจากอายุงานตั้งแต่ 2-3 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 76.3 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการได้รับอุบัติเหตุจากการทำงานในช่วง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 92.3 ไม่เคยสูญเสียอวัยวะจากการทำงานในช่วง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 96.9 ไม่เคยมีประสบการณ์ในการได้รับอุบัติเหตุนอกเวลาทำงานในช่วง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 95.1 ไม่เคยสูญเสียอวัยวะนอกเวลาทำงานในช่วง 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 98.1 โดยส่วนใหญ่ได้รับเครื่องป้องกันอันตรายในขณะที่ทำงานโดยจัดหามาใช้เอง คิดเป็นร้อยละ 65.8 มีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับอันตรายจากของมีคม คิดเป็นร้อยละ 50.5 ไม่มีโอกาสได้รับอันตรายจากสารเคมี คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับอันตรายจากแสงสว่าง คิดเป็นร้อยละ 46.3 ไม่มีโอกาสได้รับอันตรายจากการใช้สายตา คิดเป็นร้อยละ 62.0 มีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับอันตรายจากการใช้แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีโอกาสน้อยมากที่จะได้รับอันตรายจากการทำงานในลักษณะเดิมที่ไม่ได้เคลื่อนไหวร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 69.3 และสุดท้าย มีความเสี่ยงอย่างมากที่จะได้รับอันตรายจากการใช้เครื่องจักร คิดเป็นร้อยละ 40.2

ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ด้านความเชื่อมั่นในตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.57 ด้านแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.47 ด้านการพิทักษ์สิทธิของตน มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.42 ด้านการใฝ่รู้ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.41 และด้านภาวะผู้นำ มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.38 โดยในทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตนที่สัมพันธ์กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระ-

ราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรต้นที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการมีเพียง 7 ตัว โดยเรียงลำดับการเข้าสมการ คือ ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน (X_{15}) เข้าสู่สมการจะมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ แสดงประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวน (R^2) เท่ากับ .087 ซึ่งสามารถอธิบายความแปรปรวนความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้ร้อยละ 8.7 ภาวะผู้นำ (X_{17}) ร้อยละ 21.6 สุขภาพร่างกาย (X_{16}) ร้อยละ 23.9 เพศหญิง (X_1) ร้อยละ 25.6 ความเชื่อมั่นในตนเอง (X_{18}) ร้อยละ 27.0 การพิทักษ์สิทธิของตน (X_{21}) ร้อยละ 28.3 และระดับการศึกษาชั้น ป.1 ถึง ม.6 (X_2) ร้อยละ 29.2 มาเพิ่ม เข้าสู่สมการที่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ตามลำดับ โดยที่ ภาวะผู้นำ สุขภาพร่างกาย เพศหญิง ความเชื่อมั่นในตนเอง และการพิทักษ์สิทธิของตน ส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุ จากการทำงาน และระดับการศึกษาชั้น ป.1 ถึง ม.6 ส่งผลทางลบอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ พบว่า ตัวแปรต้นที่ถูกคัดเลือกเข้าสมการมีเพียง 5 ตัว โดยเรียงลำดับการเข้าสมการ คือ เพศหญิง (X_1) เข้าสู่สมการจะมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ แสดงประสิทธิภาพในการอธิบายความแปรปรวนการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้ร้อยละ 24.4 ผู้ที่สมรสแล้ว (X_5) ร้อยละ 43.8 รายได้ (X_6) ร้อยละ 47.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (X_{20}) ร้อยละ 48.5 และการใฝ่รู้ (X_{19}) ร้อยละ 49.1 มาเพิ่มเข้าสู่สมการที่ละตัวสามารถอธิบายความแปรปรวนการใช้สิทธิประโยชน์

ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ตามลำดับ โดยที่ เพศหญิง ผู้ที่สมรสแล้ว รายได้ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการใฝ่รู้ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่อง ความรู้และการใช้สิทธิประโยชน์ (สิทธิ) จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีศึกษาลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร

ผลการวิจัย พบว่า โดยรวมผู้ประกันตนมีความรู้ระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน ผู้ประกันตนมีความรู้ในระดับสูง ได้แก่ ความรู้พื้นฐานของผู้ประกันตน และความรู้เกี่ยวกับกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ส่วนกรณี ที่มีความรู้ในระดับปานกลาง ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับกองทุนเงินทดแทน ความรู้เกี่ยวกับกรณีคลอดบุตร ความรู้เกี่ยวกับกรณีทุพพลภาพ ความรู้เกี่ยวกับกรณีเสียชีวิต ความรู้เกี่ยวกับกรณีสงเคราะห์บุตร ความรู้เกี่ยวกับกรณีชราภาพ และความรู้เกี่ยวกับกรณีว่างงาน ทั้งนี้ เพราะความรู้พื้นฐานของผู้ประกันตนและความรู้เกี่ยวกับกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วย ทั้งสองกรณีนี้เป็นเรื่องที่ผู้ประกันตนจะต้องประสบอยู่เสมอ ในกรณีของความรู้อื่นๆ ของผู้ประกันตน จะเป็นข้อบังคับให้ผู้ประกันตนทุกคนต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้สิทธิประโยชน์ต่างๆ ผู้ประกันตนต้องศึกษาหาความรู้และปฏิบัติตาม ส่วนเรื่องความรู้เกี่ยวกับกรณีประสบอันตรายหรือเจ็บป่วยนั้น เป็นเหตุที่เกิดขึ้นเสมอ ทำให้ผู้ประกันตนจะเรียนรู้ถึงสิทธินี้เพื่อจะได้ไปใช้ได้อย่างถูกต้องดังแนวคิดของ สุรพงษ์ โสธนเสถียร (2533 : 120-121) ที่กล่าวว่า ความรู้เป็นการรับรู้ของบุคคลผ่านประสบการณ์แล้วจัดเป็นโครงสร้างที่ผสมผสานกับความจำ และสอดคล้องกับแนวคิดของ นวลฉวี รตางสุ (2543 : 67) ที่กล่าวว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมหนึ่งของมนุษย์ ที่เกิดจากกระบวนการคิดที่ซับซ้อนที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้ารายงานหรือ-

ประสบการณ์อันเป็นข้อเท็จจริง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสถานที่ บุคคล สิ่งของ ซึ่งจะเห็นได้ว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่จะไปใช้สิทธิประโยชน์เกี่ยวกับการประกันอันตรายหรือเจ็บป่วยมากที่สุด ส่วนความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 นั้นทุกคนต้องมีโดยพื้นฐานจากการเข้าทำงานและการไปใช้สิทธิประโยชน์ ขอรับบริการจากสถานพยาบาลอยู่แล้ว ดังนั้นผู้ประกันตนจึงมีความรู้ทั้งสองด้านนี้มากกว่าด้านอื่น ๆ

การใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

ผลการวิจัย พบว่า การใช้สิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนในรอบ 1 ปีที่ผ่านมา การใช้สิทธิประโยชน์ส่วนใหญ่จะเป็นด้านสิทธิประโยชน์กรณีการเจ็บป่วย ส่วนกรณีการคลอดบุตร กรณีสงเคราะห์บุตร และกรณีการว่างงาน กรณีทุพพลภาพ มีการไปใช้สิทธิจำนวนน้อยสำหรับในกรณีตาย และกรณีชราภาพ ยังไม่มีผู้ไปใช้สิทธินี้ ทั้งนี้เพราะการไปใช้สิทธิในกรณีการเจ็บป่วยเป็นเหตุที่อาจเกิดขึ้นได้กับทุกคน ทั้งที่เข้าทำงานและไม่ทำงาน ส่วนที่รองลงมาคือ เรื่องการคลอดบุตร และการสงเคราะห์บุตรนั้นเป็นพื้นฐานของผู้มีบุตรที่จะใช้สิทธิเหล่านี้ ดังเช่นงานวิจัยของ รัตนาวดี ศิริกุล (2548 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง "แนวทางการพัฒนากระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการประกันการว่างงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 (ประชาชื่น)" พบว่า ในรอบ 1 ปีที่ผ่านมาผู้ประกันตนได้มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด ส่วนในด้านการประกันการเสียชีวิต และด้านการประกันการชราภาพ ไม่มีใครได้ไปใช้สิทธินี้ เพราะว่าการประกันสังคมนั้นเริ่มมีการใช้บังคับเมื่อสิบกว่าปีที่ผ่านมา และมีการเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติมหลายครั้ง ทำให้สิทธิต่างๆ ที่ผู้ประกันตนจะได้ใช้นั้นบางคนยังไม่มีความรู้ในประเด็นนั้น และถึงจะมีความรู้ ก็ไม่อาจจะใช้ได้ เช่น กรณีการเสียชีวิต ผู้ที่มีสิทธิจะเป็นผู้ที่ถูกระบุไว้ในเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับผู้เสียชีวิต ส่วนการทุพพลภาพนั้นก็มีโอกาสเกิดขึ้นได้น้อยมากจึงเกือบไม่มีการใช้สิทธิดังกล่าว และอาจจะเป็นในประเด็นที่ผู้ประกันตนไม่ได้ให้ความสนใจในสิทธิประโยชน์ของตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังนั้นจึงไม่ได้ไปใช้สิทธิ

ประโยชน์ตามที่ตนมีอยู่นั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรัฐ บุญปัทมภ์ (2539 : 20) ที่ศึกษาการประกันสังคมยังคงต้องประชาสัมพันธ์ พบว่า ผู้ประกันตนที่มาติดต่อมักจะไม่มีความรู้ความเข้าใจเรื่องสิทธิประโยชน์และวิธีการขอรับสิทธิประโยชน์เท่าใดนัก ทำให้ดูเหมือนว่าผู้ประกันตนไม่ได้สนใจสิทธิประโยชน์ของตนเองเลย

ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่ ภาวะผู้นำ สุขภาพร่างกาย เพศหญิง ความเชื่อมั่นในตนเอง และการพิทักษ์สิทธิของตน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความเสี่ยงจากการเกิดอุบัติเหตุจากการทำงาน และระดับการศึกษาชั้น ป.1 ถึง ม.6 มีความสัมพันธ์เชิงลบกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ภาวะผู้นำ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังเช่นงานวิจัยของ นิคม สุวรรณรุ่งเรือง (2531 : 239-243) ศึกษาเรื่อง "ชนชั้นนำโครงสร้างอำนาจและทัศนคติทางการเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณี 2 หมู่บ้านในโครงการทุ่งกุลาร้องไห้" ศึกษาชนชั้นนำในเขตทุ่งกุลาร้องไห้ เปรียบเทียบหมู่บ้านที่พัฒนากับหมู่บ้านที่กำลังพัฒนา พบว่า คุณสมบัติของผู้นำต้องมีการติดตามอ่านหนังสือพิมพ์ และการติดต่อสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่รัฐบาลมากกว่าประชาชนธรรมดา นั่นคือ การแสวงหาความรู้มากกว่า คนธรรมดาตนเอง

สุขภาพร่างกาย มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังเช่นงานวิจัยของ พิศดา พึ่งพิงพัก (2542 : 195) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมความปลอดภัยของคณงานในโรงงานนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ โดยศึกษาเฉพาะกรณีคณงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอะไหล่ประกอบเครื่องยนต์ทั่วไปแห่งหนึ่ง โดยใช้วิธีชาติพันธุ์วรรณาเพื่อทำความเข้าใจวัฒนธรรมความปลอดภัยของคณงาน การวิเคราะห์นิยามต่อความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งสะท้อนแบบแผนพฤติกรรมความปลอดภัยที่เกิดจากการ

เรียนรู้ และปฏิสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างบุคคลในบริบทของการทำงาน ผลการศึกษาพบว่า ขาดความรู้เกี่ยวกับความปลอดภัย กฎหมายแรงงาน และกฎหมายเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงานเป็นส่วนหนึ่งของรากฐานปัญหาสุขภาพและความปลอดภัย ส่งผลทำให้คนงานขาดความรู้ในการป้องกันตนเองจากอันตรายและการเจ็บป่วย

เพศหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังเช่นงานวิจัยของ จิรศักดิ์ สุขวัฒนา (2538 : บทคัดย่อ) ศึกษาเรื่อง บทบาทและความเป็นผู้นำของ นางจรัสศรี ทิพย์รัช ผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก พ.ศ. 2536 ผลการศึกษาพบว่าทัศนคติของประชาชนจังหวัดนครนายก ส่วนใหญ่ยอมรับบทบาทและการเป็นผู้นำของผู้ว่าราชการจังหวัดหญิง มีความตั้งใจในการทำงาน มีความซื่อสัตย์สุจริต มีความมุ่งมั่น มีความสามารถในการประชาสัมพันธ์และการประสานงาน

ความเชื่อมั่นในตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังงานวิจัยของ ชิดชนก รุ่งแสง (2541 : 43-44) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาลชั้นปีที่ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ผลการศึกษาพบว่า นักศึกษาพยาบาลที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มมีความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยมากขึ้น เพราะในระหว่างเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มนักศึกษาพยาบาลได้แสดงสถานการณ์จำลอง อภิปรายกลุ่ม กรณีตัวอย่าง มีการปฏิสัมพันธ์ภายในกลุ่มมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหา

การพิทักษ์สิทธิของตน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังแนวคิดของ โสภกา อ่อนโอภาส (2544 : 227) ที่กล่าวว่า การพิทักษ์สิทธิตนเอง (Self Advocacy) นั้นต้องศึกษาหาความรู้ในด้านต่าง ๆ รวมทั้งกฎหมายที่เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม (2537 : 188-190) ศึกษาเรื่อง มาตรการทางกฎหมายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน โดยศึกษาความพึงพอใจของลูกจ้างต่อ-

คุณภาพชีวิต แรงงานภายใต้การดำเนินการมาตรการทางกฎหมายแรงงานในด้านต่าง ๆ พบว่า แนวทางในการปรับปรุงมาตรการทางด้านกฎหมายที่เหมาะสมต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงานนั้น ลูกจ้างส่วนใหญ่เห็นว่าควรมีการปรับปรุงด้านค่าจ้าง ค่าล่วงเวลาและค่าทำงานในวันหยุดเป็นลำดับแรก ลำดับที่สองคือ การปรับปรุงเรื่องเงินชดเชยและสิทธิประโยชน์ที่ได้รับเมื่อถูกเลิกจ้าง และลำดับสามคือ การปรับปรุงด้านเวลาในการทำงานและพักผ่อน ในแรงงานสัมพันธ์ลูกจ้างเห็นว่าฝ่ายบริหารควรเป็นผู้ประสานในการเชื่อมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ให้แสดงความคิดเห็นได้ทั้งในการเสนอแนะเกี่ยวกับเรื่องทั่วไป และปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ได้แก่ เพศหญิง ผู้ที่สมรสแล้ว รายได้ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการใฝ่รู้ มีความสัมพันธ์เชิงลบกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เพศหญิง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังเช่นงานวิจัยของ รัตนาวดี ศิริกุล (2548 : 93-96) ศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนากระบวนการขอรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการประกันการว่างงาน : ศึกษา เฉพาะกรณีสำนักงานประกันสังคมเขตพื้นที่ 5 (ประชาชน) พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ได้มาขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการเตรียมหลักฐาน / เอกสาร ในการขึ้นทะเบียนผู้ว่างงานและการขอรับประโยชน์ทดแทนกรณีว่างงาน

ผู้ที่สมรสแล้ว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังงานวิจัยของ เตือนใจ เมธินาพิทักษ์ (2548 : 90-91) ศึกษา การขยายความคุ้มครองการประกันสังคมไปสู่แรงงานนอกระบบ ศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มผู้ขับรถ-

แท็กซี่ที่มีสถานภาพสมรสแล้ว มีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม และเข้าใจในหลักการประกันสังคมในระดับสูง ร้อยละ 90.5

รายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังเช่นงานวิจัยของ ดวงพร ไรจนพันธุ์ (2542 : 120) ศึกษาเรื่อง การเปิดรับข่าวสารความรู้ความเข้าใจ และทัศนคติเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและปฏิบัติการ และพบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำเปิดรับข่าวสารการประกันสังคมมากกว่าผู้มีรายได้ ต่อเดือนสูง ซึ่งการศึกษาหาความรู้ทำไปเพื่อจะไปใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตนให้มากที่สุด

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการใช้สิทธิประโยชน์ในฐานะผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาจากทฤษฎีแรงจูงใจไปสู่ความต้องการของแมคเคลแลนด์ (McClelland อ้างถึงใน สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์, 2542 : 11) ได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจไปสู่ความต้องการที่อยากให้ตนเองประสบความสำเร็จ (Needs for Achievement) ในงานต่าง ๆ บุคคลแต่ละบุคคลมีปัญหาที่ต้องแก้ไข และอยากให้ตนเองไปถึงจุดมุ่งหมายที่ตนเองตั้งใจ ดังนั้น บุคคลก็จะกลับเปลี่ยนแปลงการกระทำของตน หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นความต้องการทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้ดีที่สุด ต้องการมีความภาคภูมิใจในตัวเอง แข่งขันกับตนเอง พยายามปรับปรุงตัวเองให้ดีขึ้น ต้องการประสบความสำเร็จโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ทำงานที่ยากหรือท้าทายความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิตยา เจียรนัยปริเปรม (2526 : 183-185) ศึกษาเรื่อง ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชน : ศึกษาเฉพาะกรณีกิจการอุตสาหกรรม ผลิตภัณฑ์ผ้าผู้ชายและเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ลูกจ้างส่วนใหญ่ ได้พยายามหาทางเสริมสร้างความมั่นคง ในการทำงานให้กับตนเอง ในรูปต่าง ๆ เช่น พยายามหางานในสถานประกอบการแห่งอื่นที่มีความมั่นคงมากกว่า พยายามรวมตัวกันเพื่อก่อตั้งสหภาพแรงงาน ตั้งใจทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถเพิ่มพูนความสามารถ ในการปฏิบัติงานอยู่เสมอ พยายามไม่มาทำงานสายและไม่ขาดงานโดยเด็ดขาด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย เรื่องความรู้และการใช้สิทธิประโยชน์(สิทธิ)จากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กรณีศึกษาลูกจ้างในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อม จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีข้อเสนอแนะดังนี้

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติ

1. ความรู้เกี่ยวกับสิทธิประโยชน์จากการเป็นผู้ประกันตน จากผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของคะแนนความรู้ในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ กองทุนเงินทดแทน กรณีคลอดบุตร กรณีทุพพลภาพ กรณีเสียชีวิต กรณีสงเคราะห์บุตร กรณีชราภาพ และกรณีว่างงาน ดังนั้น ผู้ประกันตนควรมีการศึกษาหาความรู้ในเรื่องพระราชบัญญัติประกันสังคมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อที่ความรู้ของผู้ประกันตนจะได้อยู่ในระดับสูง โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมควรจัดอบรมเรื่องความรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการเป็นผู้ประกันตน โดยเชิญวิทยากรมาให้การอบรม มีการจัดทำคำถามตอบในกระดานถามตอบ (Web board) ในเว็บไซต์ของโรงงานเอง หรือมีการติดประกาศในการเปลี่ยนแปลงพระราชบัญญัติประกันสังคม เพื่อให้ผู้ประกันตนได้ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง และสวัสดิการที่จะได้รับ ทำให้ภาพรวมคะแนนความรู้ในระดับปานกลางทั้ง 7 ด้าน เปลี่ยนเป็นระดับสูงต่อไป

2. โรงงานอุตสาหกรรม เมื่อได้รับข้อมูลสารสนเทศจากสำนักงานประกันสังคมประจำจังหวัดสมุทรสาคร ควรมีการเผยแพร่เป็นประกาศในสถานที่ทำงานอย่างสม่ำเสมอ

3. สำนักงานประกันสังคมประจำจังหวัดสมุทรสาคร ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ พร้อมข้อเสนอแนะเกี่ยวกับขั้นตอนในการใช้สิทธิประโยชน์ตามสิทธิประโยชน์ที่ลูกจ้างผู้ประกันตน มีในพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 เพื่อให้เกิดความสะดวก และความรวดเร็วในการขอรับบริการต่าง ๆ

4. บุคลิกภาพส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคล ได้แก่ ภาวะผู้นำ ความเชื่อมั่นในตนเอง การใฝ่รู้ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการพิทักษ์ของตน ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งหมายความว่า

บุคลิกภาพของบุคคลแต่ละคน บางคนอาจได้เป็นผู้นำ หรือบุคลิกภาพทางด้านภาวะผู้นำมีความตั้งใจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีการแสวงหาความรู้ พัฒนาขีดความสามารถเต็มศักยภาพ และรักษาสีหน้าหน้าที่ ผลประโยชน์ จากผลการศึกษาพบว่า บุคลิกภาพส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ต่อความรู้เกี่ยวกับสิทธิจากการเป็นผู้ประกันตนตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 ดังนั้น โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมควรมีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลิกภาพส่วนบุคคลทั้งห้าด้าน ให้อยู่ในระดับสูง ควรมีการส่งเสริมการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้มีการเลื่อนตำแหน่งในสายงาน โดยให้ผู้ประกันตนทุกคนมีการสอบเลื่อนตำแหน่งงาน หรือดูคุณสมบัติบุคลิกภาพจากผู้ที่มีความรับผิดชอบ มีความตั้งใจ และมีความเชื่อมั่นในการทำงาน เป็นผู้ที่ทำงานแล้วเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุดขึ้นมาเป็นหัวหน้าคนงาน หัวหน้าฝ่ายต่อไป เพราะถ้าผู้ประกันตนมีบุคลิกภาพที่ดีทั้งห้าด้านที่กล่าวมาจะทำให้ผู้ประกันตนมีวุฒิภาวะความพร้อมในเรื่อง ความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคม และมีการใช้สิทธิในฐานะผู้ประกันตนครอบคลุม ไม่เกิดความผิดพลาดในการไปใช้สิทธิในแต่ละครั้ง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความรู้และการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคมนอกเหนือจาก ปัจจัยส่วนบุคคล และบุคลิกภาพส่วนบุคคล เพื่อทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กันมากที่สุดในการวิจัยในครั้งต่อไป

2. ควรศึกษาตัวแปรที่สำคัญ ๆ และเจาะลึกลงในการศึกษาให้มีการศึกษาเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพควบคู่กันในการวิจัยครั้งต่อไป

3. ควรมีการศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลางและขนาดย่อมในจังหวัดอื่น ๆ เพื่อทราบถึงความแตกต่างในเรื่องความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติประกันสังคมในแต่ละโรงงาน

4. ควรมีการศึกษายายขอบเขตการวิจัยกับกลุ่มเป้าหมายในโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เพื่อพิจารณาเปรียบเทียบปัจจัยด้านต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งต่อไป

5. ควรมีการศึกษาคำแนะนำ และการใช้สิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคมในธุรกิจประเภทอื่น ๆ เช่น โรงแรม ธนาคาร และห้างสรรพสินค้า เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้ประกันตน และเป็นการรณรงค์เกี่ยวกับการประกันสังคมต่อไป

บรรณานุกรม

- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. 2542. SMEs หรือ SLEs? : แนวโน้มธุรกิจไทยในศตวรรษหน้า. กรุงเทพมหานคร : ชัดเชสมีเดีย.
- จิรศักดิ์ สุขวัฒนา. 2538. ผู้นำสตรีในการปกครองส่วนภูมิภาคของไทย : ศึกษากรณีบทบาทและความเป็นผู้นำของ นางจรัสศรี ทิพย์ ผู้ว่าราชการจังหวัดนครนายก พ.ศ. 2536. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชิดชนก รุ่งแสง. 2541. ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อความเชื่อมั่นในตนเองเกี่ยวกับการฝึกปฏิบัติงานบนหอผู้ป่วยของนักศึกษาพยาบาล ชั้นปีที่ 4 คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. อุดรธานี. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงพร โรจนพันธ์. 2542. การเปิดรับข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจและทัศนคติเกี่ยวกับการประกันสังคมของผู้ประกันตนระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ. วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต (สื่อสารมวลชน) คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เดือนใจ เมธินาพิทักษ์. 2548. การขยายความคุ้มครองการประกันสังคมไปสู่แรงงานนอกระบบ. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นวลฉวี รตาส. 2543. ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการบริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลศิริราช. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (เอกสหศึกษา). กรุงเทพมหานคร : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นิคม สุวรรณรุ่งเรือง. 2531. ชนชั้นนำและโครงสร้างอำนาจของชุมชนชาวไทยมุสลิมในจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาการปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นิตยา เจียรนัยปริเปรม. 2526. ความรู้สึกมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างเอกชนศึกษาเฉพาะกิจการอุตสาหกรรม

