



of MANAGEMENT SCIENCE Journal

Dhonburi Rajabhat University

วารสารวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ปีที่ 4 ฉบับที่ 2

กรกฎาคม - ธันวาคม
2565

ISSN: 2697-5823 (Online)



- เจ้าของ** คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- วัตถุประสงค์**
1. เพื่อส่งเสริมและเผยแพร่วิทยาการจัดการ ความรู้ ความคิดทางวิชาการ และวิชาชีพสาขาวิชา กลุ่มบัญชี บริหารธุรกิจ นิเทศศาสตร์ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ การจัดการท่องเที่ยว และบริการ เศรษฐศาสตร์ ระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 2. เพื่อเป็นสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาด้านวิทยาการจัดการ ที่จะประโยชน์แก่นักศึกษาคณาจารย์และผู้สนใจทั่วไป โดยรับพิจารณา บทความวิจัย บทความวิชาการ ที่มีคุณค่าทางวิชาการสามารถใช้ประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี และเชิงปฏิบัติได้อย่างกว้างขวาง

ISSN (Online) 2697-5823

กำหนดเผยแพร่ 2 ฉบับ ต่อปี

การเผยแพร่ ผ่านระบบออนไลน์

สถานที่ติดต่อ สำนักงานกองบรรณาธิการ โครงการจัดทำวารสารวิทยาการจัดการ
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
ถนนอิสรภาพ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
โทรศัพท์ 0-289-02295 , 02 890-1801 ต่อ 30210 หรือ กด 8
โทรสาร 0-289-02295
e-mail : ms_journal@dru.ac.th

จัดพิมพ์ที่ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



บทความในวารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการ และไม่ใช่ว่าการรับผิดชอบของกองบรรณาธิการและ/หรือ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี



กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์ในการคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา



บทความที่ได้รับตีพิมพ์จะมีการตรวจความถูกต้องเหมาะสมจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิ (3 peer reviewer) แบบ double blind review

บทบรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรีเป็นวารสารทางวิชาการที่มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญเพื่อเผยแพร่วิทยาการ ความรู้ ความคิดทางวิชาการวิชาชีพด้านและสื่อกลางในการแลกเปลี่ยนความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการศึกษาวิทยาการจัดการที่จะเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา คณาจารย์และผู้สนใจทั่วไป โดยเนื้อหาของวารสารเป็นบทความวิชาการจำนวน 2 บทความ บทความวิจัย จำนวน 2 บทความ ซึ่งทุกบทความมีจุดเน้นสำคัญในศาสตร์การจัดการ

กองบรรณาธิการ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของ นักวิชาการ นักวิจัยและผู้อ่านทุกท่าน ทั้งนี้จึงขอขอบพระคุณผู้ทรงวุฒิและทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของวารสารวิทยาการจัดการและยินดีรับข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงวารสารให้มีคุณภาพต่อไป

บรรณาธิการ

วารสารวิทยาการจัดการ

สำนักงานกองบรรณาธิการ	โครงการจัดทำวารสารวิทยาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร	
ที่ปรึกษากองบรรณาธิการ	รองศาสตราจารย์วราวัณต์ เขียวโพธิ์	
บรรณาธิการบริหาร	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารยา เกียรติก่อ	
กองบรรณาธิการ	ศาสตราจารย์เกียรติคุณเสนาะ ตีเภาว	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	ศาสตราจารย์ ดร. ปรัชญนันท์ นิสสุข	มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
	รองศาสตราจารย์ ดร. วชิรพร เศรษฐสุขโก	มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
	รองศาสตราจารย์ ดร. ดวงพรรณ กริชชาญชัย	มหาวิทยาลัยมหิดล
	รองศาสตราจารย์ ดร. สุวัฒน์ นิเมสังคนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
	รองศาสตราจารย์ ดร. สุจินันท์ พรหมสุวรรณ	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
	รองศาสตราจารย์ ดร. สิริภาพรณ ลี้ภัยเจริญ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณัฐินี ทองดี	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทวิช เหล่าวิชยา	มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐภรณ์ เสารยะวิเศษ	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภัทรา สุขะสุนธร	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พัชรภา เอื้ออมรรณิช	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ชัย ชูมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธัชกร วงษ์คำชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. จิระพงศ์ เรืองกุล	มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
คณะกรรมการดำเนินงาน	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นพวรรณ วิเศษสินธุ์	
	อาจารย์ ดร. สิทธิชัย ฝรั่งทอง	
	อาจารย์ ดร. ลลิตา พ่วงมหา	
	อาจารย์ ดร. พรทิพย์ มโนดำรงสัตย์	
	อาจารย์บัณฑิตา สุขเจริญ	
ฝ่ายจัดทำปกและรูปเล่ม	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ กมลศักดิ์ วงศ์ศรีแก้ว	
	นางสาวเจนจิรา เชื้อประดิษฐ์	
ฝ่ายเผยแพร่ทางอิเล็กทรอนิกส์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ แอนนา พายุพัด	
	อาจารย์ ดร. ธัญพร ศรีดอกไม้	
ฝ่ายประสานงาน	นางสาวเจนจิรา เชื้อประดิษฐ์	

ผู้ทรงคุณวุฒิกลั่นกรองบทความ (Reviewers)

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ณา ทับทิมจรรยา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อารยา เกียรติก้อง
อาจารย์ ดร. สิทธิชัย ฝรั่งทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัชชา ศิริธนาธร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุริพร คลังพระศรี
อาจารย์ ดร. พิมพ์ชนา ฟักเปี่ยม
รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ. มีชัย สีเจริญ
รองศาสตราจารย์ ดร.สิริภาพรรณ ลีภัยเจริญ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังคณา ธนานุภาพพันธุ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ฐิต์แก้ว ศรีสด
อาจารย์ ดร. ณรงค์ พันธุ์คง
อาจารย์ ดร. สุภาพร พรหมใส
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชรภา เอื้ออมรวนิช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์นันทวิช เหล่าวิเชียร
อาจารย์ ดร. ลลิตา พ่วงมหา

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ข้าราชการบำนาญ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญ

หน้า

บทความวิชาการ

กฤษฎา พรหมเวช และคณะ

Krissada Promvek and others.

สงครามสื่อมวลชนรัสเซีย - ยูเครน ผ่านการกำหนดวาระข่าวสารของประเทศรัสเซีย _____ 1

Russia's Agenda-Setting in the Russian-Ukrainian Media War

กิตตินันท์ กระจำวงษ์ นพวรรณ วิเศษสินธุ์ และสิทธิชัย ฝรั่งทอง

Kittinan Krajangphan Noppawan Wisedsind and Sittichai Farungthong

ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:

บทเรียนจากต่างประเทศและแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย _____ 11

Effectiveness of Land and Building Tax Collection by Local Administrative Organizations: Lessons Learned from Foreign Countries and Guidelines for Local Administrative Organizations in Thailand

บทความวิจัย

ปกรณ์ โอภาสวิทยารักษ์ และ ศตวรรษน์ บุญยศิริโรจน์

Pakorn Opasvitayarux and Satawat Bunyasisiroj

ปัญหาและคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ____ 30

Problems and Characteristics of Transportation Efficiency Among E-commerce Sellers in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai Area, Samut Prakan Province

แอนนา พายุพัฑ์ พรทิพย์ มโนดำรงสัตย์ และ ประภาพิทย อินทรชัย

Anna Payupat Pornthip Manodamrongsat and Paparpit Intarachai

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชน

ในพื้นที่ฝั่งธนบุรี ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC _____ 47

Development of a Database System for Risk Assessment of Community Enterprises in the Thonburi Area Based on the Sufficiency Economic Philosophy to Support Entry into the AEC

สงครามสื่อมวลชนรัสเซีย - ยูเครน ผ่านการกำหนดวาระข่าวสารของประเทศไทย

กฤษฎา พรหมเวศ¹

สิงห์ สิงห์ขจร²

ปรัชญา มหาวินิจฉัยมนตรี³

กฤษณะ เชื้อชัยนาท⁴

รัตนา บุญอ่วม⁵

ประภาวิชญ์ พันสทรัพย์สุข⁶

สรสิทธิ์ เมตตรา⁷

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา สงครามสื่อมวลชนรัสเซีย - ยูเครน ผ่านการกำหนดวาระข่าวสารของประเทศไทย ผลการศึกษา พบว่า การรวมตัวของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์มีความคิดเห็นที่ตรงกันหรือมีแนวทางร่วมกันเป็นจำนวนมาก ถึงจะสามารถผลักดันให้ประเด็นหรือเรื่องราว นั้น ๆ ออกมาสู่กระแสของสังคมได้ ซึ่งสื่อมวลชนคอยตามดูกระแสความนิยม ความสนใจของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์แล้วจึงคัดเลือกเนื้อหาหรือประเด็นนั้นมานำเสนอผ่านสื่อมวลชน ก็ยังเห็นได้ว่า สื่อมวลชนยังมีความเป็นผู้กั้นกรองข่าวสารตามทฤษฎีผู้กรองสาร (Gatekeeper Theory) แต่ความสำคัญของสื่อมวลชนในปัจจุบันเริ่มกลับไปสู่การทำหน้าที่กั้นกรองข่าวสารตามทฤษฎีผู้กรองสาร ให้เข้มข้นมากขึ้นไม่เช่นนั้นก็จะถูกกระแสของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ทั้งเรื่องที่เป็นความจริงและเรื่องที่ไม่เป็นความจริงผสมมากมาย การที่รัสเซียสื่อสารผ่านสื่อของรัฐบาล Russia Today และ Sputnik เป็นการกำหนดวาระของข่าวสารให้เป็นไปตามที่ทางรัฐบาลต้องการ

คำสำคัญ: สงครามสื่อมวลชน รัสเซีย ยูเครน การกำหนดวาระข่าวสาร

¹ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะรัฐศาสตร์ ภาควิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

e-mail : sodanarak@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัลคอนเทนต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

e-mail : singh.si@bsru.ac.th

³ อัยการประจำสำนักอัยการสูงสุด

e-mail : ami.kai@outlook.com

⁴ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

e-mail : krisada.ch@ssru.ac.th

⁵ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัลคอนเทนต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

e-mail : rattan.bu@bsru.ac.th

⁶ อาจารย์ คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชาการสื่อสารดิจิทัลคอนเทนต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

e-mail : parpawis.pa@bsru.ac.th

⁷ กำนันตำบลท่าเทววงษ์ จังหวัดชลบุรี

e-mail : jengjoy@hotmail.com

Russia's Agenda-Setting in the Russian-Ukrainian Media War

Krissada Promvek¹

Singh Singkhajorn²

Pratya Mahavinijchaimontri³

Krisana Chueachainat⁴

Rattana Bunuam⁵

Prapawis panutsabsuk⁶

Sorasit Petra⁷

Abstract

This academic article aims to study Russia's agenda-setting in the Russian-Ukrainian media war. The study found that the integration of a large number of social media users with common opinions or approaches helped push the issue or story out to the mainstream of society. The mass media will follow popular trends and the interests of social media users and then select the content or issue to present through the media. It can be seen that the mass media still acts as a moderator according to the gatekeeping theory. However, nowadays, the importance of the media returns to focusing more on filtering the news from both true and false social media communications in accordance with the gatekeeping theory. Russia's communications through government media, such as Russia Today and Sputnik, aim to set agendas according to the government's wishes.

Keywords: Media War, Russian, Ukrainian, Agenda Setting

¹ Assistant Professor, Faculty of Political Science, Department of International Relation Ramkhamhaeng University
e-mail : sodanarak@gmail.com

² Assistant Professor, Faculty of Management Science, Digital Content Communication, Bansomdejchaopraya Rajabhat University
e-mail : singh.si@bsru.ac.th

³ Provincial Public Prosecutor attached of the Office of the Attorney General
e-mail : ami.kai@outlook.com

⁴ Lecturer, Faculty of Management Science, Film and Digital Media, SuanSunandha Rajabhat University
e-mail : krisada.ch@ssru.ac.th

⁵ Lecturer, Faculty of Management Science, Digital Content Communication, Bansomdejchaopraya Rajabhat University
e-mail : rattan.bu@bsru.ac.th

⁶ Lecturer, Faculty of Management Science, Digital Content Communication, Bansomdejchaopraya Rajabhat University
e-mail : parpawis.pa@bsru.ac.th

⁷ Thewawong Subdistrict Headman, Chonburi Province
e-mail : jengjoy@hotmail.com

บทนำ

จากการที่ประเทศรัสเซีย เริ่ม “ปฏิบัติการพิเศษ” เข้าโจมตี ยูเครน เหล่าอินฟลูเอนเซอร์ชาวยูเครน ต่างใช้ช่องทางของตัวเองสื่อสารออกไปยังโลกภายนอกถึงเรื่องราวที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นเหล่าบล็อกเกอร์ ที่ยุติการโพสต์คอนเทนต์หลักของตัวเอง เช่น การท่องเที่ยว และไลฟ์สไตล์ มาเป็นการสะท้อนความจริงที่เกิดขึ้นในประเทศของตน นอกจากนี้ประธานาธิบดี โวโลดีมีร์ เซเลนสกีและบุคคลในรัฐบาลยูเครนใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการสื่อสารกับโลกภายนอกอยู่ตลอดเวลา เช่นเดียวกัน ด้านรัสเซียก็ได้ทำการโต้กลับ บริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊กที่จำกัดคอนเทนต์ต่าง ๆ ของรัฐบาลรัสเซีย ด้วยการรัดข้อกฎหมายมาใช้บล็อกไม่ให้ประชาชนรัสเซียเข้าใช้เฟสบุ๊กได้ หลังจากที่ยุทธศาสตร์ของรัฐบาลรัสเซียที่จะให้หยุดการตรวจสอบข่าวสารของสื่อมวลชน สำนักข่าวของรัฐบาลรัสเซีย นอกจากการบล็อกการเข้าถึงแล้วรัฐบาลรัสเซีย พยายามใช้กฎหมายบังคับบริษัทสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ด้วยการให้ตั้งสำนักงานอย่างเป็นทางการในประเทศรัสเซียก่อนเดือนมีนาคม ปี ค.ศ.2022 หากแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์เหล่านี้ต้องการที่จะสร้างรายได้จากการโฆษณาจากการให้บริการในรัสเซีย โดยระบุว่า ถ้าไม่ตั้งสำนักงานในประเทศภายในระยะเวลาดังกล่าวก็จะโดนแบน โดยปี ค.ศ.2021 ที่ผ่านมา รัสเซียได้ดำเนินการปฏิรูปก๊อปปี้ เฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ ติกตอก และเทเลแกรม เนื่องจากเจ้าของแพลตฟอร์มเหล่านี้ ไม่ยอมลบเนื้อหาที่ผิดกฎหมายรัสเซีย ทำให้เห็นว่าการแพร่กระจายข่าวสารจากสื่อมวลชนสู่สมาชิกในสังคมนอกจากจะก่อให้เกิดช่องว่างทางข่าวสารหรือมีความเหลื่อมล้ำทางข่าวสารและความรู้ในหมู่ประชากรกลุ่มต่าง ๆ แล้ว ยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนและสาธารณะด้านการรับรู้ การให้ความสนใจ และการให้ความสำคัญต่อประเด็นเหตุการณ์ข่าวประจำวันที่สื่อมวลชนนำเสนอเข้มข้นมากขึ้นในระดับต่างกัน ด้วยผลในเชิงความคิด (cognitive effects) นี้เกิดจากบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนที่เรียกว่า การกำหนดวาระข่าวสาร (agenda setting functions of mass media) ซึ่งในปัจจุบันการสื่อสารที่มีผลกระทบต่อประชาชนเป็นจำนวนมากนอกจากสื่อมวลชน การสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถสร้างหรือสามารถกำหนดวาระของข่าวสาร ปัจจุบันเทคโนโลยีการสื่อสารได้เปลี่ยนแปลงไปสู่การสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต พัฒนาการของเทคโนโลยีการสื่อสาร ทำให้การส่งผ่านสารทำได้ง่ายและสะดวกยิ่งขึ้น ไม่เพียงการส่งสารจากกลุ่มคนทั่วไปที่มีได้เป็นสื่อมวลชนโดยอาชีพ หากสื่อมวลชนอาชีพ ยังใช้เครื่องมือสื่อสารสมัยใหม่ ส่งข่าวสารข้อมูลได้อย่างฉับพลันทันที โดยที่มีได้ผ่านกระบวนการบรรณาธิการเหมือนยุคก่อน สื่อมวลชนได้นำสิ่งที่น่าสนใจมาจากรายการที่นำเสนอจากสื่อสังคมออนไลน์ สื่อมวลชนได้ทำหน้าที่ตามทฤษฎีผู้กรองสาร

ทฤษฎีบทบาทและผลของสื่อมวลชนในการกำหนดวาระข่าวสาร แต่การที่สื่อมวลชนได้นำสิ่งที่น่าเป็นที่น่าสนใจมาจากรายการที่นำเสนอจากสื่อสังคมออนไลน์ มานำเสนออันทำให้บทบาทความเป็นผู้นำทางความคิดของสื่อมวลชนได้ถูกเปลี่ยนไปยังสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นสื่อที่มีความรวดเร็วและสามารถเข้าถึงคนได้เป็นจำนวนมากกว่าทำให้เห็นว่าสื่อสังคมออนไลน์เป็นผู้ส่งสาร ตามทฤษฎีการสื่อสารจึงหะเดียวและทฤษฎีสื่อสารสองจังหวะ สื่อมวลชนยังมีบทบาทของผู้นำข่าวสารมาสื่อสาร เพราะเมื่อข่าวสารของสื่อมวลชนได้ถูกเผยแพร่แล้วนั้นจะถูกสื่อสังคมออนไลน์นำมาเผยแพร่ต่อ ในระยะหลังสื่อมวลชนได้นำเอาเรื่องราวที่เป็นที่น่าสนใจในสื่อสังคมออนไลน์มานำเสนอโดยสื่อมวลชน สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องลำดับขั้นของข่าวสารในการควบคุม ที่มีแนวคิดว่าการควบคุมข่าวสารที่เชื่อมโยงความสัมพันธ์ของแต่ละระบบจะมีลำดับขั้นดังนี้ คือ ระบบวัฒนธรรมจะควบคุมข่าวสารของระบบสังคม จากนั้นระบบสังคมจะควบคุม

ข่าวสารของระบบบุคคล และท้ายที่สุด ระบบบุคคลจะควบคุมข่าวสาร ทำให้เห็นได้ว่าสื่อสังคมออนไลน์กลายเป็นวัฒนธรรมอย่างหนึ่งจนปฏิเสธไม่ได้ และสามารถที่จะควบคุมข่าวสารได้โดยผู้ใช้งาน สื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งเป็นคนธรรมดา

หน่วยงาน “ราสคอมนาซอร์” (Роскомнадзор - Roskomnadzor) เป็นหน่วยงานของรัฐบาลรัสเซียที่รับผิดชอบด้านการกำกับดูแลการสื่อสารในประเทศ ซึ่งแจ้งว่านับตั้งแต่เดือนตุลาคมปี ค.ศ. 2020 เป็นต้นมา เฟสบุ๊ก “เลือกปฏิบัติ” ต่อสื่อของรัสเซียมากกว่า 20 ราย การปิดกั้นดังกล่าวเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดการรั่วไหลของข้อมูลสำคัญ และจำกัดการเข้าถึงผู้ใช้งานรัสเซียบนแพลตฟอร์มต่างชาติ ราสคอมนาซอร์ได้แถลงการณ์อย่างเป็นทางการเมื่อวันที่ 25 กุมภาพันธ์ ปี ค.ศ. 2022 ว่า เฟสบุ๊ก กำลังละเมิดสิทธิและเสรีภาพของพลเมืองรัสเซีย โดยจำกัดการเข้าถึงบัญชีอย่าง ทางเป็นทางการ (official account) ของสื่อรัสเซีย 4 แห่งที่เป็นของรัฐหรือในเครือของรัฐ ได้แก่ ช่องทีวี Звезда (Zvezda), สำนักข่าว РИА Новости (RIA Novosti), Лента.Ру (Lenta.ru) และ Газета.Ру (Gazeta.ru) โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลังจากที่รัสเซีย เริ่ม “ปฏิบัติการพิเศษทางทหาร” เข้าโจมตียูเครน จนโค่นล้มโลกจับตา รัฐบาลรัสเซียพยายามกดดันบริษัทเจ้าของแพลตฟอร์มเหล่านี้จัดการกับข้อมูลเท็จ การแพร่กระจายของข้อมูลที่เป็นเท็จไม่เหมาะสม และไม่ถูกต้องนี้มักจะถูกแบ่งปันบนสื่อสังคมออนไลน์โดยไม่เจตนา เรียกปรากฏการณ์นี้ว่า ข่าวสารที่เป็นเท็จ (fake news) (สิงห์ สิงหขจร, 2562) ภาพข่าวที่สร้างความเข้าใจผิด และข่าวปลอมบนสื่อสังคมออนไลน์ เกี่ยวกับการใช้กำลังทางทหารของรัสเซียโจมตียูเครน จนทำให้ผู้ให้บริการสื่อสังคมออนไลน์อย่างเฟสบุ๊ก และกูเกิ้ล ต่างพากันจำกัดเนื้อหาจากสื่อของรัฐบาลรัสเซียบนแพลตฟอร์ม ส่วนรัสเซียเองได้ใช้กฎหมายกดดันกลับโดยขู่ว่าจะจำคุกสูงสุด 15 ปีสำหรับชาวรัสเซียที่โพสต์ “ข่าวปลอม” เกี่ยวกับการบุกรุก และรัฐบาลได้จับกุมผู้ประท้วงต่อต้านสงครามแล้วหลายพันคน (Culliford, 2022)

ราสคอมนาซอร์ได้ทำการบล็อกเฟสบุ๊ก ทวิตเตอร์ อย่างสมบูรณ์ หลังจากเฟสบุ๊กได้ทำการบล็อกสื่อของรัสเซีย ได้แก่ RT (เดิมชื่อ Russia Today) และ Sputnik ในยุโรปเพื่อให้สอดคล้องกับมาตรการคว่ำบาตรของสหภาพยุโรป และในประเทศอื่นๆ รวมถึงยูเครนและสหราชอาณาจักร การห้ามของสหภาพยุโรปยังใช้กับการออกอากาศแบบดั้งเดิมขององค์กรสื่อต่าง ๆ ในยุโรปด้วย โดยราสคอมนาซอร์กล่าวว่าการกระทำของหน่วยงานเป็นไปตามข้อตกลงของสำนักงานอัยการสูงสุดและกระทรวงการต่างประเทศรัสเซีย เพื่อให้เครือข่ายโซเชียลยอมรับว่าเกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนและเสรีภาพขั้นพื้นฐาน ตลอดจนสิทธิและเสรีภาพของพลเมืองรัสเซีย อีกทั้งยังประกาศว่าจะเริ่มทำการบล็อกอินสตาแกรมในรัสเซียตั้งแต่วันที่ 14 มีนาคม ปี ค.ศ. 2022 โดยระบุว่าเป็นการตอบโต้ต่อการตัดสินใจของเฟสบุ๊ก ที่อนุญาตให้ผู้ใช้ในบางประเทศออกมาเรียกร้องให้ใช้ความรุนแรงต่อประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน และทหารรัสเซียในช่วงที่พักรบยูเครน รัฐบาลรัสเซียยังระบุด้วยว่ากำลังพยายามประกาศให้เฟสบุ๊ก เป็น “องค์กรหัวรุนแรง” “extremist organization” การบล็อกสื่อสังคมออนไลน์ภายในของประเทศรัสเซียทำให้ประชาชนจะไม่สามารถรับข่าวสารจากช่องทางที่หลากหลาย (Wiegmann, 2022)

เนื้อหา

ประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน มีชื่อเสียงมาอย่างยาวนานในฐานะผู้เชี่ยวชาญด้านสงครามสารสนเทศ ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา การใช้อาวุธในสื่อสังคมออนไลน์และการส่งเสริมเชิงรุกของการเล่าเรื่องเท็จได้พิสูจน์ให้เห็นถึงความสำคัญครั้งสำคัญหลายประการของรัสเซีย เช่น การยึดไครเมียในปี ค.ศ. 2014 และการเลือกตั้งประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์ของสหรัฐอเมริกาในปี ค.ศ. 2016 (Åslund, 2022) สิ่งเหล่านี้