- ผลิตเสื้อผ้าเด็กชายในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ประกันสังคม, สำนักงาน. กองนิติการ. 2543. พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.2533 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติประกันสังคม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2537 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2542. กรุงเทพมหานคร: มปท
- ประคอง กรรณสูตร. 2538. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ผุสดี รุมาคม. 2544. การบริหารธุรกิจขนาดย่อม. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์.
- พีรดา พึ่งพิงพัก. 2542. พฤติกรรมความปลอดภัยของคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมภาคเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาการศึกษาและการแนะแนวบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพมหานคร : สุริยาสาส์.
- รัฐ บุญปลั่ง. 2539. การประกันสังคมยังคงต้องประชาสัมพันธ์. ในรายงานการศึกษาส่วนบุคคล. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานประกันสังคม กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- รัตนาวดี ศิริกุล. 2548. แนวทางการพัฒนากระบวนการรองรับประโยชน์ทดแทนของผู้ประกันตนเกี่ยวกับการประกันการว่างงาน. กรุงเทพมหานคร : คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โรงงานอุตสาหกรรม, กรม. 2549. สถิติโรงงานอุตสาหกรรม ปี พ.ศ.2548. กรุงเทพมหานคร.
- วิฑูรย์ สิมะโชติ. 2541. SMEs เสาหลักของอุตสาหกรรม-กู้ชาติ. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพมหานคร : บริษัทประชาชน จำกัด.
- สงวน นิตยารัมภ์พงศ์ และคณะ. 2534. การจัดบริการทางการแพทย์ภายใต้พระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 : วิเคราะห์สถานการณ์ปัจจุบัน. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงสาธารณสุข.
- ส่งเสริมอุตสาหกรรม, กรม. 2542. กระทรวงอุตสาหกรรม. มกราคม-กุมภาพันธ์. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรมผลักดันพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 SMEs ฐานอุตสาหกรรมในอนาคต. อุตสาหกรรมสาร 42 : 2-12.
- สิทธิพร ชัยสุวรรณรัตน์. 2542. ความพึงพอใจและความต้องการสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคารกสิกรไทย : เขต 28. สารนิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุทธิลักษณ์ สุนทรโรดม. 2537. มาตรการทางกฎหมายต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุรพงษ์ โสธนะเสถียร. 2533. การสื่อสารกับสังคม. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ มหาวิทยาลัย.
- โสภา อ่อนโอภาส. 2544. การพิทักษ์สิทธิประโยชน์ของนักสังคมสงเคราะห์. เอกสารประกอบการอบรมความรู้และการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์สำหรับบุคคลทั่วไปของสมาคมนักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย. (อัดสำเนา).
- หทัยชนก พูลศิริ. 2541. ความรู้ ทักษะคติของลูกจ้างชั่วคราวกรมคุมประพฤติต่อการประกันสังคม. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์-มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

การประมวลองค์ความรู้และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ

สมบุญ ยมนา¹⁾

บทคัดย่อ

บทความนี้มาจากการวิจัยเรื่อง โครงการการประมวลองค์ความรู้และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ ซึ่งได้รวบรวมผลงานของนักวิจัยและนักวิชาการจากมหาวิทยาลัย องค์การพัฒนาเอกชน มูลนิธิ สำนักวิจัย และข้อมูลเอกสารของหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน สื่อสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ที่เกี่ยวข้องกับแรงงานนอกระบบ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อจัดข้อมูลที่มีอยู่ให้เป็นระบบ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบาย บริหารจัดการ และดำเนินการให้มีการศึกษาเพิ่มเติมเพื่อความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น การศึกษาแบ่งกลุ่มแรงงานนอกระบบเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ แรงงานนอกระบบภาคการเกษตร ภาคการผลิต และภาคบริการ โดยศึกษาข้อมูลที่มีอยู่ย้อนหลังระหว่าง พ.ศ. 2535-2549 ขอบเขตของงานวิจัยครอบคลุมลักษณะทางประชากร สังคมและเศรษฐกิจ สุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน สวัสดิการที่ได้รับ ความเคลื่อนไหวเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ ตลอดจนการจำแนกประเด็นข้อเสนอแนะของเจ้าของงานวิจัยและที่ได้จากเอกสารเผยแพร่ และนำมาวิเคราะห์พร้อมจัดทำเป็นข้อเสนอแนะ

ผลการศึกษาพบว่า

1. งานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบระหว่าง พ.ศ. 2535-2549 ส่วนใหญ่มักจะเกี่ยวกับสภาพและปัญหาในการทำงาน ประเด็นที่ศึกษาที่มีความหลากหลายมากขึ้นในช่วงแผนฯ ฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) ซึ่งศึกษาสภาพความเป็นอยู่ การจ้างงาน รายได้รายจ่าย หนี้สิน ปัญหาและความปลอดภัยในการทำงาน เป็นต้น ต่อมาในช่วงแผนฯ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549) ให้ความสนใจในการศึกษาเกี่ยวกับสุขภาพและคุณภาพชีวิตมากขึ้น ส่วนหนึ่งเป็นวิจัยเชิงปฏิบัติการที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรอิสระที่มีบทบาทในการส่งเสริมสุขภาพของประชาชน เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐในด้านการประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีการออกกฎหมายคุ้มครองแรงงานนอกระบบ รวมทั้งมีการสนับสนุนงานประมวลองค์ความรู้ในภาพรวม ตลอดจนการนำผลการศึกษาวิจัยมาเผยแพร่ทำให้เกิดกระแสสังคมในด้านสิทธิแรงงานและการสร้างหลักประกันทางสังคมแก่แรงงานนอกระบบและในปี 2548 สำนักงานสถิติแห่งชาติทำการสำรวจข้อมูลแรงงานนอกระบบเป็นครั้งแรก

2. งานวิจัยได้สะท้อนปัญหาและความต้องการของแรงงานนอกระบบ หากแต่อาจไม่ครอบคลุมทุกประเภทแรงงานและพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ รวมทั้งตัวอย่างที่ศึกษาไม่มากนัก การศึกษาในภาคการผลิตยังจำกัดอยู่ในกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน ในขณะที่กลุ่มเป้าหมายในภาคบริการกระจุกตัวเฉพาะผู้ที่อพยพมาทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร การศึกษาแรงงานที่อพยพจากชนบทของจังหวัดเข้ามาในเขตเมือง ส่วนภาคการเกษตรข้อมูลเกี่ยวกับเกษตรกรพันธะสัญญาและเกษตรกรรายย่อยที่ไม่มีที่ดินของตนเองยังมีค่อนข้างน้อย ประเด็นหลักของงานศึกษาคลายคลึงกันในเรื่องสภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ รายได้รายจ่าย หนี้สินซึ่งเป็นปัญหาเชิงเศรษฐกิจเป็นส่วนใหญ่

เนื้อหาที่นำเสนอในบทความนี้ เน้นเฉพาะองค์ความรู้เกี่ยวกับตัวผู้ใช้แรงงานในเรื่องของสถานภาพทางสังคม การศึกษา ลักษณะครอบครัวและลักษณะทางเศรษฐกิจ ในส่วนของความเคลื่อนไหวของแรงงานนอกระบบไม่ว่าจะเป็นเรื่องสิทธิ การคุ้มครองทางสังคม ตลอดจนทางด้านคุณภาพชีวิต สามารถศึกษาจากรายงานฉบับสมบูรณ์ได้

1) นักวิจัย สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทนำ

การเพิ่มขึ้นของแรงงานนอกระบบ เป็นผลมาจากการพัฒนาเศรษฐกิจและเทคโนโลยีในช่วง 10 กว่าปีที่ผ่านมา ที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างการผลิตและการจ้างงานทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการ การจ้างแรงงานนอกระบบเป็นช่องทางที่ผู้ประกอบการนำมาใช้ในการลดต้นทุนท่ามกลางการแข่งขันที่มากขึ้น แรงงานนอกระบบยังคงเพิ่มจำนวนขึ้นอย่างต่อเนื่องภายหลังจากเกิดวิกฤตภาวะเศรษฐกิจ เมื่อผู้ประกอบการเลือกใช้วิธีการปรับตัวเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจโดยการปลดพนักงาน การหันเหไปประกอบอาชีพในเศรษฐกิจนอกระบบเพื่อการดำรงชีพของพนักงานเหล่านั้น ทำให้แรงงานนอกระบบเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

เศรษฐกิจนอกระบบที่ไม่ผิดกฎหมาย มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อระบบเศรษฐกิจของไทยเนื่องจากเป็นแหล่งสร้างงาน สร้างรายได้แก่ประชากรกลุ่มใหญ่ของประเทศ ตลอดจนเป็นแหล่งกิจกรรมบริการที่ให้ความสะดวกและมีราคาถูกโดยเฉพาะกับชุมชนเมือง แต่ผู้ทำงานในเศรษฐกิจนอกระบบหรือที่เรียกว่า "แรงงานนอกระบบ" ส่วนใหญ่มีฐานะยากจน มีความเป็นอยู่ที่ไม่มั่นคง และด้อยโอกาสเท่า ๆ กัน เนื่องจากไม่ได้รับความคุ้มครองทางสังคม ไม่มีสิทธิและมีคุณภาพชีวิตที่ต่ำ อย่างไรก็ตามแรงงานเหล่านี้มีความสำคัญต่อระบบเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีส่วนในการสร้างรายได้ให้ประเทศปีละไม่ต่ำกว่า 2,000,000 ล้านบาทหรือประมาณร้อยละ 43 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศ

ภาครัฐได้ตระหนักถึงความสำคัญของแรงงานนอกระบบ โดยจัดทำนโยบายในการพัฒนาและส่งเสริมแรงงานนอกระบบและบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) เป็นต้นมา แต่การดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย ยังไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วยข้อจำกัดของความไม่ชัดเจนในความหมายและความเป็นพลวัตของแรงงานนอกระบบ ประกอบกับการมีข้อมูลไม่เพียงพอทั้งในเชิงกว้างและเชิงลึก เนื่องจากในช่วงเวลาที่ผ่านมา มีงานศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบค่อนข้างน้อย เท่าที่มีอยู่เป็นการศึกษาในลักษณะกระจัดกระจายในบางประเภทของแรงงานนอกระบบ บางพื้นที่ แม้ว่าจะมีงานศึกษาที่

รวบรวมและจัดประเภทของแรงงานนอกระบบให้เห็นบ้าง อาทิงานของสุสัณหา ยิ้มแย้ม, ชฤทธิ มีสิทธิ์, นงเยาว์ อุดมวงศ์ และระกาวิณ ลิขณะวานิชพันธ์ (2543) ที่ได้ประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ หลังจากนั้นมีการศึกษาในลักษณะนี้อีกในช่วงปี 2547-2549 แต่เป็นการรวบรวมงานศึกษาเฉพาะประเภทและเฉพาะด้าน เช่น งานของบุญสม น้ำสมบูรณ์และคณะ (2547) ที่ได้ทบทวนสถานการณ์สุขภาพและความปลอดภัยของแรงงานนอกระบบด้านสุขภาพและความปลอดภัยจากการทำงาน ในปี 2548 งานทบทวนเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับเศรษฐกิจนอกระบบในประเทศไทยของปาริชาติ ศิวลักษณ์ และคณะ (2548) และในปี 2549 สุพจน์ เต๋นดวงและคณะได้ศึกษาทบทวนและประมวลผลความรู้เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบในภาคการเกษตร ดังนั้นการจัดทำโครงการประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบนี้ ไม่เพียงแต่เป็นการเพิ่มงานศึกษาประเภทของการรวบรวมขึ้นอีกหนึ่งงานแล้ว เนื้อหาของการศึกษาในโครงการนั้นนอกจากจะครอบคลุมผลการศึกษาที่ได้จากเอกสารของทางราชการ งานศึกษาวิจัยของนักวิชาการ รายงานการสัมมนาต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้มองเห็นภาพของแรงงานนอกระบบในแง่มุมต่าง ๆ แล้ว ยังได้มีการประมวลข้อเสนอแนะทางด้านต่าง ๆ ของเจ้าของงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อแรงงานนอกระบบทั้งที่ดำเนินการไปแล้วหรือที่กำลังดำเนินการอยู่หรือที่ควรจะดำเนินการต่อไป ตลอดจนองค์ความรู้ในด้านที่ยังขาดหาย เพื่อให้ข้อมูลเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบมีความชัดเจนและทั่วถึง ซึ่งจะช่วยให้หน่วยงานที่รับผิดชอบและผู้สนใจทั่วไปมีความเข้าใจถึงสถานการณ์ สภาพปัญหา ตลอดจนประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องของคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบและสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนานโยบายและกฎหมายที่เกี่ยวข้องได้

ความหมายของแรงงานนอกระบบ

องค์กรแรงงานระหว่างประเทศ(ILO) (อ้างใน ทวีสุขพันธุ์เพ็ง, 2546) ให้ความหมายของแรงงานนอกระบบว่าเป็นแรงงานที่ไม่ได้รับการยอมรับหรือคุ้มครองโดยกฎหมาย ซึ่งรวมถึงผู้ที่เป็แรงงานและผู้ประกอบการขนาดเล็กที่มีสภาพไม่มั่นคง ไม่ได้รับการคุ้มครองและไม่มีการรวมตัวเป็นองค์กร ซึ่งจำแนกได้เป็น 3 กลุ่มคือ

1. นายจ้างหรือเจ้าของกิจการขนาดเล็ก ที่มีลูกจ้างจำนวนน้อย 2. ผู้ประกอบกิจการของตนเองหรือผู้ประกอบอาชีพอิสระ(ไม่ได้รับค่าจ้าง) 3. ลูกจ้างในกิจการขนาดเล็กหรือลูกจ้างที่ไม่มีนายจ้างแน่นอนหรือไม่มีสัญญาจ้าง เช่น ผู้รับงานไปทำที่บ้านและผู้รับจ้างทำของ

สำนักงานสถิติแห่งชาติให้ความหมายของ "แรงงานนอกระบบ" ว่าหมายถึง แรงงานที่ไม่มีรูปแบบและเกณฑ์ที่แน่นอนในการจ้างงาน ไม่มีกฎระเบียบทางกฎหมายและสังคมคอยคุ้มครอง (สุสันหา ยิ้มแย้ม และคณะ, 2543) ต่อมาสำนักงานสถิติแห่งชาติได้ปรับนิยามของแรงงานนอกระบบให้สอดคล้องกับนิยามของสำนักงานประกันสังคม ว่าเป็นผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครองและหลักประกันทางสังคม ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการสำรวจข้อมูลเพื่อรองรับการขยายการคุ้มครองไปสู่แรงงานนอกระบบของสำนักงานประกันสังคม ในปี 2550

คำจำกัดความและขอบเขตที่ใช้ในการศึกษา

คำว่า "แรงงานนอกระบบ" ที่ใช้ในการศึกษานี้ หมายถึง ผู้มีงานทำที่ไม่ได้รับความคุ้มครองและหลักประกันทางสังคมที่ส่วนใหญ่จะถูกเอารัดเอาเปรียบจากการจ้างงานที่ไม่มีกฎหมายที่แน่นอน

ประเภทของแรงงานนอกระบบแบ่งเป็น 3 กลุ่มตามลักษณะของการทำงาน ดังนี้

1. แรงงานนอกระบบภาคการเกษตร หมายถึง
 - เกษตรกรรายย่อย
 - ผู้รับจ้างทำการเกษตรในสาขาต่าง ๆ ได้แก่

เพาะปลูก ประมง ป่าไม้ เลี้ยงสัตว์ ทำนา-เกลือ

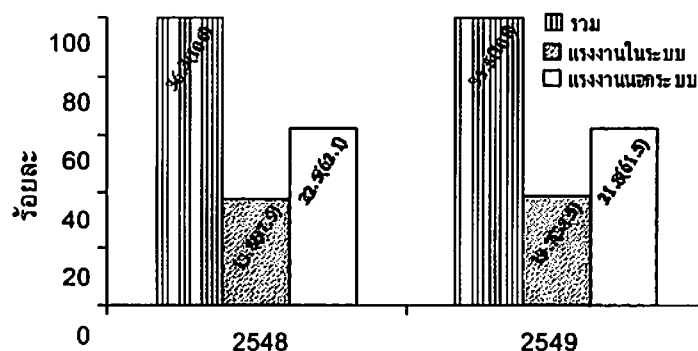
- เกษตรพันธะสัญญา

2. แรงงานนอกระบบภาคการผลิต หมายถึง ผู้รับงานไปทำที่บ้าน

3. แรงงานนอกระบบภาคบริการ หมายถึง ผู้ประกอบอาชีพอิสระในสาขาการค้าและบริการที่ไม่ใช้ทักษะวิชาชีพขั้นสูง และมีค่าตอบแทนน้อย

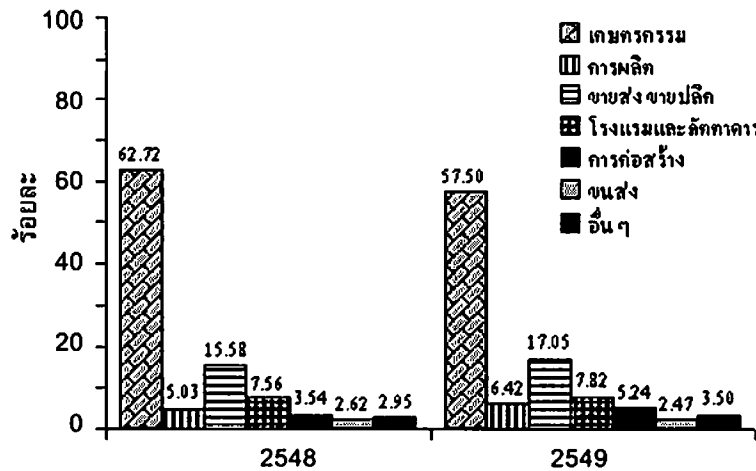
จำนวนและองค์ประกอบทางประชากร

ในอดีตที่ผ่านมา เป็นการยากที่จะบอกว่ามีแรงงานนอกระบบในประเทศไทยจำนวนเท่าใด แต่อาศัยวิธีการประมาณจากผลต่างระหว่างจำนวนผู้มีงานทำกับจำนวนแรงงานในสถานประกอบการ ต่อมาในปี 2548 มีการสำรวจแรงงานนอกระบบขึ้นเป็นครั้งแรกโดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ ภายใต้นิยามของผู้ที่มีอายุ 15 ปีขึ้นไปและมีงานทำที่อยู่นอกการคุ้มครองของกฎหมายประกันสังคม ผลการสำรวจมีแรงงานนอกระบบจำนวน 22.5 ล้านคนหรือคิดเป็นร้อยละ 62 ของผู้มีงานทำ(36.3 ล้านคน) เป็นแรงงานที่อยู่ในภาคเกษตรมากที่สุด จำนวน 14.1 ล้านคนหรือร้อยละ 62.7 ของแรงงานนอกระบบทั้งหมด รองลงมาได้แก่ภาคอุตสาหกรรมการผลิต 4.2 ล้านคนหรือร้อยละ 5.03 ของแรงงานนอกระบบทั้งหมด ที่เหลืออยู่ในอุตสาหกรรมการค้าและบริการ ขณะที่การสำรวจล่าสุดในปี 2549 แม้ว่าจำนวนของแรงงานนอกระบบจะลด-



รูปที่ 1 จำนวนและสัดส่วนของผู้มีงานทำที่อยู่ในแรงงานในระบบและนอกระบบ ปี 2548 - 2549

ที่มา : สรุปผลเบื้องต้นการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2548 และ 2549, สำนักงานสถิติแห่งชาติ



รูปที่ 2 ร้อยละของแรงงานนอกระบบจำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม ปี 2548 - 2549
ที่มา : สรุปผลเบื้องต้นการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ. 2548 และ 2549, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

ลงเล็กน้อยจากปี 2548 คือมีจำนวน 21.8 ล้านคนแต่ยังคงเป็นแรงงานส่วนใหญ่ของประเทศที่มีสัดส่วนกว่าครึ่งหนึ่งของผู้มีงานทำทั้งหมด (รูปที่ 1 และ 2)

พัฒนาการของงานศึกษาวิจัยและการดำเนินงานที่เกี่ยวข้อง

แรงงานนอกระบบภาคการเกษตร ในช่วงเวลาที่ศึกษา มีงานศึกษาวิจัยค่อนข้างน้อย ส่วนใหญ่เป็นการศึกษาการคุ้มครองแรงงานในภาคการเกษตรทุกสาขาในเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพ การกำหนดค่าจ้างขั้นต่ำ การใช้แรงงานต่างด้าวในภาคการเกษตร ตลอดจนคุณภาพชีวิตของแรงงานและในปี 2549 มีงานทบทวนองค์ความรู้ของแรงงานนอกระบบในภาคเกษตร

แรงงานนอกระบบภาคการผลิต มีงานศึกษาวิจัยพอสมควร เริ่มตั้งแต่แผนฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) ต่อมาในปี 2542 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้ทำการสำรวจข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้านขึ้นเป็นครั้งแรก และในระหว่างปี 2540-2544 มีงานวิจัยเพิ่มขึ้นพร้อมกับความหลากหลายของประเด็นที่ศึกษาซึ่งเกี่ยวข้องกับปัญหาสุขภาพ ความปลอดภัยในการทำงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีการรวมกลุ่มและจัดตั้งเครือข่ายผู้รับงานไปทำที่บ้าน นักวิชาการและเครือข่ายผู้รับงานไปทำที่บ้านมีบทบาทสำคัญในการรณรงค์ให้ภาครัฐเห็นความสำคัญของแรงงานผู้รับงานไปทำที่บ้านซึ่งเป็นสตรีเกือบทั้งหมด จนในที่สุดมีการออกกฎกระทรวงว่า

ด้วยการคุ้มครองแรงงานในงานที่รับไปทำที่บ้านในปี 2547 และมีการศึกษาติดตาม ประเมินผล รวมทั้งให้ความรู้ความปลอดภัยแก่แรงงานอย่างสม่ำเสมอ

แรงงานนอกระบบภาคบริการ พบว่ามีการศึกษาในอาชีพหาบเร่ แผงลอย หรือการค้ารายย่อย มาตั้งแต่ปี 2523 ต่อมา มีงานศึกษาออกมาให้เห็นบ้างเป็นระยะ ๆ และในช่วงระหว่างปี 2544-2548 มีการศึกษาในอาชีพอื่น ๆ หลากหลายขึ้น เช่น อาชีพเก็บขยะและอาชีพเกี่ยวข้องกับขยะ อาชีพขับรถรับจ้าง คนรับใช้ในบ้าน เป็นต้น ประเด็นที่ศึกษาเกี่ยวข้องกับสภาพชีวิตทั่วไป สภาพการทำงาน ปัญหาและความต้องการ เป็นต้น

แรงงานนอกระบบภาคการเกษตร

ผลของการพัฒนาประเทศ ในช่วงเวลาที่ผ่านมามีทำให้ภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการขยายตัวเพิ่มมากขึ้น ในขณะที่จำนวนและสัดส่วนของแรงงานในภาคการเกษตรลดลง เนื่องจากการเคลื่อนย้ายแรงงานจากภาคเกษตรสู่ภาคอุตสาหกรรมและภาคอื่น ๆ จนทำให้ในบางสาขาขาดแคลน อาทิ แรงงานประมงและสวนยาง เกษตรกรในปัจจุบันมีแนวโน้มที่จะเป็นเกษตรกรรับจ้างมากขึ้น เนื่องจากไม่มีที่ดินเป็นของตนเอง รวมทั้งการขาดแคลนทุน การนำเสนอผลการศึกษาเกี่ยวกับแรงงานนอกระบบภาคการเกษตรจำแนกตามประเภทกิจกรรมออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ การเพาะปลูก การเลี้ยงสัตว์ การประมง การป่าไม้ และการทำนาเกลือ เนื้อหาส่วน

ใหญ่มาจากงานวิจัยของ บริษัท แอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด

1. สาขาการเพาะปลูก

เป็นสาขาที่มีประชากรมากที่สุด ลักษณะของงานเพาะปลูกมี 3 รูปแบบ คือ การทำนา การทำสวน และการทำไร่ แรงงานในสาขาเพาะปลูกส่วนใหญ่เป็นแรงงานชั่วคราวและเป็นเพศหญิงมากกว่า มีอายุระหว่าง 31-50 ปี การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา ลักษณะการทำงานใช้แรงงานในครัวเรือนเป็นหลัก เสริมด้วยแรงงานรับจ้างครั้งคราวซึ่งมีแรงงานต่างด้าวสัญชาติพม่าและกัมพูชารวมอยู่ด้วย โดยลักษณะการทำงานเป็นฤดูกาล ดังนั้นแรงงานประมาณ ร้อยละ 50 มีการประกอบอาชีพอื่น ๆ อาทิ รับจ้างทั่วไป และงานก่อสร้าง

การจ้างงานโดยการตกลงเป็นวาระ และการจ่ายค่าจ้างมีทั้งรายเดือนและรายวัน มีจำนวนวันที่จ้างเฉลี่ย 120 วันต่อปี ทำงานสัปดาห์ละ 5-6 วัน ชั่วโมงการทำงานประมาณ 8 ชั่วโมงต่อวัน

การเข้าออกของแรงงานรับจ้างเกิดขึ้นบ่อย จนเกิดปัญหาการขาดแคลนแรงงานตามฤดูกาล แรงงานรับจ้างเหล่านี้ไม่มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่จะรับผิดชอบการรักษาเองหรือใช้สิทธิบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ปัญหาที่สำคัญของแรงงานเพาะปลูกคือการว่างงานตามฤดูกาล รายได้ไม่เพียงพอกับการดำรงชีพ ตลอดจนปัญหาสุขภาพที่เกิดจากการสัมผัสสารเคมี การรับประทานอาหารไม่เป็นเวลาและอาการปวดหลังจากการทำงานในท่าเดียวเป็นเวลานาน (บริษัทแอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด, 2547 และ สิทธิชัย พัฒนสุวรรณ, 2549)

2. สาขาเลี้ยงสัตว์

จากงานศึกษาของบริษัทแอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด(2547) พบว่าการเลี้ยงสัตว์มี 2 ลักษณะคือการเลี้ยงสัตว์ในครัวเรือนเพื่อการบริโภคและจำหน่ายในท้องถิ่น และการเลี้ยงสัตว์ในรูปแบบของการทำฟาร์ม ทั้งแบบฟาร์มที่เกษตรกรเป็นผู้ลงทุนและเลี้ยงเอง และระบบที่ผู้ประกอบการทำสัญญาให้เกษตรกรเจ้าของฟาร์มเป็นผู้เลี้ยงและรับซื้อผลผลิต หลังภาวะวิกฤตเศรษฐกิจแรงงานในภาคอุตสาหกรรมที่ถูกเลิกจ้างหันกลับไปประกอบอาชีพเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ควบคู่กันไป เพื่อเป็นรายได้

เสริมและมีงานทำตลอดไป

การจ้างงานมีทั้งการจ้างรายเดือนและรายวันและเป็นการตกลงจ้างด้วยวาระ ส่วนใหญ่มีการจ้างงานตลอดทั้งปี มีชั่วโมงการทำงานไม่แน่นอนส่วนใหญ่วันละประมาณ 8 ชั่วโมง สัปดาห์ละ 6 วัน ลูกจ้างมีทั้งประจำและชั่วคราวส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อายุเฉลี่ยค่อนข้างสูงประมาณ 41-50 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว นอกจากนี้มีการจ้างแรงงานเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปีและต่ำกว่า 13 ปี แต่ไม่มากนัก สภาพการทำงานส่วนใหญ่อยู่ในโรงเรียนยกเว้นสัตว์บางประเภทที่ต้องเลี้ยงแบบปล่อยทุ่ง เช่น โคขุน แกะ เป็ด เป็นต้น

การทำงานต้องทำทั้งกลางวันและกลางคืน เพื่อให้สัตว์เกิดความเครียด ผู้ประกอบการในสาขานี้ประสบปัญหาเดียวกับสาขาเพาะปลูกคือขาดแคลนแรงงานและมีการเข้าออกงานบ่อย ตลอดจนปัญหาแรงงานขาดทักษะและการขาดเงินทุนหมุนเวียน ในขณะที่แรงงานรับจ้างมีปัญหาเรื่องความไม่มั่นคงในการทำงาน ได้รับค่าจ้างต่ำ มีรายได้ไม่เพียงพอ การถูกเอารัดเอาเปรียบจากนายจ้าง ตลอดจนการทำงานในสภาพแวดล้อมที่สกปรก

3. สาขาประมง

การทำประมงเป็นอาชีพที่สืบทอดกันมาจากรบรรพบุรุษถึงรุ่นลูกหลาน แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่ การทำประมงทะเลซึ่งได้แก่ประมงชายฝั่งหรือประมงพื้นบ้านและประมงน้ำลึก ส่วนอีกประเภทได้แก่การทำประมงน้ำจืดได้แก่การจับสัตว์น้ำในแหล่งธรรมชาติและการเพาะเลี้ยงสัตว์น้ำในน้ำเค็มหรือน้ำกร่อยและน้ำจืด

การจ้างแรงงานในกิจการประมง ผลการศึกษาของจางง สมประสงค์ (2529) ระบุว่ามีการจ้างแรงงานชายไทยส่วนใหญ่ซึ่งมีสถานภาพเป็นโสด มีอายุระหว่าง 18-35 ปี ต่อมางานศึกษา ของกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2546) และบริษัท แอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด (2547) พบว่ามีการจ้างแรงงานต่างด้าวเพิ่มขึ้นในกิจการประมง โดยเฉพาะแรงงานจากประเทศเพื่อนบ้าน อาทิ พม่าซึ่งพบมากที่สุด กัมพูชา และลาว แรงงานเหล่านั้นมีอายุระหว่าง 21-30 ปี แรงงานกว่าครึ่งหนึ่งสมรสแล้ว มีการจ้างแรงงานหญิงและเด็กที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี แต่ไม่มากนัก โดยเฉพาะแรงงานหญิงจะพบการจ้างงานใน

กิจการประมงน้ำกร่อย แรงงานมีการศึกษาไม่สูงนักเพียงระดับชั้นประถมศึกษาหรือต่ำกว่าจนถึงไม่มีการศึกษา

ประเภทของลูกจ้างมีทั้งลูกจ้างประจำ รายเดือน รายวัน ชั่วคราว รายวันและรายเหมา กิจการประมงทะเลจ้างได้ทั้งเป็นรายเดือน ส่วนลูกเรือประมงมีจ้างทั้งรายเดือน รายวัน และรายเหมา ซึ่งเป็นการแบ่งเปอร์เซ็นต์ของปลาที่ขายได้เพื่อเป็นแรงจูงใจในการจับปลา ขณะเดียวกันก็ลดความเสี่ยงต่อการขาดทุนของผู้ประกอบการ ในการจ้างงานไม่มีลายลักษณ์อักษร การออกเรือในกิจการประมงน้ำลึกใช้เวลาประมาณ 7-10 วัน มีลูกเรือประมาณ 7 คน หากเป็นเรือขนาดใหญ่จะใช้เวลาเพิ่มขึ้นประมาณ 20 วัน มีได้ทั้งเรือเป็นผู้อำนวนาในเรือพร้อมลูกเรือประมงประมาณ 30 คน ในฤดูที่ปลาวางไข่ประมาณ 2-3 เดือนซึ่งตรงกับฤดูเก็บเกี่ยว ไม่มีการออกเรือหาปลาลูกจ้างประมงจะกลับภูมิลำเนาเดิมเพื่อเก็บเกี่ยวพืชไร่ซึ่งส่วนใหญ่จะอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในส่วนของประมงชายฝั่งซึ่งเป็นกิจการของคนในท้องถิ่น ใช้แรงงานในครอบครัวเป็นหลัก ใช้เวลาทำงาน 6-8 ชั่วโมงต่อวัน ในขณะที่การทำประมงน้ำจืด (วิทยากร เชียงกูล, 2546) ผู้ประกอบอาชีพมีฐานะค่อนข้างยากจน แต่เดิมการหาปลาเป็นไปเพื่อการยังชีพและเหลือจำหน่ายเป็นรายได้ของครอบครัว แต่ปัจจุบันมีการจำหน่ายมากขึ้นเพื่อให้มีรายได้ที่เพียงพอโดยใช้เวลาในการหาปลามากขึ้น และอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ รวมทั้งการใช้ระเบิดในการจับปลา นอกจากนี้มีการประกอบอาชีพเสริม อาทิ ทำนา ทำไร่ ทำสวน

ในการทำงานลูกเรือประมงทะเลน้ำลึกมีอันตรายมากกว่าจากการใช้เครื่องมือ การดำน้ำแกว่น การถูกจับ แม้ว่าอาชีพประมงเป็นงานหนักแต่มีรายได้ดีประมาณ 5-6 หมื่นบาทต่อปี แต่แรงงานไทยไม่นิยมทำเนื่องจากเป็นงานหนักและเสี่ยงภัย ในทางกลับกันเจ้าของกิจการไม่ต้องการจ้างแรงงานต่างด้าวเนื่องจากปัญหาการควบคุมบนเรือตลอดจนการเสียค่าใช้จ่ายสูงในเรื่องที่พักและค่ารักษาพยาบาล สวัสดิการที่ลูกจ้างได้รับส่วนใหญ่ ได้แก่ น้ำดื่ม อาหาร เป็นหลัก ส่วนค่ารักษาพยาบาลไม่มีกฎเกณฑ์แน่นอนขึ้นอยู่กับนายจ้าง

4. สาขาป่าไม้

บริษัท แอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด ได้สำรวจ-

กลุ่มครัวเรือนทำสวนป่า ซึ่งภายหลังที่รัฐบาลประกาศปิดป่า การประกอบอาชีพมีเพียงการปลูกสวนป่าที่มีลักษณะเหมือนงานเพาะปลูก เกษตรกรที่ประกอบอาชีพนี้มีจำนวนค่อนข้างน้อยเนื่องจากได้รับผลตอบแทนต่ำ ส่วนใหญ่เจ้าของสวนมีฐานะดีมีที่ดินจำนวนมากจึงปลูกสวนป่าเพื่อไม่ให้ที่ดินรกร้าง

การจ้างแรงงานเป็นประเภทชั่วคราวทั้งหมด หากต้องการปลูกพืชแซมตลอดทั้งปีจะมีการจ้างแรงงานประจำบางส่วน ในช่วงต้นของการเพาะปลูกต้องใช้แรงงานจำนวนมาก แรงงานเหล่านี้มีทั้งเพศชายและหญิงแต่ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ไม่มีการจ้างแรงงานเด็ก กว่าร้อยละ 80 มีการศึกษาค่อนข้างต่ำคือระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่าหรือไม่ได้เรียน มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ในการทำงานมีชั่วโมงทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน จำนวนวันที่ทำ 5-6 วันในหนึ่งสัปดาห์ ได้รับค่าจ้างเป็นรายวันต่ำสุดประมาณ 100 บาทต่อวัน มีการใช้อุปกรณ์ในการป้องกันอันตราย อาทิ ถุงมือ รองเท้า หมวกและหมวกาก สวัสดิการที่แรงงานได้รับ ได้แก่ น้ำดื่ม อาหาร ส่วนค่ารักษาพยาบาลต้องออกเอง ปัญหาของแรงงานจะเป็นในเรื่องความไม่มั่นคงในรายได้

5. สาขานาเกลือ

จากงานศึกษาของบริษัท แอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด (2547) และบริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด (2548) พบว่าการประกอบอาชีพนาเกลือ (เกลือสมุทร) ปัจจุบันมีแหล่งผลิตที่เหมาะสมค่อนข้างจำกัด แหล่งสำคัญ ๆ มีเพียง 3 จังหวัด ได้แก่ สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และเพชรบุรี วัตถุประสงค์นอกจากนำทะเลแล้ว สภาพดิน สายลม และแสงแดด โดยเฉพาะแสงแดดสำคัญมากจึงไม่มีการทำนาเกลือในฤดูฝน ระยะเวลาที่สามารถผลิตเกลือได้ประมาณ 6-7 เดือนเท่านั้น

เกษตรกรที่ทำนาเกลือ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้น้อยประกอบอาชีพนี้มากกว่า 20 ปี ใช้แรงงานในครัวเรือนเป็นหลัก และจ้างแรงงานในบางขั้นตอน ลักษณะการจ้างงานเป็นแบบไม่ต่อเนื่องและไม่มีการจ้างงานระยะยาว ประเภทของแรงงานเป็นการจ้างชั่วคราวมากกว่า แต่ก็มีจ้างเหมาและจ้างประจำบ้าง แรงงานชั่วคราวและจ้างเหมามีทั้งเพศชายและเพศหญิง แต่ส่วนใหญ่เป็นเพศ-

ตารางที่ 1 ข้อมูลแรงงานนอกระบบภาคเกษตร จำแนกตามสาขาการเกษตร

	เพาะปลูก	เลี้ยงสัตว์	ประมง	ป่าไม้	นาเกลือ
ลักษณะผลผลิต	การเพาะปลูกอ้อย, ข้าวโพด, มันสำปะหลัง, สวนส้ม	เลี้ยงไก่, สุกร, โคขุน, แกะ, เป็ด	บ่อปลา, นากุ้ง, ปลาทะเล	ทำสวนป่า	เกลือสมุทร
การจ้างงาน	- ใช้แรงงานในครัวเรือนเป็นหลักและจ้างแรงงานทั้งประจำและชั่วคราว ส่วนใหญ่ชั่วคราว-แรงงานเพศหญิงมากกว่า อายุ 31-50 ปี และมีแรงงานเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ตลอดจนแรงงานต่างด้าว	- จ้างแรงงานชั่วคราวประมาณร้อยละ 80 เพศชายมากกว่า การศึกษาระดับประถมหรือน้อยกว่าจนถึงไม่ได้รับการศึกษา อายุระหว่าง 41-50 ปี มีการจ้างแรงงานเด็กทั้งอายุต่ำกว่า 13 ปี และแรงงานต่างด้าวประมาณร้อยละ 2	- จ้างแรงงานชั่วคราวส่วนใหญ่ทั้งไทยและแรงงานต่างด้าวใช้แรงงานหญิงและเด็กบ้าง อายุระหว่าง 21-30 ปี - มีระดับการศึกษาค่อนข้างน้อย คือ ประถมศึกษาหรือน้อยกว่าจนถึงไม่ได้รับการศึกษา	- จ้างแรงงานชั่วคราวเกือบทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นแรงงานชาย ไม่มีการจ้างแรงงานเด็ก - อายุระหว่าง 31-40 ปี - การศึกษาระดับประถมศึกษาหรือน้อยกว่า	- จ้างแรงงานชั่วคราว เพศชายส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า สมรสแล้ว อายุระหว่าง 21-30 ปี - ไม่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว - มีแรงงานเด็กบ้างที่มากับพ่อแม่
สภาพการทำงาน	- จ้างชั่วคราว ตกลงด้วยวาจา และจ่ายค่าจ้างเป็นรายวันส่วนใหญ่ - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน สัปดาห์ละ 5-6 วัน	- จ้างทั้งรายเดือน และรายวัน ตลอดทั้งปี ตกลงด้วยวาจา - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน สัปดาห์ละ 6 วัน - ส่วนใหญ่ทำงานในโรงเรือน	- การจ้างงานไม่มีลายลักษณ์อักษร - จ้างทั้งรายวัน รายเดือน ชั่วคราวและรายเหมา - ประมงชายฝั่งใช้เวลาทำงาน 6-8 ชั่วโมงต่อวัน - ประมงทะเลใช้เวลา 20 วัน	- จ่ายค่าตอบแทนเป็นรายวัน - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน สัปดาห์ละ 5-6 วัน	- จ่ายค่าจ้างรายวัน - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	- ใช้สารเคมีในการเพาะปลูก - การทำงานกลางแจ้ง	- การสัมผัสสิ่งสกปรกที่เกิดจากมูลสัตว์ มลภาวะทางกลิ่นอันตรายจากการถูกสัตว์ทำร้ายและเสี่ยงต่อโรคที่สัตว์เป็นพาหะ	- งานหนัก และเสี่ยงอันตรายจากเครื่องมือ การดำน้ำ การถูกจับ	- มีการใช้สารเคมีกับผลผลิต	- ทำงานกลางแจ้ง ในที่ชื้นและอันตรายไม่มากนัก ไม่ได้ทำตลอดทั้งวัน

ตารางที่ 1 ข้อมูลแรงงานนอกระบบภาคเกษตร จำแนกตามสาขาการเกษตร (ต่อ)

	เพาะปลูก	เลี้ยงสัตว์	ประมง	ป่าไม้	นาเกลือ
ปัญหาสุขภาพ	- ปวดหลัง, ผื่นคัน - ปวดท้องจากการรับประทานอาหารไม่เป็นเวลา - การสัมผัสสารเคมี	- ปัญหาอาชีวอนามัย	- ความเครียด - เป็นกลุ่มอาชีพที่มีความเสี่ยงต่อการติดเชื้อเอชไอวี		
สภาพปัญหา	- การขาดแคลนแรงงานเนื่องจากการเข้าออกบ่อยของลูกค้า - ราคาผลผลิตต่ำ, ต้นทุนสูง - ลูกค้ามีรายได้ไม่เพียงพอและว่างงาน	- นายจ้างประสบปัญหาการเข้าออกงานบ่อย, ขาดแคลนแรงงานและขาดเงินทุน - แรงงานมีปัญหาค่าจ้างต่ำ - งานไม่มั่นคง รายได้ไม่เพียงพอ	- การเอารัดเอาเปรียบค่าจ้าง - ใช้แรงงานหนัก- คริวเรือน - เกษตรต้องการให้รัฐช่วยเหลือเรื่องราคาผลผลิตมากกว่า	- แรงงานมีรายได้ไม่มั่นคง หา- งานทำยาก	
สวัสดิการ	- สวัสดิการจากนายจ้าง เช่น รถรับส่ง, เครื่องแบบ, รานค้า - สวัสดิการจากครัวเรือนเกษตร- ให้น้ำดื่ม	- น้ำดื่มจากครัวเรือนเกษตรกร- น้ำดื่ม อาหาร ที่พักจากผู้ว่าจ้าง	- น้ำดื่ม อาหาร ยาสามัญประจำ- บ้าน- ค่ายาและค่ารักษา- พยาบาลไม่แน่นอน	- น้ำดื่ม อาหาร ไม่มีสวัสดิการ- ด้านการรักษาพยาบาล	
งานวิจัยหลักที่เกี่ยวข้อง	- บริษัทแอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิ- เนส จำกัด(2547)- สิทธิชัย พัฒนสุวรรณ(2549)	- บริษัทแอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิ- เนส จำกัด(2547)	- จำนง สมประสงค์(2529) - กรมสวัสดิการและคุ้มครอง- แรงงาน(2546) - บริษัทแอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิ- เนส จำกัด(2547)	- บริษัทแอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิ- เนส จำกัด(2547)	

ชาย มีการจ้างแรงงานเด็ก (อายุต่ำกว่า 18 ปี) บ้าง เนื่องจากติดตามพ่อแม่มาช่วยทำงาน ไม่มีการจ้างแรงงานต่างด้าว สำหรับแรงงานประจำเป็นเพศชายทั้งหมด จ้างมาเพื่อเฝ้านาเกลือในช่วง 6 เดือน การศึกษาของแรงงานค่อนข้างต่ำคืออยู่ในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและไม่มีการศึกษา ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด

ในการทำงานมีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยวันละ 8 ชั่วโมง ลักษณะงานมีการยก แบก หาม สำหรับแรงงานชายหนักเกิน 50 กิโลกรัม ส่วนเด็กไม่เกิน 15 กิโลกรัม ในการผลิตเจ้าของกิจการใช้จำนวนแรงงานเฉลี่ย 19 คนต่อหนึ่งฤดูกาลผลิต ค่าจ้างที่ได้รับเป็นรายวันสำหรับแรงงานชั่วคราวและรายเดือนสำหรับแรงงานประจำ

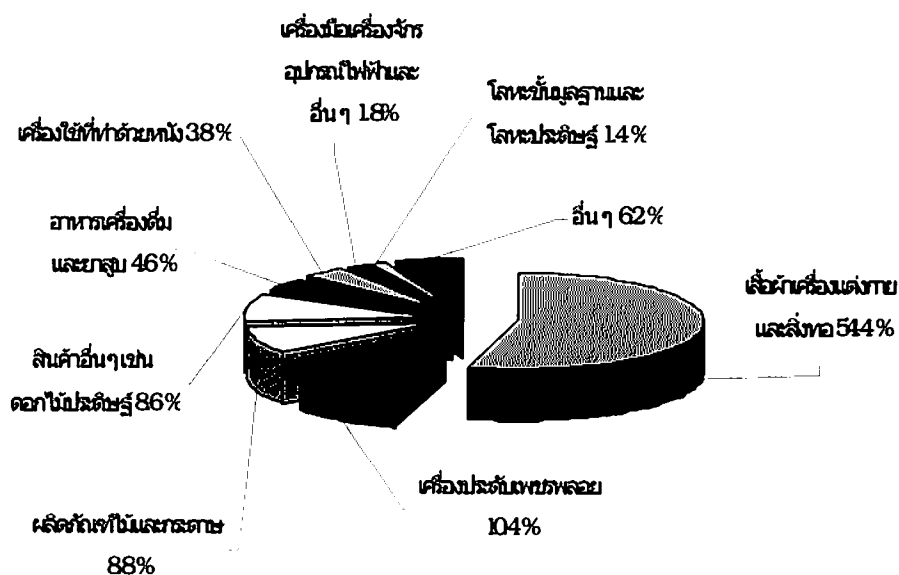
ในการทำงานไม่มีการใช้สารเคมีในการผลิต เพียงแต่เป็นการทำงานกลางแจ้ง ในที่ชื้นแฉะ แรงงานไม่สนใจในสุขภาพเท่าที่ควรสังเกตจากการขาดอุปกรณ์ป้องกันน้ำทะเล เช่น รองเท้าบูท ถุงมือ เป็นต้น สวัสดิการของแรงงานที่ได้รับส่วนใหญ่เป็นน้ำสะอาดสำหรับดื่ม อาหารรถรับส่ง ปัญหาที่เจ้าของกิจการประสบส่วนใหญ่เกี่ยวกับการขาดแคลนแรงงานเนื่องจากมีการเข้า-ออกของแรงงานค่อนข้างสูง ตลอดจนผลผลิตตกต่ำ ในขณะที่แรงงานรับจ้างประสบปัญหาการว่างงานในช่วงที่ไม่มีการจ้างงาน มีรายได้ไม่มั่นคงและขาดสวัสดิการ