ทำให้สถานการณ์ปัจจุบันน่าประหลาดใจยิ่งขึ้น การรุกรานยูเครนของปูตินยังเกิดขึ้นได้ไม่ถึงสองสัปดาห์ แต่เห็นได้แน่ชัดแล้วว่าสงครามข้อมูลข่าวสารที่รัสเซียเคยใช้ได้สูญหายไปอย่างเด็ดขาด นับตั้งแต่การโจมตีของปูตินเริ่มขึ้นเมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ ปี ค.ศ. 2022 โลกก็ได้รับรวบรวมข้อมูลข่าวสารของการสนับสนุนยูเครนอย่างท่วมท้น ประชาคมระหว่างประเทศส่วนใหญ่ยังประณามการรุกรานของรัสเซียด้วยวาจา อันที่จริงสงครามรัสเซีย-ยูเครน กำลังได้รับการขนานนามอย่างกว้างขวางว่าเป็นประเด็นเรื่องความดีและความชั่วขาวดำที่สุดในประวัติศาสตร์สมัยใหม่

จากการรายงานข่าวของสื่อตะวันตกแสดงให้เห็นว่า ประธานาธิบดีโวโลดีมีร์ เซเลนสกีแห่งยูเครน ได้กลายเป็นวีรบุรุษระดับโลก การบรรยายสรุปประจำวันที่สมเหตุสมผลและตรงไปตรงมาของประธานาธิบดีโวโลดีมีร์ เซเลนสกี และวิดีโอเซเลฟที่น่าจดจำของเขาได้รับการเปิดเผย ในขณะที่คำพูดที่เป็นสัญลักษณ์ เช่น “ฉันต้องการกระสุน ไม่ใช่รถ” (Kessler, 2022) ได้เข้าสู่ประวัติศาสตร์แล้ว ตรงกันข้ามกับการโกหกที่ชัดเจนของปูติน ประธานาธิบดีโวโลดีมีร์ เซเลนสกีกลับ ถูกมองว่าจริงใจและตรงไปตรงมา เขาไม่ได้แยกตัวเองหรือบังคับเพื่อนร่วมงานและสื่อมวลชนให้หนึ่งฝั่งตรงข้ามของโต๊ะที่มีความยาวหลายสิบกเมตร นอกจากประธานาธิบดีโวโลดีมีร์ เซเลนสกีจะเป็นดาวเด่นของการทำสงครามข้อมูลของยูเครนอย่างไม่ต้องสงสัย เจ้าหน้าที่ยูเครนคนอื่น ๆ ทำได้ดีเช่นกัน เช่น นายดมิโตร คูเลบา (Dmytro Kuleba) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการต่างประเทศ ปรากฏตัวอย่างโดดเด่นและมีประสิทธิภาพบนสื่อสังคมออนไลน์ เช่นเดียวกับนายมิคาอิล เฟโดโรฟ (Mykhailo Fedorov) รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการเปลี่ยนแปลงทางดิจิทัลของยูเครน กองทัพของยูเครนได้ก้าวไปสู่ความท้าทายด้วยการอัปเดตข้อมูลข่าวสารอย่างสม่ำเสมอและการส่งข้อความที่ชัดเจนและสอดคล้องกัน พวกเขาได้รับการสนับสนุนจากภาคประชาสังคมที่กว้างขวางและมีชีวิตชีวาของยูเครน ซึ่งทำหน้าที่เป็นกองทัพอำนาจสงครามข้อมูลข่าวสารที่ไม่เป็นทางการซึ่งโพสต์ข้อมูลอัปเดตที่น่าเชื่อถือเกี่ยวกับการสู้รบทางทหารและความทารุณโหดร้ายของทางรัสเซีย พร้อมกับมีที่สร้างสรรค์และข้อความแสดงความรักชาติที่ส่งเสริมขวัญกำลังใจ

ทฤษฎีบทบาทและผลของสื่อมวลชนในการกำหนดวาระข่าวสารนั้นมีรากฐานมาจากแนวคิดดั้งเดิมที่กล่าวถึงโดย วอลเตอร์ ลิปป์แมน ในหนังสือ Public Opinion (Lippman, 1922) ด้วยบทบาทในการสร้างภาพในหัวสมองของเรา โดยมนุษย์ในสังคมมักจะตอบสนองต่อสิ่งแวดล้อมผ่านภาพในหัวสมองที่ถูกแต่งแต้ม จากการรับรู้ผ่านประสบการณ์ทางอ้อมที่นำเสนอโดยสื่อมวลชน โคเฮน (Cohen, 1963) นำแนวคิดของลิปป์แมน มาใช้ในการวิเคราะห์บทบาท การกำหนดวาระข่าวของสื่อมวลชน โดยเขาอธิบายแนวคิดนี้ว่า สื่อมวลชนมีบทบาทความสำคัญมากกว่าการเป็นผู้นำเสนอข่าวสารและความคิดเห็นนั้น สื่อมวลชนอาจไม่ประสบความสำเร็จมากนักในการบอกให้ประชาชนคิดอย่างไร (what to think) แต่มักจะประสบความสำเร็จอย่างมากในการบอกให้ประชาชน (ผู้อ่านหนังสือพิมพ์) คิดเกี่ยวกับเรื่องอะไร การแพร่กระจายข่าวสารจากสื่อมวลชนสู่สมาชิกในสังคม นอกจากจะก่อให้เกิดช่องว่างทางข่าวสาร หรือมีความเหลื่อมล้ำทางข่าวสารและความรู้ในหมู่ประชากรกลุ่มต่างๆ แล้ว ยังก่อให้เกิดผลกระทบต่อประชาชนในกลุ่มสาธารณะต่างๆ ด้านการรับรู้ การให้ความสนใจ และการให้ความสำคัญต่อประเด็นเหตุการณ์ข่าวประจำวันต่างๆ ที่สื่อมวลชนนำเสนอเข้มข้นมากขึ้นในระดับต่างกันด้วย ผลในเชิงความคิด (cognitive effects) นี้เกิดจากบทบาทหน้าที่ของสื่อมวลชนที่เรียกว่า การกำหนดวาระข่าวสาร

ต่อมา แม็คคอมบส์ และชอว์ (McCombs & Shaw, 1972) ได้ศึกษาแนวคิดนี้ด้วยวิธีวิจัยเชิงประจักษ์ พบว่าผู้อ่านหนังสือพิมพ์ไม่เพียงแต่ได้รับรู้ว่ามีประเด็นอะไรที่น่าเสนอผ่าน แต่ยังรับรู้ถึงความสำคัญมากขึ้นของประเด็นที่น่าเสนอด้วย โดยรับรู้ได้จากจำนวนหรือปริมาณความถี่ของข่าวสารในประเด็นนั้นๆ รวมทั้งตำแหน่งที่ข่าวสารปรากฏในสื่อว่าโดดเด่นสำคัญแค่ไหน ซึ่งกระบวนการเลือกสรร

ตกแต่งของสื่อดังกล่าวนี้คือการกำหนดวาระข่าวสาร (agenda setting) ให้กับผู้รับสารในสังคม การศึกษาคดีวอเตอร์เกตที่อื้อฉาวในสมัยประธานาธิบดีนิกสัน เป็นกรณีศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้วาระข่าวสารของประชาชนชาวอเมริกันในช่วงนั้น โดยเปรียบเทียบกับเหตุการณ์ข่าวอื่น ๆ และได้เสนอแบบจำลองที่แสดงถึงบทบาทของสื่อมวลชนกับผลต่อการรับรู้ของสาธารณะชนที่เป็นไปในเชิงสอดคล้องกัน คือเรื่องใดที่สื่อมวลชนให้ความสำคัญมากผู้รับสารก็รับรู้ความสำคัญมาก

การกำหนดวาระข่าวสารโดยสื่อมวลชนการที่ประชาชนจะเอาอะไรมาคิดหรือไม่เอามาคิดในสมองในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง มักจะเกิดจากที่สื่อมวลชนนำเสนอหรือไม่นำเสนอเรื่องนั้น ๆ ในทำนองเดียวกัน “สื่อมวลชนมักกระตุ้นให้ประชาชนสนใจในบางเรื่อง บางประเด็นเป็นพิเศษ สร้างภาพลักษณ์ในสาธารณะให้กับนักการเมืองบางคน สื่อมวลชนนำเสนอเรื่องราวต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง ชี้นำให้ปัจเจกบุคคลในสังคมมวลชนว่าควรคิดในเรื่องอะไร ควรรู้ในเรื่องอะไร และควรมีความรู้สึกเกี่ยวกับอะไร กระบวนการกำหนดวาระข่าวสารในสังคมไม่สามารถมองง่าย ๆ ตามกระบวนการที่คุ้นเคยเดิมที่เชื่อว่าสื่อมวลชนเป็นตัวกำหนดได้เสมอไป เพราะยังมีประเด็นที่ซับซ้อนที่เป็นข้อพิจารณาเพิ่มเติมอีกหลายประการดังนี้

1. แหล่งที่มาของวาระข่าวสาร แม็คควอล (McQuail, 1987) ชี้ว่ากระบวนการกำหนดวาระข่าวสารเกี่ยวข้องด้วยวาระที่มาจาก 3 แหล่งด้วยกันคือ (1) วาระเชิงนโยบายจากนักการเมืองหรือกลุ่มที่มีบทบาทในสังคม (2) วาระจากสื่อมวลชนในกระบวนการของการรักษาประตูที่คัดเลือกข่าวสารเหตุการณ์หรือประเด็นที่มีข้อมูลค่าข่าว (new values) และเป็นที่สนใจของกลุ่มผู้อ่าน และ (3) วาระจากสาธารณชนผู้สนใจและรับรู้ว่ามีเรื่องใดสำคัญ ซึ่งอาจจะมาจากประสบการณ์ตรงจากปัญหาในสังคมหรือการรับรู้ผ่านสื่อมวลชน โรเจอร์สกับเดียริง (Rogers & Dearing, 1988) สร้างแบบจำลองแสดงความสัมพันธ์ของวาระข่าวสาร 3 แหล่งคือ วาระข่าวสารของสื่อ (media agenda) วาระข่าวสารสาธารณะ (public agenda) และวาระข่าวสารนโยบาย (policy agenda) โดยทั้ง 3 แหล่งที่มาของวาระข่าวสารในสังคมนี้ต่างมีอิทธิพลซึ่งกันและกันในการกำหนดวาระข่าวสาร นอกจากนี้กระบวนการกำหนดวาระข่าวสารนี้ยังได้รับอิทธิพลจากปัจจัยแวดล้อมอื่น ๆ เช่น (1) จากกระบวนการของผู้รักษาประตูในองค์กรสื่อมวลชนเองที่คัดเลือกประเด็นข่าวสารตามนโยบายและมูลค่าข่าว (2) จากการติดต่อสื่อสารอภิปราย ถกเถียง หรือมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในระดับต่าง ๆ ในสังคม และ (3) จากสภาพที่แท้จริงของสังคมว่าขณะนั้นมีเรื่องอะไรที่เป็นวาระสำคัญจำเป็นจริง ๆ

2. ประเด็นใครเป็นผู้กำหนดวาระข่าวสาร ตัวสื่อ มหาชนหรือสาธารณะ แม็คคอมบส์ และชอว์ (McCombs & Shaw, 1977) ได้วิจัยทดสอบเพื่อคลี่คลายประเด็นที่ว่าสื่อมวลชนเป็นผู้กำหนดวาระข่าวสารจริงหรือไม่ เนื่องจากมีผู้ตั้งข้อสงสัยกันว่า แท้ที่จริงแล้วสื่อมวลชนมีกระบวนการคัดเลือกข่าวสารโดยดูที่ความสนใจของสาธารณะ ไม่ว่าจะด้วยเหตุผลของการทำหน้าที่ตอบสนองความต้องการของสังคมหรือเพื่อตอบสนองตลาดผู้บริโภคก็ตาม อย่างไรก็ตาม ในการเลือกจะนำเสนอเรื่องใดประเด็นใดของสื่อ นั้น ปัจจัยความต้องการและความสนใจของผู้รับสารมักจะมีอิทธิพลเสมอ (สิงห์ สิงห์ขจร และคณะ, 2562) ดังนั้นในการวิจัยเมื่อปี ค.ศ. 1972 เมืองชาร์ลอตต์ รัฐนอร์ทแคโรไลนา แม็คคอมบส์และชอว์ได้ออกแบบการศึกษาสำรวจแบบข้ามช่วงเวลา (cross-lagged design) แบ่งเป็น 2 ช่วงเวลาของการศึกษาสำรวจซึ่งห่างกัน 4 เดือน โดยแต่ละช่วงเวลาจะศึกษาทั้งการสำรวจวาระข่าวสารที่หนังสือพิมพ์นำเสนอโดยวิธีวิเคราะห์ประเด็นที่น่าเสนอ กับการสำรวจผู้อ่านในการรับรู้ความสำคัญของประเด็นสาธารณะในขณะนั้น จากนั้นจึงมีการหาค่าสหสัมพันธ์ ของอันดับความสำคัญที่ได้จากวิเคราะห์เนื้อหาและการรับรู้ของผู้อ่านระหว่าง 2 ช่วงเวลา ที่เก็บข้อมูลทั้งนี้เพื่อหาค่าสัมพันธ์ที่บ่งบอกถึงความเป็นไปได้ของความเป็นสาเหตุและผลต่อกัน ระหว่างวาระข่าวสารในสื่อกับวาระข่าวสารที่รับรู้ของผู้อ่าน ผลการศึกษาแม้พบว่าการเสนอ

วาระข่าวสารของหนังสือพิมพ์ในช่วงสำรวจครั้งแรกจะมีความสัมพันธ์หรือสอดคล้องกับการรับรู้วาระข่าวสารของผู้อ่านใน 4 เดือนต่อมาซึ่งแสดงถึงแนวโน้มของความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผลตามทฤษฎีการกำหนดวาระข่าวสารจากสื่อมวลชนก็ตาม แต่ปรากฏว่ายังมีข้อมูลที่ขัดแย้งกันอยู่บ้าง ทำให้การสรุปผลชัดเจนยังไม่มีข้อยุติ เช่น ความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ไม่ปรากฏว่าเป็นจริงในการศึกษาเกี่ยวกับสื่อโทรทัศน์

3. ระดับของวาระข่าวสาร แม็คคอมบส์ และ เอสตราดา (Shaw & McCombs, 1977) ได้เสนอวิธีวิจัยการกำหนดวาระข่าวสาร โดยในการศึกษาได้จำแนกวาระข่าวสารเป็น 2 ระดับ ในระดับแรกหรือระดับปฐมภูมิ (first-level-of-agenda) เป็นหัวข้อหรือประเด็นหลักของข่าวสาร เช่น เศรษฐกิจนโยบายต่างประเทศ การจัดระเบียบสังคม และสุขภาพของประชาชน เป็นต้น เป็นประเด็นหลักเหล่านี้มีลักษณะเป็นนามธรรม บางครั้งกว้างเกินไปที่จะเห็นประเด็นปัญหา เช่น เรื่องเศรษฐกิจ อาจไม่เป็น ประเด็นปัญหาทุกเรื่อง ประเด็นปัญหาที่สนใจและมีความสำคัญขณะนี้ อาจเป็นเรื่อง ปัญหาหนี้สาธารณะปัญหาเงินเพื่อปัญหาความไม่สมดุลทางค่า ฯลฯ การจำแนกแยกย่อยลงมาถึงเรียกว่าการกำหนดวาระข่าวสารระดับที่ 2 หรือระดับทุติยภูมิ (second-level-of-agenda setting)

4. บทบาทผู้รับสาร แนวคิดการกำหนดวาระข่าวสารซึ่งเป็นกระบวนการที่ค้นดั้งเดิมมองว่าสื่อมวลชนมีบทบาทเป็นผู้กำหนดวาระข่าวสารให้เกิดขึ้นในความนึกคิดของปัจเจกบุคคล ในกลุ่มสาธารณะต่างๆ มักถูกวิจารณ์ว่าละเลยบทบาทของผู้รับสาร ทั้งนี้เพราะผู้รับสารมีความกระตือรือร้น (active) ไม่ใช่เฉยชา (passive) เสนอไป การกำหนดวาระข่าวสารอาจเกิดขึ้นไม่เท่ากัน ในลักษณะเดียวกันกับทุกคน วีเวอร์ (Weaver, 2007) ชี้ว่าปัจเจกบุคคลแต่ละคนมีความต้องการข้อมูลข่าวสารต่างๆ กัน ซึ่งน่าจะเป็นตัวแปรกำหนดการรับรู้ของปัจเจกบุคคลว่าอะไรควรสนใจหรือให้ความสำคัญ ซึ่งแต่ละคนไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ ระดับความต้องการข่าวสารของแต่ละคนยังขึ้นอยู่กับปัจจัยความเกี่ยวข้องโดยตรง และความไม่รู้หรือไม่แน่ใจที่แต่ละคนมีต่อประเด็นอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตรงตามต้องการมากก็ยิ่งรับรู้ว่าเป็นข่าวสารสำคัญประกอบไม่มีความรู้ในเรื่องนั้นด้วย ยังมีความต้องการข้อมูลข่าวสารสูง และนำไปสู่การรับรู้ว่าเป็นข่าวสารของวาระข่าวสารของตน เช่น นักธุรกิจที่กำลังจะตัดสินใจลงทุนมีความไม่แน่ใจสูง มีความต้องการข่าวสารด้านนี้มากจึงย่อมมองเห็นว่า ข่าวสารธุรกิจการลงทุนเป็นวาระข่าวสารที่สำคัญของตนเองในขณะนี้ตามไปด้วย

5. วาระข่าวสารกับความเป็นจริง ฟังก์เฮาเซอร์ (Funkhouser, 1973) นอกจากจะสนใจความสัมพันธ์ระหว่างการเสนอข่าวของสื่อมวลชนกับการรับรู้ของผู้อ่านแล้ว ยังให้ความสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสนอวาระข่าวสารในสื่อมวลชนกับสิ่งที่ป็นจริงในสังคม (media agenda and reality)

การกำหนดวาระข่าวสารของสื่อมวลชน คือ “กระบวนการของการมีอิทธิพลทางความคิดซึ่งเริ่มต้นไหลจากการจัดลำดับความสำคัญของเรื่อง เช่น เรื่องที่เกี่ยวข้องกับนักการเมืองหรือกลุ่มผลประโยชน์กลุ่มต่างๆ ไปสู่การจัดลำดับความสำคัญของสื่อมวลชน และท้ายที่สุดไหลไปสู่ความคิดเห็นของสาธารณชน” (McCombs &, 1972) หากจะพิจารณา บทบาทของหนังสือพิมพ์ตามแนวคิดเกี่ยวกับการกำหนดวาระข่าวสารของสื่อมวลชน จะพบว่าสื่อหนังสือพิมพ์มีกลวิธีในการกำหนดประเด็น

การรุกรานยูเครนของประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน ต่อยูเครนทำให้รัสเซียได้รับผลกระทบในด้านต่าง ๆ อย่างเห็นได้ชัด แม้แต่เครื่องมือในการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารอันน่าเกรงขามของเขายังไม่สามารถตอบโต้ได้ นำไปสู่การคว่ำบาตรรัสเซียจากนานาชาติอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน (Toh et al., 2022) และชักชวนบริษัทที่ใหญ่ที่สุดในโลกหลายแห่งให้ตัดสัมพันธ์กับประเทศทั้งหมด แม้แต่พันธมิตรที่น่าเชื่อถือในอดีตอย่างจีนกลับไม่เต็มใจที่จะยืนหยัดอย่างเปิดเผยกับเครมลิน ในขณะเดียวกัน เรื่องเล่าเท็จของรัสเซียจะไม่ได้รับพื้นที่อย่างเท่าเทียมในสื่อระหว่างประเทศหรือถูกให้ปล่อยให้ผ่านไปโดยไม่มีใครขัดขวางอีก

ต่อไป ความพยายามของประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน ในการหาเหตุผลรุกรานยูเครนของเขาล้มเหลวอย่างเห็นได้ชัด ในทางกลับกันการโวยวายของประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน เกี่ยวกับ "นีโอนาซี" ของยูเครนถูกกล่าวหาว่าเป็นการกระทำที่ไร้เหตุผลและถูกเย้ยหยันจากสื่อตะวันตก ความพ่ายแพ้ครั้งใหญ่ในสงครามข้อมูลข่าวสารประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน ได้ทำการปรับกลยุทธ์ในการต่อสู้และตอนนี้กำลังเริ่มดำเนินการในการแย่งชิงพื้นที่สื่อกลับคืนมาอย่างสิ้นหวังจากการยึดครองของผู้ชมในประเทศรัสเซีย ในช่วงสัปดาห์แรกของสงครามมอสโกได้สั่งห้าม เฟสบุ๊ก และ ทวิตเตอร์ ปิดช่องทางสื่ออิสระส่วนใหญ่ของประเทศ และออกกฎหมายใหม่ที่เข้มงวดซึ่งคาดว่าจะมีโทษจำคุกเป็นเวลานานสำหรับผู้ที่ถูกกล่าวหาว่าเกี่ยวข้องกับสงครามในยูเครนของเครมลิน ความแตกต่างที่สำคัญอย่างหนึ่งระหว่างสงครามในปัจจุบันกับการรุกรานแคว้นโครเมียของรัสเซียในปี ค.ศ. 2014 คือ การปรากฏตัวของสื่อชาวต่างประเทศจำนวนมากในประเทศยูเครน ที่ทำการเปิดเผยรายละเอียดแผนการบุกของประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน อย่างต่อเนื่อง ทำให้ประชาคมระหว่างประเทศและประชาชนที่เฝ้าดูรู้ดีล่วงหน้าว่าความขัดแย้งครั้งใหญ่กำลังจะปะทุขึ้นมา เป็นผลให้บรรดาตัวแทนของสื่อต่างประเทศเริ่มรวมตัวและเข้าไปทำข่าวกันในยูเครนในช่วงปลายปี ค.ศ. 2021

การปรากฏตัวของสื่อต่างประเทศอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อนในยูเครนทำให้นักข่าวหลายร้อยคนได้สัมผัสกับความเปราะบางของยูเครนด้วยตนเอง ในทางตรงกันข้าม ชาวของยูเครนครั้งก่อนหน้านี้นักข่าวยุเครนโดยสำนักงานที่มอสโก โดยมีนักข่าวที่ประจำการเพียงไม่กี่คนเท่านั้นที่อาศัยอยู่ในกรุงเคียฟ สิ่งนี้นำไปสู่ทัศนคติการนำเสนอข่าวที่มอสโกเป็นศูนย์กลางเกี่ยวกับกิจการของยูเครน โดยหัวหน้าสำนักข่าวมักจะให้น้ำหนักมากเกินไปกับการเล่าเรื่องราวจากฝั่งเครมลิน ในขณะที่บรรดานักข่าวเหล่านั้นที่พยายามจะประจบประแจงเพื่อนร่วมงานชาวรัสเซีย ในทางตรงกันข้าม นักข่าวชาวตะวันตกส่วนใหญ่ที่แห่กันไปที่ยูเครนในช่วงหลายเดือนก่อนเกิดการสู้รบนั้นปราศจากอคติของรัสเซีย ที่สำคัญพวกเขาไม่ได้เห็นพ้องต้องกันกับเครมลินในทางใดทางหนึ่ง ซึ่งแตกต่างจากนักข่าวของมอสโกที่การทำข่าวต้องได้รับการรับรองจากทางรัสเซียหากพวกเขาต้องการที่จะทำงานต่อไปนอกจากนี้นักข่าวต่างประเทศที่มีฐานอยู่ในมอสโกมีแนวโน้มที่จะเข้าถึงเจ้าหน้าที่ระดับสูงได้โดยตรงอย่างจำกัด และมักถูกบังคับให้ต้องพึ่งพาข้อมูลที่ป้อนจากทางการรัสเซีย นักข่าวคนใดที่พยายามสื่อความจริงเสี่ยงต่อการถูกไล่ออก เช่นเดียวกับที่เกิดขึ้นกับ ลูค ฮาร์ดิ้ง แห่ง The Guardian และ Sarah Rainsford แห่ง BBC เมื่อต้องเผชิญกับของการสูญเสียอาชีพของตน ผู้สื่อข่าวมอสโกจำนวนมากจึงมีส่วนร่วมในการเซ็นเซอร์ตนเองและเรียนรู้อย่างรวดเร็วเพื่อหลีกเลี่ยงต่อการกระทำเรื่องดังกล่าวอย่างรวดเร็ว ในขณะที่บรรยากาศของสื่อในยูเครนแตกต่างจากทางมอสโกอย่างมาก แม้ว่าบรรดาสื่อต่าง ๆ ของยูเครนยังคงถูกครอบงำโดยผลประโยชน์ของผู้มีอำนาจ แต่ก็อยู่ห่างจากการเซ็นเซอร์อย่างเข้มงวดของสื่อรัสเซียที่ควบคุมโดยเครมลินเป็นเวลาหลายปี ในทางกลับกัน สื่อต่าง ๆ ของยูเครนแข่งขันกันเองเพื่อสร้างตลาดของสื่อสารมวลชนในประเทศ ทำให้นักข่าวต่างประเทศในยูเครนมีส่วนร่วมกับเพื่อนร่วมงานในท้องถิ่นจำนวนมากในการรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงภายในประเทศ ปฏิสัมพันธ์นี้ยังช่วยเน้นย้ำจรรยาบรรณวิชาชีพสื่อสารมวลชนโดยทั่วไปและค่านิยมร่วมที่เชื่อมโยงชาวยูเครนและเพื่อนร่วมงานชาวตะวันตกของพวกเขา