แรงงานนอกระบบภาคการผลิต

ภายใต้กรอบที่ศึกษาแรงงานนอกระบบภาคการผลิต หมายถึง ผู้รับงานไปทำที่บ้านที่ทำการผลิตประกอบแปรรูปผลิตภัณฑ์ให้กับผู้ว่าจ้าง ในการประมวลงานที่มีผู้ศึกษาไว้สามารถจำแนกประเภทอุตสาหกรรมที่มีผู้รับงานไปทำที่บ้านได้ 8 ประเภท คือ งานผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์, เสื้อผ้าสำเร็จรูป, ไม้และกระดาษ, รองเท้าและเครื่องหนัง, สิ่งทอและผลิตภัณฑ์จากผ้า, อาหาร เครื่องดื่มและยาสูบ, เครื่องประดับและผลิตภัณฑ์โลหะ เกือบทุกประเภทของงานมีผู้ศึกษาไว้พอสมควรยกเว้นผลิตภัณฑ์โลหะและผลิตภัณฑ์ไม้และกระดาษที่มีการศึกษาค่อนข้างน้อย งานที่มีผู้ศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ศึกษาเฉพาะผลิตภัณฑ์และศึกษาในหลายผลิตภัณฑ์ที่มีการรับงานไปทำที่บ้าน ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษามากกว่าหนึ่งผลิตภัณฑ์ขึ้นไป

1. ความเป็นมา

ในช่วงแผนฯฉบับที่ 6 (พ.ศ. 2530-2534) มีการศึกษาการรับงานไปทำที่บ้านบ้างแต่ไม่มากนัก ต่อมาในช่วงแผนฯฉบับที่ 7 (พ.ศ. 2535-2539) มีการศึกษาเพิ่มมากขึ้นในประเด็นของสภาพการทำงานตามประเภทงานที่ผลิต กระบวนการรับงานตลอดจนปัญหา



รูปที่ 3 ร้อยละของผู้รับงานมาทำที่บ้าน จำแนกตามอุตสาหกรรม ปี 2548

ที่มา : สรุปผลการสำรวจการรับงานมาทำที่บ้าน พ.ศ. 2548, สำนักงานสถิติแห่งชาติ

และอุปสรรคต่างๆ (จริญญา วงศ์พรหม, 2541) หลังจากนั้นในปี 2542 สำนักงานสถิติแห่งชาติได้สำรวจบุคคลอายุ 13 ปีขึ้นไปที่ยังทำงานไปทำที่บ้าน พบว่ามีจำนวน 311,790 คน และมีการสำรวจตามมาอีกในปี 2545 และปี 2548 ซึ่งสำรวจจากบุคคลที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไปโดยพบว่ามีผู้รับงานไปทำที่บ้านจำนวน 592,235 คน และ 549,803 คน ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2542 และ 2548)

2. การกระจายตัวของผลิตภัณฑ์

งานประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และสิ่งทอเป็นงานที่มีผู้รับงานไปทำที่บ้านมากที่สุด (ร้อยละ 46) รองลงมาได้แก่ เครื่องประดับ, ผลิตภัณฑ์ไม้และกระดาษ, ดอกไม้ประดิษฐ์, อาหาร เครื่องดื่มและยาสูบ, เครื่องหนังและโลหะ ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 8.8, 7.5, 7.3, 3.9, 3.2 และ 1.2 ของผู้รับงานไปทำที่บ้านทั้งหมด ตามลำดับ (รูปที่ 3) โดยงานเกือบทุกประเภทกระจายตัวอยู่แทบทุกภาคของประเทศ

การรับงานประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และสิ่งทอพบค่อนข้างมากในกรุงเทพมหานครและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ในขณะที่การรับงานผลิตภัณฑ์เครื่องประดับและประเภทอาหาร เครื่องดื่มและยาสูบพบในภาคกลางมากกว่าภาคอื่น ๆ ส่วนงานดอกไม้ประดิษฐ์และผลิตภัณฑ์ไม้และกระดาษมีผู้รับงานประเภทนี้ในภาคเหนือค่อนข้างมาก สำหรับงานประเภทเครื่องหนังและโลหะมีแหล่งของผู้รับงานอยู่ในกรุงเทพมหานครมากกว่าภาคอื่น ๆ ในส่วนของงานที่ผู้รับงานในภาคใต้รับไปทำส่วนใหญ่เป็นประเภทเสื้อผ้าเครื่องแต่งกายและสิ่งทอ สำหรับงานดอกไม้ประดิษฐ์และประเภทอาหาร เครื่องดื่มและยาสูบมีบ้างแต่ไม่มากนัก (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2548)

2.1 งานผลิตภัณฑ์เสื้อผ้าสำเร็จรูป

งานประเภทการตัดเย็บเสื้อผ้าเครื่องแต่งกาย และสิ่งทอเป็นงานที่มีหลายขั้นตอนในการผลิตและมีการกระจายงานทั่วทุกภาค แรงงานที่รับงานมีทั้งที่อาศัยอยู่ในเขตเมืองและชนบท

ในเมืองจะเป็นทั้งผู้ที่มิรายได้น้อยที่ประกอบอาชีพรับจ้าง หาบเร่ ก่อสร้าง และผู้ที่อพยพมาจากชนบทในช่วงนอกฤดูการเกษตร ส่วนในชนบทจะเป็นผู้ที่มิอาชีพ

หลักทางการเกษตร แรงงานเกือบทั้งหมดเป็นเพศหญิงอยู่ในวัยกลางคนมีอายุระหว่าง 30-44 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

การรับงานส่วนใหญ่ ไม่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร (ปนัดดา ใจเอื้อและคณะ, 2543 และศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับงานไปทำที่บ้าน, 2545) และผู้ว่าจ้างส่วนใหญ่จะมอบงานผ่านกลุ่มหรือองค์กรชุมชนเท่านั้น ทำให้การรับงานประเภทนี้มีการรวมกลุ่มกันมากกว่างานประเภทอื่น ๆ ลักษณะของงานจะเป็นการผลิตทุกขั้นตอนมากกว่า สถานที่ทำงานจะเป็นบ้านของผู้รับงานและบ้านของตัวแทนผู้รับเหมาช่วง โดยมีชั่วโมงในการทำงานเฉลี่ยประมาณ 10 ชั่วโมงต่อวัน สำหรับอัตราค่าจ้างเจ้าของโรงงานและตัวแทนผู้รับเหมาช่วงเป็นผู้กำหนด

สภาพแวดล้อมในการทำงานมีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยของผู้รับงาน จากเครื่องจักรที่ใช้ ฝุ่นละอองจากผ้า อุปกรณ์ต่าง ๆ ตลอดจนความคับแคบของสถานที่และมีแสงสว่างไม่เพียงพอ ความเจ็บป่วยที่เกิดขึ้น อาทิ อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย โรคกระเพาะ อาการระคายเคืองจากฝุ่นละอองและจากสารเคมีที่ติดมากับผ้า เป็นต้น ผู้รับงานนิยมซื้อยามารับประทานเองมากกว่าการไปพบแพทย์ (สุสันทา ยิ้มแย้ม และคณะ, 2543 เบญจา จิรภัทรพิมล และคณะ, 2544 และบุญสม น้ำสมบุรณ์และคณะ, 2547)

2.2 งานผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์

การรับงานผลิตภัณฑ์ดอกไม้ประดิษฐ์ ไปทำที่บ้านมีกระบวนการผลิตสามารถแยกส่วนได้ง่าย เทคนิคไม่ยุ่งยาก วัตถุดิบค่อนข้างคงทนและขนส่งง่าย ผู้ประกอบการนิยมการจ้างงานลักษณะนี้ (วิโรจน์ ตูลาพันธุ์, 2540 ประดิษฐ์ ขาสมบัติ, 2542 และสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2548) การรับงานมีทั้งในเขตเมืองและชนบท ในเขตเมืองจะเป็นอาชีพหลักมากกว่าส่วนในชนบทนิยมทำเป็นอาชีพเสริมภายหลังการประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผู้รับงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีอายุตั้งแต่ 18 ปีจนถึงผู้สูงอายุ 70 ปี แต่ส่วนใหญ่จะอยู่ในช่วงอายุ 26-30 ปี และมีการศึกษาค่อนข้างน้อยคือประถมศึกษาปีที่ 4

การรับงานเป็นการตกลงด้วยวาจา มากกว่าการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร การทำงานมีทั้งประเภทรวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม การรวมกลุ่มรับงานประเภทนี้มี

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม

	เสื้อผ้าสำเร็จรูป	ดอกไม้ประดิษฐ์	ไม้และกระดาษ	รองเท้าและเครื่องหนัง	สิ่งทอและผลิตภัณฑ์จากผ้า	อาหารเครื่องดื่มและยาสูบ	เครื่องประดับ	โลหะ
ลักษณะผลิตภัณฑ์	- เสื้อผ้าเครื่องแต่งกายสำเร็จรูป, ชุดนักเรียน	- ดอกไม้และผลไม้ประดิษฐ์	- การแกะสลักไม้, การทำเครื่องเรือน, การทำกรอบรูป	- ส่วนประกอบรองเท้า, กระเป๋า	- ผ้าทอ, ดูกตาผ้า, พรมเช็ดเท้า, กระเป๋า, แหวน	- การแปรรูปอาหารและผลไม้	- การเจียรในพลอย	- การทำอุปกรณ์เครื่องใช้บนโต๊ะอาหาร, ของชำร่วย และการหล่อโลหะ
คุณลักษณะผู้รับงาน	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุระหว่าง 30-44 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง สมรสแล้ว อายุ 26-30 ปี ค่ำสุด 18 ปี สูงสุด 70 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-50 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยประมาณ 40 ปี มีการศึกษาระดับประถมศึกษา - มีทั้งที่เคยเป็นลูกจ้างในโรงงานและไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 25-44 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงอายุ 15-24 ปี และมีผู้สูงอายุ 50 ปี ขึ้นไป ไม่มีการศึกษาและประถมศึกษาศึกษามากที่สุด	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 35-55 ปี และมีผู้รับงานอายุน้อย คือ 15-24 ปี ผู้รับงานมีประสบการณ์ในโรงงานมาก่อน	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 15-34 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษา
ลักษณะของการทำงาน	- ไม่มีการทำสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร มอบงานผ่านกลุ่ม - สถานที่ทำงานคือบ้านของผู้รับงานหรือหัวหน้ากลุ่ม - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 10 ชั่วโมงต่อวัน	- การตกลงจ้างด้วยวาจามากกว่า มีทั้งที่รวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม - สถานที่ทำงานบ้านของสมาชิกหรือหัวหน้ากลุ่ม - จ่ายค่าตอบแทนรายวัน - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 10 ชั่วโมงต่อวัน	- ไม่รับผ่านกลุ่ม - ค่าตอบแทนเหมาะสมและมีรายรับบ้าง	- ส่วนมากตกลงจ้างด้วยวาจา - มีทั้งที่รวมกลุ่มและไม่รวมกลุ่ม - สถานที่ทำงานบ้านของสมาชิกหรือหัวหน้ากลุ่ม - จ่ายค่าตอบแทนรายวัน - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 10 ชั่วโมงต่อวัน	- รับงานเป็นกลุ่ม - สถานที่ทำงานบ้านของสมาชิกและที่ทำการกลุ่ม - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 7 ชั่วโมงต่อวัน - ค่าตอบแทนเป็นรายวัน	- ไม่มีสัญญาเป็นลายลักษณ์อักษร - ค่าจ้างลักษณะเหมาะสม - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8-9 ชั่วโมงต่อวัน	- ส่วนใหญ่รับงานโดยตรง - มีกลุ่มค่อนข้างน้อย - ค่าตอบแทนเป็นรายวัน มากน้อยขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 9 ชั่วโมงต่อวัน	- เป็นงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือและความชำนาญเฉพาะ - มักรับงานผ่านกลุ่มอาชีพมากกว่า - ค่าตอบแทนเหมาะสม - ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8 ชั่วโมงต่อวัน

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)

	เสื้อผ้าสำเร็จรูป	ดอกไม้ประดิษฐ์	ไม้และกระดาษ	รองเท้า และเครื่องหนัง	สิ่งทอและ ผลิตภัณฑ์จากผ้า	อาหารเครื่องดื่ม และยาสูบ	เครื่องประดับ	โลหะ
สภาพแวดล้อมใน- การทำงาน	- ผู้ดูแลออกจากผ้า - แสงสว่างไม่เพียงพอ ความคับ- แคบของสถานที่ - อันตรายจาก- อุปกรณ์ที่ใช้ อาทิ เข็มจักร, กรรไกร ฯลฯ	- แสงสว่างไม่เพียงพอ, อากาศถ่ายเทไม่สะดวก- - อันตรายจากสาร- เคมีที่ติดมากับ- วัสดุ กลิ่น- ยารักษา	- ใช้สารเคมีกับ- วัสดุ เช่น ทินเนอร์ แลคเกอร์	- แสงสว่างไม่ เพียงพอ - การใช้กาวทา- แผ่นหนัง - ผู้ดูแลออกจาก- หนัง	- สารเคมีที่ใช้ย้อมสี ฝุ่นฝ้าย, สารตะกั่ว - เสี่ยงดังจากก๊อ- ผ้า - น้ำทิ้งจากการ- ย้อมผ้ากระทบ- สิ่งแวดล้อม	- ความเสี่ยงต่อ- อุปกรณ์ที่ใช้ อาทิ อุปกรณ์ไฟฟ้า - ความคับแคบของ- สถานที่, แสงสว่างไม่พอ- เพียงและกลิ่น- ของวัตถุดิบ	- แสงสว่างไม่เพียงพอ - อากาศถ่ายเทไม่- สะดวก ฝุ่นจาก- การเจียร- - การใช้สารเคมีกัด- พอลอย, อันตราย- จากเครื่องจักร	- ผู้ดูแลออกจาก- เศษโลหะ - อากาศถ่ายเทไม่- ดีพอ
ปัญหาสุขภาพ	- โรคกระเพาะ - อาการระคาย- เคืองจากฝุ่น- ละอองและสาร- เคมีที่ติดมากับผ้า- - ปวดเมื่อยตามไหล่ หลัง ขา	- ปวดศีรษะ, ปวด เมื่อยตามร่างกาย	- โรคระบบทางเดิน- หายใจ - โรคผิวหนัง	- การปวดเมื่อย- ตามร่างกาย	- โรคหลอดเลือด- อักเสบเรื้อรัง - โรคปอด - เหยื่อหุ้มตาอัก- เสบ - ปัญหาด้าน การยศาสตร์และ- ผื่นคัน	- ปัญหาทางการย- ศาสตร์	- การอักเสบและ- เคืองตา กระ- ตาแห้ง	- ปัญหาด้านการย- ศาสตร์
สภาพปัญหา	- ค่าจ้างต่ำ ขาดเงินทุน งานไม่ต่อเนื่อง	- จ่ายค่าตอบแทน ช้าและค่อนข้าง- ต่ำ, งานไม่แน่นอน	- ค่าตอบแทนต่ำ	- ค่าตอบแทนต่ำ งานไม่ต่อเนื่อง	- ค่าตอบแทนต่ำ ขาดเงินทุนและ- เครื่องมือ	- ค่าตอบแทนต่ำ ขาดเงินทุนและ- เครื่องมือ	- งานไม่ต่อเนื่อง ขาดเงินทุนเพื่อ การผลิต - ได้รับค่าตอบแทน ช้า	- งานไม่ต่อเนื่อง ค่าตอบแทนต่ำ ความไม่ปลอดภัย- ในการทำงาน
สวัสดิการ	- สวัสดิการจาก- กลุ่ม อาทิ ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร- และเงินกู้	- ไม่มีสวัสดิการ- จากนายจ้าง - สวัสดิการจาก- กลุ่ม ด้านค่า- รักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียน การให้เงินกู้	- วัตถุดิบในรูปแบบเงิน- เชื่อ - มีค่ารักษาพยาบาล และเงินกู้เพื่อ- การครองชีพบ้าง- แต่ไม่มากนัก	- ไม่มีสวัสดิการ ด้าน การรักษา- พยาบาล - สวัสดิการจาก- กลุ่ม อาทิ ค่า รักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร	- วัตถุดิบจ่ายเป็น เงินเชื่อ - เงินกู้และค่า- รักษาพยาบาล - การจัดหาเครื่อง- มือ และอุปกรณ์- สำหรับสมาชิก	- ไม่มีสวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล มีแต่วัตถุดิบที่- เป็นเงินเชื่อและ- เงินกู้เพื่อการ- ครองชีพ	- สวัสดิการจากกลุ่ม ด้านค่ารักษา- พยาบาล, การจัดหาเครื่อง- มือและอุปกรณ์	- สวัสดิการจาก- กลุ่ม ด้านการจัด- หาเครื่องมือและ- อุปกรณ์

ตารางที่ 2 ข้อมูลผู้รับงานไปทำที่บ้าน จำแนกตามประเภทอุตสาหกรรม (ต่อ)

	เสื้อผ้าสำเร็จรูป	ดอกไม้ประดิษฐ์	ไม้และกระดาษ	รองเท้า และเครื่องหนัง	สิ่งทอและ ผลิตภัณฑ์จากผ้า	อาหารเครื่องดื่ม และยาสูบ	เครื่องประดับ	โลหะ
งานวิจัยหลักที่- เกี่ยวข้อง	- ปั่นดก ใจเอื้อ และคณะ (2543) - สุตันทา ยิ้มแย้ม และคณะ (2543) - เบญจา จิรภัทรพิมล และคณะ (2544) - ศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับงานไปทำที่บ้าน (2545) - บุญสม น้ำสมบูรณ์ และคณะ (2547)	- วิโรจน์ ตูลาพันธ์ (2540) - ประดิษฐ์ ชาญสมบัติ (2542) - จริญญา วงษ์พหม (2541) - ฌภาพพรพิชญ์ และคณะ (2532) - ศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับงานไปทำที่บ้าน (2545) - จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร และคณะ (2544)	- ประดิษฐ์ ชาญสมบัติ (2542) - สุตันทา ยิ้มแย้ม และคณะ (2543)	- สุตันทา ยิ้มแย้ม และคณะ (2543) - พันธุ์ วรรณบริบูรณ์ (2546) - สุภาพร ทองสุก (2546) - กนกนาถ งามเนตร (2548)	- สุตันทา ยิ้มแย้ม และคณะ (2543) - ประดิษฐ์ ชาญสมบัติ (2542) - เบญจวรรณ นราสัจจ์ และคณะ (2544) - บุญสม น้ำสมบูรณ์ และคณะ (2547) - กนกนาถ งามเนตร (2548)	- สุตันทา ยิ้มแย้ม และคณะ (2543) - ประดิษฐ์ ชาญสมบัติ (2542) - ศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับงานไปทำที่บ้าน (2546) - บุญสม น้ำสมบูรณ์ และคณะ (2547)	- สุตันทา ยิ้มแย้ม และคณะ (2543)	- ประดิษฐ์ ชาญสมบัติ (2542) - บุญสม น้ำสมบูรณ์ และคณะ (2547)

มารองจากผลิตภัณฑ์สิ่งทอและเครื่องแต่งกาย โดยใช้บ้านของผู้รับงานเป็นสถานที่ทำงานส่วนใหญ่และมีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยประมาณ 10 ชั่วโมงต่อวัน หากในช่วงงานเร่งและต้องการได้ปริมาณงานมาก จะมีชั่วโมงการทำงานสูงถึง 15 ชั่วโมงต่อวัน

สถานที่ทำงานของผู้ที่อยู่ในเขตเมืองมีสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม เนื่องจากมีแสงสว่างไม่เพียงพอ อากาศถ่ายเทไม่สะดวก มลพิษจากขยะ เป็นต้น (ศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับงานไปทำที่บ้าน, 2545) ตลอดจนอันตรายจากสารเคมีที่ติดมากับวัสดุ เช่น ใยไม้ กลิ่นยางพารา ฯลฯ เหล่านี้ล้วนมีผลต่อสุขภาพของผู้รับงาน แต่ผู้รับงานไม่สนใจหรือให้ความสำคัญมากเท่ากับปัญหาในเรื่องค่าตอบแทน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะอาการเจ็บป่วยที่สำรวจพบในขณะนั้นมีเพียงอาการปวดศีรษะและการปวดเมื่อยตามร่างกายเท่านั้น ไม่รุนแรงถึงขั้นต้องไปพบแพทย์ เพียงแต่ซื้อยามาทานเองหรือปล่อยให้หายเองได้ (เจริญญา วงศ์พรหม, 2541 และจตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร และคณะ, 2544)

2.3 งานผลิตภัณฑ์ไม้และกระดาษ

ลักษณะงานประเภทนี้ ได้แก่ การแกะสลักไม้และการทำงานเครื่องเรือน ผู้รับงานส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-50 ปี เป็นเพศหญิง มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาปีที่ 4 มากที่สุด และมีระดับมัธยมศึกษาตอนต้นเพียงเล็กน้อย

การรับงานส่วนใหญ่จะรับจากนายจ้างโดยตรง ไม่มีการรับผ่านกลุ่ม การจ่ายค่าตอบแทนเป็นแบบเหมาจ่าย มีบ้างที่จ่ายเป็นรายชิ้น ในการทำงานจะมีการใช้สารเคมี อาทิ ทินเนอร์ แลคเกอร์ ซึ่งมีผลต่อสุขภาพทำให้เกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคระบบทางเดินหายใจ รองลงมาคือโรคผิวหนัง ค่ารักษาพยาบาลได้รับจากนายจ้างบ้างแต่ไม่มากนัก (ประดิษฐ์ ขาสมบัติ, 2542 และบังอร สุวรรณวงศ์, 2538 อ้างใน สุสันหา ยิ้มแย้มและคณะ, 2543)

2.4 งานผลิตภัณฑ์รองเท้าและเครื่องหนัง

การใช้ระบบการจ้างเหมา และกระจายงานประเภทนี้ให้ผู้รับงานไปทำที่บ้านเพื่อลดต้นทุนในการผลิตของผู้ประกอบการ เกิดขึ้นมากหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจ แรงงานที่ทำมีทั้งที่มีประสบการณ์เคยเป็นลูกจ้างในโรงงานมา

ก่อนและไม่มีประสบการณ์ มีอายุเฉลี่ยประมาณ 40 ปี (พันธ์ วรรณบริบูรณ์, 2546)

การรับงานเกิดขึ้นทั้งในเขตเมืองและชนบท ในชนบทผู้รับงานส่วนใหญ่มีอาชีพหลักในภาคเกษตร ใช้บ้านของตนเองหรือที่ทำการกลุ่มเป็นสถานที่ทำงาน ในการทำงานมีความจำเป็นต้องใช้เครื่องจักรอุตสาหกรรมสำหรับเย็บหนัง ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ยประมาณ 6-10 ชั่วโมงขึ้นอยู่กับปริมาณงานที่รับ ค่าตอบแทนจะแตกต่างกันตามลักษณะความยากง่ายของแบบและเหมาจ่าย (สุสันหา ยิ้มแย้ม และคณะ, 2543)

วัตถุดิบไม่ว่าจะเป็นการใช้กาวยาแผ่นหนัง หรือฝุ่นละอองจากหนัง และสถานที่มีแสงสว่างไม่เพียงพอ เหล่านี้ล้วนมีผลกระทบต่อสุขภาพ แต่ไม่ได้รับความใส่ใจจากผู้รับงานมากนัก อาการเจ็บป่วยที่พบบ่อย ๆ ได้แก่ การปวดเมื่อยตามร่างกาย (สุภาพร ทองสุก, 2546 และกนกนาถ งามเนตร, 2548)

2.5 งานผลิตภัณฑ์สิ่งทอและผลิตภัณฑ์จากผ้า

ลักษณะของงานเป็นผ้าทอและผลิตภัณฑ์ที่ทำจากผ้า อาทิ ตุ๊กตาผ้า พรมเช็ดเท้า กระเป๋าและการทำแหวน ผู้รับงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีตั้งแต่วัยหนุ่มสาวที่อายุต่ำกว่า 25 ปี อายุ 25-44 ปี ซึ่งเป็นช่วงอายุที่พบมากที่สุด จนกระทั่งอายุ 55 ปีขึ้นไป มีการศึกษาในระดับประถมศึกษามากที่สุด