สรุป

สงครามข้อมูลข่าวสารประธานาธิบดีวลาดิมีร์ ปูติน ได้ทำการปรับกลยุทธ์ในการต่อสู้และตอนนี้กำลังเริ่มดำเนินการในการแย่งชิงพื้นที่สื่อกลับคืน จากการยึดครองของประชาชนในประเทศรัสเซีย ในช่วงสัปดาห์แรกของสงครามมอสโกได้สั่งห้าม เฟสบุ๊ก และ ทวิตเตอร์ ปิดช่องทางสื่ออิสระส่วนใหญ่ของประเทศ

และออกกฎหมายใหม่ที่เข้มงวดซึ่งเชื่อว่าจะมีโทษจำคุกเป็นเวลานานสำหรับผู้ที่ถูกตั้งคำถามเกี่ยวกับสงครามในยูเครน เป็นไปตามทฤษฎีการสื่อสารจิ้งหะเดียวและทฤษฎีสื่อสารสองจิ้งหะ มุ่งที่จะวิเคราะห์การสื่อสารมวลชนในด้านการชักจูงโน้มน้าวจิตใจให้มีพฤติกรรมบางอย่างเป็นสำคัญ แต่ทฤษฎีกำหนดระเบียบวาระมุ่งที่จะอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างสื่อมวลชนในด้านการแสวงหา คัดเลือกข่าวสาร กับผู้รับข่าวสารในแง่ความตระหนักหรือการให้ความสำคัญต่อข่าวสารต่าง ๆ โดยถือว่าสื่อสารมวลชนเป็นเพียงผู้กำหนดหรือวางระเบียบวาระการรับรู้ข่าวสารของประชาชนว่า จะเสนอข่าวสารใด ในระยะเวลาใด สื่อมวลชนจะมีบทบาทในการแนะนำประชาชนว่าควรคิดหรือตระหนักในเรื่องใด ซึ่งผลจะออกมาอย่างไรย่อมขึ้นอยู่กับเวลา สถานการณ์ และองค์ประกอบอื่น ๆ สื่อสังคมออนไลน์ นั้นเป็นสื่อที่อิทธิพลต่อคนในสังคมอย่างปฏิเสธไม่ได้ แต่อำนาจของการสื่อสารผ่าน สื่อสังคมออนไลน์นั้นเกิดจากการรวมตัวของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีความคิดเห็นที่ตรงกันหรือมีแนวทางร่วมกันเป็นจำนวนมาก ถึงจะสามารถผลักดันให้ประเด็นหรือเรื่องราวนั้นออกมาสู่กระแสของสังคมได้ สื่อมวลชนก็จะคอยตามดูกระแสความนิยม ความสนใจของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์แล้วจึงคัดเลือกเนื้อหาหรือประเด็นนั้นมานำเสนอผ่านสื่อมวลชน ก็ยังเห็นได้ว่าสื่อมวลชนก็ยังมีความเป็นผู้กลั่นกรองข่าวสารตามทฤษฎีผู้กรองสาร แต่ความสำคัญของสื่อมวลชนในปัจจุบันเริ่มกลับไปสู่การทำหน้าที่จะต้องมีการกลั่นกรองข่าวสารตามทฤษฎีผู้กรองสารให้เข้มข้นมากขึ้นไม่เช่นนั้นก็จะถูกกระแสของกลุ่มผู้ใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ ที่มีทั้งเรื่องที่เป็นความจริงและเรื่องที่ไม่เป็นความจริงผสมมากมาย และการที่รัสเซียสื่อสารผ่านสื่อของรัฐบาล RT (เดิมชื่อ Russia Today) และ Sputnik เป็นการกำหนดวาระของข่าวสารให้เป็นไปตามที่ทางรัฐบาลต้องการ

เอกสารอ้างอิง

- สาขาวิชานิติศาสตร์. (2548). *ประมวลสาระชุดวิชาปรัชญานิติศาสตร์และทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 1-6*. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สิงห์ สิงห์ขจร. (2562). กระบวนการจัดการข่าวสารที่เป็นเท็จ. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี*, 1(1), 51-63.
- สิงห์ สิงห์ขจร, สุภาภรณ์ ศรีดี, วิทยธร ท่อแก้ว และกานต์ บุญศิริ. (2562). การสื่อสารเพื่อสร้างค่านิยมของผู้นำทางการเมืองท้องถิ่น. *วารสารอัล-ฮิกมะฮ์ มหาวิทยาลัยฟาฏอนี*, 9 (18), 197-210.
- Åslund, A. (2022, October 13). *Why Vladimir Putin is losing the information war to Ukraine*. Retrieved from <https://www.atlanticcouncil.org/blogs/ukrainealert/why-vladimir-putin-is-losing-the-information-war-to-ukraine/>
- Baran, S. J., & Davis, D. K. (2012). *Mass communication theory* (6th ed.). Canada: Wadsworth Cengage Learning.
- Barker, M., Barker, D., Bormann, N., & Neher, K. (2013). *Social media marketing: A strategic approach*. South-Western: Cengage Learning.
- Cohen, B. (1963). *The press and foreign policy*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Culliford, E. (2022, October 13). *Russia blocks เฟสบุ๊ก, accusing it of restricting access to Russian media*. Retrieved from <https://www.reuters.com/business/media-telecom/russia-blocks-เฟสบุ๊ก-accusing-it-restricting-access-russian-media-2022-03-04/>

- Funkhouser, G. R. (1973). Trends in media coverage of the issues of the sixties. *Journalism Quarterly*, 50, 533-538.
- Ireton, C., & Posetti, J. (2018). *Journalism, fake news & disinformation: Handbook for journalism education and training*. Paris: UNESCO Publishing.
- Keller, K. L. (2013) *Strategic brand management building measuring and managing brand equity*. London: Pearson Education.
- Kerlinger, N. F., & Lee, H. B. (2000). *Foundations of behavioral research*. New York: Wadsworth Cengage Learning.
- Kessler, G. (2022, October 13). *Zelensky's famous quote of 'need ammo, not a ride' not easily confirmed*. Retrieved from <https://www.washingtonpost.com/politics/2022/03/06/zelenskys-famous-quote-need-ammo-not-ride-not-easily-confirmed/>
- Lippman, W. (1922). *Public Opinion*. New York: Macmillan.
- Littlejohn, S. W. (1983). *Theories of human communication*. Belmont, CA: Wadsworth.
- McCombs, M. E., & Shaw, D. L. (1972). The agenda-setting function of mass media. *Public Opinion Quarterly*, 36(2), 176-187.
- McQuail, D. (1987). *Mass communication theory: An introduction* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Rogers, E. M., & Dearing, J. W. (1988). Agenda-setting research: Where has it been, where is it going? *Communication Yearbook*, 11, 555-594.
- Shaw, D., & McCombs, M. (1977). *The emergence of American political issues: The agenda-setting function of the press*. St. Paul, MN: West.
- Singkhajorn, S. (2017). *Tourism communication of Bangkok governor*. Proceedings of the IAFOR International Conference on the City 2017 (CITY2017).
- Toh, M., Ogura, J., Humayun, H., Yee, I., Cheung E., Fossum, S., & Maruf, R. (2022, October 13). *The list of global sanctions on Russia for the war in Ukraine*. Retrieved from <https://edition.cnn.com/2022/02/25/business/list-global-sanctions-russia-ukraine-war-intl-hnk/index.html>.
- Weaver, D. H. (2007). Thoughts on agenda setting, framing, and priming. *Journal of Communication*, 57, 142-147.
- Wiegmann, A. (2022, October 13). *Russia adds meta to list of 'terrorist and extremist' groups*. Retrieved from <https://www.aljazeera.com/news/2022/10/11/russia-adds-meta-to-list-of-terrorist-and-extremist-groups>.

ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: บทเรียน จากต่างประเทศและแนวทางสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

กิตตินันท์ กระจ่างพันธุ์¹

นพวรรณ วิเศษสินธุ์²

สิทธิชัย ฝรั่งทอง³

บทคัดย่อ

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบัน มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรภายในท้องถิ่น ดูแลและบำบัดทุกข์บำรุงสุข บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการที่ว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรต้องมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประสบปัญหาการจัดเก็บรายได้ไม่เพียงพอสำหรับท้องถิ่นที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่ ซึ่งปัญหาของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่น คือ ปัญหาที่เกิดจากกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และปัญหาที่เกิดจากประสิทธิผลในการจัดเก็บรายได้ นอกเหนือจากนั้นยังมีปัญหาจากการที่ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษีไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษีไปพัฒนาท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้นวิธีการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นยังไม่ได้ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วนทั่วถึง เมื่อศึกษาบทเรียนจากต่างประเทศ จึงทำให้ได้ข้อเสนอเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยที่ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับการจัดตั้งงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ เพื่อสร้าง ความรู้ สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนทุกครัวเรือน มีเอกสารการประชาสัมพันธ์เป็นแผ่นพับ แผ่นป้าย รวมถึงมีระบบออนไลน์ เว็บไซต์ เฟสบุ๊ก หอกระจายข่าวชุมชน เพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง รวมถึงการพิจารณาเพิ่มอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ตามตำแหน่งหน้าที่ให้เพียงพอ และต้องส่งเสริมให้มีมาตรการ สร้างแรงจูงใจ ให้สิ่งตอบแทนแก่ประชาชนที่มาเสียภาษีตามกำหนด มาเสียภาษีครบถ้วน จัดให้มีส่วนลดหย่อนภาษี หรือมีรางวัลให้แล้วแต่กรณี เป็นต้น

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการจัดเก็บภาษี ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

¹ นักศึกษาปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : itoon.toon@gmail.com

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : noppawan.t@dru.ac.th

³ อาจารย์ ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : sitichai.f@dru.ac.th

Effectiveness of Land and Building Tax Collection by Local Administrative Organizations: Lessons Learned from Foreign Countries and Guidelines for Local Administrative Organizations in Thailand

Kittinan Krajangphan¹

Noppawan Wisedsind²

Sittichai Farungthong³

Abstract

Local administrative organizations are an important form of government agency in today's society. A local administrative organization is responsible for managing local resources, taking care of local people's well-being, maintaining the environment, and providing public services based on the principle that local people must receive better public services with standardized quality through transparent, efficient, and accountable operations. Local administrative organizations are now facing problems with insufficient revenue collection to serve the needs of the people in their responsible areas. There are two types of problems in collecting local revenue: the problems caused by related laws and the problems with the effectiveness of revenue collection. Local people still lack knowledge and understanding of tax laws and procedures, refuse to cooperate in paying taxes, and do not see the benefit of using tax money for local development. Moreover, tax collection practices have not been developed to be able to effectively collect taxes in localities. Local administrative organizations should focus on setting up a public relations budget and preparing various forms of public relations media to create tax knowledge and understanding for people in every household. Local administrative organizations should prepare public relations documents in the form of leaflets and banners, use online systems, websites, Facebook, and a village broadcasting tower to communicate tax information to the public, increase the number of personnel in each position, determine measures to encourage local people to pay taxes, and give rewards or a tax deduction for those who pay their taxes on time.

Keywords: Effectiveness, Land and Building Tax, Local administrative organization

¹ Master of Business Administration Student, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
e-mail : itoon.toon@gmail.com

² Assistant Professor of Business Administration Program, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
e-mail : noppawan.t@dru.ac.th

³ Lecturer of Business Administration Program, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
e-mail : sitichai.f@dru.ac.th

บทนำ

ปัจจุบันประเทศไทยได้ใช้รูปแบบการบริหารแบบกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นผลมาจากพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 และ พ.ศ. 2543 ตามลำดับ รัฐจำเป็นต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองได้โดยการตัดสินใจของท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐโดยพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นตนเอง และปรับปรุงระบบการบริหารรายได้ท้องถิ่นโดยพยายามลดการพึ่งพาเงินจากรัฐ ทั้งนี้เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติองค์กรบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มาตรา 73 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รัฐบาลส่งเสริมสนับสนุนให้เป็นหน่วยงานที่มีอิสระในการบริหารงาน มีอำนาจหน้าที่ของตนโดยเฉพาะ พัฒนาและปกครองตนเองภายใต้กรอบกฎหมาย และการกำกับดูแลจากรัฐบาล เพื่อเป็นการลดภาระการบริหารงานของรัฐบาล และเป็นการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมและบทบาทในการดูแล แก้ไขปัญหา และพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างรวดเร็วและตรงจุด

การจัดเก็บรายได้ของหน่วยงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความสำคัญในการจัดทำแผนการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งมีรายได้มาจาก 4 แหล่ง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2565) คือ

- 1) รายได้ภาษีท้องถิ่นที่จัดเก็บเอง เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียมค่าปรับ และใบอนุญาต เป็นต้น
- 2) รายได้จากภาษีและค่าธรรมเนียมที่รัฐจัดเก็บให้หรืออนุญาตให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราและเบียร์ ค่าภาคหลวงแร่ และค่าภาคหลวงปิโตรเลียม เป็นต้น
- 3) รายได้ที่รัฐบาลแบ่งให้ คือ ภาษีมูลค่าเพิ่มตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542
- 4) เงินอุดหนุน ทั้งในรูปเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ

ทั้งนี้การบริหารจัดเก็บภาษีอากรอย่างมีประสิทธิภาพย่อมทำให้รายได้ภาษีอากรเต็มเม็ดเต็มหน่วยถูกต้อง ครบถ้วน และลดจำนวนการหลีกเลี่ยงภาษีให้น้อยลง จำเป็นต้องอาศัยหลักการในการจัดเก็บภาษีที่ประสิทธิภาพ โดยหลักการสำคัญมี 7 ประการ (พนิต ธีรภาพวงศ์, 2550; จิรศักดิ์ รอดจันทร์, 2559; จิราภรณ์ รังคสิริ และสวส์ดี วรรณรัตน์, 2562) ได้แก่

- 1) ความแน่นอน ฐานภาษี อัตราภาษี วันเวลาและวิธีการเก็บภาษี ต้องมีความแน่นอนไม่กำกวม ชัดแจ้งต่อผู้เสียภาษีทุกราย
- 2) ความประหยัด จะต้องเป็นภาระแก่ผู้เสียภาษีน้อยที่สุด และเสียค่าใช้จ่ายในการจัดเก็บภาษีต่ำที่สุด
- 3) ความเสมอภาค จะต้องมีความเป็นธรรมเกี่ยวกับภาษีที่จัดเก็บ
- 4) การยอมรับ ภาษีที่จะจัดเก็บจากประชาชนจะต้องได้รับการยอมรับจากประชาชนส่วนใหญ่ก่อน
- 5) ความเป็นไปได้ ภาษีทุกประเภทที่จัดเก็บจะต้องสามารถทำการบริหารการจัดเก็บได้ผลในทางปฏิบัติ
- 6) การอำนวยความสะดวก ควรเป็นภาษีที่สามารถทำรายได้ให้แก่รัฐบาล

7) ความยืดหยุ่น ควรเป็นภาษีที่มีความยืดหยุ่นและสามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของภาวะเศรษฐกิจของประเทศ หรือการเปลี่ยนแปลงฐานะทางเศรษฐกิจของผู้เสียภาษี

การจัดเก็บรายได้จากภาษีอากรที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เป็นรายได้หลักที่เรียกเก็บจากประชาชนผู้มีหน้าที่เสียภาษี ซึ่งมีความสำคัญในการในการต่อการนำไปพัฒนาการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ แต่ในปัจจุบันท้องถิ่นประสบปัญหาการจัดเก็บรายได้ยังไม่เพียงพอสำหรับท้องถิ่นที่จะนำไปใช้จ่ายในการดำเนินการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ จะเห็นได้จากรัฐบาลต้องสนับสนุนงบประมาณแก่ท้องถิ่น ในรูปของเงินอุดหนุนมาโดยตลอด และมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้นทุกปี ซึ่งปัญหาของการจัดเก็บรายได้ท้องถิ่นคือ ปัญหาที่เกิดจากกฎหมาย และปัญหาที่เกิดจากประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ นอกเหนือจากนั้น ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจกฎหมายภาษี ไม่เข้าใจขั้นตอน ไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษีไปพัฒนาท้องถิ่น ยิ่งไปกว่านั้น วิธีการจัดเก็บภาษีของท้องถิ่นยังไม่ได้รับการพัฒนาให้สามารถจัดเก็บได้อย่างครบถ้วนทั่วถึง บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนวิธีการจัดเก็บภาษีตามที่กฎหมายและระเบียบกำหนดไว้ทำให้จัดเก็บภาษียังไม่ถูกต้อง

การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเจริญก้าวหน้า และมีความสามารถรับใช้ประชาชนในการอำนวยความสะดวกและความกินดีอยู่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นได้มากนั้น ขึ้นอยู่กับการมีรายได้เพียงพอผ่านการจัดเก็บภาษีอย่างมีประสิทธิภาพ บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอประเด็นสำคัญในหลักการและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย และบทเรียนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาระบบการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เกิดประสิทธิภาพต่อหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

ประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษี

แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพ เป็นการปฏิบัติงานหรือการทำกิจกรรมใด ๆ ที่นำไปสู่ผลสำเร็จตามที่ต้องการได้ตั้งเป้าหมายไว้ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างเต็มศักยภาพ เพื่อให้การปฏิบัติงานได้ผลดี มีคุณภาพ และทันต่อสถานการณ์ เกิดประโยชน์สูงสุด (ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ, 2551) Peterson & Plowman (1989) นักวิชาการคนสำคัญกล่าวว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การลดต้นทุนในการผลิตคุณภาพ และความสามารถในการผลิต กล่าวได้ว่าการดำเนินงานทางด้านธุรกิจที่จะถือว่ามีประสิทธิภาพคือ การที่สามารถบรรลุตามเป้าหมาย สามารถผลิตสินค้าหรือบริการในปริมาณและคุณภาพที่ต้องการที่เหมาะสมและต้นทุนน้อยที่สุดเพื่อคำนึงถึงสถานการณ์และข้อผูกพันด้านการเงินที่มีอยู่

องค์ประกอบในการวัดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มีดังนี้ (ถวัลย์รัฐ วรเทพพิพัฒน์, 2540; จีระพร ลาสุติ และยอดชาย สุวรรณวงศ์, 2563) ดังนี้

1) ผลงาน ประโยชน์ในการประเมินเพื่อพัฒนาผลงาน ทำให้ได้งานที่มีคุณภาพสูง คุ่มค่า คุ่มกับการลงทุน ทำให้ผลงานเป็นที่ต้องการของผู้บริโภค ซึ่งจะทำให้เกิดผลกำไรสูงสุดทั้งในรูปของผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน วัสดุ สิ่งของ หรือผลตอบแทนที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น ความรู้สึกนึกคิดของผู้รับบริการในทางที่ดีต่อองค์กร เป็นต้น

2) บุคลากร ประโยชน์ของการประเมินเพื่อการพัฒนาบุคลากร เมื่อพบว่าบุคลากรใดบกพร่องความรู้ ความสามารถในด้านใด จะได้หาทางส่งเสริมให้บุคลากรเหล่านั้นพัฒนาศักยภาพของตนในสิ่งที่ไม่รู้ต้องทำให้เกิดมีความรู้แตกฉานชำนาญกว่าคนอื่น ๆ ไม่ชอบงานของตนเองต้องทำให้เกิดความรักในงานที่รับผิดชอบเป็นชีวิตจิตใจ หรือทำไม่ได้ต้องส่งเสริมให้มีทักษะเชี่ยวชาญเป็นอย่างยิ่งเหนือกว่าใคร ๆ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยรวม

3) ความมั่นใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อองค์กรมีการประเมินผลงานหรือโครงการอย่างเป็นระบบ ย่อมสร้างความมั่นใจให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้งานที่เกิดจากองค์กรเหล่านั้นย่อมมีคุณภาพสูง มีความน่าเชื่อถือ น่าศรัทธาเลื่อมใส หรือน่าจะเป็นตัวอย่างที่ดีให้กับองค์กรอื่น ๆ

4) ความยุติธรรม เพื่อเป็นหลักประกันในการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ควรได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสม โดยมีเกณฑ์ วิธีการ ระบบการประเมินเป็นส่วนประกอบให้เกิดความทัดเทียมกัน

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษี

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานประกอบด้วย 1) ลักษณะขององค์กร (organization characteristics) ซึ่งมีตัวบ่งชี้ 2 ประการ คือ โครงสร้างขององค์กร พิจารณาได้จากการกระจายอำนาจ การแบ่งงานตามความชำนาญพิเศษ ความเป็นทางการ และเทคโนโลยี 2) ลักษณะของสภาพแวดล้อม (environmental characteristics) ซึ่งพิจารณาจากสิ่งแวดล้อม 2 ด้าน คือ สิ่งแวดล้อมภายนอกซึ่งมีตัวบ่งชี้ คือ ความสลับซับซ้อน ความมั่นคง และความไม่แน่นอน กับสิ่งแวดล้อมภายในหรือบรรยากาศขององค์กรมีตัวบ่งชี้ คือ แนวโน้มความสำเร็จ ความเอาใจใส่ต่อบุคลากร แนวทางการให้รางวัลและการลงโทษ ความมั่นคง ความเสี่ยงความเปิดเผย และความปกปิด 3) ลักษณะของบุคลากร (employee characteristics) พิจารณาจากความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานโดยตัวบ่งชี้ของความผูกพันต่อองค์กร พิจารณาจากความสนใจในการดำรงรักษาไว้และความผูกมัดใจ สำหรับตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน คือ การตั้งใจ เป้าหมาย ความต้องการ ความสามารถในการทำงาน และความชัดเจนของบทบาทบุคลากร 4) นโยบายการบริหารและการปฏิบัติงาน (managerial policies & practices) พิจารณาจากตัวบ่งชี้ คือ การวางเป้าหมายที่แน่นอน การจัดหาและการใช้ทรัพยากร การสร้างสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

กระบวนการติดต่อสื่อสาร ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ การปรับตัวขององค์กร และการริเริ่มสิ่งใหม่ (Steer, 1980; Nazarian, Atkinson, & Foroudi, 2021)

ส่วนปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดเก็บภาษีนั้นผลงานของตุลา มหาพสุธานนท์ (2554) แสดงให้เห็นว่าประกอบด้วยลักษณะโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน บุคลากร สถานที่ วัสดุและอุปกรณ์งบประมาณ ดังนี้

1) ลักษณะโครงสร้างและวิธีการปฏิบัติงาน หมายถึง โครงสร้างและการบริหารงานขององค์กรบริหารส่วนตำบล ระเบียบวิธีปฏิบัติและวิธีการจัดเก็บภาษี ความร่วมมือระหว่างผู้บริหารและผูปฏิบัติ การประสานงานระหว่างหน่วยงานและกฎหมายระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บภาษีสวมถึงการจัดองค์กร (organizing) จะเป็นเรื่องของผู้บริหารที่ต้องรับผิดชอบในการออกแบบโครงสร้างขององค์กรนั้นคือการกำหนดว่างานอะไรบ้างที่ต้องกระทำ ใครเป็นผู้ปฏิบัติ จะร่วมงานเป็นกลุ่มเดียวกันได้หรือไม่ ใครควรขึ้นต่อใคร รายงานต่อใคร ตลอดจนการกำหนดระดับของการตัดสินใจในการบริหารงานในองค์กร

2) จำนวนของบุคลากร บุคลากรด้านงานจัดเก็บรายได้ขององค์กรบริหารส่วนตำบลมีจำนวนไม่เพียงพอ ด้วยเหตุผลอยู่ 3 ประการ คือ

2.1) ปริมาณงาน คือ งานจัดเก็บรายได้เป็นงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และรายได้อื่นขององค์กรบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจรับแบบแสดงรายการคำร้องหรือคำขอของผู้เสียภาษีและค่าธรรมเนียม รับ-จ่ายเงิน เขียนใบเสร็จรับเงิน และลงบัญชีจัดทำทะเบียนและรายการต่าง ๆ เก็บรักษาหลักฐานการเสียภาษี ค่าธรรมเนียม และรายได้อื่น ๆ ออกหมายเรียกและหนังสือเชิญพบ ตรวจสอบและประเมินภาษีการเก็บรักษา และนำส่งเงิน รวมถึงการประชาสัมพันธ์ให้ผู้มีหน้าที่เสียภาษีมาเสียตรงตามกำหนด เป็นต้น

2.2) ขนาดของพื้นที่ คือ พื้นที่ที่รับผิดชอบขององค์กรบริหารส่วนตำบล มีพื้นที่กว้างพอสมควร จึงทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า และส่งผลให้การบริการประชาชนไม่ทั่วถึงอีกด้วย

2.3) การรับทราบขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้บางคน ยังไม่ทราบถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนเอง จึงทำให้เกิดการปฏิบัติหน้าที่เป็นไปอย่างไม่ถูกต้อง เกิดความไม่เข้าใจกันในหมู่คณะ เกิดการเกี่ยงงานกัน จึงทำให้การจัดเก็บรายได้ขาดประสิทธิภาพได้

3) วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์สำนักงานที่ใช้ปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีความเพียงพอ แต่สำหรับคอมพิวเตอร์ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลทะเบียน คุมผู้เสียภาษี จัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์การเสียภาษี สรุปผลการจัดเก็บรายได้ ตลอดจนเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานจัดเก็บรายได้ ยังต้องใช้ร่วมกันกับส่วนงานอื่นและไม่เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ ทำให้การปฏิบัติงานเกิดความ

ล่าช้า จึงทำให้บางครั้งต้องทำงานในช่วงหลังเวลาเลิกงาน ด้านยานพาหนะสำหรับการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้มีจำนวนยังไม่เพียงพอต่อการออกจัดเก็บรายได้นอกสถานที่ คือรถจักรยานยนต์สำหรับออกในพื้นที่ใกล้ ๆ และรถยนต์สำหรับออกในพื้นที่ห่างไกลจากสำนักงาน ถ้าไม่มีทำให้การปฏิบัติงานเกิดความล่าช้า และส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ไม่มีประสิทธิภาพ

4) งบประมาณ งบประมาณหลักขององค์กรบริหารส่วนตำบล ได้มาจากการที่รัฐบาลจัดสรรให้ ซึ่งมีความเพียงพอ ทันเวลาต่อการบริหารงาน แต่จำนวนเงินจะลดลงจากปีที่ผ่านมาประมาณ 5-10% อาจเป็นเพราะสภาพเศรษฐกิจโดยรวมของประเทศ และหากองค์กรบริหารส่วนตำบลได้จัดตั้งงบประมาณงานด้านจัดเก็บรายได้เพียงพอและเหมาะสม กล่าวคือ มีการตั้งจ่ายเงินค่าตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาสำหรับการปฏิบัติงานนอกเวลาราชการตามระเบียบฯ ของทางราชการ โดยเป็นไปตามความจำเป็นและเหมาะสม การตั้งงบประมาณในการจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัยสำหรับการปฏิบัติงาน และการตั้งงบประมาณในการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนาศักยภาพในการทำงาน ก็จะมีส่งผลให้การดำเนินงานจัดเก็บรายได้ตามเป้าหมาย ถ้าหากการตั้งงบประมาณเพื่อใช้จ่ายในด้านการจัดเก็บรายได้สูงไป ก็จะไม่คุ้มกับรายได้ที่องค์กรบริหารส่วนตำบลดำเนินการจัดเก็บได้จะส่งผลให้การจัดเก็บรายได้ไม่มีประสิทธิภาพ

5) สถานที่ให้บริการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่หรือสภาพแวดล้อมในการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นปัจจัยสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ผู้เสียภาษีได้รับความสะดวกและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จสิ้นได้อย่างรวดเร็ว ถ้าหากมีสถานที่ทำงานหรือสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้องค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น สำหรับในส่วนของประชาชนผู้อยู่ในข่ายเสียภาษีจะมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการที่ดี ซึ่งส่งผลให้มีความเต็มใจในการชำระภาษีมากขึ้น สอดคล้องกับนโยบายให้ส่วนราชการต่าง ๆ ดำเนินกิจกรรม 5 ส กล่าวคือ เทคนิคหรือวิธีการปรับปรุงสถานที่ทำงานหรือสภาพการทำงานให้เกิดความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยสะอาด เพื่อเอื้ออำนวยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ความปลอดภัย และคุณภาพของงานอันเป็นพื้นฐานในการเพิ่มผลผลิต โดยย่อมาจาก สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย นับเป็นกิจกรรมเพื่อทำให้สถานที่ทำงาน หรือสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดีขึ้น ย่อมนำไปสู่การบรรลุเป้าหมาย ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น องค์กรที่มีประสิทธิภาพหมายถึง หน่วยงานที่มีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด ในห้วงเวลาเท่าเดิมหรือใช้เวลาน้อยกว่า กล่าวคือ ประหยัดเงิน คน วัสดุ แต่สามารถผลิตผลได้มากกว่าเดิม ขณะที่เพ็ญญา ยนต์ชมพู และเสาวมาศ เกื่อนนาคี (2554) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลของการจัดเก็บภาษีเพิ่มเติม 4 ประการ ดังนี้

1) ด้านสภาพแวดล้อมการจัดเก็บรายได้ เป็นการพิจารณาความเหมาะสมด้านวัตถุประสงค์ เป้าหมาย และการเตรียมการจัดเก็บรายได้โดยรัฐบาล มีนโยบายเร่งรัดการจัดเก็บรายได้ให้ทั่วถึงและเป็นธรรมโดยคำนึงถึงสภาวะด้านสังคมเศรษฐกิจเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันมาเป็นแนวทางในการจัดเก็บภาษี โดยมีให้เกิดผลกระทบในการชำระภาษีของประชาชน ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงาน

ด้านการจัดเก็บภาษีบรรลุดำเนินการตามเป้าหมายสูงสุดจึงกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานจัดเก็บรายได้เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยให้ความสำคัญในการกำหนดวัตถุประสงค์เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นธรรม ส่งผลให้สามารถนำงบประมาณมาพัฒนาตำบลได้มากขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจและให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารบ้านเมืองที่ดี สำหรับขั้นตอนในการเตรียมการจัดเก็บรายได้มี 3 ขั้นตอนได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการสำรวจและจัดเตรียมแบบพิมพ์ต่าง ๆ ให้ครบถ้วนจัดทำคำสั่งจัดทำประกาศและออกหนังสือแจ้งเวียนให้ผู้เสียภาษีทราบล่วงหน้าเพื่อจะได้มายื่นแบบพิมพ์ภายในกำหนดเวลาโดยตรวจสอบและคัดลอกรายชื่อผู้อยู่ในเกณฑ์เสียภาษี ขั้นตอนดำเนินการ และหลังดำเนินการจัดเก็บแล้วเสร็จ ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนการจัดเก็บรายได้

2) ด้านปัจจัยนำเข้าการจัดเก็บรายได้ เป็นการพิจารณาความเหมาะสม ด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และอาคารสถานที่สำหรับการจัดเก็บรายได้ เป็นกลไกในการปฏิบัติงานความสำเร็จหรือความล้มเหลวของหน่วยงานขึ้นอยู่กับคุณภาพในการบริหารงาน ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องคำนึงถึงปัจจัยภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อหาวิธีการทำอย่างไรจึงจะทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ปัจจัยนำเข้าการจัดเก็บรายได้ ให้เกิดประสิทธิภาพ ได้แก่ บุคลากรจะเกี่ยวข้องกับการจัดจ้างการกำหนดตำแหน่งหน้าที่การฝึกอบรมขวัญและกำลังใจการปรับปรุงตำแหน่งหน้าที่และการลดพนักงาน วัสดุอุปกรณ์รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้เพื่อช่วยในการปฏิบัติงานในสำนักงานสนับสนุนและส่งเสริม ให้ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจจัดช่องทางให้ประชาชนขอใช้บริการรับบริการและดำเนินการธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านระบบอินเทอร์เน็ตหรือ ศูนย์บริการทางโทรศัพท์ ได้อย่างกว้างขวางภายใต้การวางมาตรฐานด้านฮาร์ดแวร์ – ซอฟต์แวร์ และรูปแบบการให้บริการที่กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารกำหนด นอกจากนี้ควรส่งเสริมและกำหนดมาตรฐานการให้บริการของรัฐในระดับสำนักงานที่มีประสิทธิภาพถูกต้องและรวดเร็วในรูปแบบของศูนย์บริการอิเล็กทรอนิกส์แบบครบวงจรที่มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐเช่นเดียวกับการให้บริการรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ทางอินเทอร์เน็ต และสภาพแวดล้อมรวมถึงตัวอาคารสำนักงานการจัดวางผังอาคารแผนกต่างๆ และสภาพต่างๆ ที่สามารถมองเห็นได้

3) ด้านกระบวนการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ เป็นการพิจารณาความเหมาะสมด้านกระบวนการทำงานและกิจกรรมการดำเนินงานการจัดเก็บรายได้ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 3 พ.ศ. 2542 ได้กำหนดให้การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตต่าง ๆ เพื่อให้คณะผู้บริหารนำรายได้ที่จัดเก็บได้ไปใช้ในกิจกรรมแผนงานโครงการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานคุณภาพชีวิตและเศรษฐกิจการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและบำรุงรักษาสิ่งแวดล้อมตลอดจนการให้บริการทางสังคมแก่ประชาชนในท้องถิ่นซึ่งภาษีที่จะทำให้มีรายได้เพิ่มมากขึ้นคือภาษีอากร ค่าธรรมเนียมเงินอุดหนุนรัฐบาล รายได้จากทรัพย์สิน รายได้อื่น ๆ และเงินกู้

4) ด้านการติดตามและตรวจสอบ การพิจารณาความเหมาะสมด้านการนิเทศกำกับและ การติดตามประเมินผลเพื่อนำไปสู่การแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาต่อไป โดยเฉพาะการรับฟังความคิดเห็น และสำรวจความพึงพอใจของสังคม

ดังนั้นในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เกิดประสิทธิผลจึงควรพิจารณาถึงปัจจัยทั้ง ภายในและภายนอกองค์กรเพื่อหาวิธีการที่จะทำให้การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิผล ผู้เขียนมีความเห็นว่า ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิผลนั้นควรมีการพัฒนา ปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงานด้านการจัดเก็บภาษี โดยให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านภายในองค์กร ตั้งแต่ เจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษี ขั้นตอนการจัดเก็บภาษี รวมถึงการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ สำหรับประชาชนเพื่อให้ การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย

การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลที่ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจความเป็นอิสระในการตัดสินใจและทำหน้าที่แทนรัฐบาลในการดูแล และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน (สกนธ์ วรรณวิวัฒนา, 2553; ดาวันภา เกตุทอง, 2563) การกระจาย อำนาจการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นรัฐบาลได้กำหนดแหล่งรายได้ประเภทต่าง ๆ ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีอำนาจในการบริหารเช่นเดียวกัน การกำหนดแหล่งรายได้เป็นกฎหมาย จัดตั้งของแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญของกฎหมายที่มีส่วนในการกำหนดแหล่ง รายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยรายได้ที่กำหนดให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอยู่ ในกฎหมายต่าง ๆ สามารถสรุปได้ดังนี้

- 1) ภาษีอากรที่ท้องถิ่นจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และอากร การฆ่าสัตว์
- 2) ภาษีที่รัฐจัดเก็บแล้วจัดสรรหรือแบ่งให้ท้องถิ่น ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีธุรกิจเฉพาะ ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต และภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์และล้อเลื่อน
- 3) รายได้อื่น ๆ ได้แก่ ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ รายได้จาก ทรัพย์สิน รายได้จากสาธารณูปโภค และการพาณิชย์ รายได้เบ็ดเตล็ด เช่น เงินที่มีผู้อุทิศหรือบริจาคให้ เป็นต้น เงินอุดหนุน และเงินกู้ เป็นต้น

ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้จัดทำคู่มือโครงการฝึกอบรมการเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และคู่มือปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่ง ปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางการศึกษาหาความรู้ เพิ่มเติมและการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 สรุปหลักเกณฑ์การจัดเก็บภาษีได้ ดังนี้

1) ที่ดิน หมายความว่า พื้นดิน และให้หมายความรวมถึงพื้นที่ที่เป็นภูเขาหรือที่มีน้ำด้วย (แม่น้ำ และทะเลไม่ถือเป็นที่ดินตามพระราชบัญญัตินี้) โดยที่ดินที่ต้องเสียภาษี ได้แก่

(1) ที่ดินที่เป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เช่น โฉนด ตราจอง ตราจอง ที่ตราว่าได้ทำประโยชน์

(2) ที่ดินที่ไม่เป็นกรรมสิทธิ์ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล แต่อยู่ในความครอบครอง ของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เช่น นส.3, นส.3 ก และ นส.3 ข สปก. 4, ก.ส.น., ส.ค.1, นค.1, นค.3 ส.ท.ก.1 ก, ส.ท.ก.2 ก, นส.2 (ใบจอง) และที่ดินอันเป็นทรัพย์สินของรัฐซึ่งมีการเข้าไปครอบครองหรือทำประโยชน์ เป็นต้น

2) สิ่งปลูกสร้าง หมายความว่า โรงเรือน อาคาร ตึก หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่บุคคลอาจ เข้าอยู่อาศัยหรือใช้สอยได้ หรือที่ใช้เป็นที่เก็บสินค้าหรือประกอบการอุตสาหกรรมหรือพาณิชย์กรรม และให้หมายความรวมถึงห้องชุดตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุดที่ได้ออกหนังสือแสดงกรรมสิทธิ์ห้องชุดแล้ว หรือแพ ที่บุคคลอาจใช้อยู่อาศัยได้หรือที่มีไว้เพื่อหาผลประโยชน์ด้วย

3) ทรัพย์สินที่อยู่ในข่ายได้รับการยกเว้นภาษี พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ได้กำหนดรายละเอียดของทรัพย์สินที่ได้รับการยกเว้นไม่ต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ได้แก่ ทรัพย์สินของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐซึ่งใช้ในกิจการของรัฐหรือของหน่วยงานของรัฐ หรือในกิจการสาธารณะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์ ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการองค์การสหประชาชาติ ทบวงการชำนัญพิเศษขององค์การสหประชาชาติหรือองค์การระหว่างประเทศอื่น ซึ่งประเทศไทยมีข้อผูกพันที่ต้องยกเว้นภาษีให้ตามสนธิสัญญา หรือความตกลงอื่นใด ทรัพย์สินที่เป็นที่ทำการสถานทูตหรือสถานกงสุลของต่างประเทศ ซึ่งเป็นไปตามหลักถ้อยที ถ้อยปฏิบัติต่อกัน ทรัพย์สินของสภาอากาศไทย ทรัพย์สินที่เป็นศาสนสมบัติไม่ว่าของศาสนาใดที่ใช้เฉพาะเพื่อการประกอบศาสนกิจหรือกิจการ สาธารณะ หรือทรัพย์สินที่เป็นที่อยู่ของสงฆ์ นักพรต นักบวช หรือบาทหลวง ไม่ว่าศาสนาใด หรือทรัพย์สินที่เป็นศาลเจ้าที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์ ทรัพย์สินที่ใช้เป็นสุสานสาธารณะหรือฌาปนสถานสาธารณะที่มีได้รับประโยชน์ตอบแทน

ทรัพย์สินที่เป็นของมูลนิธิหรือองค์กรหรือสถานสาธารณกุศลตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนดเฉพาะที่มีได้ใช้หาผลประโยชน์ จึงจะได้รับการยกเว้นภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เช่น ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของมูลนิธิ หรือสมาคม ทรัพย์สินของเอกชนเฉพาะส่วนที่ได้ยินยอมให้ทางราชการจัดให้ใช้เพื่อสาธารณประโยชน์ ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังประกาศกำหนด ทรัพย์สินส่วนกลางที่มีไว้เพื่อใช้หรือเพื่อประโยชน์ร่วมกันสำหรับเจ้าของร่วมตามกฎหมายว่าด้วยอาคารชุด ที่ดินอันเป็นพื้นที่สาธารณะอุปโภคตามกฎหมายว่าด้วยการนิคมอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย เช่น ถนนในเขตนิคมอุตสาหกรรม ทรัพย์สินอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

4) ฐานภาษี คือ มูลค่าทั้งหมดของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง โดยการคำนวณมูลค่าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง เป็นไปตามราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดิน ที่คณะอนุกรรมการประจำจังหวัดกำหนดโดยความเห็นชอบของ คณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์

5) ราคาประเมินทุนทรัพย์ที่ดิน สิ่งปลูกสร้าง หรือสิ่งปลูกสร้างที่เป็นห้องชุด คือราคาประเมินทุนทรัพย์ของอสังหาริมทรัพย์เพื่อเรียกเก็บค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมตามประมวลกฎหมายที่ดินที่คณะอนุกรรมการประจำจังหวัดกำหนดโดยความเห็นชอบของคณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์และเป็นบัญชีที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแจ้งจากกรมธนารักษ์หรือสำนักงานธนารักษ์พื้นที่แล้วแต่กรณี ตามมาตรา 36 (มาตรา 38 แห่งพระราชบัญญัติการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐ พ.ศ. 2562 กำหนดให้บรรดาบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือมติคณะรัฐมนตรีใดที่อ้าง ถึงราคาประเมินทุนทรัพย์ คณะกรรมการกำหนดราคาประเมินทุนทรัพย์ และคณะอนุกรรมการประจำจังหวัดตามประมวลกฎหมายที่ดินให้ถือว่าบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่งหรือมติ คณะรัฐมนตรีนั้นอ้างถึงราคาประเมินทรัพย์สินคณะกรรมการ และคณะกรรมการประจำจังหวัดตามพระราชบัญญัติการประเมินราคาทรัพย์สินเพื่อประโยชน์แห่งรัฐ พ.ศ. 2562

6) ผู้มีหน้าที่เสียภาษี คือ

(1) บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลซึ่งเป็นเจ้าของที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้าง เช่น ทรัพย์สินของพรรค การเมือง ซึ่งเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยพรรคการเมือง พ.ศ. 2560 ทรัพย์สินของบริษัทจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นต้น

(2) ผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอันเป็นทรัพย์สินของรัฐ ไม่ว่าจะเป็น การเข้าไปทำประโยชน์หรือครอบครองโดยชอบด้วยกฎหมายหรือไม่ เช่น กรมธนารักษ์นำทรัพย์สินไปให้เช่า ผู้เช่าในฐานะผู้ครอบครองทรัพย์สินของรัฐเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษี

(3) ผู้มีหน้าที่ชำระภาษีแทน

(4) กรณีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างบนที่ดินนั้นเป็นของต่างเจ้าของกัน ให้เจ้าของที่ดินและเจ้าของ สิ่งปลูกสร้างนั้นเป็นผู้เสียภาษี กรณีที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างที่ตนเป็นเจ้าของ เช่น เอกชนเช่าที่ดินของสำนักงาน ทรัพย์สินพระมหากษัตริย์เพื่อปลูกสร้างบ้านอยู่อาศัยบนที่ดินของสำนักงาน ทรัพย์สินพระมหากษัตริย์ สำนักงานทรัพย์สินพระมหากษัตริย์เป็นผู้เสียภาษีเฉพาะในส่วน ของที่ดิน และ เอกชนเป็นผู้เสียภาษีเฉพาะใน ส่วนของสิ่งปลูกสร้างที่ตนเป็นเจ้าของ

7) การรับชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งการประเมินแก่ผู้เสียภาษีภายในเดือนกุมภาพันธ์แล้ว ผู้เสียภาษีต้องนำเงินมาชำระต่อพนักงาน

เก็บภาษีภายในเดือนเมษายน ณ สำนักงานเทศบาล ที่ทำการขององค์กรบริหารส่วนตำบล สำนักงานเขต ศาลาว่าการเมืองพัทยา ที่ทำการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายกำหนด หรือสถานที่อื่น ที่ผู้บริหารท้องถิ่นกำหนด โดยให้ถือว่าวันที่พนักงานเก็บภาษี ลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงินเป็นวันที่ชำระ ภาษี โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมอบให้ส่วนราชการรับชำระภาษีแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็ได้ โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำความตกลงเป็นหนังสือกับส่วนราชการนั้น และให้ส่วนราชการ ที่รับชำระภาษี แทน สามารถหักค่าใช้จ่ายในอัตราร้อยละ 3 ของภาษีที่รับชำระไว้แทนได้โดยให้ถือว่าวันที่ เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐซึ่งได้รับมอบหมายลงลายมือชื่อในใบเสร็จรับเงินเป็นวันที่ ชำระภาษี ทั้งนี้ผู้เสียภาษีอาจชำระภาษีโดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือโดยการชำระผ่าน ธนาคาร หรือโดยวิธีการอื่นใด เช่น ชำระภาษีผ่านจุดบริการ เป็นต้น กรณีชำระภาษีทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ โดยส่งธนาคัติ ตัวแลกเงินไปรษณีย์ เช็คนาคา หรือเช็คที่ธนาคารรับรองส่งจ่าย ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ถือว่าวันที่หน่วยงาน ให้บริการไปรษณีย์ประทับตราลงทะเบียนเป็น วันที่ชำระภาษี กรณีชำระโดยผ่านทางธนาคารหรือวิธีการอื่นใด ให้ถือว่าวันที่ธนาคารได้รับเงินค่าภาษีหรือ วันที่มีการชำระเงินค่าภาษีผ่านจุดบริการ เป็นวันที่ชำระภาษี

เนื้อหาสาระที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การระบุถึงประเภทของแหล่งรายได้ของแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มเติมจากกฎหมาย ต่าง ๆ ที่มีอยู่ก่อนแล้ว ทั้งนี้การกำหนดประเภทรายได้ที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความ แตกต่างกัน เหตุผลของการกำหนดประเภทของรายได้ที่แตกต่างกันนี้มีที่มาจากความแตกต่างของสภาพ โครงสร้างพื้นฐาน และเศรษฐกิจของแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งเป้าหมายในการ บริหารและความรับผิดชอบต่อการให้บริการสาธารณะที่ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย ตลอดจนปัจจัยอื่น ทั้งจากปัจจัยทางการเมืองในระดับชาติและท้องถิ่นเองเมื่อพิจารณาประเภทต่าง ๆ