ลักษณะของงานทอผ้ามีหลายขั้นตอน เริ่มตั้งแต่ย้อมสีไปจนถึงการทอ การรับงานประเภทนี้มักรับเป็นกลุ่มมากกว่าและกลุ่มจะจ่ายงานให้สมาชิก สถานที่ทำงานจะมีทั้งที่บ้านของสมาชิกซึ่งจะมีที่ทอผ้าเป็นของตนเองและที่ทำการกลุ่ม อาทิ กลุ่มสตรี กลุ่มอาชีพ สหกรณ์การเกษตร กลุ่มเครดิตยูเนียน และกลุ่มออมทรัพย์ ชั่วโมงการทำงานโดยเฉลี่ย 7 ชั่วโมงต่อวัน (ประดิษฐ์ ขาสมบัติ, 2542)

งานทอผ้ามีผลกระทบต่อสุขภาพของผู้ทำงาน ผู้ที่อยู่ในบริเวณใกล้เคียงและชุมชน สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพมาจากสารเคมีที่ใช้ย้อมสี ฝุ่นฝ้าย ซึ่งมีผลต่อระบบทางเดินหายใจ ทำให้เกิดโรคหลอดลมอักเสบเรื้อรัง โรคปอด เยื่อหุ้มตาอักเสบ ส่วนอาการอื่น ๆ ที่พบบ่อยจะเป็นทางด้านการยศาสตร์และผื่นคันที่ผิวหนัง นอกจากนี้ น้ำทิ้งจากการย้อมผ้าก็ส่งผลกระทบต่อสภาพ

แวดล้อมในชุมชนด้วย ในส่วนของผู้รับงานแหวนนั้นจะ-
ได้รับอันตรายจากสารเคมีเคลือบย้อมและพิษของตะกั่ว
ผู้รับงานไม่ว่าจะเป็นงานทองคำหรือแหวนต่างก็ละเลย-
และไม่ให้ความสำคัญกับการป้องกันสุขภาพของตนเอง
มักจะซื้อยามารับประทานเองเมื่อมีอาการเจ็บป่วย
สวัสดิการด้านคำรักษาพยาบาลได้รับบ้างจากนายจ้าง-
และกลุ่มที่ผู้รับงานเป็นสมาชิกอยู่ (เบญจวรรณ นาราสัจจ์
และคณะ, 2544 บุญสม น้ำสมบุรณ์และคณะ, 2547 และ-
กนกนาค งามเนตร์, 2548)

2.6 งานผลิตภัณฑ์อาหาร เครื่องดื่มและยาสูบ

งานประเภทนี้ที่สำรวจพบได้แก่ การแปรรูปอาหาร-
และผลไม้หลายประเภท อาทิ การแปรรูปผลิตภัณฑ์จาก-
กล้วยน้ำว้า การทำพริกแกง การทำปลาร้า การรับจ้าง-
ผลิตเมล็ดแดงโม การทำผักและผลไม้ดอง สับประด-
กระป๋อง หน่อไม้ดอง กระเทียมดอง เป็นต้น การรับงาน-
มีทั้งที่ผ่านกลุ่มและไม่ผ่านกลุ่ม กลุ่มที่รับส่วนใหญ่เป็น-
ประเภทกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มอาชีพ กลุ่มสตรี และกลุ่มออม-
ทรัพย์ ที่ไม่ผ่านกลุ่มจะอยู่ในลักษณะของครัวเรือน ดังนั้น
ผู้รับงานจะมีทั้งอายุน้อยซึ่งเป็นบุตรหลานในครัวเรือน
อายุระหว่าง 15-24 ปี และผู้ที่มีอายุ 55 ปีขึ้นไป ซึ่งพบใน-
งานประเภทนี้มากกว่าประเภทอื่น ๆ ส่วนใหญ่เป็นเพศ-
หญิง การศึกษามีตั้งแต่ไม่มีการศึกษาจนกระทั่งถึงระดับ-
อุดมศึกษาแต่ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับประถมศึกษาปีที่ 4
(อมรา พงศาพิชญ์, 2532 และประดิษฐ์ ขาสมบัติ, 2542)

การรับงานประเภทนี้ ไม่มีการทำสัญญาเป็นลาย-
ลักษณ์อักษร ค่าจ้างที่ได้รับเป็นลักษณะเหมา มีชั่วโมง-
การทำงานโดยเฉลี่ยประมาณ 8-9 ชั่วโมงต่อวัน โดย-
ลักษณะงานผู้รับงานมีความเสี่ยงจากอุปกรณ์ที่ใช้ อาทิ
การใช้อุปกรณ์ไฟฟ้า ฯลฯ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ไม่-
เหมาะสมในเรื่องแสงสว่างและกลิ่น ความคับแคบของ-
สถานที่ เป็นต้น ปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้นบ่อยกับผู้รับงาน-
ประเภทนี้ ได้แก่ ปัญหาทางการหายใจ ส่วนอุบัติเหตุ-
ส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความระมัดระวัง (อมรา
พงศาพิชญ์ และคณะ, 2532 ศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับ-
งานไปทำที่บ้าน, 2546 และบุญสม น้ำสมบุรณ์ และคณะ,
2547)

2.7 งานผลิตภัณฑ์เครื่องประดับ

ลักษณะงานที่ศึกษา เป็นการเจียรไนพลอยของผู้-

รับงานทั้งจากภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ผู้รับงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 35-55 ปี
นอกจากนี้ยังพบผู้รับงานที่มีอายุน้อย คือ ระหว่าง 15-24
ปี ซึ่งมีสถานภาพเป็นโสด ร่วมทำงานประเภทนี้ด้วย
การรับงานที่ผ่านกลุ่มมีเป็นส่วนน้อย แต่โดยทั่ว ๆ ไปมัก-
รับงานเองเนื่องจากผู้รับงานเคยทำงานในโรงงานมาก่อน
มีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 9 ชั่วโมงต่อวัน ค่าตอบแทน-
ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน

โดยลักษณะงานที่ต้องใช้สายตา (สุสันทา ยิ้มแย้ม-
และคณะ, 2543) ทำให้ปัญหาสุขภาพที่เกิดขึ้น ได้แก่
การอักเสบและเคืองตา กระเจตาแห้ง ปัญหานี้จะมาก-
หรือน้อยขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมของสถานที่ การมีแสง-
สว่างเพียงพอหรือไม่ นอกจากนี้ฝุ่นที่เกิดจากการเจียร
การใช้สารเคมีกัดพลอย และอันตรายจากเครื่องจักรที่ใช้-
เจียร ล้วนก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและอันตรายต่อผู้รับ-
งานทั้งสิ้น ผู้วิจัยยังระบุอีกว่างานประเภทนี้เป็น 1 ใน 6
ประเภทอุตสาหกรรมที่ผู้รับงานขาดความระมัดระวังใน-
ความปลอดภัยจากการทำงาน (อมรา พงศาพิชญ์ และ-
คณะ, 2532)

2.8 งานโลหะ

งานประเภทนี้ ได้แก่ การทำอุปกรณ์เครื่องใช้บน-
โต๊ะอาหาร (ช้อนส้อม, ททัพพี ฯลฯ) ของชำร่วย และการ-
หล่อโลหะ ซึ่งเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะฝีมือและความ-
ชำนาญเฉพาะ ผู้รับงานที่สำรวจพบจะเป็นผู้มีอายุไม่สูง-
นัก คือ ระหว่าง 15-34 ปี มีการศึกษาในระดับประถม-
ศึกษามากที่สุดและส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ประดิษฐ์
ขาสมบัติ, 2542)

การรับงานมักผ่านกลุ่ม และเป็นกลุ่มอาชีพส่วน-
ใหญ่ บางกลุ่มสนับสนุนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ตลอด-
จนฝึกทักษะฝีมือให้กับสมาชิก ค่าตอบแทนที่ได้รับเป็น-
ลักษณะเหมาจ่ายมากกว่า มีชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย 8
ชั่วโมงต่อวัน ปัญหาสุขภาพที่พบบ่อยจะเป็นทางด้านการ-
หายใจตลอดจนการอยู่ในสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสม
คือ การระบายอากาศไม่ดีพอ และฝุ่นละอองจากเศษ-
โลหะ เป็นต้น นอกจากนี้ยังพบว่าผู้รับงานบางคนขาด-
ความใส่ใจในเรื่องสุขภาพแม้ว่าจะได้รับการอบรมในเรื่อง-
สุขภาพและความปลอดภัยแล้วก็ตาม (ประดิษฐ์
ขาสมบัติ, 2542 และบุญสม น้ำสมบุรณ์ และคณะ, 2547)

แรงงานนอกระบบภาคบริการ

ในการประมวลผลงานที่มีผู้ศึกษาไว้ เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบภาคบริการ สามารถแบ่งประเภทแรงงานออกตามลักษณะอาชีพได้ 6 ประเภท คือ อาชีพหาบเร่แผงลอย อาชีพเก็บขยะหรือซาเล้ง อาชีพถีบรถสามล้อ ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ขับรถแท็กซี่และอาชีพผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน ผลงานส่วนใหญ่ศึกษาในช่วงปี 2544-2548 ลักษณะงานที่ศึกษาเป็นการศึกษาเฉพาะอาชีพ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายส่วนใหญ่อยู่ในเขตเมือง

1. อาชีพหาบเร่แผงลอย/ผู้ค้ารายย่อย

การเข้าสู่อาชีพหาบเร่แผงลอย โดยเฉพาะอาชีพค้าอาหารของผู้ค้าเพศหญิง ด้วยเหตุผลนอกจากหารายได้เสริมให้แก่ครอบครัวและส่งให้บิดามารดาที่อยู่ต่างจังหวัดแล้ว การประกอบอาชีพดังกล่าวสามารถมีเวลาดูแลสุขภาพในครอบครัวได้ ผู้ค้าหาบเร่ในกรุงเทพมหานครเป็นผู้ย้ายถิ่นที่มีภูมิลำเนาเดิมจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุดและพบว่ามีเพศหญิงมากกว่าเพศชายเช่นเดียวกับผู้ค้าหาบเร่ในภูมิภาค มีอายุระหว่าง 30-50 ปี มีการศึกษาในระดับชั้นประถมศึกษา (นฤมล นิราทร, 2548)

การประกอบอาชีพในแต่ละวัน ต้องใช้เวลาอย่างต่ำประมาณ 12 ชั่วโมง (สมนึก แฝงนคร, 2546 และจุฑามาศ ไชยรบ, 2546) มีทั้งช่วงกลางวันและกลางคืนหรือตลอดทั้งคืน สินค้ามีหลากหลายประเภทแต่ส่วนใหญ่จะเป็นอาหาร ผัก ผลไม้และขนม (โสภา อ่อนโสภาส และนุชนาฏ ยูธันเงาะ, 2544) ผู้ค้าหาบเร่แผงลอยมีฐานะยากจน ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่าและมีอยู่ในแหล่งชุมชน มีภาระหนี้สิน ขาดเงินทุนหมุนเวียน ต้องกู้ยืมเงินนอกระบบ ไม่มีความมั่นคงในอาชีพ มีความต้องการให้รัฐช่วยเหลือด้านเงินทุน และจัดสรรสถานที่ขาย พร้อมทั้งพัฒนาอาชีพและตลาด (วิทยากร เชียงกูล, 2546)

2. อาชีพเก็บขยะขาย ซาเล้งและอาชีพเกี่ยวข้องกับขยะ

การประกอบอาชีพนี้เกิดขึ้นมานานกว่า 30-40 ปี ในกรุงเทพมหานครและเมืองใหญ่ อาชีพนี้ขยายตัวเพิ่มขึ้นตามปริมาณขยะที่เพิ่มขึ้นจากปริมาณบริโภคสินค้าของประชากร ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้พัฒนาระบบการ

เก็บและทำลายขยะโดยใช้เครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งการสนับสนุนการคัดแยกขยะตั้งแต่ต้นทางส่งผลกระทบต่อผู้ประกอบการอาชีพเก็บของเก่าจากขยะแบบอิสระมีจำนวนลดลงและมีรายได้ลดลงด้วย (วิทยากร เชียงกูล, 2546)

อาชีพเก็บและรับซื้อของเก่า สามารถสร้างอาชีพให้คนจนเมืองที่มีการศึกษาค่ำ ขาดทักษะและเงินทุนที่จะประกอบอาชีพอื่น ตลอดจนมีการจ้างงานต่อเนื่อง อาทิ อาชีพคัดแยกขยะ และแปรรูปของเก่าเพื่อผลิตสินค้าอื่นอีกมาก นอกจากนี้อาชีพเก็บและรับซื้อของเก่ายังเป็นอาชีพอิสระมีรายได้เร็ว เข้าสู่อาชีพได้ง่าย ลงทุนน้อย ทำให้มีผู้หันมาประกอบอาชีพนี้มากขึ้น (พรรณทิพย์ เพชรมากและคณะ, 2533) ผู้ประกอบอาชีพมีทั้งเพศชายและเพศหญิง และทำกันเป็นครอบครัวทั้งบุตร หลาน และผู้สูงอายุ สภาพความเป็นอยู่มีทั้งที่อาศัยอยู่ในชุมชนแออัด เป็นพวกเร่ร่อน ไม่มีหลักแหล่งแน่นอน บางครอบครัวบุกรุกที่สาธารณะ มีคุณภาพชีวิตไม่ดีทั้งสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรม อาหารการกินไม่ถูกสุขลักษณะ ทำให้ผู้ประกอบอาชีพนี้เจ็บป่วยแบบเรื้อรัง นอกเหนือไปจากอาการเจ็บป่วยทั่ว ๆ ไปที่พบบ่อย เช่น วัณโรคหอบหืด โรคผิวหนัง เป็นต้น

นอกจากนี้ ยังพบผู้ที่มีอาการหนักจากความผิดปกติที่ปอด หัวใจโตและพบสารเคมีในเลือดสูงจากสารหนูและตะกั่ว (สุรางรัตน์ วตินารมณและคณะ, 2548)

3. อาชีพถีบจักรยานสามล้อ

เป็นอาชีพอิสระที่ใช้แรงกายเป็นหลัก สามารถเลือกเวลาทำงานและเวลาพักได้ ไม่จำเป็นต้องมีความรู้มากและไม่ต้องลงทุนสูง ผู้ประกอบอาชีพส่วนใหญ่เคยทำงานอื่นมาก่อน อาทิ รับจ้าง ค้าขายหรือทำงานในภาคเกษตรกรรมและเป็นผู้ที่ย้ายถิ่นเข้ามาอยู่ในเขตเมืองด้วยปัจจัยผลักดันจากการถูกเลิกจ้าง การทำนาทำไร่ไม่ได้ผลผลิตเท่าที่ควร มีหนี้สิน ตลอดจนปัญหาครอบครัว (บำเพ็ญจิต แสงชาติ, 2546) เดิมผู้ประกอบอาชีพนี้มีเป็นจำนวนมากเนื่องจากข้อจำกัดเรื่องถนนหนทางในการเดินทางยังไม่สะดวกเท่าที่ควร แต่ปัจจุบันมีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางด้านสาธารณูปโภคเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดอาชีพทางด้านขนส่งอื่น ๆ เข้ามาแทนที่ เช่น มอเตอร์ไซด์รับจ้าง รถเมล์ รถแท็กซี่ รถสองแถวและรถตุ๊ก ส่งผลให้ผู้ประกอบอาชีพถีบจักรยานสามล้อมีจำนวนลดลงและถูก-

ตารางที่ 3 ข้อมูลแรงงานนอกระบบภาคบริการ จำแนกตามลักษณะอาชีพ

	หาบเร่แผงลอย	เก็บขยะและอาชีพที่ เกี่ยวข้องกับขยะ	ถีบจักรยานสามล้อ	มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	แท็กซี่	ผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน
ลักษณะอาชีพ	- ค้าขายอาหาร, ผัก, ผลไม้, ขนม	- เก็บขยะขาย, เก็บและรับซื้อของเก่า	- รับจ้างทั่วไป	- รับจ้างทั่วไป	- รับจ้าง	- รับใช้ในบ้าน
คุณลักษณะของ แรงงาน	- ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีภูมิลำเนาเดิมจากภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุ 30-50 ปี สมรสแล้ว การศึกษาระดับชั้นประถมศึกษา มีฐานะยากจน	- ทำกันเป็นครอบครัว มีทั้งเพศชาย หญิง เด็ก และผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 หรือต่ำกว่า และไม่ได้เรียนหนังสือ	- ส่วนใหญ่อยู่ในวัยกลางคนจนถึงผู้สูงอายุ อายุ 40-70 ปี การศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 ฐานะยากจน ส่วนใหญ่สมรสแล้ว ที่พักอยู่ในชุมชนแออัด และบางส่วนไม่มีที่พักอาศัยนอนบนรถสามล้อ	- ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีทั้งวัยหนุ่มสาวที่มีอายุต่ำสุด 21 ปี วัยกลางคนอายุสูงสุด 58 ปี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา	- เพศชายอายุเฉลี่ย 41 ปี มีการศึกษาดังแต่ต่ำสุดคือประถมศึกษาจนถึงสูงสุดระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สมรสแล้ว มีภูมิลำเนาเดิมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	- เป็นเพศหญิงเกือบทั้งหมด ส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย มีภูมิลำเนาอยู่ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อายุต่ำกว่า 35 ปี สถานภาพเป็นโสด ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ส่วนแรงงานต่างด้าวเป็นสัญชาติพม่ามากที่สุด มีอายุค่อนข้างน้อยคือต่ำกว่า 25 ปี เป็นโสด ระดับการศึกษามัธยมตอนต้นและต่ำกว่า
ลักษณะการทำงาน	- มีทั้งช่วงกลางวัน กลางคืน หรือตลอดคืน - ใช้เวลาอย่างต่ำประมาณ 12 ชั่วโมง	- ตระเวนเก็บ หรือซื้อของตามสถานที่ต่าง ๆ หรือเก็บขยะตามจุดต่าง ๆ - อาชีพคุ้ยขยะ ทำงาน 6-10 ชั่วโมงต่อวัน สัปดาห์ละ 5 วันหรือมากกว่า	- มีทั้งทำเฉพาะกลางวันหรือทำกลางคืนหรือทำ 24 ชั่วโมง - รถที่ใช้ประกอบอาชีพเกือบทั้งหมดเป็นการเช่า วันละ 15-50 บาท มีรายได้ต่อวัน 50-200 บาท	- ส่วนใหญ่ทำงานทุกวัน เริ่มตั้งแต่ 6 โมงเช้าถึงประมาณหนึ่งทุ่ม รายได้มากน้อยขึ้นอยู่กับจำนวนเที่ยว วันละ 200-400 บาท	- ทำงานเป็น 2 กะ คือกะเช้าและกะบ่าย ส่วนใหญ่ใช้เวลาขับรถหารายได้ วันละ 8-10 ชั่วโมง ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่แน่นอน อยู่ระหว่าง 6,000-10,000 บาทต่อเดือน	- ทำงานบ้านและ/หรือดูแลสมาชิกในครอบครัวของนายจ้าง ทำงานวันละ 7-10 ชั่วโมง แรงงานต่างด้าวทำงานมากกว่า 8 ชั่วโมงต่อวัน ไม่มีวันหยุดประจำ ค่าจ้างมีทั้งรายวันและรายเดือน

ตารางที่ 3 ข้อมูลแรงงานนอกระบบภาคบริการ จำแนกตามลักษณะอาชีพ (ต่อ)

	หาบเร่แผงลอย	เก็บขยะและอาชีพที่เกี่ยวข้องกับขยะ	เก็บจักรยานสามล้อ	มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	แท็กซี่	ผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	- ใช้ที่สาธารณะเป็นแหล่งประกอบการ - มีความเสี่ยงต่อการถูกไล่ที่	- กลางแจ้งและมลพิษ	- มีความเสี่ยงสูงจากอุบัติเหตุการจราจรและกลุ่มมิจฉาชีพ	- ทำงานบนท้องถนน - มีความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุสูงและอันตรายต่อสุขภาพเนื่องจากใช้สายตาและสุดครั้นพิชิตตลอดเวลา	- ทำงานบนท้องถนน - ความเสี่ยงหลายรูปแบบจากถูกโกงค่าโดยสาร ถูกจับปล้น และถูกเอารถเอาเปรียบเรื่องค่าเช่ารถ	- ไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือเจ็บป่วย
ปัญหาสุขภาพ	- ปวดเมื่อยตามร่างกาย - ความบกพร่องทางการได้ยิน - มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการเป็นโรคระยะยาวเนื่องจากสูบบุหรี่, ดื่มสุรา	- โรคทางเดินหายใจ, เท้าเปื่อย - ความผิดปกติของปอด หัวใจโต และมีสารเคมีประเภทสารหนู ตะกั่ว ในเลือดสูง - โรคผิวหนัง	- ปวดขา ปวดหลัง - โรคผิวหนัง และโรคกระดูก	- ไม่ได้ระบุชัดเจนแต่อาจเกิดกับโรคที่เกี่ยวกับสายตาและระบบทางเดินหายใจ ตลอดจนอุบัติเหตุ	- ความเครียดจากปัญหาจราจรติดขัด	- เจ็บป่วยทั่วไป ปวดศีรษะ ท้องเสีย
สภาพปัญหา	- ไม่มีความมั่นคงในอาชีพ - ขาดเงินทุนหมุนเวียน - มีผู้ค้าจำนวนมาก - รายได้ไม่เพียงพอ	- ขาดความมั่นคงในชีวิต - คุณภาพชีวิตไม่ดีอยู่ในสภาพแวดล้อมเสื่อมโทรม - ปัญหาครอบครัว, ยาเสพติด	- รายได้ไม่เพียงพอต่อการครองชีพ - ปัญหาครอบครัว หย่าร้าง และไม่มีเวลาให้ครอบครัว	- รายได้ลดลงจากการมีรถยนต์รับจ้างเพิ่มขึ้น	- ไม่มีเวลาให้ครอบครัว ความไม่มั่นคงในอาชีพ - ต้องการการประกันสังคม	- ส่วนใหญ่เกิดกับแรงงานต่างด้าว เรื่องการทำงานไม่มีวันหยุดประจำการได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่า, การถูกทำร้าย และสุขภาพทางเพศ
สวัสดิการ	- ไม่มีสวัสดิการ	- ไม่มีสวัสดิการใด ๆ ไม่สามารถเข้าถึงบริการพื้นฐานของรัฐเนื่องจากไม่มีหลักแหล่งที่แน่นอน	- ไม่มีสวัสดิการใด ๆ	- บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	- ไม่มีสวัสดิการใด ๆ	- อาหาร ที่พัก เสื้อผ้า เงินพิเศษ และค่ารักษาพยาบาล สำหรับแรงงานต่างด้าว เรื่องค่ารักษาพยาบาล จะเป็นผู้ออกเองมากกว่า

ตารางที่ 3 ข้อมูลแรงงานนอกกระบวนการบริการ จำแนกตามลักษณะอาชีพ (ต่อ)

งานวิจัยหลักที่เกี่ยวข้อง	หาบเร่แผงลอย	เก็บขยะและอาชีพที่เกี่ยวข้องกับขยะ	เก็บจักรยานสามล้อ	มอเตอร์ไซด์รับจ้าง	แท็กซี่	ผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน
	- โสกา อ่อนโอภาส และ นุชนาฏ ยูธินางะ (2544) - จุฑามาศ ไชยรบ (2546) - สมนึก พ่วงนคร (2546) - วิทยากร เขียงกุล (2546) - นฤมล นิราทร (2548)	- พรรณทิพย์ เพชรหมาก และคณะ (2533) - วิทยากร เขียงกุล (2546) - สุรางรัตน์ วดีนามณ์ และคณะ (2548)	- วิทยากร เขียงกุล (2546) - บำเพ็ญจิต (2546) - ชีรวัด ละครแก้ว (2546)	- วรณีย์ เดียววิเศษ (2546) - ไสภิน จิระเกียรติกุล และพาลินท์ ภูจิตติวาณิช (2546)	- สุชาติ เปรมสุริยา (2544) - ณัฐจรีย์ สุวรรณัญญ์ (2546) - เตือนใจ เมธินาพิทักษ์ (2548)	- กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน (2542) - สุริย์พร พันพืง และคณะ (2548)

ผลักดันออกจากกรุงเทพฯ ไปอยู่ตามหัวเมือง (วิทยาการ เชียงกุล, 2546)