ดังนั้นจะเห็นได้ว่า ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่ใช้ในปัจจุบันได้มีการพัฒนามาจากข้อบกพร่อง ที่เกิดจากการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน และภาษีบำรุงท้องที่ โดยมีการเปลี่ยนแปลงแนวการบริหาร การจัดเก็บภาษีเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัจจุบัน และเป็นการสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่นและสร้างความ เป็นธรรมในสังคม (สันตา อุตมะโกคิน, 2553) โดยภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างนี้มีฐานภาษีกว้างขึ้นเพราะ กระจายภาระให้เจ้าของทรัพย์สินทุกคนต้องร่วมกันเสียภาษีบำรุงท้องถิ่น ทำให้ระบบภาษีมี่ความ เป็นธรรมมากขึ้น ผู้เขียนเห็นว่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่นำมาใช้ในตอนนี้ทำให้เกิดประโยชน์ต่อการ คลังท้องถิ่นเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้างรายได้ให้กับท้องถิ่น การลดความเหลื่อมล้ำระหว่างคนรวย กับคนจนและทำให้ท้องถิ่นมีความสามารถในการพึ่งพาตนเองมากขึ้น ซึ่งจะทำให้สามารถจัดทำบริการ สาธารณะได้อย่างตรงตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (ยุทธนา ศรีสวัสดิ์, 2565)

ปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงานการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองท้องถิ่นของไทย

ปัญหาและอุปสรรคการดำเนินงานจัดเก็บภาษีรายได้ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองท้องถิ่นของไทย มีดังนี้ (พิทักษ์พงษ์ ชัยคช, 2564; อำนวย สังข์ช่วย, 2564; ชัย แซ่มซ้อย และคณะ, 2564)

1) ความรู้เกี่ยวกับ กฎหมาย กฎ ระเบียบภาษีของเจ้าหน้าที่และผู้เสียภาษี เนื่องจากเป็นกฎหมาย ที่รัฐได้บัญญัติขึ้นมาใหม่ ประชาชนยังขาด ความรู้ ความเข้าใจในทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ ตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ใหม่ 4 ประเภท จึงเป็นปัญหาต่อการเก็บภาษีไม่ได้ตามเป้าหมาย ประชาชนบางกลุ่มไม่ให้ข้อมูล ทรัพย์สินที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามความเป็นจริง กลัวการเสียผลประโยชน์ ประชาชนบางคนบางกลุ่มขาดความสนใจ ไม่ให้ความสนใจ หลีกเลียงภาษี

2) การจัดเก็บภาษีรายได้ เนื่องจากระบบการเสียภาษีใหม่ที่จัดแบ่งออกเป็น 4 ประเภท แต่ละประเภทยกอัตราการเสียภาษี ที่มีส่วนลด มีส่วนเพิ่มภาษี แตกต่างกัน ประชาชนไม่เข้าใจ ไม่ให้ข้อมูลตามที่ครอบครองที่ดิน 4 ประเภทที่เป็นจริง จึงทำให้การสำรวจประเมินภาษี ของเจ้าหน้าที่ผิดพลาด รัฐและประชาชนเสียประโยชน์

3) การประชาสัมพันธ์ ข้อมูลการประชาสัมพันธ์ มีเนื้อหารายละเอียดอัตราการเสียภาษีที่จัดแบ่งออกเป็น 4 ประเภทนั้น มีรายละเอียดมาก ประชาชนอ่าน แล้วเกิดความสับสน และมีอีกปัญหา คือข้อมูลที่ดินของประชาชน กับฐานข้อมูลที่ดินจากสำนักงานที่ดินไม่ตรงกันกับของประชาชน ไม่เป็นปัจจุบัน

4) การบริหารจัดการและนโยบายการจัดเก็บภาษี หน่วยงานส่วนท้องถิ่นผู้จัดเก็บภาษี มีปัญหาเรื่องได้รับฐานข้อมูลที่ดินจากสำนักงานที่ดินของประชาชนไม่เป็นปัจจุบัน ข้อมูลแปลงที่ดินกับรายละเอียดของผู้ถือกรรมสิทธิ์ที่ดินไม่ตรงกัน บางแปลงไม่เป็นทั้งโฉนดและไม่เป็นทั้ง นส.3 ก. การสำรวจประเมินภาษีภาคสนามจึงผิดพลาด การเสียภาษีของประชาชนจึงผิดพลาดตามไปด้วย

5) อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีรายได้ ท้องถิ่นมีอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีรายได้ไม่เพียงพอกับภาระหน้าที่ไม่สมดุลกับปริมาณงานในหน้าที่ เช่น งานประจำในหน่วยงาน การสำรวจภาคสนาม การประเมินภาษี จัดทำบัญชีรายการที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง (ภ.ด.ส.3.) การประกาศบัญชีราคาประเมินทุนทรัพย์ การคำนวณภาษี ซึ่งต้องใช้เวลาในการดำเนินงานแต่ละประเภทย่อมสมควร

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเรื่องใหม่ทำให้ประชาชนขาดความเข้าใจในสำคัญของการที่จะต้องเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจเรื่องกฎหมายภาษี และไม่ให้ความร่วมมือในการเสียภาษี ไม่เข้าใจขั้นตอนการเสียภาษีพยายามหลบเลี่ยงการเสียภาษี และไม่เห็นถึงคุณประโยชน์ในการนำเงินเสียภาษี

ที่จัดเก็บได้ไปใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนไม่ค่อยมาจ่ายค่าภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง รวมถึงผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังไม่มีประสบการณ์ในด้านการจัดการ จัดเก็บภาษี ขาดความรู้ความเข้าใจ ไม่มีความรู้เรื่องกฎหมายโดยเฉพาะ ทำให้เกิดความผิดพลาดในการ จัดเก็บภาษีโดยรู้เท่าไม่ถึงการณ์จัดเก็บภาษีได้ไม่ถูกต้องครบถ้วน ไม่สามารถให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหา ให้แก่ประชาชนในเรื่องกฎหมายภาษีได้

การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศ

ภาษีทรัพย์สินนับเป็นแหล่งรายได้สำคัญสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ถึงแม้ จะมีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นมานานนับเป็นระยะเวลาหลายปี แต่ท้องถิ่นก็ยังประสบกับปัญหา ข้อจำกัดด้านรายได้ซึ่งส่งผลกระทบโดยตรงต่อคุณภาพของการให้บริการประชาชน โดยบทความนี้ได้ นำเสนอบทเรียนการจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของ 3 ประเทศ ดังนี้

1) ประเทศญี่ปุ่น โครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศญี่ปุ่นถูกออกแบบมาเพื่อ รองรับระบบการคลังท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลและจังหวัดโดยเป็นผลมาจากการผลักดันของรัฐบาล กลางที่มีความพยายามกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพทางการคลังจากการปฏิรูปการ คลังท้องถิ่นและบังคับใช้กฎหมายยุบรวมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนกระทั่งองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นมีความสามารถทางการคลังโดยมีรายรับรวมกันระหว่างเทศบาลและจังหวัดสูงถึง 40% ของ งบประมาณทั้งหมดและมีภาษีที่ท้องถิ่นจัดเก็บเองเป็นแหล่งรายรับหลักกว่า 30% ไม่เพียงแต่แหล่งรายรับ ดังกล่าวจะมีส่วนที่สูงสุดและมั่นคง ระบบการคลังท้องถิ่นญี่ปุ่นยังถูกออกแบบมาเพื่อป้องกันการมี แหล่งรายรับที่ไม่สมดุลกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น เงินอุดหนุนทั่วไปพิเศษถูกออกแบบมา เพื่อรองรับกรณีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดเก็บรายรับตามที่กำหนดหรือขาดแคลน งบประมาณ หรือภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและจัดสรรให้แก่ท้องถิ่นที่ถูกออกแบบมาเพื่อความเท่าเทียมทางการ คลัง เป็นต้น

นอกจากนั้น การกำหนดให้จังหวัดพึงพาภาษีเพื่อการอยู่อาศัยและภาษีจากการประกอบ ธุรกิจ ในขณะที่เทศบาลพึงพาภาษีเพื่อการอยู่อาศัยและภาษีอสังหาริมทรัพย์ ส่งผลให้ลดปัญหาความ ข้ำซ้อนในการจัดเก็บภาษี เช่นเดียวกับรายจ่ายสาธารณะ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กว่า 70% ของงบประมาณทั้งหมดโดยจังหวัดและเทศบาลมีหน้าที่ความรับผิดชอบและรายจ่ายที่แตกต่าง กันเพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนของการใช้จ่ายงบประมาณ (ยศธร ทวีพล และคณะ, 2560) จะเห็นได้ว่าระบบ การคลังท้องถิ่นญี่ปุ่นถือว่าเป็นระบบที่สะท้อนการนำแนวคิดการกระจายอำนาจมาปฏิบัติอย่างประสบ ความสำเร็จ โดยเฉพาะการกระจายอำนาจทางการคลัง ซึ่งส่งผลให้เกิดการจัดสรรทรัพยากรต่าง ๆ จนก่อให้เกิดการให้บริการสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน การปฏิรูประบบการคลังตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา มุ่งเน้นการบริหารงานระดับท้องถิ่น (Jain, 2000)

2) ประเทศบราซิล มีระบบกำหนดฐานและอัตราภาษี กฎหมายการเงินการคลัง สาธารณะของประเทศบราซิลกำหนดให้อำนาจในการกำหนดฐานและอัตราภาษีเป็นของท้องถิ่น แต่ค่านิยามของภาษีทรัพย์สินในประเทศบราซิลนั้นไว้แต่เพียงที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในเขตเมือง เรียกว่า ภาษี IPTU (Imposto sobre a propriedade predial e territorial urbana) ส่วนทรัพย์สินประเภทอื่น ได้แก่ ที่ดิน และทรัพย์สินในภาคการเกษตร เป็นฐานภาษีสำหรับรัฐบาลสหพันธรัฐ แต่ทว่าภาษีทรัพย์สินกลับไม่ใช่แหล่งรายได้หลักของท้องถิ่นบราซิล โดยเงินภาษีแบ่งจากรัฐบาลสหพันธรัฐและเงินอุดหนุนจากรัฐบาลมลรัฐ คือ แหล่งรายได้สำคัญที่หล่อเลี้ยงท้องถิ่นในประเทศบราซิล โดยประเทศบราซิลมีนโยบายลดภาระภาษีทรัพย์สินที่หลากหลายเนื่องจากอำนาจในการกำหนดฐานและอัตราภาษี ตลอดจนการประเมินและการจัดเก็บภาษีนั้นเป็นของเทศบาลซึ่งมีอยู่เป็นจำนวนมาก ทั้งนี้สามารถจัดหมวดหมู่นโยบายลดภาระทางภาษีทรัพย์สินที่ท้องถิ่นในบราซิลใช้อยู่ในปัจจุบันได้ 2 รูปแบบ คือ

(1) การยกเว้นภาษีให้แก่ที่ดินและตึกอาคารบางประเภท เช่น อาคารของหน่วยงานภาครัฐอาคารขององค์กรที่ไม่แสวงหากำไร โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย สวนสาธารณะ ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพชุมชน และโรงพยาบาล เป็นต้น

(2) โครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนผู้มีรายได้น้อยและผู้สูงอายุ โดยชุมชนตัวอย่างที่มีโครงการในลักษณะดังกล่าว คือ เมือง Porte Alegre ซึ่งมีโครงการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชากรชายขอบ และผู้ด้อยโอกาสอย่างมากมาย เช่น การลดหย่อนภาษีให้แก่ประชาชนที่พึ่งพาโทษจำคุก ครอบครัวที่มีบุตรวัยเยาว์ เป็นต้น

3) มลรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา ได้มีการจัดทำแผนที่ภาษีในรูปแบบดิจิทัลที่เป็นระบบเปิดให้ผู้เสียภาษีสามารถใช้งานในการตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับทรัพย์สินของตนที่ต้องเสียภาษีสำหรับพื้นที่เขตการปกครองทั้ง 5 เขต (Borough) ได้แก่ Manhattan, Bronx, Brooklyn, Queens และ Staten Island โดยแสดงข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการประเมินภาษีทรัพย์สินสำหรับทรัพย์สินทั้ง 3 ประเภท (Class 1, 2 และ 4) โปรแกรมแผนที่ภาษีของนครนิวยอร์กนี้ ผู้เสียภาษีสามารถเข้าถึงได้ทางเว็บไซต์ของกรมการเงินของนครนิวยอร์ก (NYC Department of Finance) โดยผู้เสียภาษีสามารถกรอกข้อมูล Block และ Lot ของที่ดินที่ทรัพย์สินของตนตั้งอยู่ เพื่อตรวจสอบข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินภาษีทรัพย์สินของตนเอง ได้แก่ ประเภททรัพย์สินที่เสียภาษี ที่ตั้งทรัพย์สิน (ทั้งที่อยู่ และข้อมูลBorough, Block, Lot) ราคาตลาดของทรัพย์สิน (DOF Market Value) ราคาประเมินของทรัพย์สิน ข้อมูลเกี่ยวกับสิ่งปลูกสร้าง เช่น ความสูงของอาคาร จำนวนหลัง พื้นที่ ปีที่สร้าง เป็นต้น ข้อมูลเกี่ยวกับที่ดิน เช่น ความกว้าง ความยาว พื้นที่ เป็นต้น ชื่อสิ่งปลูกสร้างบริเวณข้างเคียง ราคาตลาดของทรัพย์สินบริเวณข้างเคียง นอกจากนี้ยังมีลิ้งค์เชื่อมโยงไปหน้าเว็บเพจสำหรับการตรวจสอบเกี่ยวกับใบแจ้งการประเมินภาษี การลดหย่อนภาษี และการใช้สิทธิคัดค้านการประเมินภาษี เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เสียภาษี (ทวิชัย มีลาภ และศิริธัญญา ดุสิตนานนท์, 2560)

จากตัวอย่างการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินในต่างประเทศดังกล่าวจะเห็นได้ว่า มีความคล้ายคลึงกับไทยหลายประการคือ เป็นการจัดเก็บภาษีจากที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ฐานภาษีพิจารณาจากราคาประเมินทุนทรัพย์ ซึ่งกำหนดโดยกรมที่ดินและกรมธนารักษ์ซึ่งมักเป็นราคาต่ำกว่าราคาตลาด ใช้รอบเวลาการประเมินราคาทุนทรัพย์ทุก ๆ 4 ปี ซึ่งจะเป็นรอบที่นานกว่าประเทศอื่นบ้างเล็กน้อย ส่วนอัตราเพดานภาษีใกล้เคียงกัน ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าอัตราภาษีที่จัดเก็บจริงของไทยค่อนข้างต่ำและมีการยกเว้นมูลค่าทรัพย์สินที่ไม่ต้องเสียภาษีดังเช่นประเทศอื่น ๆ

นอกจากนี้ยังพบว่า การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศได้ให้ความสำคัญกับความหลากหลายของแหล่งภาษีที่สร้างความสมดุลระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีผลทำให้การจัดเก็บภาษีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในต่างประเทศประสบความสำเร็จ (สิริพัฒน์ ลามจิตร และ จิรศักดิ์ บางท่าไม้, 2561)

บทสรุป

ภาษีท้องถิ่นเป็นภาษีที่มีความสำคัญ คือ ส่งเสริมการกระจายอำนาจการปกครอง เพราะเป็นการเพิ่มอำนาจให้กับท้องถิ่นโดยตรง รัฐบาลได้กระจายอำนาจทางการคลังให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อมาใช้จ่ายทำนุบำรุง จัดบริการสาธารณะ และการบริหารท้องถิ่น ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจัดเก็บได้ทำให้สถานการณ์การคลังไม่เอื้ออำนวยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเนื่องจากรายได้ที่ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในการดำเนินงานกิจการเพื่อสนองต่อความต้องการโครงสร้างของท้องถิ่น รายได้ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดเก็บเอง มีสัดส่วนที่น้อยเมื่อเทียบกับรายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บแล้วจัดสรรให้ ซึ่งปัญหาอุปสรรคต่อการดำเนินงานจัดเก็บภาษีรายได้ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในทางปฏิบัติในการจัดเก็บภาษีของภาครัฐ ตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ประชาชนไม่ให้ข้อมูลตามที่ครอบครองที่ดิน 4 ประเภทที่เป็นจริง จึงทำให้การสำรวจประเมินภาษี ของเจ้าหน้าที่ผิดพลาด ข้อมูลการประชาสัมพันธ์อัตราการเสียภาษีที่จัดแบ่งออกเป็น 4 ประเภทมีเนื้อหาในรายละเอียดมาก ประชาชนอ่านแล้วเกิดความสับสน และอัตราค่าของเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีรายได้ ท้องถิ่นมีอัตราค่าของเจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บภาษีรายได้ไม่เพียงพอกับภาระหน้าที่ไม่สมดุลกับปริมาณงานในหน้าที่

ดังนั้นแนวทางการเพิ่มประสิทธิผลการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดตั้งงบประมาณด้านการประชาสัมพันธ์ จัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ทุกรูปแบบ การชี้แจงถึงรายละเอียดการเสียภาษี 4 ประเภท ตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 เพื่อสร้างความรู้สร้างความเข้าใจให้กับประชาชนทุกครัวเรือน ดำเนินการติดตั้งป้ายประชาสัมพันธ์การเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ควรเลือกสถานที่ติดตั้งป้าย จุดที่มีชุมชนผ่านไปมา ประกอบกับการเดินทางสะดวก ขนาด

ของป้ายต้องดูจุดที่ตั้งให้ได้ขนาดเหมาะสม ไม่ปิดบังบ้านเรือนที่อยู่อาศัย รวมถึงตัวอักษร ต้องได้ขนาดตัวอักษรชัดเจน ข้อความสั้นกะทัดรัดได้ใจความถูกต้อง

นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการเสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างผ่านช่องทางออนไลน์ เช่น เว็บไซต์ของเทศบาล เฟสบุ๊ก หรือไลน์ของเทศบาลเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง และใช้เป็นช่องทางให้ประชาชนได้มีโอกาสในการเข้ามาสอบถามข้อสงสัยเกี่ยวกับการเสียภาษี รวมทั้งควรพัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ โดยจัดทำเป็นโครงการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้เพื่อเพิ่มความรู้ความเข้าใจ เพื่อไปพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จัดเก็บรายได้ และควรพิจารณาถึงการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น คิวอาร์โค้ด (QR code) สำหรับจ่ายค่าภาษีผ่านแอปพลิเคชันธนาคาร มาใช้ในการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2565). พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2565, จาก <http://www.dla.go.th/work/faq1.pdf>.
- จิรศักดิ์ รอดจันทร์. (2559). วิธีการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพ: ข้อเสนอเพื่อการปฏิรูปวิธีการเสียภาษี โดยการประเมินตนเอง. *สุทธิปริทัศน์*, 30(ฉบับพิเศษ), 253-265.
- จิราภรณ์ รังศิริ และสวัสดิ์ วรรณรัตน์. (2562). องค์ประกอบหลักการจัดเก็บภาษีที่ดินของสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น*, 16(1), 265-273.
- จีระพร ลาสุติ และยอดชาย สุวรรณวงษ์. (2563). การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพการบริหารการเงินการคลังของโรงพยาบาลภาครัฐในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี. *วารสารวิจัยและพัฒนาระบบสุขภาพ*, 13(1), 523-531.
- ชัย ช่มช้อย, รัชบุรุษ คุ่มทรัพย์ และมาลีรัตน์ ฉานสูงเนิน. (2564). แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. *วารสารวิชาการ วิจัยและนวัตกรรม สมธ. (ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)*, 1(2), 49-60.
- ดิเรก ปัทมสิริวัฒน์ และคณะ. (2551). *การคลังท้องถิ่น: รวมบทความวิจัยเพื่อเพิ่มพลังให้ท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: พี.เอ.ลีฟวิ่ง.
- ดาวนภา เกตุทอง. (2563). การกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์*, 3(2), 46-57.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพฯ: พีเอ็น เค แอนด์ สกายพรีนติ้ง.
- ถวัลย์รัฐ วรเทพพุดพิงษ์. (2540). *นโยบายสาธารณะ: ความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ทวีชัย มีลาภ และศิริกัญญา ดุสิตนานนท์. (2560). กรณีศึกษาเปรียบเทียบแนวทางการประเมินภาษีและการบริหารการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของประเทศไทย กับ การประเมินภาษีและการบริหารการจัดเก็บภาษีทรัพย์สิน (อสังหาริมทรัพย์) ของมลรัฐนิวยอร์ก ประเทศสหรัฐอเมริกา. *การประชุมนำเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษาครั้งที่ 12 ปีการศึกษา 2560* (หน้า 1335-1343). ปทุมธานี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรังสิต.
- พนิต ธีรภาพวงศ์. (2550). *ภาษีบริษัทข้ามชาติ : International business taxation*. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- พิทักษ์พงษ์ ชัยคช. (2564). การศึกษาปัญหาการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างในจังหวัดตรัง. *วารสารวิจัยมหาวิทยาลัยเวสเทิร์น มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 7(3), 107-113.
- เพ็ญญา ยนต์ชมพู่ และเสาวมาศ เกื่อนนาดี. (2554). การพัฒนาศักยภาพในการขับเคลื่อนการดำเนินงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ ในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่ จังหวัดสุพรรณบุรี. *วารสารแพทย์เขต 4-5*, 38(1), 1-11.
- ยศธร ทวีพล, สมศักดิ์ อมรสิริพงษ์, รัฐศิรินทร์ วังกานนท์ และนภเรฯ สัจจรักษ์ ธีระฐิติ. (2560). *ระบบการคลังท้องถิ่นญี่ปุ่น: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 4 มีนาคม 2565, จาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/japanese/article/download/165108/119584/>.
- ยุทธนา ศรีสวัสดิ์. (2565). *ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง 2565*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 11 มีนาคม 2565, จาก <https://www.itax.in.th/pedia/ภาษีที่ดิน>
- ลันตา อุตมะโกคิน. (2553). *ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง: ก้าวต่อไปของการจัดเก็บภาษีทรัพย์สินของประเทศไทยอย่างมีประสิทธิภาพ*. [ออนไลน์]. ค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2565, จาก https://www.senate.go.th/assets/portals/93/fileups/272/files/S%E0%B9%88ub_Jun/3journal/b125%20jul_7_5.pdf.
- สกนธ์ วรัญญูวัฒนา. (2553). *โครงการพัฒนาขีดความสามารถการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการมีส่วนร่วมในการกระจายอำนาจของส่วนราชการและภาคประชาชน*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.
- สิริพัฒน์ ภาณุจิตร และจิรศักดิ์ บางท่าไม้. (2561). แนวทางการพัฒนาการจัดเก็บภาษีขององค์กรบริหารส่วนตำบลบุงหวาย อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์*, 20, 199-213.
- อำนวย สังข์ช่วย. (2564). ปัญหาอุปสรรคและผลกระทบต่อการจัดเก็บภาษี ตาม พ.ร.บ.ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ.2562 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น. *วารสารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*, 11(3), 287-300.
- Jain, P. (2000). *Japan's Local Governance at the Crossroads: The Third Wave of Reform*. Canberra: Australia-Japan Research Centre.
- Nazarian, A., Atkinson, P., & Foroudi, P. (2021). Factor affecting organizational effectiveness in independent hotel- The case of Iran. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 46, 293-303.

- Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business Organization and Management*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22, 45-47.

ปัญหาและคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ

ปกรณ์ โอภาสวิทยารักษ์¹

ศตวรรษ บุนยศิริโรจน์²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ และ 2) เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลกรณีความล่าช้าในการขนส่งจากผู้ประกอบการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จำนวน 623 กรณี วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็น 14 ประเภท ได้แก่ ร้านค้าแพ็คไม่ทัน ปริ้นท์บาร์โค้ดขนาดเล็กเกินไป รถขนส่งเต็ม สินค้าส่งไม่ถึงร้านตามกำหนดเวลา คลังเต็ม/ลงสินค้าไม่ได้ คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง ร้านใช้กล่องแพ็คไม่เหมาะสม รถติดขณะเดินทาง รถขนส่งมีปัญหา แพ็คสินค้าผิด ร้านค้าย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งขนส่งล่วงหน้า เกิดอุบัติเหตุ ขนาดหรือน้ำหนักเกินที่ขนส่งกำหนด และคนขับลากะทันหัน คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ มี 7 ประการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ความถูกต้องแม่นยำของร้านค้า และการอำนวยความสะดวกจากร้านค้า

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า, ปัญหาการขนส่ง, พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

¹ นักวิชาการอิสระ อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : Pakorn.opa@gmail.com

² นักวิชาการอิสระ อาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : Bicksatawat@gmail.com

Problems and Characteristics of Transportation Efficiency Among E-commerce Sellers in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai Area, Samut Prakan Province

Pakorn Opasvitayarux¹

Satawat Bunyasisriroj²

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the transportation problems of e-commerce sellers in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai area, Samut Prakan Province, and 2) to analyze the characteristics of transportation efficiency among e-commerce sellers in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai area, Samut Prakan Province. The qualitative research method was used to collect data from 623 cases of transportation delays in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai area. The obtained data were analyzed using content analysis. The results showed that the transportation problems of e-commerce sellers in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai area, Samut Prakan Province, could be divided into 14 categories, including packing delays, too small barcodes, full truck capacity, late arrival of parcels at stores, full warehouse capacity/inability to unload, drivers' unfamiliarity with the route, inappropriate box selection, traffic congestion, vehicle issues, wrong packing, re-location of the store without prior notifications, accidents, parcel size and weight limitations, and drivers' urgent leaves. The characteristics indicating transportation efficiency among e-commerce sellers in the Samrong-Pu Chao Saming Phrai area, Samut Prakan Province, consisted of seven aspects: speed, economy, safety, convenience, consistency-reliability-punctuality, store accuracy, and store facilitation.

Keywords: Transportation efficiency, Transportation Problems, E-commerce

¹ Part-time Lecturer, Faculty of Management Sciences Dhonburi Rajabhat University
e-mail : Pakorn.opa@gmail.com

² Part-time Lecturer, Faculty of Management Sciences Dhonburi Rajabhat University
e-mail : Bicksatawat@gmail.com

บทนำ

การขนส่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจ สังคม และเพิ่มขีดความสามารถการแข่งขันของประเทศ การขนส่งช่วยเชื่อมโยงธุรกิจกับผู้บริโภค โดยการกระจายสินค้าไปยังพื้นที่ต่าง ๆ ก่อให้เกิดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องตอบสนองความต้องการของผู้บริโภค (ประจักษ์ พรหมงาม, ศักดิ์ กองสุวรรณ และเชษฐภณัฐ ลีลาศรีศิริ, 2559) การขนส่งสินค้าเป็นหนึ่งในงานหลักทางโลจิสติกส์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญต่อการอยู่รอดและเจริญเติบโตของธุรกิจเป็นอย่างมาก โดยที่การขนส่งทางถนนนั้นเป็นรูปแบบที่นิยมใช้มากที่สุด เนื่องจากมีความสะดวก ยืดหยุ่น และครอบคลุมพื้นที่การให้บริการขนส่งได้กว้างขวาง อย่างไรก็ตามในการขนส่งนั้นมักประสบปัญหาในเชิงประสิทธิภาพของการขนส่งอยู่บ่อยครั้ง ส่งผลกระทบเชิงลบสร้างความเสียหายต่อธุรกิจโดยรวม (ชูลีกร ชูโชติถาวร, 2565)

การขยายตัวในธุรกิจการขนส่งเป็นผลมาจากการเติบโตขึ้นอย่างรวดเร็วของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) ซึ่งมีลักษณะการดำเนินธุรกิจปรับเปลี่ยนไปจากเดิมที่ต้องมีหน้าร้าน อาศัยพนักงานขาย และกลยุทธ์การตลาดออฟไลน์เป็นสำคัญ แต่ปัจจุบันธุรกิจออนไลน์อาจไม่ต้องมีหน้าร้าน ไม่ต้องมีพนักงานขายเพื่อออกหาลูกค้า และหันมาทำการตลาดออนไลน์แทน ธุรกิจออนไลน์จึงกลายเป็นที่นิยมเกิดผู้ประกอบการและนักลงทุนรายใหม่เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ธุรกิจประเภทนี้มีการแข่งขันกันสูง (Xua et al., 2019) ธุรกิจประเภทนี้จะอยู่รอด เติบโต และมีความได้เปรียบในการแข่งขันได้ ผู้ประกอบการจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการขนส่ง มองหาวิธีการที่จะทำให้สามารถส่งสินค้าไปยังลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว คำนึงถึงประสิทธิภาพการขนส่งเป็นสำคัญ (Lafkihi, Pan & Ballot, 2019)

แม้ว่าธุรกิจต่างพยายามนำแนวทาง เทคนิค วิธีการต่าง ๆ มาปรับใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการขนส่งก็ตาม ธุรกิจประเภทนี้ยังคงประสบกับปัญหา เช่น ความล่าช้าของการขนส่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการสูญเสียส่วนแบ่งทางการตลาด เป็นต้น (Yuan & Qiao, 2018) ส่งผลกระทบต่อการอยู่รอดของธุรกิจ ปัญหาของการขนส่งนั้นเกิดขึ้นจากหลากหลายสาเหตุ ดังกรณีผลงานวิจัยของประจักษ์ พรหมงาม และคณะ (2559) เกี่ยวกับการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผง ของบริษัท มีนาทรานสปอร์ต จำกัด ที่พบว่าสาเหตุของปัญหาความล่าช้าเกิดจากสภาพยานพาหนะ การควบคุมติดตามยานพาหนะระหว่าง การขนส่งสินค้า สภาพเส้นทาง ระยะทาง และปัญหาด้านพนักงานขับรถ หรือกรณีปัญหาบรรจุก้นท์ที่มีผลต่อความเสียหายในการขนส่ง ดังผลงานวิจัยเกี่ยวกับการจัดการโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์ไบโเบยหอมของ ศรีศรีรินทร์ และคณะ (2565) หากผู้ประกอบการสามารถค้นหาสาเหตุของปัญหา ผู้ประกอบการจะกำหนดทางเลือก หรือระบุวิธีการแก้ปัญหาของการขนส่งได้อย่างถูกต้อง ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพของการขนส่งตามมา

ผลการสำรวจจำนวนประชากรจากสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่าจังหวัดสมุทรปราการมีจำนวนประชากรหนาแน่นเป็นอันดับ 2 ในภาคกลาง รองจากกรุงเทพมหานคร (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2564) ในขณะที่ตำบลสำโรง มีประชากรหนาแน่นติด 1 ใน 5 ของอำเภอพระประแดง และตำบลสำโรงกลาง (ถนน ปู่เจ้าสมิงพราย) มีจำนวนประชากรจำนวนใกล้เคียงกับตำบลสำโรง (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2553)

เป็นพื้นที่ที่มีประชากรอยู่หนาแน่น จึงมีผู้ประกอบการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นจำนวนมากหลายราย เช่น บริษัท Lalamove, GrabExpress, TNT Express, SCG Express, Kerry Express, Flash Express และไปรษณีย์ไทย เป็นต้น ดังนั้นพื้นที่นี้จึงเหมาะสมที่จะนำมาเป็นกรณีศึกษาที่เกี่ยวกับปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยตั้งคำถามการวิจัยไว้ว่า 1) ปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ มีอะไรบ้าง และ 2) คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ มีอะไรบ้าง

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อวิเคราะห์คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ

การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับความหมายของการขนส่งสินค้า ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า และแนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ รายละเอียดดังนี้

1. ความหมายของการขนส่งสินค้า

การขนส่ง (transportation) เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการเคลื่อนย้ายคน สัตว์ และสิ่งของจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง มีบทบาทในการลดต้นทุนของธุรกิจ ช่วยกระจายสินค้า และตอบสนองความต้องการของลูกค้า (ประภาพรณ เกษราพงศ์ และอารียา ชูเงิน, 2558) การจัดการขนส่งเป็นส่วนหนึ่งของโลจิสติกส์ ครอบคลุมการเคลื่อนย้าย การจัดเก็บวัตถุดิบ และสินค้าจากผู้ขายไปยังผู้บริโภค และถือเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการโซ่อุปทานสินค้าหรือบริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับวางแผนการนำไปปฏิบัติ และควบคุมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สุชาติดา บุญเรือง, ชัยวุฒิ จันมา และเกียรติชัย วีระญาณนท์, 2564)

การขนส่งสินค้าแบ่งออกเป็นการขนส่งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ และอื่น ๆ การขนส่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน ยานพาหนะ และการดำเนินการ โดยที่โครงสร้างพื้นฐานคือ โครงข่ายการขนส่ง เช่น ถนน ทางรถไฟ เส้นทางการบิน คลอง และท่าส่ง รวมไปถึงสถานีการขนส่ง เช่น ท่าอากาศยาน สถานีรถไฟ ท่ารถ และท่าเรือ ในขณะที่ยานพาหนะคือ สิ่งที่เคลื่อนที่ไปบนโครงข่ายนั้น เช่น รถยนต์ รถไฟ เครื่องบิน และเรือ ส่วนการดำเนินการเป็นสิ่งที่พิจารณาเกี่ยวกับระบบควบคุมต่าง ๆ เช่น ระบบจราจร และระบบควบคุมการบิน รวมถึงนโยบายเกี่ยวกับการขนส่ง เช่น วิธีการจัดการเงินของระบบ การเก็บค่า

ผ่านทาง และการเก็บภาษีน้ำมัน เป็นต้น (กอบกุล โมทนา, 2559) กล่าวได้ว่าโครงสร้างพื้นฐาน ยานพาหนะ และการดำเนินการเหล่านี้เองที่เป็นปัจจัยสำคัญส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการขนส่ง

2. ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า

การพัฒนาการขนส่งให้มีคุณภาพและมาตรฐานจำเป็นต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพการขนส่งสินค้า สะท้อนจากคุณลักษณะ 5 ประการ ดังนี้ (คำนาย อภิปรัชญาสกุล, 2551; วุฒิศักดิ์ กัลปดี, วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล และวิสูตร สุโรจน์เรือง, 2556)

2.1 ความรวดเร็ว คุณลักษณะที่สะท้อนประสิทธิภาพในเรื่องของเวลา ผู้ให้บริการขนส่ง ที่มีประสิทธิภาพนั้นจะสามารถส่งสินค้าหรือบริการไปยังตลาดหรือลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และทันต่อความต้องการ โดยที่สินค้ายังคงมีความสดใหม่ และมีคุณภาพเหมือนกับแหล่งผลิต

2.2 การประหยัด คุณลักษณะที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในแง่ของการประหยัด โดยเฉพาะในเรื่องต้นทุนการขนส่ง และราคาค่าบริการ ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งจำเป็นต้องมองหาวิธีการดำเนินงานเพื่อให้ต้นทุนของการขนส่งต่ำที่สุด ส่งผลให้สามารถเรียกเก็บอัตราค่าบริการที่ลดลงหรือราคาต่ำลงด้วย ประสิทธิภาพตามคุณลักษณะการประหยัดนี้จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าประหยัดค่าใช้จ่ายในการชำระค่าบริการ ค่าโดยสาร หรือค่าระวางด้วย

2.3 ความปลอดภัย คุณลักษณะที่สะท้อนการสูญเสีย ความเสียหายของสินค้า และความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในการขนส่ง ซึ่งผู้ประกอบการขนส่งจะต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียและเสียหายในกระบวนการที่เกิดขึ้นจากการขนส่งสินค้าหรือให้บริการ

2.4 ความสะดวกสบาย คุณลักษณะที่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพในแง่ของความ สะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ หรือความสะดวกในการขนส่งสินค้าและบริการ ดังนั้นผู้ประกอบการ จำเป็นต้องจัดให้มีอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกไว้อย่างครบถ้วน มีความพร้อมที่สามารถนำมาใช้ในการขนส่งสินค้าได้ทันที

2.5 ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา การขนส่งที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีการ กำหนดจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทาง และเวลาที่จะเดินทางถึงปลายทางไว้อย่าง ชัดเจน อีกทั้งยังมีการกำหนดระยะเวลาการเดินทาง ระยะเวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญ และต้องรักษาเวลาให้ เป็นไปตามที่กำหนดไว้

3. แนวคิดเกี่ยวกับพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-commerce) หมายถึง การทำธุรกิจทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งขึ้นอยู่กับ การประมวลและการส่งข้อมูลที่มีข้อความ เสียง และภาพ รวมถึงการขายสินค้าและบริการด้วยสื่อ

อิเล็กทรอนิกส์ โดยพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แบ่งออกเป็น 4 ประเภท (รัฐชิตา เกียรติกนก และเจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ, 2564; นฤมล สุวิมลเจริญ และปรารธนา ปุณณกิติเกษม, 2559) ดังนี้

3.1 ธุรกิจกับธุรกิจ (business to business: B2B) ธุรกิจที่มุ่งเน้นการให้บริการแก่ผู้ประกอบการด้วยกัน อาจเป็นผู้ประกอบการในระดับเดียวกัน หรือต่างระดับกันก็ได้ เช่น ผู้ผลิตกับผู้ผลิต ผู้ผลิตกับผู้ส่งออก ผู้ผลิตกับผู้นำเข้า ผู้ผลิตกับผู้ค้าส่งและค้าปลีก เป็นต้น การกระทำธุรกิจนี้มีการซื้อขายสินค้าจำนวนมาก ดังนั้นมูลค่าของสินค้าจึงมีสูงตามไปด้วย

3.2 ธุรกิจกับผู้บริโภค (business to consumer: B2C) การค้าระหว่างผู้ค้าหรือผู้ประกอบการกับผู้บริโภค เป็นการทำธุรกรรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ที่รวมการขายส่ง การสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การขายหนังสือ ขายวิดีโอ และขายเครื่องประดับ เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีสินค้าประเภทบริการอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้รับความนิยม เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การซื้อขายหุ้น และธนาคารออนไลน์ เป็นต้น

3.3 ธุรกิจกับรัฐบาล (business to government: B2G) การประกอบธุรกิจระหว่างภาคเอกชนกับภาครัฐ เช่น การจัดจ้างของภาครัฐผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-government procurement) นอกจากนี้ยังมีการประมูลออนไลน์การจดทะเบียนการค้าและการนำสินค้าเข้าออกโดยแลกเปลี่ยนข้อมูลรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (electronic data interchange: EDI) ผ่านกรมศุลกากร เป็นต้น

3.4 ผู้บริโภคกับผู้บริโภค (consumer to consumer: C2C) การประกอบธุรกิจระหว่างผู้บริโภคกับผู้บริโภค อาจเพื่อการติดต่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร หรืออาจจะทำการแลกเปลี่ยนสินค้ากันเอง หรือการประมูลสินค้า การขายของมือสอง

พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นระบบการซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นอย่างกว้างขวางต่อการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งผลให้เกิดการซื้อขายสินค้าบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตอย่างกว้างขวาง (Alfonso et al., 2021; ดิฐเวรน์ ทรัพย์พิชผล, 2557) พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เป็นกิจการที่ใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์และบริการให้กับลูกค้า ตอบสนองความต้องการด้านอรรถประโยชน์ในหลายด้าน เช่น การเดินทาง เวลาที่รวดเร็ว และความสะดวกในการเปรียบเทียบสินค้า เป็นต้น (ฉัตรชัย อินทสังข์, ศศิฉาย พิมพ์พรรค และอภิ คำเพราะ, 2562; ณัฐมาน สุพล, รัตน์กมล ปาวรรณ และรุจพร พุ่มงคล, 2562)

ธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทในการเป็นสื่อกลางแลกเปลี่ยนสินค้าและบริการ เปิดโอกาสในการจัดจำหน่าย ทำให้ธุรกิจสามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้เป็นจำนวนมาก และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ยังมีทิศทางที่เติบโต ขยายตัวสูงขึ้นในทุก ๆ ปี ส่งผลกระทบสำคัญต่อการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ อย่างไรก็ตามคุณลักษณะ 5 ประการของประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าที่กล่าวข้างต้น อาจไม่สามารถครอบคลุมการชี้วัดประสิทธิภาพการขนส่งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด เนื่องด้วยธรรมชาติ

ของการดำเนินธุรกิจพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่มีความแตกต่างจากการดำเนินธุรกิจแบบออฟไลน์ ดังนั้น ปัญหาที่เกิดขึ้นจึงมีบริบทในมิติที่แตกต่างกันออกไป งานวิจัยนี้จึงมีขึ้นตามวิธิดำเนินการวิจัยในส่วนถัดไป

วิธิดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย ทั้งสิ้น 7 บริษัท ได้แก่ Lalamove, GrabExpress, TNT Express, SCG Express, Kerry Express, Flash Express และไปรษณีย์ไทย (วรรณ ทอเย็น, 2561; กรมพัฒนาธุรกิจการค้า, 2565) กรณีความล่าช้าในการขนส่งที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์มีจำนวนทั้งสิ้น 623 กรณี จำนวนดังกล่าวนี้เพียงพอสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพที่อาศัยการเจ้านับ มีขนาดใหญ่มาพอในการประเมิณหารูปแบบหรือข้อสรุปที่น่าสนใจจากประชากรเป้าหมายที่มีความหลากหลายหรือมีความแปรผัน (ประไพพิมพ์ สุธีวสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์, 2559; van Rijnsoever, 2017)

2. เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบตรวจสอบรายการ (check list) ปัญหาความล่าช้าในการขนส่ง พัฒนาขึ้นจากแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นได้นำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาความเหมาะสมทั้งในเชิงเนื้อหา การใช้ภาษา และความสามารถในการนำไปใช้ได้จริง ซึ่งพบว่า แบบตรวจสอบรายการมีความเหมาะสมตามเกณฑ์ โดยมีค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) มากกว่า 0.67 ในทุกรายการ แบบตรวจสอบรายการนี้จึงมีคุณภาพเพียงพอที่จะนำมาใช้เจ้านับ ปัญหาความล่าช้าในการขนส่ง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมรายการปัญหาความล่าช้าในการขนส่งจากผู้ประกอบการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย ในระหว่างวันที่ 26 กรกฎาคม 2565 - 26 สิงหาคม 2565 รวมทั้งสิ้น 31 วัน ข้อมูลดังกล่าวนี้ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์แต่ละรายได้บันทึกปัญหาความล่าช้าในการขนส่งลงในรูปแบบของกระดาษหรือรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเจ้าพนักงานขนส่งของแต่ละบริษัทได้มีการตรวจสอบและบันทึกรายการที่เป็นปัญหาต่าง ๆ ไว้เป็นประจำสม่ำเสมอ

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

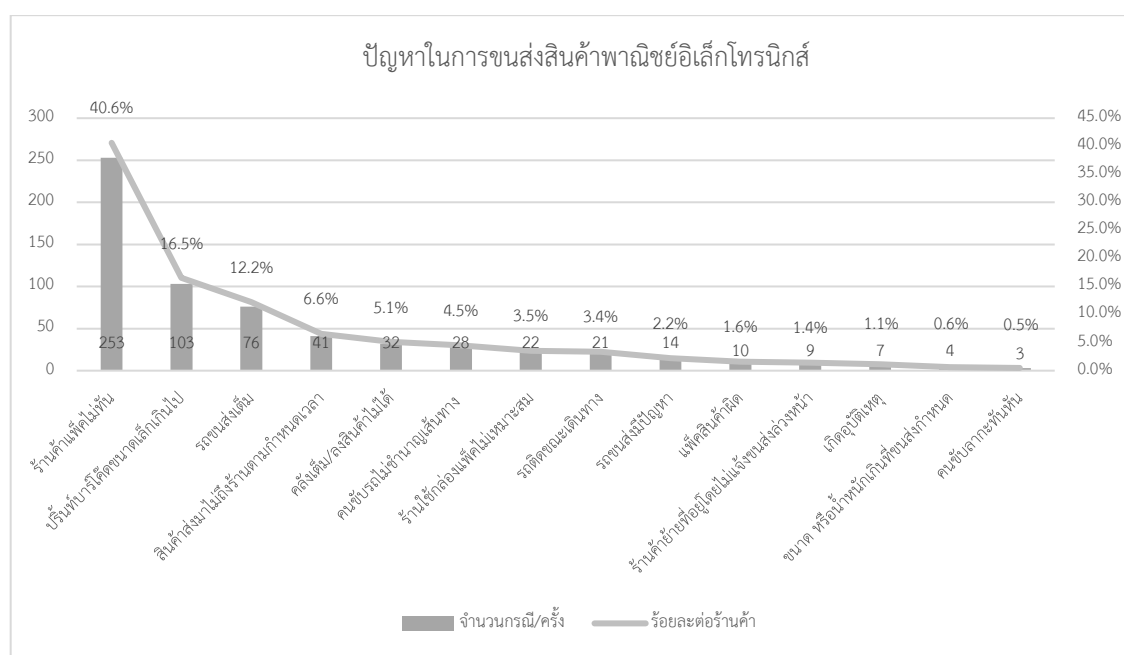
วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) อาศัยเทคนิคการจัดกลุ่ม การวิเคราะห์เพื่อแสดงตัวอย่าง และเจ้านับ เพื่อสะท้อนปัญหาความล่าช้าในการขนส่ง นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ให้รหัสจำแนกข้อมูล (first order coding) สร้างความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ผ่านการระบุรหัส (theoretical categories หรือ axial coding) และบูรณาการกลุ่มข้อมูลให้เกิดเป็นโครงสร้างทางทฤษฎี (aggregate theoretical category coding) เพื่อระบุคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์

อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยตรวจสอบความถูกต้อง (validity) และความน่าเชื่อถือ (trustworthiness) ของผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามแนวทางของ Easterby-Smith, Thorpe, & Jackson (2012) ที่คำนึงถึงความถูกต้องแม่นยำของผลการวิจัยจากหลายมุมมอง ดังที่ในขั้นตอนการระบุหัตถ์สนั้นได้ร่วมกันกำหนดรหัสจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับวิจัย ได้แก่ นักวิจัย และผู้ทรงคุณวุฒิที่มีประสบการณ์ในด้านการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ (ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ) พิจารณาผลการวิเคราะห์ข้อมูลร่วมกัน

ผลการวิจัย

1. ปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัย พบว่า ปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็น 14 ประเภท ดังแสดงในภาพที่ 1