ผู้ประกอบการอาชีพสามล้อถีบ ส่วนใหญ่เป็นผู้มีอายุในวัยกลางคนจนถึงผู้สูงอายุ คือระหว่าง 40-70 ปี มีการศึกษาน้อยเพียงระดับประถมศึกษาปีที่ 4 มีฐานะยากจน ที่พักอาศัยเป็นบ้านเช่าราคาถูกในชุมชนแออัดหรือบางรายไม่มีที่พัก อาศัยนอนบนรถสามล้อ ปัญหาของผู้ประกอบการอาชีพนี้คือมีรายได้น้อย ไม่มีพำนักเป็นของตนเองส่วนใหญ่เป็นการเช่า ไม่มีหลักประกันรายได้และสุขภาพ โดยปัญหาสุขภาพที่มักพบบ่อยคือ ปวดขา ปวดหลัง โรคผิวหนังและโรคกระเพาะ ตลอดจนความเสี่ยงต่ออันตรายบนท้องถนนและจากมลพิษ ความต้องการของผู้ประกอบการอาชีพนี้คือต้องการให้รัฐช่วยเหลือทางด้านสวัสดิการ ทั้งทางสังคม การศึกษา และสุขภาพ (บำเพ็ญจิต แสงชาติ, 2546 และธีรวัต ละครแก้ว, 2546)

4. อาชีพขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

จากการศึกษาของศูนย์วิจัยกสิกรไทยในปี 2546 พบว่ามีจำนวนมอเตอร์ไซด์รับจ้างทั่วประเทศกว่า 200,000 คน มีวินมอเตอร์ไซด์มากกว่า 2,000 วิน และอยู่ในเขตกรุงเทพฯ มากกว่า 1,800 วิน แบ่งประเภทของผู้ขับมอเตอร์ไซด์รับจ้างเป็น 2 ประเภท คือ ผู้เป็นเจ้าของเบอร์เสื้อมอเตอร์ไซด์และขับรถรับจ้างเองหรือเป็นผู้มีสิทธิขับรถในแหล่งนั้นหรือเรียกว่า "วิน" ซึ่งมีจำนวนจำกัดและมักไม่เพิ่มเบอร์เสื้อ (วรรณ เตียวอัคร, 2546) ผู้เข้าสู่อชีพนี้ทุกคนเป็นผู้ที่เคยประกอบอาชีพอื่นมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งอาชีพ อาทิ รับจ้างในโรงงาน ก่อสร้าง ยามค้าขายและทำประมง การถูกเลิกจ้าง หรือรายได้จากงานเดิมไม่เพียงพอต่อการดำรงชีพตลอดจนความเข้มงวดของนายจ้างเป็นปัจจัยผลักดันให้หันมาประกอบอาชีพขับมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ประกอบกับงานดังกล่าว เป็นงานอิสระมีความยืดหยุ่นในเรื่องเวลาทำงาน มีรายได้ที่ดีกว่าสามารถจุนเจือครอบครัวได้ โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อวันประมาณ 100-300 บาท

ผู้ขับรถมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของงานศึกษาที่รวบรวมอยู่ในเขตเมือง ในต่างจังหวัด ผู้ศึกษาระบุว่าส่วนใหญ่เป็นคนท้องถิ่นมีอายุต่ำสุด 21 ปี และสูงสุด 58 ปี มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา สมรสแล้ว อยู่ในครอบครัวขยายที่มีทั้งบุตรและบิดามารดาอยู่

ร่วมกัน มีที่อยู่อาศัยเป็นของตนเอง มีการออมน้อยและมีหนี้สินจากการผ่อนรถ อาศัยการกู้ยืมนอกระบบหากเกิดปัญหาติดขัดด้านการเงิน ปัญหาในการประกอบอาชีพ ได้แก่ การมีรายได้ลดลง มีผู้ประกอบการอาชีพเพิ่มขึ้นเนื่องจากการตงงานภายหลังเกิดวิกฤตเศรษฐกิจในปี 2540 และมีมอเตอร์ไซด์รับจ้างที่ไม่ได้รับอนุญาตถูกต้องเกิดขึ้น นอกจากนี้จากลักษณะงานที่ต้องทำอยู่บนท้องถนนก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพตามมา ตลอดจนความเสี่ยงต่ออุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น สำหรับปัญหาอื่นที่มีความสำคัญต่อตนเองและครอบครัวนั้น คือ พฤติกรรมส่วนตัว อาทิ การบริโภคที่ไม่สอดคล้องกับรายได้ การเล่นการพนัน เป็นต้น ผู้ประกอบการอาชีพนี้มีความต้องการให้ภาครัฐเข้ามาจัดระเบียบวินมอเตอร์ไซด์ มีกองทุนให้กู้ยืมซื้อมอเตอร์ไซด์โดยเสียดอกเบี้ยต่ำ รวมทั้งมีสวัสดิการในด้านการรักษาพยาบาล การประกันอุบัติเหตุ (วรรณ เตียวอัคร, 2546 และโสภณ จิระเกียรติกุล และพาลินท์ วุฒิชิตวานิช, 2546)

5. อาชีพขับรถแท็กซี่

งานศึกษาเกี่ยวกับผู้ประกอบการอาชีพขับรถแท็กซี่เป็นการสำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร

ซึ่งมีรถแท็กซี่มากกว่า 85,000 คัน ตามข้อมูลที่กรุงเทพมหานครระบุไว้ ผู้ประกอบการอาชีพนี้

ส่วนใหญ่เคยประกอบอาชีพอื่นมาก่อน อาทิ รับจ้างทำนา แต่ประสบปัญหาขาดทุนหรือตงงาน การหันมาประกอบอาชีพขับรถแท็กซี่ด้วยเหตุผลของการมีรายได้ที่ดีกว่า มีความเป็นอิสระและเห็นตัวอย่างของคนที่ประกอบอาชีพนี้มาก่อน ผู้ขับรถแท็กซี่มีทั้งผู้ที่อยู่ในวัยหนุ่มสาวอายุระหว่าง 25-34 ปี วัยกลางคนจนถึงวัยสูงอายุที่มีอายุระหว่าง 55-60 ปี มีการศึกษาค่ำสุด คือ ไม่ได้เรียนหนังสือ และสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรีซึ่งมีเป็นส่วนน้อย ส่วนใหญ่จะอยู่ในระดับประถมศึกษา มีภูมิลำเนาเดิมในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะที่อยู่อาศัยเป็นบ้านเช่า บางบ้านไม่มีทะเบียนบ้าน (ณัฐจิ สุวรรณภัก, 2546 และเดือนใจ เมธินาพิทักษ์, 2548)

การทำงานแบ่งเป็น 2 กะ คือ กะเช้าเริ่มตั้งแต่ 12.00 น. ถึง 04.00 น. และส่งรถประมาณ 12.00 น. ถึง 16.00 น. กะบ่ายเริ่มตั้งแต่ 12.00 น. จนถึง 16.00 น. ส่งรถประมาณ 24.00 น. ถึง 04.00 น. ส่วนใหญ่จะใช้เวลาขับ

รประมาณวันละ 8-10 ชั่วโมง (ณัฐจรี สุวรรณภัก, 2546) ส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 6,000-9,000 บาท ปัญหาที่ประสบจะเป็นในเรื่องการพักผ่อนไม่เพียงพอ ไม่มีเวลาให้กับครอบครัวตลอดจนความเครียดจากปัญหาการจราจรติดขัด ผู้ขับแท็กซี่ส่วนใหญ่ค่อนข้างพึงพอใจกับอาชีพนี้ แต่มีความต้องการความคุ้มครองจากประกันสังคมเพื่อความมั่นคงในการประกอบอาชีพ (สุชาติ เปรมสุริยา, 2544 และเตือนใจ เมธินาพิทักษ์, 2548)

6. อาชีพผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน

ในปี 2542 กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานได้ดำเนินการสำรวจข้อมูลผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน พบว่าผู้ประกอบอาชีพนี้ร้อยละ 92 เป็นผู้มีสัญชาติไทย ที่เหลือเป็นแรงงานต่างชาติจากประเทศเพื่อนบ้าน คือ พม่า เขมร และลาว คิดเป็นร้อยละ 6, 1 และ 1 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดตามลำดับ ต่อมาในปี 2548 มีงานศึกษาของสุรีย์พร พันพื้ง เกี่ยวกับผู้ทำงานรับใช้ในบ้านที่เป็นแรงงานต่างชาติ ซึ่งมีความสอดคล้องกันโดยให้ภาพของผู้ประกอบอาชีพเหล่านี้ส่วนใหญ่เป็นคนโสด มีอายุไม่มากนัก คือ ต่ำกว่า 25 ปี มีทั้งผู้ที่ไม่มีการศึกษาจนกระทั่งมีการศึกษาสูงสุดในระดับอุดมศึกษาแต่ก็มีจำนวนน้อยส่วนใหญ่พบว่ามีการศึกษาในระดับประถมศึกษา

ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ การทำความสะอาดภายในบ้าน ในครัว บางรายอาจต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวของนายจ้างและทำงานอื่น ๆ ตามที่นายจ้างสั่ง แรงแรงงานต่างชาติจะไม่รู้ล่วงหน้าเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำหรือแม้แต่เงื่อนไขการจ้างงานตลอดจนเงินเดือน เวลาในการทำงานโดยทั่ว ๆ ไปประมาณ 7-10 ชั่วโมงต่อวัน ผู้ทำงานไม่ว่าจะเป็นสัญชาติไทยหรือแรงงานต่างชาติมีการเก็บออมเงินและส่งกลับไปให้ครอบครัว ปัญหาในการทำงานส่วนใหญ่เกิดกับแรงงานต่างด้าวมากกว่า ในเรื่องการทำงานไม่มีวันหยุดประจำ การได้รับค่าจ้างที่ต่ำกว่าอัตราค่าจ้างขั้นต่ำ การถูกทำร้ายและถูกนายจ้างคุกคามทางเพศตลอดจนอุปสรรคด้านภาษาทั้งด้านการสื่อสารและรับข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อตนเอง ส่วนปัญหาสุขภาพโดยลักษณะงานไม่มีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายหรือเจ็บป่วย มีเฉพาะการเจ็บป่วยทั่ว ๆ ไป คือ ปวดศีรษะ ท้องเสีย เป็นต้น ซึ่งนายจ้างจะเป็นผู้ออกค่ารักษาพยาบาล แต่สำหรับผู้ทำงานที่เป็นแรงงานต่างด้าวผล

การศึกษาพบว่าไม่มีความรู้ทางด้านสุขอนามัย โดยเฉพาะเรื่องโรคเอดส์ เกิดความวิตกกังวลเกี่ยวกับสุขภาพตนเอง เนื่องจากการเข้าถึงบริการสาธารณสุขพื้นฐานเป็นอุปสรรคสำคัญเพราะนายจ้างส่วนใหญ่ไม่ยอมจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้ หากเกิดอาการเจ็บป่วยก็จะถูกหักค่าจ้างเป็นวัน ๆ ไป (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน, 2542 และ สุรีย์พร พันพื้งและคณะ, 2548)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในบทความนี้มี 2 ส่วน ส่วนแรกได้จากการประมวลข้อเสนอแนะในงานที่มีผู้ศึกษาไว้โดยจำแนกออกเป็น 3 ลักษณะ คือ 1. ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว 2. ที่กำลังดำเนินการ และ 3. ที่มีความเป็นไปได้ในการดำเนินการต่อไป สำหรับส่วนที่สองเป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้วิจัย เนื้อหาของข้อเสนอแนะนำมาเสนอเฉพาะบางส่วนที่มีผลต่อส่วนรวม ในเรื่องการคุ้มครองแรงงานนอกระบบและคุณภาพชีวิต รายละเอียดที่เหลือสามารถศึกษาได้จากรายงานฉบับสมบูรณ์

1. ข้อเสนอแนะที่มีการดำเนินการไปแล้ว

ที่สำคัญ ๆ ได้แก่ การออกกฎหมายคุ้มครองจำนวน 4 ฉบับ การสำรวจข้อมูลและการส่งเสริมพัฒนา ดังนี้

1.1 การออกกฎหมายกระทรวงแรงงาน พ.ศ.2541 ให้ลูกจ้างที่ทำงานเกี่ยวกับงานบ้านได้รับความคุ้มครองบางส่วนตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน พ.ศ.2541 ได้แก่ การจ่ายค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา ค่าทำงานในวันหยุดและการจัดให้มีวันหยุดพักผ่อนประจำปี

1.2 การออกกฎหมายกระทรวงแรงงานว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในกิจการประมง พ.ศ.2541

1.3 การออกกฎหมายกระทรวงแรงงานว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในงานที่รับไปทำที่บ้าน พ.ศ.2547 ได้แก่ การรับจดทะเบียนผู้รับงานไปทำที่บ้านและการช่วยจำหน่ายผลิตภัณฑ์

1.4 การออกกฎหมายกระทรวงแรงงานว่าด้วยการคุ้มครองลูกจ้างในงานเกษตรกรรม พ.ศ.2547

1.5 สำนักงานสถิติแห่งชาติสำรวจแรงงานผู้รับงานไปทำที่บ้านครั้งแรกในปี 2542 ครั้งที่สองในปี 2545

และในปี 2548 ได้ทำการสำรวจข้อมูลแรงงานนอกระบบทั้งหมด

1.6 การส่งเสริมการรวมกลุ่มเกษตรกรและกลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน

2. ข้อเสนอแนะที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

2.1 การขยายประกันสังคมครอบคลุมแรงงานนอกระบบ

2.2 การปรับปรุงพระราชบัญญัติความปลอดภัยอาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมในการทำงานให้ครอบคลุมแรงงานนอกระบบ

3. ข้อเสนอแนะที่มีความเป็นไปได้ที่จะดำเนินการต่อไป

3.1 นโยบายลดภาษีแก่นายจ้างที่จัดให้มีมาตรการส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานของแรงงานนอกระบบ

3.2 การส่งเสริมองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้กำหนดนโยบายพัฒนาอาชีพและสวัสดิการของแรงงานนอกระบบไว้ในแผนพัฒนาตำบล

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้ศึกษา

4.1 ควรมีการศึกษาและติดตามผลการนำกฎกระทรวงว่าด้วยการคุ้มครองแรงงานในงานที่รับไปทำที่บ้านและกฎกระทรวงว่าด้วยการคุ้มครองลูกจ้างในงานเกษตรกรรมไปปฏิบัติ

4.2 ควรกำหนดยุทธศาสตร์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานนอกระบบ

4.3 ประชาสัมพันธ์และให้ความคุ้มครองแรงงานในระบบและแรงงานนอกระบบกลุ่มต่าง ๆ ที่มีกฎหมายรองรับแล้ว ให้ได้รับรู้และได้รับสิทธิอันพึงมีพึงได้ตามกฎหมาย

4.4 ศึกษามาตรการสร้างหลักประกันด้านค่าจ้างและรายได้แก่แรงงานนอกระบบ เพื่อให้ได้รับความเป็นธรรมในการจ้างงาน และมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีวิต

4.5 รัฐควรทบทวนและติดตามผลของนโยบายด้านการเกษตรที่มีต่อเกษตรกรและวางแผนการส่งเสริมการเกษตรอย่างมีระบบ เพื่อให้เกษตรกรซึ่งเป็นแรงงานกลุ่ม-

ใหญ่ได้รับการเพิ่มพูนความรู้และมีศักยภาพ สามารถดำรงชีวิตอยู่ในภาคการเกษตรได้ตลอดทั้งปี โดยไม่ออกไปเป็นแรงงานรับจ้างในภาคอื่น

บรรณานุกรม

กนกนาถ งามเนตร.(2548). รายงานผลการดำเนินงานปีที่ 1 โครงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของแรงงานนอกระบบ : ภาคการผลิต (ภาคกลาง กรุงเทพฯ). กรุงเทพมหานคร : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.).

กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน.(2542). สภาพการทำงานและปัญหาการทำงานของผู้ทำงานรับใช้ในบ้าน. กรุงเทพมหานคร.

.....(2546). สภาพการจ้างแรงงานภาคเกษตร(กรณีแรงงานประมงทะเล).กรุงเทพมหานคร.

จริญญา วงษ์พรหม.(2541). รายงานการวิจัยเรื่องแรงงานนอกระบบอีสาน : การรับช่วงการผลิตของอุตสาหกรรมดอกไม้ประดิษฐ์. ศูนย์สตรีศึกษา คณะสังคมศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

จตุรงค์ บุญยรัตนสุนทร และคณะ. (2544). มาตรการและแนวทางการส่งเสริมผู้รับงานไปทำที่บ้านให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม.รายงานการวิจัยเสนอต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.กรุงเทพมหานคร.

จำนง สมประสงค์. (2529). สภาพและปัญหาแรงงานรับจ้างในกิจการประมง. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง สภาพและปัญหาแรงงานในชนบท โดยเฉพาะแรงงานรับจ้างในภาคเกษตร. 11-13 ธันวาคม 2529. กาญจนบุรี : โรงแรมริเวอร์แคว.

จุฑามาศ ไชยรบ. (2546). วิถีการดำรงชีวิตของกลุ่มคนหาบเร่ขายหาบทางแสน. รายงานการวิจัยโครงการการพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย. สกว .

ณัฐจรี สุวรรณภัก. (2546). แท็กซี : กระบวนการเข้าสู่อาชีพและประสบการณ์ชีวิตประจำวัน. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยาและมานุษยวิทยา มหาวิทยาลัยมหิดล (สังคมวิทยา) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

เดือนใจ เมธินาพิทักษ์. (2548). การขยายการคุ้มครองการประกันสังคมไปสู่แรงงานนอกระบบศึกษาเฉพาะกลุ่มผู้-

ข้าบรรดทั้งสี่ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์-
สังคมสงเคราะห์-ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารและ-
นโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทวีสุข พันธุ์เพ็ง.(2546). แผนงานพัฒนาคุณภาพชีวิตแรงงาน
นอกระบบ. เสนอต่อสำนักงานกองทุนสนับสนุนการ-
สร้างเสริมสุขภาพ(สสส.).

ธีรวิทย์ ละครแก้ว.(2546). คุณภาพชีวิตผู้ประกอบการอาชีพสาม-
ล้อถีบในเขตเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย.
รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาระบบสวัสดิการ-
สำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย, สกว.,
2546.

นฤมล นิราทร.(2548). หาบเร่แผงลอยอาหาร : ความสำเร็จ
และตัวบ่งชี้. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สหวิทยาการ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บริษัท แอ็ดวานซ์ โกลบอล บิซิเนส จำกัด.(2547). รายงาน-
ฉบับสมบูรณ์โครงการวิจัย เรื่องการคุ้มครองแรงงานใน-
งานภาคเกษตร. เสนอต่อกรมสวัสดิการและคุ้มครอง-
แรงงาน กระทรวงแรงงาน. กรุงเทพมหานคร.

บริษัท เอ็กเซลเลนซ์ บิซิเนส แมเนจเม้นท์ จำกัด. (2548).
รายงานโครงการสำรวจการทำนาเกลือ. เสนอสำนัก-
พัฒนามาตรฐานแรงงาน กรมสวัสดิการและคุ้มครอง-
แรงงาน. กรุงเทพมหานคร

บำเพ็ญจิต แสงชาติ. (2546). การพึ่งตนเองของผู้มีอาชีพ-
ถีบจักรยานสามล้อในเขตเทศบาลนคร ขอนแก่น.
รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาระบบสวัสดิการ-
สำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย, สกว.

บุญสม น้ำสมบูรณ์และคณะ.(2547). รายงานการศึกษา-
ทบทวนสถานการณ์สุขภาพและความปลอดภัยของ-
แรงงานนอกระบบ ด้านสุขภาพและความปลอดภัยจาก-
การทำงาน พื้นที่กรุงเทพมหานครและภาคกลาง.
กรุงเทพมหานคร.

เบญจวรรณ นาราสัจจ์ และคณะ. (2544). สภาพการทำงาน-
นอกระบบกับปัญหาสุขภาพ : กรณีศึกษาการรับช่วง-
การผลิตแหวน. รายงานการวิจัยส่วนหนึ่งในโครงการ-
วิจัยเรื่องสภาพการทำงานนอกระบบกับปัญหาสุขภาพ :
กรณีศึกษาการทำงานอุตสาหกรรมอยู่กับบ้าน.
กรุงเทพมหานคร : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

เบญจา จิรภัทรพิมล และคณะ.(2544). สภาพการทำงานนอก-
ระบบกับปัญหาสุขภาพ : กรณีศึกษาการทำงานอยู่กับ-

บ้าน.กรุงเทพมหานคร.

ปนัดดา ใจเอื้อและคณะ.(2543). การบริหารและการจัดการ-
สหกรณ์บริการ ศูนย์ส่งเสริมศิลปหัตถกรรมชุมชนกรุง-
เทพจำกัด : กรณีศึกษาโครงการรับเหมาการตัดเย็บชุด-
นักเรียน. กรุงเทพมหานคร.

ประดิษฐ์ ชาสสมบัติ.(2542). การศึกษาหารูปแบบการพัฒนา-
กลุ่มผู้รับงานไปทำที่บ้าน. กรม สวัสดิการและคุ้ม-
ครองแรงงาน กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ไทยเกษม.

ปาริชาติ ศิวลักษณ์ และคณะ.(2548). การทบทวนเอกสาร-
งานวิจัยเกี่ยวกับเศรษฐกิจนอกระบบในประเทศไทย.
โครงการเศรษฐกิจนอกระบบ ความยากจนและการจ้าง-
งาน สำนักงานแรงงานระหว่างประเทศ. กรุงเทพมหา-
นคร.

พรรณทิพย์ เพชรมาก และ กณณิกา อังคุณสมบัติ. (2533).
ความสัมพันธ์ระหว่างแรงงานนอกระบบในชุมชนแออัด-
กับระบบเศรษฐกิจเมือง : ศึกษาเฉพาะกรณีอาชีพเก็บ-
และรับซื้อของเก่าในเขตกรุงเทพมหานคร. มูลนิธิ-
พัฒนาที่อยู่อาศัย.

พันธ์ วรรณบริบูรณ์.(2546). การเข้าถึงสวัสดิการและบริการ-
ของรัฐของผู้หญิงเย็บส่วนประกอบรองเท้าอยู่กับบ้าน.
กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วรรณี เตียวอิตเรศ.(2546). คุณภาพชีวิตของมอเตอร์ไซด์-
รับจ้างในเขตเทศบาลเมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี.
รายงานการวิจัยโครงการพัฒนาระบบสวัสดิการ-
สำหรับคนจนและคนด้อยโอกาสในสังคมไทย, สกว.

วิทยากร เขียงกุล.(2546). การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับ-
คนจนและคนด้อยโอกาส : กลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอิสระ-
รายย่อย. กรุงเทพมหานคร : สกว.

วิโรจน์ ตูลาพันธุ์.(2540). ปัญหาการคุ้มครองแรงงานนอก-
ระบบตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน. รายงานวิจัยส่วน-
หนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรผู้พิพากษาหัวหน้าศาล
พ.ศ. 2540. กรุงเทพมหานคร : กระทรวงยุติธรรม.

ศูนย์ศึกษาและพัฒนาผู้รับงานไปทำที่บ้าน มูลนิธิเพื่อแรงงาน-
หญิงและเครือข่ายแรงงานหญิง. (2545). สรุปผลการ-
สัมมนา เรื่อง แนวทางการคุ้มครองและสร้างหลัก-
ประกันทางสังคมแก่แรงงานหญิงในภาคเศรษฐกิจ-
นอกระบบ. 30 เมษายน 2545. กรุงเทพมหานคร :
โรงแรมรัตนโกสินทร์.

.....(2545).ผลกระทบของวิกฤตเศรษฐกิจต่อผู้รับงานมา-

ทำที่บ้านในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์-
นำอักษรกรพิมพ์.

.....(2546).สรุปขั้นตอนการผลิตของกลุ่มแรงงานนอก-
ระบบภาคอีสาน. เอกสารประกอบการสัมมนา เรื่อง-
มาตรการของรัฐในการคุ้มครองด้านสุขภาพและความ-
ปลอดภัยของแรงงาน นอกระบบ 28 เมษายน 2546.
กรุงเทพมหานคร : กระทรวงแรงงาน.