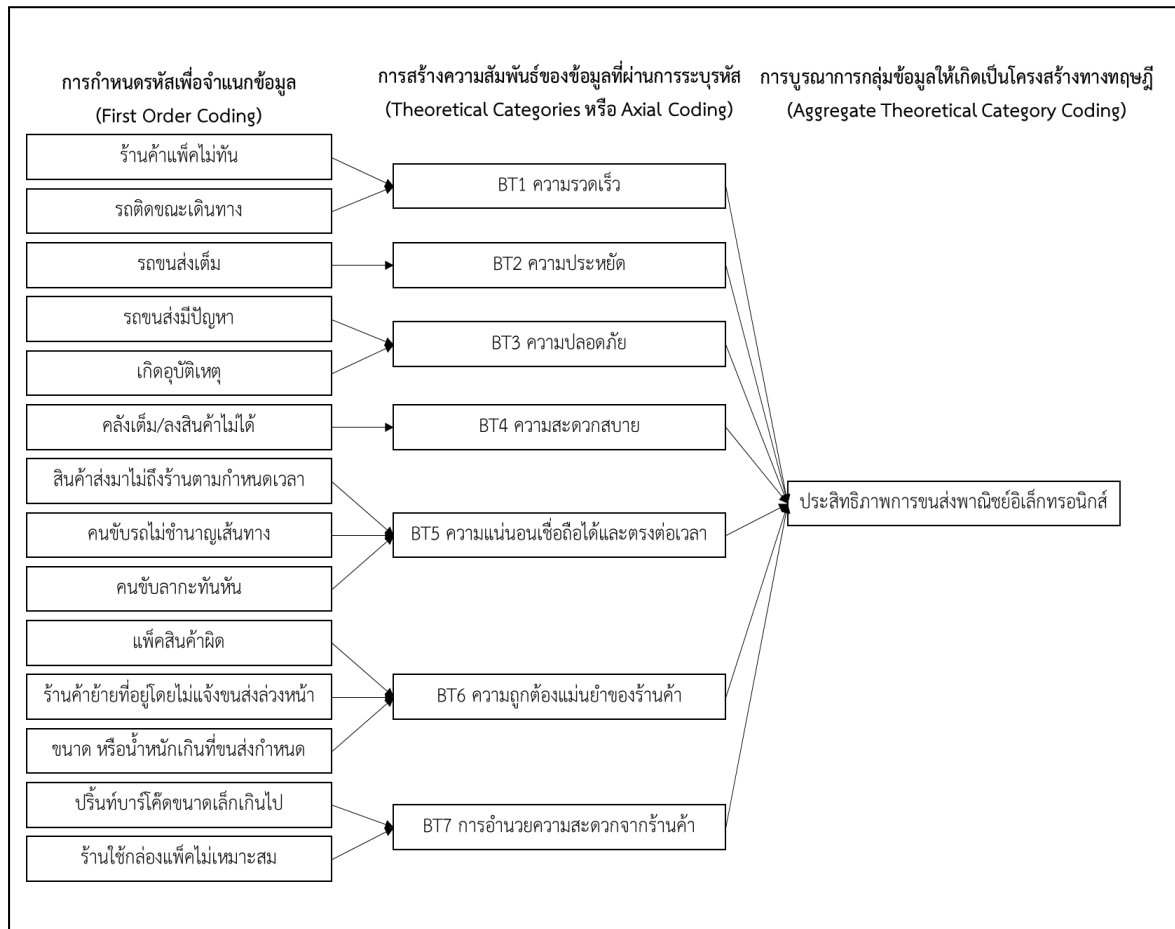
ภาพที่ 1 ปัญหาในการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ร้านค้าแพ็คไม่ทัน จำนวน 253 ครั้ง (ร้อยละ 40.6) บริษัทบาร์โค้ดขนาดเล็กเกินไป จำนวน 103 ครั้ง (ร้อยละ 16.5) รถขนส่งเต็ม จำนวน 76 ครั้ง (ร้อยละ 12.2) สินค้าส่งมาไม่ถึงร้านตามกำหนดเวลา จำนวน 41 ครั้ง (ร้อยละ 6.6%) คลังเต็ม/ลงสินค้าไม่ได้ จำนวน 32 ครั้ง (ร้อยละ 5.1) คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง จำนวน 28 ครั้ง (ร้อยละ 4.5) ร้านใช้กล่องแพ็คไม่เหมาะสม จำนวน 22 ครั้ง (ร้อยละ 3.5) รถติดขณะเดินทาง จำนวน 21 ครั้ง (ร้อยละ 3.4) รถขนส่งมีปัญหา จำนวน 14 ครั้ง (ร้อยละ 2.2) แพ็คสินค้าผิด จำนวน 10 ครั้ง (ร้อยละ 1.6) ร้านค้าย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งขนส่งล่วงหน้า จำนวน 9 ครั้ง

(ร้อยละ 1.4) เกิดอุบัติเหตุ จำนวน 7 ครั้ง (ร้อยละ 1.1) ขนาดหรือน้ำหนักเกินที่ขนส่งกำหนด จำนวน 4 ครั้ง (ร้อยละ 0.6) และคนขับลากะทันหัน จำนวน 3 ครั้ง (ร้อยละ 0.5)

2. คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ผลการวิจัย พบว่า คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มี 7 ประการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา ความถูกต้องแม่นยำของร้านค้า และการอำนวยความสะดวกจากร้านค้า ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ดังภาพที่ 2 จะเห็นว่าประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความรวดเร็ว บ่งชี้จากการที่ทางร้านค้าแพ็คของไม่ทันและรถติดขณะเดินทาง ส่วนความประหยัดมาจากการที่รถขนส่งเต็ม ขณะที่ความปลอดภัยเกี่ยวข้องทั้งในเรื่องของการที่รถขนส่งมีปัญหา และเกิดอุบัติเหตุ ทางด้านความสะดวกสบายจะเกี่ยวข้องกับคลังสินค้าเต็มหรือลงสินค้าไม่ได้

ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในแง่ของความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลาบ่งชี้จากกรณีที่สินค้าส่งมาไม่ถึงร้านตามเวลาที่กำหนด คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง และคนขับรถลากะทันหัน ส่วนด้านความถูกต้องแม่นยำของร้านค้านั้นเป็นเรื่องของการแพ็คสินค้าผิด ร้านค้าย้ายที่อยู่โดย

ไม่แจ้งขนส่งล่วงหน้า และขนาดหรือน้ำหนักของสินค้าเกินกว่าที่ขนส่งกำหนด สุดท้ายด้านการอำนวยความสะดวกจากร้านค้าบ่งชี้จากการที่ร้านค้าปิ่นทาร์โค้ดขนาดเล็กเกินไป และร้านค้าใช้กล่องแพ็คไม่เหมาะสม

คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ทั้ง 7 ประการนำไปสู่การกำหนดนิยามในแต่ละคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 นิยามคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

การจำแนกข้อมูล	ความสัมพันธ์ของข้อมูล	นิยามคุณลักษณะของประสิทธิภาพการขนส่ง
ร้านค้าแพ็คไม่ทัน รถติดขณะเดินทาง	BT1 ความรวดเร็ว	กระบวนการขนส่งที่จะทำให้สินค้าและบริการต่าง ๆ ไปสู่ตลาดได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา และ ทันต่อความต้องการ มีความสดและมีคุณภาพเหมือนกับสินค้าและบริการที่แหล่งผลิต ตั้งแต่ กระบวนการแพ็คสินค้าจากร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ตลอดจนถึงการขนส่งของบริษัทขนส่งสินค้าจนถึงผู้รับ
รถขนส่งเต็ม	BT2 ความประหยัด	การประหยัดในต้นทุนในกระบวนการการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ
รถขนส่งมีปัญหา เกิดอุบัติเหตุ	BT3 ความปลอดภัย	ความปลอดภัยจากการสูญเสียหรือเสียหายของสินค้าตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในกระบวนการการขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียและเสียหายใน ทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ
คลังเต็ม/ลงสินค้าไม่ได้ ร้านใช้กล่องแพ็คไม่เหมาะสม	BT4 ความสะดวกสบาย	การอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการหรือความสะดวกในกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมที่นำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที

ตารางที่ 1 (ต่อ)

การจำแนกข้อมูล	ความสัมพันธ์ ของข้อมูล	นิยามคุณลักษณะของประสิทธิภาพการขนส่ง
สินค้าส่งมาไม่ถึงร้าน ตามกำหนดเวลา คนขับรถไม่ชำนาญ เส้นทาง คนขับลากะทันหัน	BT5 ความแน่นอน เชื่อถือได้และตรงต่อ เวลา	การกำหนดเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา ตั้งแต่กระบวนการส่งสินค้าจากร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตาม กำหนดเวลา ตลอดจนถึงบริษัทขนส่งมีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออก เดินทางจากต้นทางและ/หรือเวลาที่จะเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลา ในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญซึ่งจะต้องระบุ ไว้และจะต้อง รักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้
แพ็คเกจสินค้าผิด ร้านค้าย้ายที่อยู่โดย ไม่แจ้งขนส่งล่วงหน้า ขนาดหรือน้ำหนัก เกินที่ขนส่งกำหนด	BT6 ความถูกต้อง แม่นยำของร้านค้า	การป้องกันความผิดพลาดโดยอาศัยความถูกต้องแม่นยำของทางร้านค้า พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในกระบวนการการจัดส่ง เช่น แพ็คเกจสินค้าตรง ตามที่ลูกค้าสั่ง แจ้งข้อมูล ขนส่งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล ของผู้จัดส่งและผู้รับ และคำนึงถึงขนาดหรือน้ำหนักของพัสดุที่เหมาะสม ตามเกณฑ์ที่ผู้ขนส่งกำหนดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ
ปริ้นท์บาร์โค้ดขนาด เล็กเกินไป	BT7 การอำนวยความสะดวก ความสะดวกจาก ร้านค้า	การอำนวยความสะดวกในกระบวนการขนส่งของร้านค้าพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ เช่น บาร์โค้ดข้อมูลผู้ส่งผู้รับมีขนาดเหมาะสมไม่เล็ก จนเกินไป และใช้กล่องแพ็คเกจเพื่อการขนส่งที่มีขนาดเหมาะสมไม่เล็กหรือ ใหญ่จนเกินไป

นิยามคุณลักษณะของประสิทธิภาพการขนส่งมาจากการระบุความสัมพันธ์ของข้อมูล การกำหนด รหัสเพื่อจำแนกข้อมูล และการบูรณาการกลุ่มข้อมูลที่สามารถเป็นโครงสร้างทางทฤษฎี ซึ่งสามารถอธิบาย คุณลักษณะของประสิทธิภาพในการขนส่งพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ได้เพิ่มเติมจากการอธิบายประสิทธิภาพ ของการขนส่งทั่วไปที่มีคุณลักษณะ 5 ประการ โดยคุณลักษณะที่เพิ่มเติมมา ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำ ของร้านค้า และการอำนวยความสะดวกจากร้านค้า สะท้อนให้เห็นว่าร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ถือเป็น ส่วนหนึ่งที่สำคัญหรือมีบทบาทที่สำคัญยิ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า

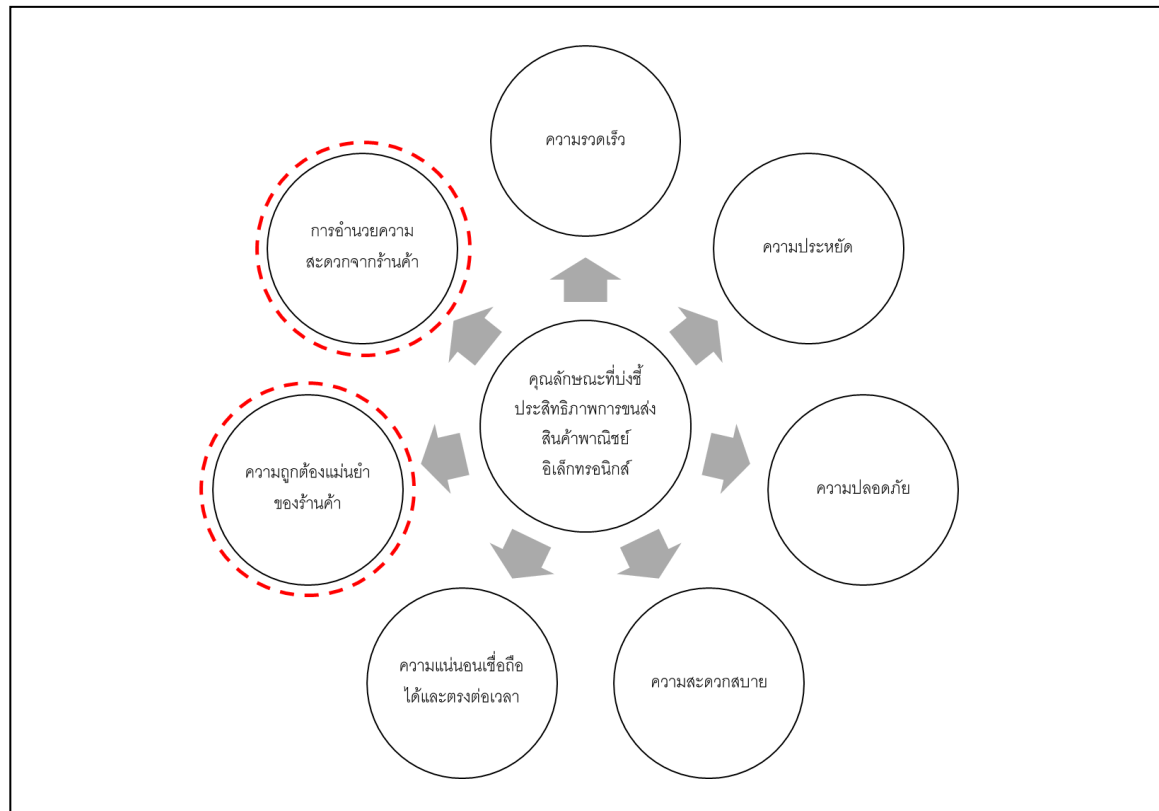
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. สรุปผลการวิจัย

ปัญหาประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์ อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกเป็น 14 ประเภท ได้แก่ ร้านค้า แพคเกจผิด ปริ้นท์บาร์โค้ดขนาดเล็กเกินไป รถขนส่งเต็ม สินค้าส่งมาไม่ถึงร้านตามกำหนดเวลา คลังเต็ม/ลง สินค้าไม่ได้ คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง ร้านใช้กล่องแพ็คเกจไม่เหมาะสม รถติดขณะเดินทาง รถขนส่ง

มีปัญหา แพ็คสินค้าผิด ร้านค้าย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งขนส่งล่วงหน้า เกิดอุบัติเหตุ ขนาดหรือน้ำหนักเกินที่ขนส่งกำหนด และคนขับลากะทันหัน

คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ สรุปได้ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์

ดังภาพที่ 3 สรุปได้ว่าคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ มี 7 ประการ ได้แก่ ความรวดเร็ว ความประหยัด ความปลอดภัย ความสะดวกสบาย ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ความถูกต้องแม่นยำของร้านค้า และการอำนวยความสะดวกจากร้านค้า

2. อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ประการแรก ได้แก่ ความประหยัด เป็นการพิจารณาประสิทธิภาพในแง่ความสามารถที่ทำให้เกิดการประหยัดในต้นทุนในกระบวนการการขนส่งและประหยัดในราคาค่าบริการ มีคุณลักษณะที่ประกอบไปด้วยรายการปัญหาคือ รถขนส่งเต็ม ปัญหาการขนส่งเต็มส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากร้านค้าเลือกใช้บริการรถขนส่งที่มีราคาต่ำเพื่อเป็นการประหยัดต้นทุน แต่เมื่อถึงกำหนด

ส่งร้านค้าไม่สามารถใส่สินค้าเข้าไปยังรถขนส่งได้ เนื่องจากมีพื้นที่มีไม่เพียงพอ เช่น การรับสินค้าที่มีขนาดใหญ่ในช่วงเวลานั้นมาก จึงทำให้ต้องรอส่งรอบขนส่งถัดไป เป็นต้น

คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ประการที่สอง ได้แก่ ความปลอดภัย ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพความสามารถในเรื่องความปลอดภัยจากการสูญเสียหรือเสียหายของสินค้าตลอดจนความปลอดภัยของยานพาหนะที่ใช้ในกระบวนการการขนส่ง ผู้ประกอบการขนส่งจะต้องรับผิดชอบต่อการสูญเสียและเสียหายในทุกอย่างที่เกิดขึ้นต่อสินค้าและบริการ ความปลอดภัยนี้มีคุณลักษณะที่ประกอบไปด้วยรายการปัญหา คือ รถขนส่งมีปัญหา และเกิดอุบัติเหตุ จากการสำรวจปัญหาเหล่านี้เกิดจากผู้ขนส่งไม่ได้ทำการตรวจสอบสภาพรถตามมาตรฐาน ทำให้รถอาจเสียกลางทางหรือเกิดอุบัติเหตุก่อนหรือระหว่างการขนส่ง

คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในพื้นที่สำโรง-ปู่เจ้าสมิงพราย จังหวัดสมุทรปราการ ประการที่สาม ได้แก่ ความสะดวกสบาย คือประสิทธิภาพในแง่ของการอำนวยความสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการหรือความสะดวกในกระบวนการขนส่งสินค้าและบริการ เช่น ยานพาหนะจะต้องมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไว้อย่างครบถ้วน พร้อมทั้งนำมาใช้ในการเคลื่อนย้ายได้ทันที เป็นคุณลักษณะที่ประกอบไปด้วยรายการปัญหา คือ คลังเต็ม/ลงสินค้าไม่ได้ ซึ่งอาจเกิดได้จากหลายปัจจัย เช่น พนักงานไม่เพียงพอเนื่องจากไม่สบาย และรถโฟล์คลิฟท์ที่ใช้ในคลังสินค้ามีไม่เพียงพอ เป็นต้น

คุณลักษณะของประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ทั้ง 3 ประการนี้เป็นไปตามนิยามประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าของค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2551) และสอดคล้องกับผลการวิจัยของวุฒิสักดิ์ กัลปดี และคณะ (2556) อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยครั้งนี้ พบว่า คุณลักษณะของประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ในด้านความเร็ว และความแน่นอนเชื่อถือได้ตรงต่อเวลานั้นต้องมีการปรับนิยามบางส่วนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ดังที่ปรากฏให้เห็นว่าเมื่อมีการกำหนดรหัสเพื่อจำแนกข้อมูลคุณลักษณะ 2 ประการนี้มีบางรหัสมีข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ประเด็นร้านค้าแพ็คไม่ทัน ซึ่งอยู่ภายใต้ของคุณลักษณะความเร็ว และสินค้าส่งมาไม่ถึงร้านตามกำหนดเวลา ซึ่งอยู่ภายใต้ของคุณลักษณะความแน่นอนเชื่อถือได้ตรงต่อเวลา นอกจากนี้ คุณลักษณะความเร็วเกิดขึ้นจากร้านค้าแพ็คไม่ทัน และรถติดขนาดเดินทาง ซึ่งกรณีร้านค้าแพ็คสินค้าไม่ทัน อาจเนื่องมาจากสินค้าที่ส่งจากผู้จัดส่งวัตถุดิบ (supplier) ยังไม่มาส่ง ทำให้ยังไม่มีสินค้าของเลยไม่มีสินค้าให้กับขนส่งที่เข้าไปรับสินค้าจากต้นทาง กลายเป็นสาเหตุของความล่าช้าในการขนส่งสินค้าจากตัวร้านค้าเอง ส่วนในกรณีรถติดขนาดเดินทาง อาจเนื่องมาจากปัญหาการจราจรซึ่งจะพบได้ชั่วโมงเร่งด่วน ช่วงเวลาวันหยุดยาว หรือเทศกาลต่าง ๆ

คุณลักษณะด้านความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลาบ่งชี้จากรายการปัญหา คือ สินค้าส่งมาไม่ถึงร้านตามกำหนดเวลา คนขับรถไม่ชำนาญเส้นทาง คนขับลากะทันหัน โดยปัญหาที่เกิดจากร้านค้าส่ง

สินค้าไม่ถึงร้านตามกำหนดเวลาอาจเนื่องมาจากการที่ร้านค้าลืมวันนัดส่งหรือเดินทางออกจากบ้านช้ากว่ากำหนด ขณะที่ปัญหาคนขับรถไม่ชำนาญเส้นทางเป็นเพราะคนขับเพิ่งเริ่มงานใหม่ ข้อค้นพบนี้ถือเป็นการขยายองค์ความรู้ในเรื่องประสิทธิภาพการขนส่งในแง่ความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ซึ่งให้ความสำคัญกับเวลาในการเดินทางที่แน่นอน เชื่อถือได้ และตรงต่อเวลา ตั้งแต่กระบวนการส่งสินค้าจากร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ตรงตามกำหนดเวลา ตลอดจนถึงบริษัทขนส่งมีจำนวนเที่ยวที่วิ่ง เวลาที่จะออกเดินทางจากต้นทางและ/หรือเวลาที่จะเดินทางถึงปลายทาง ระยะเวลาในการเดินทาง เวลาที่จะผ่านจุดที่สำคัญซึ่งจะต้องระบุไว้และจะต้องรักษาเวลาให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้

ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าในมุมมองของความถูกต้องแม่นยำของร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบ่งชี้จากคุณลักษณะหรือรายการปัญหาคือ แพ็คสินค้าผิด ร้านค้าย้ายที่อยู่โดยไม่แจ้งขนส่งล่วงหน้า และขนาดหรือน้ำหนักเกินที่ขนส่งกำหนด ปัญหาเหล่านี้สะท้อนให้เห็นความไม่รอบคอบของร้านค้าจึงทำให้ขนส่งเกิดความติดขัดล่าช้า ประสิทธิภาพในการขนส่งดังกล่าวนี้ให้ความสำคัญกับความสามารถในการป้องกันความผิดพลาด โดยอาศัยความถูกต้องแม่นยำของทางร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ในกระบวนการการจัดส่ง เช่น แพ็คสินค้าตรงตามที่ลูกค้าสั่ง แจ้งข้อมูลขนส่งล่วงหน้าเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลต่างๆของผู้จัดส่งและผู้รับ และคำนึงถึงขนาดหรือน้ำหนักของพัสดุที่เหมาะสมตามเกณฑ์ที่ผู้ขนส่งกำหนดได้อย่างถูกต้องแม่นยำ เป็นต้น

ประเด็นประสิทธิภาพในด้านการอำนวยความสะดวกจากร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นคุณลักษณะที่บ่งชี้จากรายการปัญหาคือ ทางร้านค้าปริ้นท์บาร์โค้ดขนาดเล็กเกินไป และร้านใช้กล่องแพ็คไม่เหมาะสม อาจกล่าวได้ว่า ในกรณีที่ปริ้นท์บาร์โค้ดขนาดเล็กเกินไปส่วนใหญ่เกิดจากร้านค้ามีเครื่องปริ้นท์บาร์โค้ดที่สามารถปริ้นท์ได้เพียงขนาดเดียวจึงทำให้ต้องใช้บาร์โค้ดขนาดนั้นกับสินค้าทุกขนาด เกิดปัญหาที่ขนส่งสแกนบาร์โค้ดไม่ติด ทำให้เกิดการล่าช้าในการส่ง สำหรับกรณีที่ร้านใช้กล่องแพ็คไม่เหมาะสมเกิดจากการที่ร้านค้าไม่ได้วัดขนาดสินค้าและเทียบกับขนาดมาตรฐานของกล่องก่อนบรรจุ ปัญหาส่วนใหญ่จะเกิดขึ้นเมื่อสินค้าใหญ่กว่ากล่องทำให้ขนส่งปฏิเสธในการรับสินค้า ทำให้เกิดความเสียหายต่อเนื่องตามมาก็เป็นได้

คุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากข้อค้นพบในครั้งนี้เมื่อเปรียบเทียบกับคุณลักษณะประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าโดยทั่วไป (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2551; วุฒิสักดิ์ กัลปดี และคณะ, 2556) จะเห็นว่ามีส่วนที่เพิ่มเติม ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำของร้านค้า และการอำนวยความสะดวกจากร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ อธิบายได้ว่า ร้านค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์มีบทบาทที่สำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้า และกล่าวได้ว่าผลงานวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพในการขนส่งอันเกิดจากปัญหาในบริบทของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นประโยชน์สำหรับผู้ประกอบการในการนำไปใช้ประโยชน์ และนักวิจัยสำหรับการวิจัยในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าควมมีการร่วมมือกับผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะคุณลักษณะ 2 ประการ ได้แก่ ความถูกต้องแม่นยำของร้านค้า และการอำนวยความสะดวกจากร้านค้า ประกอบไปด้วยรายการปัญหาที่เกิดขึ้นจากผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์โดยตรง ทางผู้ขนส่งสินค้าอาจให้ความรู้ทางผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น ในเรื่องของขนาดการปรับบาร์โค้ดและการวัดมาตรฐานของกล่องแพ็คเกจที่เหมาะสม เทคนิคการป้องกันการแพ็คสินค้าผิด หรือช่องทางการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เช่น การเปลี่ยนย้ายที่อยู่ที่สะดวกหรือมีหลายตัวเลือกมากขึ้น เป็นต้น

คุณลักษณะอีก 2 ประการ คือ ความรวดเร็ว และความแน่นอนเชื่อถือได้และตรงต่อเวลา ประกอบไปด้วยรายการปัญหาที่เกี่ยวข้องกับร้านค้า เช่น ร้านค้าแพ็คไม่ทันและสินค้าส่งมาไม่ถึงตามกำหนดเวลา เป็นต้น ดังนั้นทางร้านอาจพิจารณาการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงตารางเวลาการขนส่ง โดยสามารถตรวจสอบจากค่าสถิติจากจำนวนและช่วงเวลาของผู้ประกอบการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ส่งสินค้าไม่ทันในอดีต เพื่อแก้ไขปัญหาเหล่านี้ในอนาคต