สมนึก แฝงนคร.(2546). ความยากจนของกลุ่มหาบเร่แผง-
ลอย จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการวิจัยโครงการ
การพัฒนาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและคนด้อย-
โอกาสในสังคมไทย, สกว.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ.(2542). รายงานการสำรวจการรับ-
งานมาทำที่บ้าน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : โรง-
พิมพ์บริษัท พี.เอ. ลิฟวิ่ง จำกัด.

.....(2548). การสำรวจการรับงานมาทำที่บ้าน พ.ศ.
2548. กรุงเทพมหานคร.

.....(2548). สรุปผลการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ.
2548. กรุงเทพมหานคร.

.....(2549). สรุปผลการสำรวจแรงงานนอกระบบ พ.ศ.
2549. กรุงเทพมหานคร.

สิทธิชัย พัฒนสุวรรณและคณะ.(2549).การศึกษาการพัฒนา-
เกษตรอุตสาหกรรมของแรงงานนอก ระบบกับ-
ปัญหาสุขภาพ : เกษตรกรรายย่อย เกษตรพันธะ-
สัญญา และแรงงานเกษตร รับจ้างในภาคการ-
เกษตร.สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุ-
ภาพ(สสส.).

สุพจน์ เต็มดวง และคณะ.(2549). การศึกษาทบทวนและ-
ประมวลผลความรู้เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบในภาค-
การเกษตร. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริม-
สุขภาพ(สสส.).

สุชาติ เปรมสุริยา.(2544). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ-
ประกันตนของผู้ประกอบอาชีพชั่วคราวที่กึ่งในการ-
สมัครเป็นผู้ประกันตน ตามพระราชบัญญัติประกัน-
สังคม พ.ศ. 2533 มาตรา 40. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุภาพร ทองสุก.(2546).สภาพการจ้างและสภาพการทำงาน-
ของกลุ่มคนงานรับเหมาช่วงการผลิตในชนบท กรณี-
ศึกษากลุ่มผู้ผลิตรองเท้าบ้านคลองตลาด. งานวิจัยใน-
ชุดโครงการการพัฒนาาระบบสวัสดิการสำหรับคนจน-
และคนด้อยโอกาสในสังคมไทย.กรุงเทพมหานคร.

สุรางรัตน์ วตินารมณ และคณะ. (2548). รายงานผู้ขาย :
หลังสู้ฟ้าหน้าสู้ดิน. แผนงานพัฒนาคุณภาพชีวิตแรง-
งานนอกระบบภาคบริการ : แรงงานผู้ขายและแรงงาน-
ที่ เกี่ยวข้อง. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้าง-
เสริมสุขภาพ(สสส.).

สุรีย์พร พันพื้ง และคณะ. (2548). คนรับใช้ในบ้าน : แรงงาน-
อพยพจากพม่ามาไทย. สถาบันวิจัยประชากรและ-
สังคม มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุสัณห ยิ้มแย้ม และคณะ. (2543). การประมวลองค์ความ-
รู้เกี่ยวกับแรงงานนอกระบบ. กรุงเทพมหานคร.

โสภา อ่อนโอภาส และ นุชนาฏ ยูอันเงาะ. (2544). แนว-
ทางการจัดระบบบริการสุขภาพของแรงงานนอกระบบ
: หาบเร่แผงลอยและชาเล้ง. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.

โสภณ จิระเกียรติกุล และ พาลินท์ วุฒิติวานิช. (2546).
ชีวิตอิสระบนอานมอเตอร์ไซด์ของคนจนในชุมชน-
บ่อนวัวเก่า เทศบาลนครสงขลา. รายงานการวิจัย-
โครงการการพัฒนาาระบบสวัสดิการสำหรับคนจนและ-
คนด้อยโอกาสในสังคมไทย, สกว.

Amara Pongsapich. Nitaya Kataleeradaphan, Preeda
Sirisawat and Ratana Jarubenja. (1989). Women
Workers in Thailand. Bangkok : Chulalongkorn
University.

The ICT manpower of the public sector in facilitating Thailand towards a knowledge-based economy

Somchai Suksiriserekul¹⁾

Abstract

Thailand is in a transition to a knowledge-based economy (KBE), which is expected to render a higher economic growth and make the nation keep pace with globalization. As information and communication technology (ICT) is the key to get access to KBE and the success of ICT depends largely on the public sector, this article aims at assessing the requirement of ICT high-skilled workers by the Thai public sector. A comparison of size and human capital investment between the existing and desired ICT manpower can determine readiness for a move towards KBE.

It is found that an inadequate ICT manpower both quantitatively and qualitatively is inflicting the Thai public sector. The setback would worsen due to an increase in ICT-related services and responsibility as well as a rapid change in ICT technology. The excessive demand could pile up due to the higher turnover rate of existing ICT staff. To balance the demand for and supply of high-skilled ICT workers, the demand has to be brought down by lowering the provision of ICT services. Public agencies must be prudent and economizes in selecting and utilizing appropriate ICT. Although this will take more time for Thailand to be a KBE, a solid foundation can be laid in building up KBE.

1. Introduction

It is widely accepted that the availability and exchange of information reduce transaction costs and consequently account for the efficiently utilization of scarce resources of an economy. Accumulation of important and productive information to a certain extent can turn an economy into knowledge-based economy (KBE). As information and communication technology (ICT) is created and developed to generate and disseminate information effectively, ICT is indispensable to KBE. In such an economy, ICT is likely to enhance economic development by increasing labor productivity and strengthening international competitiveness. Moreover, it can improve human welfare by means of rising earnings and better quality of life.

KBE is defined by Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) as "economies which are directly based on the production, distribution and use of knowledge and information". Similarly, the Asia Pacific Economic Cooperation (APEC) shares the idea and refers KBE as "the production, distribution and use of knowledge are the main drivers of growth, wealth creation and employment across all industries." The National Information Technology Committee proposes the definition of KBE in the context of Thailand as "an economy that depends heavily on the application of information and knowledge in the production and

distribution of goods and services. The rise in the economic growth and productivity can be enhanced by the advancement of information and knowledge through an extensive investment in research and development, a promotion of education and human resources development and an appropriate change in management approach.

Thailand, like most countries, is enthusiastic about entering into KBE. In addition of yielding a higher economic growth, KBE can make Thailand keep pace with globalization. The government has paid special attention to ICT in the hope that it can bring about KBE. The National Information Technology Committee, an ICT policy making body, was formed for the first time in 1992. Its outstanding task is to propose the first national IT policy of Thailand (IT2000), which is a 5-year plan from 1996 to 2000. A major and significant development in ICT is the establishment of Ministry of Information and Communication Technology in 2002. It plays an important role of translating ICT policies into actions and practices. Moreover, it supervises ICT-related activities of all public agencies, leading to eliminate unnecessary overlapping activities and retain effectiveness and efficiency of resource uses.

Provided that ICT is the key to get access to KBE and the success of ICT depends largely on the public sector, it is essential to evaluate inputs underlining the performance of ICT in the public

1) Associate Professor Dr, Faculty of Economics, Thammasat University

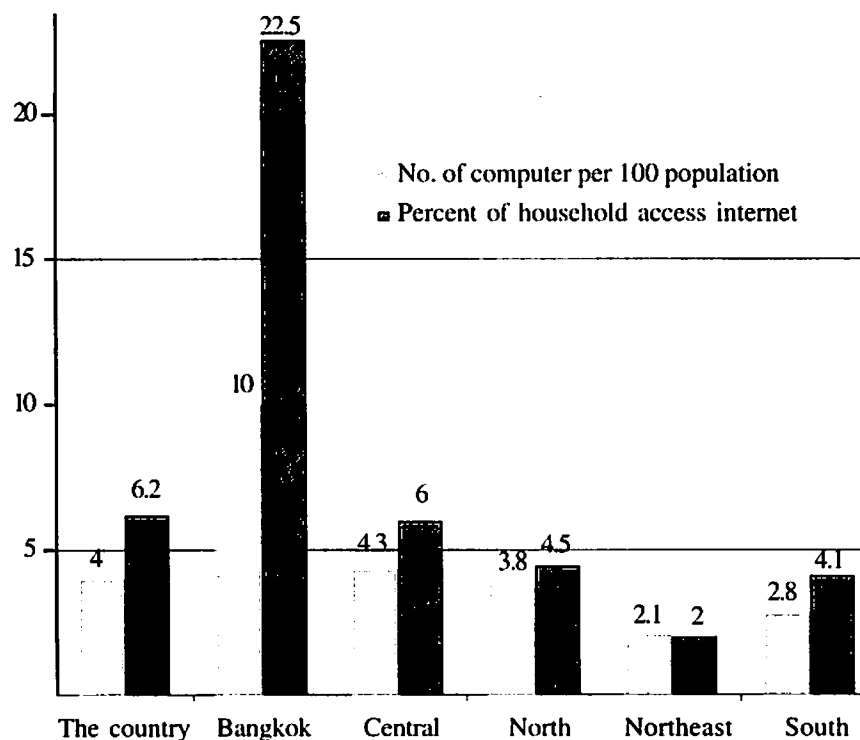


Fig. 1 Number of computer per 100 population and percentage of households access internet in Thailand in 2005
Source: The National Statistical Office (2006a)

sector. This article aims at assessing resources used up in producing ICT by the Thai public sector. As ICT requires high-skilled workers, it focuses on the analysis of the ICT manpower in the public sector. The comparison of size and human capital investment between the existing and desired ICT manpower determines readiness for a KBE.

2. Overview of the current ICT in Thailand

In 2005, the ratio of computer to 100 population for the country was 4:1. The ratio is highest in Bangkok (10.1:1) whereas those in other regions are equal or below the average of the country. There were 6.2% of all Thai households that get access to

internet. The majority of them (22.5%) are in Bangkok. The figures in the other regions are between 2% and 6%. Figure 1 shows a disparity in the computer possession and internet accessibility of households living in different parts of Thailand.

Software Industry Promotion Agency (SIPA) estimates that the market value of ICT in Thailand in 2007 would be around 15,763.5 million US\$ (Table 1). Between 2006 and 2007 the market value grows by 7%. Software market will increase by 18%, followed by computer services market (15%), hardware market (9%) and communication market (5%). The government spending on IT, excluding communication, amounted to 29% of the total IT expenditure in 2006 while enterprises, small and home offices and households together expend 71%. Table 2 shows that small and home offices and households spent most on hardware; enterprises on software; and the government on computer services.

According to the National Statistical Office (2006b), it is estimated that there were 359,274 persons working in the ICT sector in 2006. This is equivalent to about 1% of the total workforce. However, the majority of them (over 70%) have low skills. Figure 2 shows that over an half of the high-skilled workers are developed and maintenance programmers, followed by computer system

Table 1 The market value of ICT in Thailand during 2005 and 2007 (million baht)

Type of ICT	2005	2006	2007*
Computer hardware	58,191	65,947	71,962
Computer software	41,435	52,763	62,174
Computer services	10,403	12,770	14,686
Communication	309,858	367,504	387,137
Total	419,887	498,984	535,959

Note: *estimated values

Source: SIPA (2007)

Table 2 IT expenditures of three major economic sectors in Thailand in 2006

Sector	Total		Hardware		Software		Computer services	
	Value	%	Value	%	Value	%	Value	%
Government	38,331	29	15,302	23	15,201	29	7,828	61
Enterprises	93,150	71	21,606	33	31,623	60	4,942	39
Households and small and home offices			29,039	44	5,939	11		
Total	131,481	100	65,948	100	52,763	100	12,770	100

Source: SIPA (2007)

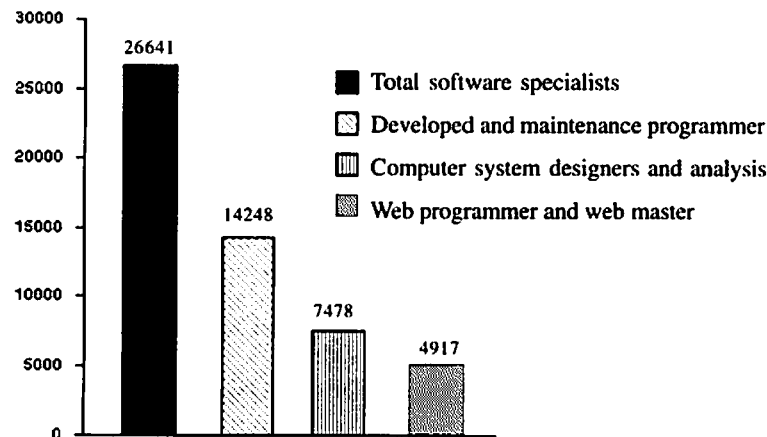


Fig. 2 Number of software specialists of the private sector in Thailand in 2006

Source: The National Statistical Office (2006b)

designers and analysts, and web programmers and web masters.

In the macro level, the ICT sector contributes relatively small to the Thai economy. The ICT expenditure is about 3.6% of gross domestic product (GDP). The use of ICT by the services sector accounts for 38% of the total ICT value whereas the uses by other sectors do only an half and less than that figure (e.g. the industry sector, 18%; the public sector, 18%; the education sector, 14%; the financial sector, 9% and the agriculture sector, only 3%). However, an estimation appearing in a publication of Ministry of Information and Communication Technology indicates that an additional use of ICT by 1% causes the Thai economy to grow by 0.13%.

3. Major roles of the Thai public sector in the ICT development

ICT development strategy

The Thai government launched IT2010 (2001-

2010) as a policy framework, which aims at utilizing and applying ICT to promote and sustain social and economic development. Specifically, the policy addresses five key sectors. Major aspects of each sector can be summarized as follows.

- E-education facilitates the human resources development, which in turn raises workers' productivity and eventually international competitiveness of the country. It is expected to support a new approach to study called "learner center".
- E-society improves the quality of life of the population. Also, occupations and environment in local communities can be sustained and protected. Digital divide will be reduced by means of increasing digital opportunity.
- E-commerce raises the volume and value of trade both at the local and international levels. Trading becomes fairer and more transparent while consumer's rights are protected more effectively.

- E-industry strengthens the production part of various industries in the private sector in order to enhance their competitiveness. Linked activities are also included such as logistics, research and development, and innovation.
- E-government provides services to citizens at high speed and with quality. It is beneficial to the public administration. This will eventually contribute to good governance of public agencies and the government as a whole.

A national ICT master plan 2002-2006 was drawn up to implement the IT2010 in the first five years. The plan specifies visions, missions, objectives, strategies, plans and timeframe. Seven strategies can be briefly identified as follows.

1. To develop the Thai ICT industry as a strive for the leader of this region
2. To utilize ICT to raise the quality of life of Thai people and society in general
3. To reform and enhance research and development potential in the ICT sector
4. To improve national competitiveness by means of investing ICT in human resources
5. To expand capability of entrepreneurs to increase foreign trades
6. To encourage small and medium sized enterprises (SMEs) to use ICT
7. To stimulate the use of ICT in the public administration and service provision

It is unfortunate that a national ICT master plan for 2007-2010 is not ready now. Ministry of Information and Communication Technology is in the process of drawing up the second master plan through seeking opinions from relevant stakeholders as well as weighting pros and cons of different strategies in

guiding Thailand's ICT to a desirable direction. A preliminary result of consultation meetings in various parts of Thailand indicates that the new plan should carry out the existing strategies and make sure to achieve the goals. As the plan is running out of time, no new strategies and projects will be allowed to initiate.

E-services

The government has paid special attention to e-services by setting up and developing a public website called www.egov.go.th. It is supposed to be first stop service web portal for G2G, G2B, G2C and G2E. Figure 3 gives examples of e-services the government planning to provide in the near future. A variety of projects take place to support e-services such as setting up citizen portal (www.ecitizen.go.th), e-procurement, smart card, government fiscal management information system (GFMS), government data exchange (GDX) and government information network (GIN).

Providers of ICT education and training

A recent reform in the education sector, as a result of implementing the 1999 National Education Act, makes it possible to equip students with broader knowledge and perspectives, including ICT. The education sector gives a high priority to ICT by setting up a National ICT for Education Master Plan (2005). The plan focuses on 3 policies. The value-added policy is to fully utilize the existing computer hardware and software. The equity policy redistributes computers and related equipments more evenly between schools in different parts of the country. The quantum-jump policy invests more resources to get teachers and students a better literacy of IT and internet.

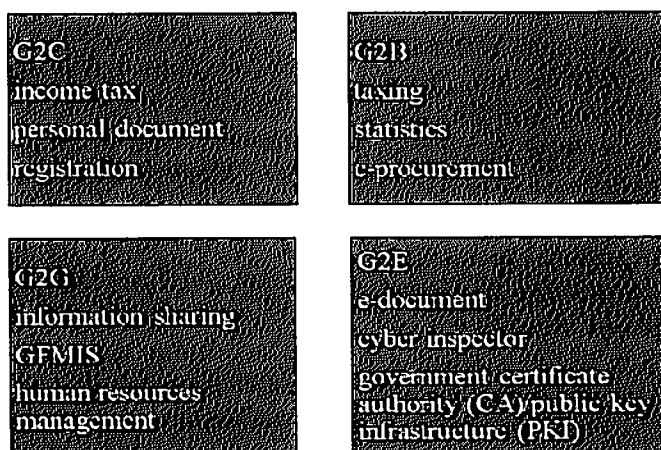


Fig.3 Examples of various e-services expected to be available in Thailand

Table 3 The share of new ICT-related students and new ICT-related graduates from all universities in Thailand

Year	Percent of new students to the total students	Year-on-year comparison (%)	Percent of new graduate to the total graduate	Year-on-year comparison (%)
1997			2.14	
1998	2.28		2.18	1.88
1999	2.64	15.79	2.72	24.69
2000	3.06	15.83	2.96	8.68
2001	2.23	- 26.99	3.15	6.33
2002	3.22	44.34		

Source: Author's computation based on data from The Ministry of Education (www.mua.go.th/ebook2/bookdetail.php)

In 2005, a public school under the Ministry of Education on average has 5 computers, which implies the ratio of 1 computer to 59 students. Every school can get access to internet. 21.7% of teachers acquire IT training. Higher education institutes of Thailand can produce ICT graduates about 3% of the total graduates each year (see Table 3). Despite the small proportion, it is likely that the growth of new ICT-related students is rising. This means that more ICT workers will be available in the future.

4. Assessment of the ICT performance of the Thai public sector

E-government

In 2004, National Electronics and Computer Technology Center (NECTEC) conducted an on-line survey on e-services of public agencies, known as "Service e-Readiness Explorer" program. It evaluated five dimensions of e-government maturity; that is, information, interaction, transaction, integration, and intelligence. The assessment result is used to make recommendations for developing web services in order to attain a higher level of integration among various government agencies in the future. Web sites of 267 government agencies were examined. Most of the e-services were least developed (see Table 4). For instance, 13% of the web sites were still at the basic level. A small number of the web sites could attain the intermediate and advance levels in transaction, intelligence, and integration. The fact that no web sites provided integration reinforces the above conclusion. This also implies the lack of collaboration among agencies. A suggestion is that a systematic mechanism is urgently needed in promoting a closer online collaboration.

Since security is one of the most essential parts of the implementation of e-government, NECTEC also made an assessment of the security system of the

Table 4 Maturity levels of government web sites in 2004

Dimension	Basic	Intermediate	Advance
Information	13%	0%	87%
Interaction	0%	17%	66%
Transaction	44%	5%	6%
Integration	0%	0%	0%
Intelligence	7%	0%	0%

Source: National Electronics and Computer Technology Center (2005)

government web sites. Out of 267 web sites surveyed, 104 web sites (39%) did not have any security systems. 131 (49%) used simple security systems such as user name/password authentication. 31 (12%) employed more advanced systems like Secured Socket Layer (SSL) and data encryption. Only 1 (0.4%) installed the strongest security measure; that is, digital signature for encryption and authentication

According to UN Global E-Government Readiness Index Report, E-Government Readiness Index of Thailand is ranked 46 (out of over 150 countries and economies) in 2005, moving upwards from a rank of 50 in 2004. Even though Thailand's e-government fares well by the international standard, improvements in various aspects are necessary. In preparation to support the intensity of e-government activities, Ministry of Information and Communication Technology has drawn up a roadmap for 2005-2007. There are four parts. The infrastructure part deals with network, information and security. The regulation part involves issuing relevant laws such as computer crime law, data protection law, electronic transaction act and electronic funds transfer act. The leadership and management part is responsible for establishing e-government agency and administering Ministry of Information and Communication Technology efficiently. The services part strengthens providing

essential e-services such as G2C, G2B and G2G as well as expands 15 e-services every year.

The Electronic Transactions Act, governing civil and commercial electronic transactions, was enacted in 2002 and became effective in 2006. Acts involving cyber-crime, electronic funds transfers and national information infrastructure were passed in 2007. These major laws can facilitate e-government and e-commerce. The government is in the process of drafting a data protection bill, the availability of which could get the government and business community take more advantage of e-government and e-commerce opportunities. Nevertheless, in comparison with other more advanced countries, the existing legal framework is considered as undeveloped. United States Trade Representative stated in National Trade Estimate Report on Foreign Trade Barriers in 2007 that the lack of a complete legal framework for e-commerce in Thailand will constrain the development of electronic transactions.

E-procurement

The 9th National Economic and Social Development Plan called for a rise in the provision of government services through ICT. To make it happen, a cabinet made a resolution in 2002 that online

procurement must be implemented in all government agencies. The target for the e-procurement is a transaction value of 100,000 million baht by 2006. In 2005, e-procurement through e-auction undertaken by all government agencies was valued at 23,841.9 million baht (596 million US\$). In addition, the state enterprises also made such transactions with a value of 17,062.4 million baht (426.6 million US\$). A preliminary result of a recent survey by the National Statistical Office indicates that in 2006 the value of e-auction by all public organizations adds up to 176,683 million baht (5,048 million US\$). Compared to the total e-commerce value of 305,159 million baht (8,718.8 million US\$), e-procurement by the government took a sizable share of 57.9%. In addition to achieving the target, the government emerges as a prominent trader of e-commerce in Thailand.

However, the government procurement in general is criticized by some countries expecting to participate in acquiring goods and services to Thai agencies. The government procurement in Thailand in theory relies on the Prime Minister's Procurement Regulations, which emphasize nondiscriminatory treatment and open competition in bidding contracts. In practice, United States Trade Representative

Table 5 The share of the ICT budget of ministries in the fiscal year 2006

Ministry	Percent of the total budget
Office of the Prime Minister	2.3
Ministry of Defense	0.3
Ministry of Finance	0.9
Ministry of Foreign Affairs	0.6
Ministry of Tourism and Sports	2.6
Ministry of Social Development and Human Security	0.9
Ministry of Agriculture and Cooperatives	0.3
Ministry of Transport	0.2
Ministry of Natural Resource and Environment	0.7
Ministry of Information and Communication Technology	5.5
Ministry of Energy	2.6
Ministry of Commerce	3.7
Ministry of Interior	0.4
Ministry of Justice	4.4
Ministry of Education	0.4
Ministry of Labour	0.5
Ministry of Culture	0.5
Ministry of Science and Technology	1.5
Ministry of Public Health	0.2
Ministry of Industry	4.4
Independent Public Agencies	1.7

Source: The National Statistical Office (2006a)

Table 6 A comparison of estimated demand for and supply of ICT high-skilled manpower in the public sector between 2005 and 2008 (unit: persons)

Year	demand		supply		balance	
	min.	max.	min.	max.	min.	max.
2005	19,597	21,582	16,444	16,668	3,153	4,914
2006	20,675	24,458	18,641	19,396	2,034	5,062
2007	21,874	26,813	20,925	22,559	949	4,254
2008	23,077	29,322	23,301	26,224	-224	3,098

Note: Balance is the demand figure minus the supply figure.

Source: Suksiriserekul (2006)

claimed that various public agencies and state enterprises have their own means of obtaining supplies. That is, public agencies and state enterprises reserve the right to accept or reject any bids at any time as well as being able to modify the technical requirements during the auction process. The allegation of foreign companies in terms of "managing tenders" as irregularity of the government procurement can damage the growth and development of Thailand's e-procurement.

5. An analysis of resources for ICT of the Thai public sector

Government budget for ICT

In 2005, the government granted a total budget of 4,312 million baht (108 million US\$) to all public agencies to spend on ICT. The shares of the ICT budget vary between the ministries (see Table 5). The size of the share depends on the priority given by the government and urgent needs of the ministries. Besides Ministry of Information and Communication Technology, Ministry of Justice and Ministry of Industry obtained the highest shares in 2006.

Public agencies are allowed to allocate 25% of the total ICT budget for outsourcing. During the next 5 years, although the share is expected to increase by 18.7% per year, the ICT-related tasks could intensify by 34.6% per year. An imbalance of the inputs and outputs in the future implies a mismanagement and in turn a failure to attain the goals.

Size of the ICT high-skilled manpower

A small-scale survey in 2005 found that a division, which is a smallest unit in the Thai public sector hierarchy, on average, had 18 ICT workers (Suksiriserekul, 2006). In the next 5 years, 7.5 additional workers are needed. Its annual budget is around 120 million baht (3 million US\$) with a rise of

16.3% per annum. Spending on ICT equipments (29.8% of the total budget) is higher than wage and salary paid to their staff (15.9%). The disproportion would lead to a bias against the ICT manpower and undermine recruiting new staff for unfilled positions.

Suksiriserekul (2006) estimates the demand for and supply of ICT high-skilled workers in the Thai public sector. Table 6 shows that there is a shortage of the workers. The most severe shortage occurs in 2006 with a deficit of 5,062 workers. Although the extent of the shortage subsides after 2007, the excess demand exists. A minimum estimation points out that the excess demand accounts for 16.1%, 9.8% and 4.3% in 2005, 2006 and 2007, whereas the slightly excess supply of 1% takes place in 2008. On the contrary, a maximum estimation indicates that the excess demand is 22.8%, 20.7%, 15.9%, and 10.6% in 2005, 2006, 2007 and 2008; respectively.

The study identifies factors influencing the demand for and the supply of ICT high-skilled workers in the Thai public sector. A rise in the demand is due to the requirement of ICT staff in the future, the age of current ICT workers and the higher ICT budget. On the other hand, a decline in the demand is a result of long periods of ICT-related training of the workers and more expenses for outsourcing ICT activities in the future. The requirement of ICT staff in the future affects the demand more than the other factors. The elasticity of this factor with respect to the demand is about 2.5 times that of the other factors. The supply goes up (go down) when an ICT worker has a long (short) working period and anticipates a rising (declining) wage rate in the future. The two factors affect quantitatively the supply similarly.

Human capital of the ICT high-skilled manpower

Suksiriserekul (2006) investigates the human capital aspects of current ICT workers in the Thai public sector. An average ICT employee is 33.6 years

old and has been working for 7.9 years. Sixty-two percent of the ICT workers have Bachelor's degree. Their ICT training period is rather brief, just only 8.2 days per person annually. An assessment by the heads of the ICT divisions reveals that existing ICT skills of their staff would be obsolete within 2.3 years. Furthermore, forty-seven percent of the staff do not have enough ICT skills in performing their jobs. After attempting various means of upgrading ICT skills of their staff, 53.1% of the heads are satisfactory with the results.

The study also examines the attitudes and opinions of new ICT employees in the public sector. An average person has been working for 3.6 years and acquires ICT training for 16.5 days a year. Although there are no criteria for identifying appropriate ICT training periods, half a month's training within a year could be judged to be too low. The load of work is higher by 15.1% over last year. Although 56.5% of the employees are happy with their jobs, 76.1% probably resign in the next 5 years. About one third of those will leave for the private sector.

6. Concluding remarks

It can be concluded that the Thai public sector suffers from an inadequate ICT manpower both quantitatively and qualitatively. The setback would worsen due to an increase in ICT-related services and responsibility as well as a rapid change in ICT technology. As a result, public agencies will demand more high-skilled ICT workers in the near future. The excessive demand could pile up due to the higher turnover rate of existing ICT staff. Some points to new ICT graduates as a way to release the intensive demand pressure. However, the production process of ICT specialists by higher education institutes is time-consuming. As knowledge and skills learned during the study are different from those required by

jobs, re-training is necessary and takes time. The excessive demand would eventually persist.

To restore the balance between the demand for and supply of high-skilled ICT workers, the demand has to be brought down. This means that public agencies will lower the provision of ICT services. After the political turmoil beginning in 2005, wealth creation by ICT is no longer desired by the majority of the people and policy makers. Priority has turned to address and tackle corruption. Public policies aim at re-distributing income more evenly among population, especially the poor. The government encourages practices of sufficiency economy as a substitute for the adoption of foreign innovation and globalization. Public agencies, therefore, is prudent and economizes in selecting and utilizing appropriate technology, including ICT. All of these imply that Thailand opts for a slow approach to be a KBE. Look on the bright side, it allows Thailand an opportunity to lay solid foundation in building up KBE.

References

- National Electronics and Computer Technology Center (2005) Thailand ICT Indicators 2005 National Science and Technology Development Agency, Ministry of Science and Technology, Bangkok, Thailand
- The National Statistical Office (2006a) Development Indicators of Thailand's ICT in 2006 Ministry of Information and Communication Technology, Bangkok, Thailand (in Thai)
- The National Statistical Office (2006b) The 2006 Information and Communication Technology Survey (Establishment) Ministry of Information and Communication Technology, Bangkok, Thailand
- SIPA (2007) Thailand ICT Market 2006 & Outlook 2007 (from website: www.sipa.co.th)
- Suksiriserekul, S. (2006) Human Resources Development in Supporting a Transition to Knowledge-Based Economy of Thailand. Human Resources Institute, Thammasat University, Bangkok, Thailand (in Thai).

**แบบฟอร์มส่งบทความเพื่อพิจารณาลง
วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์**

วันที่..... เดือน..... พ.ศ.....

ข้าพเจ้า (นาง/นาง/นางสาว).....

ขอส่ง [] บทความวิจัย [] บทความวิชาการ
ชื่อเรื่อง (ไทย)

.....
ชื่อเรื่อง (อังกฤษ)

.....
ผู้เขียน (ไทย)

.....
ผู้เขียน (อังกฤษ)

.....
ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

บ้านเลขที่..... หมู่ที่..... ซอย..... ถนน.....
อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....
โทรศัพท์ โทรสาร.....
E-mail.....

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ [] เป็นผลงานของข้าพเจ้าแต่เพียงผู้เดียว
[] เป็นของข้าพเจ้าและผู้ร่วมงานตามชื่อที่ระบุในบทความจริง

โดยบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และจะไม่นำส่งไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น-
ภายใน 60 วัน นับจากวันที่ข้าพเจ้าได้ส่งบทความฉบับนี้

ลงนาม.....
(.....)

คำแนะนำสำหรับผู้เขียน

วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ความรู้และผลงานวิชาการทางด้านทรัพยากรมนุษย์ เนื้อหาที่จะลงพิมพ์ในวารสารฉบับนี้ มี 2 ประเภท คือ

1) บทความวิจัย เป็นเอกสารที่มีรูปแบบของการวิจัยตามหลักวิชาการ เช่น การตั้งสมมุติฐาน โดยระบุถึงวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน มีการค้นคว้าทดลองอย่างมีระบบ มีการสรุปผลการวิจัยที่จะนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้

2) บทความวิชาการ เป็นบทความในลักษณะเชิงการวิเคราะห์หรือวิจารณ์ ตลอดจนการเสนอแนวคิดใหม่ๆ ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานทางวิชาการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านองค์ความรู้ หรือการนำไปประยุกต์ใช้ต่อไปได้

การเตรียมต้นฉบับ

ต้นฉบับควรพิมพ์ด้วยกระดาษ A4 พิมพ์หน้าเดียว โดยจัดพิมพ์ด้วย Microsoft Word for Windows โดยใช้ตัวอักษร Angsana UPC ขนาด 15 points

ความยาวของบทความถ้าเป็นบทความวิจัยควรมีความยาวไม่เกิน 15 หน้า บทความวิชาการควรมีความยาวไม่เกิน 10 หน้า ประกอบด้วย

1. ชื่อเรื่อง ไม่ยาวเกินไป แต่ครอบคลุมสาระทั้งเรื่อง ทั้งภาษาไทย และอังกฤษ
2. ชื่อผู้เขียนทุกคนเป็นภาษาไทย ให้พิมพ์ไว้ตรงกึ่งกลางหน้ากระดาษใต้ชื่อเรื่อง
3. หน่วยงานสังกัดของผู้เขียนเป็นภาษาไทยให้พิมพ์ไว้ใต้ชื่อผู้เขียน
4. บทคัดย่อและ Abstract เป็นการสรุปสาระสำคัญของเรื่อง ความยาวไม่เกิน 250 คำ
5. เนื้อหา

5.1 บทความวิจัย เนื้อหาควรประกอบด้วย

5.1.1 คำนำ อธิบายถึงความสำคัญและเหตุผลที่ทำการวิจัย รวมทั้งการตรวจเอกสาร (literature review) และวัตถุประสงค์ในการตรวจเอกสารนั้น

5.1.2 อุปกรณ์และวิธีการ อธิบายเป็นร้อยแก้วถึงอุปกรณ์และวิธีการที่ใช้ในการทดลอง

5.1.3 ผลการทดลองและวิจารณ์ เขียนรวมหรือแยกกันก็ได้ ควรเรียงลำดับเนื้อหา สั้น กระชับ ควรเสนอในรูปแบบตาราง กราฟ (ควรเป็นกราฟแท่ง หรือเส้นตรงที่ดูเข้าใจได้ง่าย) หรือภาพ (คำอธิบายตาราง กราฟ อาจจะ เป็นภาษาไทย หรืออังกฤษก็ได้) การวิจารณ์ผลการทดลองเพื่อให้ผู้อ่านเห็นด้วยตามหลักการ หรือคัดค้านทฤษฎีที่มีอยู่เดิมเปรียบเทียบกับผลการทดลองของผู้อื่น ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาการวิจัยในอนาคต

5.1.4 สรุปผลการทดลอง ควรสรุปสาระสำคัญที่ไม่คลุมเครือ เน้นข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาไปในอนาคต

5.1.5 คำนิยมหรือกิตติกรรมประกาศ (ถ้ามี) ควรแสดงความขอบคุณต่อผู้ให้ความช่วยเหลือในงานวิจัยสำเร็จลงได้ด้วยดี

5.1.6 เอกสารอ้างอิง

5.2 บทความวิชาการ ให้เสนอเนื้อเรื่อง และสรุปสาระสำคัญของเนื้อเรื่อง โดยไม่ต้องแยกหัวข้อย่อยเป็น คำนำ อุปกรณ์และวิธีการ ผลการทดลองและวิจารณ์ ส่วนบทคัดย่อ และ Abstract จะมีหรือไม่ก็ได้

คำแนะนำการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. การตรวจเอกสาร ในส่วนของคำนำ / อุปกรณ์, วิธี- การทดลอง / วิจารณ์ผลการทดลอง

ตัวอย่างการเขียน :-

วันทนา (2548) รายงานว่า....

.....ดีเอ็นเอ มีลักษณะเป็นเส้นสองเส้นพันกันเป็นเกลียว
เรียกว่า เกลียวคู่ (Watson and Crick, 1953)

.....ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างหลายชั้นร่วมกับการสุ่มตัวอย่าง-
แบบมีชั้นภูมิ (สุชาติ, 2525 ; Hanset *et al.*, 1953)

.....ผลการทดลองนี้สอดคล้องกับการทดลองของ สะอาด
และคณะ (2527) ที่พบว่า.....

2. เอกสารอ้างอิง / บรรณานุกรม

ในรายการเอกสารอ้างอิงท้ายเรื่อง การเรียงลำดับ-
รายการเอกสารอ้างอิง ให้เอาเอกสารภาษาไทยอยู่ส่วนแรก
และภาษาอังกฤษอยู่ส่วนที่สอง ไม่ต้องใส่หมายเลขกำกับแต่-
ละรายการ

ภาษาไทย

- เรียงตามลำดับอักษร ชื่อตัวขึ้นก่อน ตามด้วยนามสกุล
- ผู้เขียนคนเดียวกันมีหลายเรื่อง ให้เรียงลำดับตาม ปี
พ.ศ. จากเก่าไปหาใหม่

- ผู้เขียนคนเดียว เขียนปีเดียวกัน มีหลายรายการให้-
ใช้ลำดับด้วยอักษร ก, ข,..... กำกับไว้หลังปีพ.ศ.

- ผู้เขียนหลายคน ชื่อแรกเหมือนกัน ให้เรียงลำดับตาม-
จำนวนผู้เขียน (เรียงลำดับจำนวนผู้เขียนก่อน ปีที่เขียน-
พิจารณาในลำดับต่อไป)

ภาษาอังกฤษ

- ผู้เขียนคนแรกให้เอาสกุลขึ้นก่อน ตามด้วยชื่อ (อักษร-
ตัวย่อชื่อ) ผู้เขียนลำดับที่ 2, 3, ให้เอาชื่อ (ตัวย่อ) ขึ้น
ก่อน ตามด้วยสกุล

- หลักเกณฑ์อื่นๆ เช่นเดียวกับภาษาไทย

รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. หนังสือหรือตำรา (textbooks)

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. ปีที่ตีพิมพ์. ชื่อหนังสือ. ครั้งที่ตีพิมพ์
(ถ้ามี). สำนักพิมพ์, ที่ตั้งสำนักพิมพ์ (ชื่อเมือง/
จังหวัด). จำนวนหน้าทั้งหมด (อาจยกเว้นได้).

ตัวอย่าง เช่น

Howse, P., I. Stevens and O. Jones. 1998. Insect
Pheromones and Their Use in Pest Management.
Chapman & Hall, London. 369 p.

2. หนังสือหรือตำราที่มีบรรณาธิการ (editing text - books)

2.1 อ้างแบบยกเล่ม

รูปแบบ : ชื่อบรรณาธิการ, (ผู้รวบรวม). ปีที่ตีพิมพ์. ชื่อ-
หนังสือ. ครั้งที่ตีพิมพ์ (ถ้ามี). หน่วยงานที่จัดพิมพ์.
สำนักพิมพ์, ที่ตั้งสำนักพิมพ์ (ชื่อเมือง/จังหวัด).
จำนวนหน้าทั้งหมด (อาจยกเว้นได้).

ตัวอย่าง เช่น

Subramanyam, B. and D.W. Hagstrum, (eds.). 1996.
Integrated Management of Insects in Stored
Products. Marcel Dekker, Inc., New York. 426 p.

2.2 อ้างเฉพาะเรื่อง

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. ปีที่ตีพิมพ์. ชื่อเรื่อง. หน้า-หน้า ใน : ชื่อ
บรรณาธิการ, (ผู้รวบรวม), ชื่อหนังสือ. ครั้งที่ตี-
พิมพ์ (ถ้ามี). หน่วยงานที่จัดพิมพ์. สำนักพิมพ์,
ที่ตั้งสำนักพิมพ์ (ชื่อเมือง/จังหวัด).

ตัวอย่าง เช่น

เดือนจิตต์ สัตยาวิรุทธิ์ และสาทร สิริสิงห์. 2535. หลัก-
การบริหารแมลงศัตรูพืช. หน้า 12-21. ใน : สุวัฒน์
รวยอารีย์ (ผู้รวบรวม), แมลงและศัตรูศัตรูที่สำคัญ-
ของพืชเศรษฐกิจและการบริหาร. เอกสารวิชาการ-
ฉบับพิเศษ. กองกัญและสัตววิทยา, กรมวิชาการ-
เกษตร. ห้างหุ้นส่วนจำกัด โอเดียนสแควร์, กรุงเทพฯ.

3. วารสาร (journals) / นิตยสาร (magazines) / ข่าว สาร (news)

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. ปีที่ตีพิมพ์. ชื่อเรื่อง. ชื่อวารสาร/นิตย-
สาร/ข่าวสาร (ชื่อย่อหรือชื่อเต็ม) ปีที่ (เล่มที่) :
หน้า - หน้า.

ตัวอย่าง เช่น

อัญชลี สงวนพงษ์. 2539. การใช้น้ำมันสะเดาอัดเม็ดใน-
การควบคุมประชากรของด้วงวงข้าว. ว. วิทย.เกษตร.
29 (1-3) : 6-15.

Hoy, R.H. and D. Robert. 1996. Tympanal hearing in
insects. Annu. Rev. Entomol. 41 : 433-450.

4. วิทยานิพนธ์

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. ปีที่ตีพิมพ์. ชื่อวิทยานิพนธ์. ระดับวิทยานิพนธ์. มหาวิทยาลัย, ที่ตั้ง (ชื่อเมือง/ จังหวัด). จำนวนหน้าทั้งหมดของวิทยานิพนธ์ (อาจยกเว้นได้).

ตัวอย่าง เช่น

วสันต์ นุ้ยภิรมย์. 2541. การทดสอบสมรรถนะการผสมและความดีเด่นของไหมพันธุ์แท้นิดที่ฟักออกปีละ 2 ครั้ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่. 97 หน้า.

5. รายงานการประชุม (proceedings)

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. ปีที่ตีพิมพ์. ชื่อเรื่อง. หน้า-หน้า ใน : บรรณาธิการ, (ผู้รวบรวม) (ถ้ามี). ชื่อการประชุม. ช่วงวันที่ประชุม (อาจยกเว้นได้). สถานที่จัดประชุม (ชื่อเมือง/จังหวัดอาจรวมถึงประเทศ) และชื่อสำนักพิมพ์และที่ตั้งสำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง เช่น

อานัติ ต๊ะปิ่นดา. 2536. พืชของสารเคมีปราบศัตรูพืชต่อสิ่งแวดล้อม. หน้า 1-9. ใน : สุภาณี พิมพ์สมาน, (ผู้รวบรวม), รายงานการประชุมสัมมนาเรื่องการใช้สารจากพืชเพื่อการป้องกันกำจัดศัตรูทางการเกษตร. 7-9 มกราคม 2534. คณะเกษตรศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ขอนแก่นการพิมพ์, ขอนแก่น.

6. สิ่งพิมพ์ที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง หรือไม่ปรากฏปีที่ตีพิมพ์

รูปแบบ : ชื่อหน่วยงาน. ปีที่ตีพิมพ์ (ถ้ามี). ชื่อเรื่อง. หน่วยงานที่จัดพิมพ์. สำนักพิมพ์และที่ตั้งสำนักพิมพ์ (ถ้ามี). จำนวนหน้าทั้งหมดของสิ่งพิมพ์ (อาจยกเว้นได้)

ตัวอย่าง เช่น

กองกัญและสัตววิทยา. 2541. คำแนะนำการป้องกันกำจัดแมลงและสัตว์ศัตรูพืช ปี 2541. เอกสารวิชาการเกษตร. กองกัญและสัตววิทยา, กรมวิชาการเกษตร, กรุงเทพฯ. 285 หน้า.

Du Pont. (no date). Label-technical information manual of Du Pont agricultural chemical. Du Pont Far East Inc., Thailand Branch. Suwit G. Ad. Corporation Ltd., Bangkok. 67 p.

7. จุลสาร (pamphlets)

เป็นสิ่งพิมพ์ของทางราชการหรือเอกชน ปกติมีความหนาประมาณ 10-40 หน้า (ไม่เกิน 70 หน้า)

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่ง. ปีที่ตีพิมพ์ (ถ้ามี). ชื่อจุลสาร. ครั้งที่ตีพิมพ์ (ถ้ามี). หน่วยงานที่จัดพิมพ์. สำนักพิมพ์, ที่ตั้งสำนักพิมพ์ (ชื่อเมือง/จังหวัด). จำนวนหน้าทั้งหมดของจุลสาร (อาจยกเว้นได้).

ตัวอย่างเช่น

วิภาดา วังศิลาบุตร. (ไม่ระบุปีที่ตีพิมพ์). แมงมุมในนาข้าวของประเทศไทย. กองกัญและสัตววิทยา, กรมวิชาการเกษตร. ห้างหุ้นส่วนจำกัด มีเดีย เพรส, กรุงเทพฯ. 53 หน้า.

8. แผ่นพับ / แผ่นปลิว (folders / leaflets)

รูปแบบ : ชื่อผู้แต่งหรือหน่วยงาน. ปีที่ตีพิมพ์ (ถ้ามี). ชื่อเรื่อง. หน่วยงานที่จัดพิมพ์. สำนักพิมพ์และที่ตั้งสำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง เช่น

ทิพย์วดี อรรถธรรม. 2535. แมลงที่ช่วยผสมเกสร. แผ่นปลิวเผยแพร่ ที่ 164. กรมส่งเสริมการเกษตร. โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด, กรุงเทพฯ.

9. Web site

รูปแบบ : ชื่อคนหรือหน่วยงาน. ปี. ชื่อกลุ่ม. ชื่อเล่ม. แหล่งหรือชื่อ web site, วันที่จัดทำ (retrieved date) หรือเข้าถึง (access date)

ตัวอย่าง เช่น

Pollution Control Department. 2003. Industrial effluent standards. Effluent standards. Available source : [http : // www.ped.co.th](http://www.ped.co.th), May 12, 2003.

หมายเหตุ: ในการเขียนเอกสารอ้างอิง สิ่งพิมพ์ที่มีได้อ้างถึงในเนื้อหา ต้องไม่ปรากฏในบัญชีรายการเอกสารอ้างอิง และสิ่งพิมพ์ที่ถูกอ้างอิงในเนื้อหาทุกรายการจะต้องปรากฏในบัญชีเอกสารอ้างอิง

**ใบสมัครสมาชิก วารสารวิจัยทรัพยากรมนุษย์
สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**

ชื่อ-สกุล.....ตำแหน่ง.....
สถานที่ทำงาน.....อาคาร/ชั้น.....
 เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
 อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 โทรศัพท์.....โทรสาร.....
 E-mail address :.....

บ้าน เลขที่.....หมู่ที่.....ซอย.....ถนน.....ตำบล.....
 แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....รหัสไปรษณีย์.....
 โทรศัพท์.....โทรสาร.....โทรศัพท์มือถือ.....
 E-mail address :.....

- () สมัครสมาชิกใหม่ () ต่ออายุสมาชิก (เลขที่สมาชิก.....)
 () 1 ปี 2 ฉบับ 100 บาท ตั้งแต่ฉบับที่.....ถึง.....
 () 2 ปี 4 ฉบับ 200 บาท ตั้งแต่ฉบับที่.....ถึง.....

ชำระเงินโดย () ชำระด้วยตนเอง

- () โอนเงินเข้าบัญชี "มธ. สถาบันทรัพยากรมนุษย์"
 เลขที่บัญชี 026-1-03486-3 ธนาคารกรุงไทย ออมทรัพย์ สาขาทำเตียน
 และโปรดส่งหลักฐานการชำระเงินพร้อมใบสมัครสมาชิก มาที่
 สถาบันทรัพยากรมนุษย์ หมายเลขโทร 0-2223-3750
 () ออกใบเสร็จในนาม.....
 () ส่งมาที่ โครงการวารสารทรัพยากรมนุษย์ สถาบันทรัพยากรมนุษย์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
 ถนนพระจันทร์ แขวงพระบรมมหาราชวัง เขตพระนคร กรุงเทพฯ 10200

สถานที่ส่ง () ที่บ้าน () ที่ทำงาน

สอบถามรายละเอียดได้ที่ นายสันติชัย อินทรอ่อน นางเนาวรัตน์ คำสามารถ
 สถาบันทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ทำพระจันทร์
 โทร. 02-613-3305 โทรสาร 0-2223-3750
<http://www.hri.tu.ac.th> email: inthornon@gmail.com

สำหรับเจ้าหน้าที่

ใบเสร็จรับเงินเล่มที่.....เลขที่.....วันที่รับค่าสมาชิก.....
 หมายเลขสมาชิก.....
 วารสารทรัพยากรมนุษย์ปีที่.....ฉบับที่.....ถึงปีที่.....ฉบับที่.....