ผู้ประกอบการขนส่งสินค้าต้องให้ความสำคัญกับรายการปัญหาที่เกิดขึ้นจากการขนส่ง เช่น การใช้โปรแกรมเพื่อคำนวณปริมาตรของสินค้าในรถขนส่งเพื่อหลีกเลี่ยงปัญหารถขนส่งเต็มหน้างาน การฝึกอบรมพนักงานขับรถในเรื่องเส้นทางอย่างสม่ำเสมอ การวางแผนการจัดการพนักงานขนส่งในกรณีที่ลากะทันหัน การจัดเตรียมพื้นที่ลงสินค้าให้เพียงพอ การบำรุงรักษารถขนส่งอย่างสม่ำเสมอ การอบรมการขับขี่อย่างปลอดภัยเพื่อลดอุบัติเหตุ และการเตรียมการวางแผนก่อนการเดินทางเพื่อหลีกเลี่ยงรถติด เป็นต้น

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

นักวิจัยสามารถต่อยอด โดยการพัฒนาเครื่องมือวัดและวิธีการวัดประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์จากตัวแปรของคุณลักษณะจากผลวิจัยครั้งนี้ โดยการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อพัฒนาต่อยอดตลอดจนถึงการทำวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษาทดสอบสมมุติฐานโมเดลของประสิทธิภาพของการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สู่ประสิทธิผลในด้านต่าง ๆ ที่รวมถึงคุณค่า เช่น ความพึงพอใจของผู้บริโภค และมูลค่าที่สามารถเพิ่มขึ้นจากการมีประสิทธิภาพในการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ นอกจากนี้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (action research) เป็นระเบียบวิธีวิจัยที่ผู้วิจัยแนะนำและสนับสนุนให้ทำในบริบทหัวข้อของปัญหาและคุณลักษณะที่บ่งชี้ประสิทธิภาพการขนส่งสินค้าพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการนั้นจะสามารถต่อยอดสู่การระบุปัญหาเพื่อแก้ปัญหาต่าง ๆ เป็นคุณประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎี และในเชิงปฏิบัติ

เอกสารอ้างอิง

- กรมพัฒนาธุรกิจการค้า. (2565). *ข้อมูลการจดทะเบียนธุรกิจ*. สืบค้น 18 กันยายน 2565, จาก https://www.dbd.go.th/news_view.php?nid=469412355
- กอบกุล โมทนา. (2559). ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านคมนาคมขนส่งของไทย พ.ศ.2558-2565. *รัฐสารบริหาร*, 4(58), 91-104.
- ค่านาย อภิปรัชญาสกุล. (2551). *การจัดการขนส่ง*. นนทบุรี: วิชั่นเพริเพรส จำกัด.
- ฉัตรชัย อินทสังข์, ศศิฉาย พิมพ์พรค์ และอภิ คำเพราะ. (2562). การรับรู้คุณภาพการบริการ: ความตั้งใจซื้อผลิตภัณฑ์บนการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 14(48), 1-12.
- ชุลีกร ชูโชติถาวร. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการเลือกใช้บริการขนส่ง กรณีศึกษาบริษัทผู้ให้บริการขนส่งสินค้า. *RMUTT Global Business and Economic Review*, 17(1), 109-121.
- นฤมล สุวิมลเจริญ และปรารธนา ปุณณกิติเกษม. (2559). การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของธุรกิจออนไลน์ในกลุ่มอุตสาหกรรมลดตลิ่ง. *วารสารสุทธิปริทัศน์*, 30(95), 156-175.
- ณัฐมาน สุพล, รัตน์กมล ปวรวรรณ และจุฑพร พุ่มงคล. (2562). การเลือกตลาดกลางพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อเพิ่มโอกาสทางธุรกิจ. *วารสารมหาวิทยาลัยพายัพ*, 29(2), 21-33.
- ดิฐเวอร์ณ์ ทรัพย์พิชผล. (2557). รูปแบบพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์เพื่อขีดความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจไทย. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี*, 2(2), 132-138.
- ประจักษ์ พรหมงาม, ศักดิ์ กองสุวรรณ และเชษฐภณัญญ์ ลีลาศรีศิริ. (2559). แนวทางพัฒนาลดความล่าช้าในการขนส่งสินค้าปูนซีเมนต์ผง กรณีศึกษา บริษัท มีนาทรานสปอร์ต จำกัด. *วารสารชุมชนวิจัย*, 10(3), 117-127.
- ประไพพิมพ์ สุธีสินนท์ และประสพชัย พสุนนท์. (2559). กลยุทธ์การเลือกตัวอย่างสำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ. *วารสารปริชาต มหาวิทยาลัยทักษิณ*, 29(2), 31-48.
- ประภาพรรณ เกษราพงศ์ และอารีญา ชูเงิน. (2558). การจัดการเส้นทางการเดินรถขนส่งสินค้าของบริษัทแปรรูปอาหารขนาดย่อมโดยใช้ตัวแบบการจัดเส้นทางยานพาหนะ. *วิศวกรรมสารเกษมบัณฑิต*, 5(2), 39-55.
- รัชชิตา เกียรติกนก และ เจษฎา วงศ์แสนสุขเจริญ. (2564). การยอมรับและการใช้เทคโนโลยีและคุณภาพเว็บไซต์ที่มีผลต่อการตัดสินใจสั่งซื้อสินค้าผ่านระบบ e-Commerce สำหรับธุรกิจแบบ B2B. *วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 10(2), 91-105.
- วรรณ ทอเย็น. (2561). แนวทางการจัดการการตลาดสำหรับร้านค้าปลีกขนาดเล็ก: กรณีศึกษาอำเภอเมืองสมุทรปราการ จังหวัดสมุทรปราการ. *วารสารเกษมบัณฑิต*, 19 (ฉบับพิเศษ), 140-149.

- วุฒิศักดิ์ กัลปดี, วรวิทย์ ประสิทธิ์ผล และวิสูตร สุโรจน์เรือง. (2556). การศึกษาปัญหาความล่าช้ามีผลต่อการจัดการประสิทธิภาพ การขนส่งไปรษณีย์ด่วนพิเศษ (EMS) ของที่ทำการไปรษณีย์ลูกข่าย ศูนย์ไปรษณีย์ศรีราชา. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร*, 4(1), 148-158.
- ศรีศรีรินทร์ นรเศรษฐโสภณ, รัชนิวรรณ สุจริต, วิริยา บุญมาเลิศ และสิทธิชัย พินธุมา. (2565). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการจัดการโซ่อุปทานผลิตภัณฑ์เตยหอม อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม. *วารสารสหวิทยาการสังคมศาสตร์และการสื่อสาร*, 5(1), 139-148.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2553). *จำนวนประชากรและบ้าน จำแนกเป็นรายอำเภอ และรายตำบล จังหวัดสมุทรปราการ ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2553*. สืบค้น 18 ธันวาคม 2565, จาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/districtList/S010107/th/3.htm>
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ (2564). *จำนวนประชากรจากการทะเบียน จำแนกตามอายุ เพศ ภาคและจังหวัด พ.ศ. 2564*. สืบค้น 18 ธันวาคม 2565, จาก <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/01.aspx>
- สุชาติดา บุญเรือง, ชัยวุฒิ จันมา และเกียรติชัย วีระญาณนนท์. (2564). แนวทางการจัดการเพื่อเพิ่มความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจบริการขนส่งไทย. *วารสารรัชต์ภาคย์*, 15(43), 352-362.
- Alfonso, V., Boar, C., Frost, J., Gambacorta, L., & Liu, J. (2021). E-commerce in the pandemic and beyond: online appendix. *BIS Bulletin*, 36, 1-5.
- Easterby-Smith, M., Thorpe, R., & Jackson, P. (2012). *Management research*: London: Sage.
- Lafkihi, M., Pan, S., & Ballot, E. (2019). Freight transportation service procurement: A literature review and future research opportunities in omnichannel E-commerce. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 125, 348-365.
- van Rijnsoever, F. J. (2017). (I Can't Get No) Saturation: A simulation and guidelines for sample sizes in qualitative research. *PLoS ONE*, 12(7): e0181689. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0181689>
- Xua, G., Qiuc, X., Fangd, M., Koue, X., & Yu, Y. (2019). Data-driven operational risk analysis in E-Commerce Logistics. *Advanced Engineering Informatics*, 40, 29-35.
- Yuan, Y., & Qiao, P. (2018). A research review on E-commerce Logistics delay. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 236, 272-275.

การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรี ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC

แอนนา พายุพัฑ¹

พรทิพย์ มโนดำรงสัตย์²

ประภาพิพย์ อินทรชัย³

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC 2) เพื่อประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูล จำนวน 5 ท่านและผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 5 ท่าน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย 1) ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC 2) แบบประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการและโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ประกอบด้วย 7 ระบบ ได้แก่ ระบบลงทะเบียนสมาชิก ระบบจัดการข้อมูลเขต ระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ระบบจัดการข้อมูลบริการ ระบบการจัดการความเสี่ยง และระบบออกรายงาน โดยประเมินคุณภาพ 2 ด้าน ประกอบด้วย ด้านระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก และด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมาก โดยผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 0.66

คำสำคัญ : การพัฒนาฐานข้อมูล ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง การประเมินความเสี่ยง วิสาหกิจชุมชน

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : anna.p@dru.ac.th

²อาจารย์ สาขาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : Pornthip.m@dru.ac.th

³ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาขานิติศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
e-mail : paparpit.i@dru.ac.th

Development of a Database System for Risk Assessment of Community Enterprises in the Thonburi Area Based on the Sufficiency Economic Philosophy to Support Entry into the AEC

Anna Payupat¹

Pornthip Manodamrongsat²

Paparpit Intarachai³

Abstract

The purposes of this research were 1) to develop a database system for risk assessment of community enterprises in the Thonburi area based on the sufficiency economy philosophy to support entry into the AEC, and 2) to evaluate the developed system. The participants were five database system experts and five experts in risk assessment based on the sufficiency economy philosophy, selected using a purposive sampling method. The research tools were 1) the database system for risk assessment of community enterprises in the Thonburi area according to the sufficiency economy philosophy to support AEC entry, and 2) the quality evaluation form by database system experts and risk assessment experts based on the sufficiency economy philosophy. The statistics used to analyze the data were mean and standard deviation.

The results revealed that the process and internal structure of the database system for risk assessment of community enterprises in the Thonburi area based on the sufficiency economy philosophy to support the entry into the AEC consisted of seven systems: the member registration system, the field information management system, the product information management system, the category information management system, the service information management system, the risk management system, and the report output system. The quality of the developed system was evaluated in two aspects, and it was found that the database system and the risk assessment based on the sufficiency economy philosophy were at high levels. The overall evaluation result was at a high level, with a mean of 4.41 and a standard deviation of 0.66.

Keywords: database development, sufficiency economy philosophy, risk assessment, community enterprises

¹Assistant Professor, Program in Business Computer, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
e-mail : anna.p@dru.ac.th

²Lecturer,, Accountancy Program, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
e-mail : Pornthip.m@dru.ac.th

³Assistant Professor, Program in Communication Arts, Faculty of Management Science, Dhonburi Rajabhat University
e-mail : paparpit.i@dru.ac.th

บทนำ

เศรษฐกิจพอเพียง เป็นปรัชญาชี้ถึงการดำรงอยู่และปฏิบัติตนของประชาชนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ ทั้งในการพัฒนาและบริหารประเทศ ให้ดำเนินไปในทางสายกลาง โดยเฉพาะการพัฒนาเศรษฐกิจเพื่อให้ก้าวทันต่อโลกยุคดิจิทัลที่มีการแข่งขันสูง ความพอเพียงหมายถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และภูมิคุ้มกันที่ดีเมื่อมีผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในและภายนอก ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรอบรู้ ความรอบคอบความระมัดระวัง โดยการนำความรู้เชิงวิชาการในด้านต่าง ๆ มาใช้ในการวางแผนและการดำเนินการทุกขั้นตอน เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวาง ทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมจากโลกภายนอกได้เป็นอย่างดี (ไชยยศ บุญญากิจ, 2565, หน้า 4)

การนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้กับวิสาหกิจชุมชนจำเป็นต้องทำให้เกิดเป็นรูปธรรมมากที่สุด เพื่อไปช่วยให้วิสาหกิจชุมชนมีการพัฒนาอย่างยั่งยืน (วรรัตน์ เขียวไพร, 2557) ซึ่งต้องมีการเตรียมการสร้างระบบภูมิคุ้มกันด้วยการเรียนรู้ตนเองร่วมกันของสมาชิกชุมชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตระหนักเข้าใจปัจจัยความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกวิสาหกิจชุมชนอย่างถูกต้องแม่นยำ สามารถจัดระดับความสำคัญของความเสี่ยงได้จะทำให้วิสาหกิจชุมชนสามารถเตรียมความพร้อมในการรับมือความเปลี่ยนแปลงทั้งด้านคู่แข่ง ลูกค้า แหล่งเงินทุน และสภาพแวดล้อม สามารถยืนหยัดการดำเนินงานได้ด้วยตนเองอย่างยั่งยืนในเรื่องการประเมินความเสี่ยงนี้ไม่ว่าจะเป็นแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) รวมทั้งองค์การธุรกิจขนาดใหญ่ในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยได้ใช้การประเมินปัจจัยความเสี่ยงเป็นจุดเริ่มต้นมาสู่การกำหนดแนวปฏิบัติป้องกันความเสี่ยง โดยทำการประเมินความเสี่ยงซึ่งเป็นหัวใจสำคัญในการรับมือการเปลี่ยนแปลงที่ไม่สามารถควบคุมได้ทำให้องค์กรสามารถแก้ปัญหาและเติบโตได้อย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นการที่จะขับเคลื่อนปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการพัฒนาวิสาหกิจชุมชนอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้วิสาหกิจชุมชนสามารถดำเนินงานและเติบโตได้อย่างยั่งยืน จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ให้เป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อวิสาหกิจชุมชนและรองรับการเข้าสู่ AEC ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC
2. เพื่อประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC

ทบทวนวรรณกรรม

คณะผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดการบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง (risk) หมายถึง โอกาส/เหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน หรือสิ่งที่ทำให้แผนงานหรือการดำเนินการอยู่ ณ ปัจจุบันไม่บรรลุวัตถุประสงค์/เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายต่อองค์กรในที่สุด ทั้งในแง่ของผลกระทบที่เป็นตัวเงินได้หรือผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงองค์กร

การบริหารความเสี่ยงองค์กร (enterprise risk management) คือ กระบวนการที่ปฏิบัติโดยคณะกรรมการ ผู้บริหาร และบุคลากรทุกคนในองค์กร เพื่อช่วยในการกำหนดกลยุทธ์และดำเนินงาน โดยกระบวนการบริหารความเสี่ยงได้รับการออกแบบเพื่อให้สามารถบ่งชี้เหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อองค์กร และสามารถจัดการความเสี่ยงให้อยู่ในระดับ ที่องค์กรยอมรับ เพื่อให้ได้รับความมั่นใจอย่างสมเหตุสมผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

การกำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยง เพื่อให้ขั้นตอนและวิธีการในการบริหารความเสี่ยงเป็นไปอย่างมีระบบและดำเนินไปในทิศทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยมีขั้นตอนสำคัญของกระบวนการบริหารความเสี่ยงองค์กร ประกอบด้วย 8 ขั้นตอน (ตลาดหลักทรัพย์, 2565) ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมภายในองค์กร (internal environment)
2. การกำหนดวัตถุประสงค์ (objective setting)
3. การบ่งชี้เหตุการณ์ (event identification)
4. การประเมินความเสี่ยง (risk assessment)
5. การตอบสนองความเสี่ยง (risk response)
6. กิจกรรมการควบคุม (control activities)
7. ข้อมูลและการติดต่อสื่อสาร (information and communication)
8. การติดตาม (monitoring)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบฐานข้อมูล

ฐานข้อมูล (database) คือ กลุ่มของข้อมูลที่มีความเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กันมาเก็บรวบรวมเข้าไว้ด้วยกัน ซึ่งถูกจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยมีซอฟต์แวร์เข้ามาควบคุมกระบวนการประมวลผลข้อมูล ทำให้ผู้ใช้สามารถใช้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบจัดการฐานข้อมูล เรียกว่า DBMS (database management system) หรือ ระบบจัดการฐานข้อมูล มีหน้าที่ช่วยให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและมีประสิทธิภาพ เช่น การสร้าง การแก้ไข หรือ ค้นหาข้อมูล ซึ่งช่วยลดการเก็บข้อมูลที่ซ้ำซ้อนและรักษาความถูกต้องของข้อมูลภายในฐานข้อมูล ซึ่งมีหลักการออกแบบฐานข้อมูล (ดวงพง เกียงคำ, 2558) ดังนี้

1. วัตถุประสงค์หลักในการออกแบบฐานข้อมูล การนำไปใช้งาน เช่น เก็บข้อมูลความเสี่ยงวิสาหกิจชุมชน ข้อมูลการขาย การออกใบเสร็จ หรือใบกำกับภาษี เป็นต้น
2. ออกแบบตารางที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเขตข้อมูล
3. กำหนดคีย์หลัก (primary key) ของแต่ละตาราง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ร่วมกับตารางอื่น
4. วิเคราะห์โครงสร้างข้อมูลด้วยการทำ Normalization ในรูปแบบที่เป็นบรรทัดฐาน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บฐานข้อมูลให้อยู่
5. กำหนดชนิดข้อมูล (data type) ของข้อมูลที่ต้องการจัดเก็บ
6. กำหนดความสัมพันธ์ของตารางฐานข้อมูล (relationship)

แนวคิดเกี่ยวกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

การพัฒนาตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง คือ การพัฒนาที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของทางสายกลาง และความไม่ประมาท โดยคำนึงถึง ความพอประมาณ ความมีเหตุผล การสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว ตลอดจนใช้ความรู้ความรอบคอบ และคุณธรรม ประกอบการวางแผน การตัดสินใจและการกระทำ

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีหลักพิจารณา (มูลนิธิชัยพัฒนา, 2565) ดังนี้

1. **กรอบแนวคิด** เป็นปรัชญาที่ชี้แนะแนวทางการดำรงอยู่และปฏิบัติตนในทางที่ควรจะเป็น โดยมีพื้นฐานมาจากวิถีชีวิตดั้งเดิมของสังคมไทย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้ตลอดเวลา และเป็นการมองโลกเชิงระบบที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา มุ่งเน้นการรอดพ้นจากภัย และวิกฤต เพื่อความมั่นคง และความยั่งยืนของการพัฒนา
2. **คุณลักษณะ** เศรษฐกิจพอเพียงสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการปฏิบัติตนได้ในทุกระดับ โดยเน้นการปฏิบัติบนทางสายกลาง และการพัฒนาอย่างเป็นขั้นตอน
3. **คำนิยาม** ความพอเพียงจะต้องประกอบด้วย 3 คุณลักษณะ พร้อม ๆ กัน ดังนี้
 - 3.1 **ความพอประมาณ** หมายถึง ความพอดีที่ไม่น้อยเกินไปและไม่มากเกินไปโดยไม่เบียดเบียนตนเองและผู้อื่น เช่น การผลิตและการบริโภคที่อยู่ในระดับพอประมาณ
 - 3.2 **ความมีเหตุผล** หมายถึง การตัดสินใจเกี่ยวกับระดับของความพอเพียงนั้น จะต้องเป็นไปอย่างมีเหตุผลโดยพิจารณาจากเหตุปัจจัยที่เกี่ยวข้องตลอดจนคำนึงถึงผลที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการกระทำนั้น ๆ อย่างรอบคอบ
 - 3.3 **การมีภูมิคุ้มกันที่ดีในตัว** หมายถึง การเตรียมตัวให้พร้อมรับผลกระทบและการเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นโดยคำนึงถึงความเป็นไปได้ของสถานการณ์ ต่าง ๆ ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตทั้งใกล้และไกล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรรัตน์ เขียวโพรี (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่อง รูปแบบการบริหารความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลักดันให้เกิดผลงานโครงการย่อย 3 โครงการ ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้ ได้แก่ 1.1) ความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของวิสาหกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร 1.2) ความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของผู้ผลิตหรือผู้ประกอบการผลิตสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ อำเภอบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ 1.3) การพัฒนารูปแบบการบริหารความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของวิสาหกิจชุมชนในกรุงเทพมหานคร และ 2) จากการศึกษาวิจัยพบว่า 2.1) ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงนำไปสู่การดำเนินงานทางธุรกิจ ซึ่งเป็นกรอบในการพัฒนาความยั่งยืนของธุรกิจที่ทำให้เกิดความสมดุลทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม แต่การดำเนินธุรกิจต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม การบริหารความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงจึงเป็นเครื่องมือในการจัดการวิสาหกิจให้มีการเติบโตอย่างยั่งยืน และ 2.2) การเติบโตอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ต้องมีการขับเคลื่อนทางเทคโนโลยีและนวัตกรรม ด้วยการบูรณาการเทคโนโลยีและนวัตกรรมของการบริหารความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงของวิสาหกิจชุมชนเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน

วิภาพรรณ หมื่นมา (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบฐานข้อมูลความเสี่ยงของโรงพยาบาลบ้านไผ่ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า 1) ได้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลความเสี่ยงมีลักษณะเป็นเว็บแอปพลิเคชัน ด้วยซอฟต์แวร์แบบโอเพ่นซอร์ส ใช้โปรแกรมมายเอสคิวแอลเป็นโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูล มีการจัดแฟ้มข้อมูลเป็น 4 แฟ้ม โปรแกรมมีความสะดวกในการใช้งานและการบันทึกข้อมูลมีความปลอดภัยในการเข้าถึงฐานข้อมูล และมีระบบประมวลผลและรายงานผล ที่ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งาน 2) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการใช้โปรแกรมพบว่า ผู้ใช้งานร้อยละ 56.52 มีความพึงพอใจต่อระบบป้องกันความปลอดภัยอยู่ในระดับมากที่สุด

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูล จำนวน 5 คน และผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 5 คน ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง

เครื่องมือการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC จัดทำในรูปแบบของ Web Application ผู้วิจัยได้ทำการถ่ายโอนไปยังตำแหน่งของเว็บไซต์ <https://manage.dru.ac.th/thonburi/> โดยพัฒนาด้วยภาษาพีเอชพี

(PHP) และจัดเก็บฐานข้อมูลด้วยโปรแกรมจัดการฐานข้อมูลมายเอสคิวเอล (MySQL) (Georis-Creuseveau, Claramunt, & Gourmelon, 2017) มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 วิเคราะห์ฟังก์ชันการทำงานของระบบโดยใช้แผนภาพแสดงการไหลของข้อมูล (DFD: data flow diagram) ซึ่งเป็นแบบจำลองขั้นตอนการทำงานของระบบ โดยแผนภาพจะแสดงทิศทางการไหลของข้อมูลและอธิบายความสัมพันธ์ในการดำเนินงานของระบบ ซึ่งจะทำให้ทราบว่าข้อมูลมาจากส่วนไหน ข้อมูลถูกส่งไปที่ใด เกิดกิจกรรมใดกับข้อมูลบ้างในแต่ละขั้นตอนของระบบ และจัดเก็บข้อมูลที่ใด

1.2 ออกแบบโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูล จำเป็นที่จะต้องสร้างแบบจำลองอเ็นตี่-เรลชันชิพ (entity-relationship model) เพื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล และพจนานุกรมข้อมูล (ata dictionary) เพื่ออธิบายความหมายของเขตข้อมูลแต่ละแฟ้มตาราง

1.3 ออกแบบส่วนผลลัพธ์ เป็นการออกแบบรูปแบบของหน้าจอแสดงผลข้อมูลในระบบ เป็นการสร้างแบบจำลองลอจิคัล (logical model) โดยนำกระบวนการวิเคราะห์แผนภาพการไหลของข้อมูล และการออกแบบระบบฐานข้อมูลดังกล่าวมาออกแบบให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติงานได้จริง (physical design) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน (Kovačić, & Smailović, 2019) คือ การออกแบบส่วนนำเข้า (input design) การออกแบบส่วนผลลัพธ์ (output design) และการออกแบบรายงาน (report design)

2. แบบประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. รวบรวมข้อมูลและศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลที่ได้จากการสำรวจภาคสนาม โดยการ ใช้แบบประเมินความเสี่ยง และแบบสัมภาษณ์ กับวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรี จำนวน 90 แห่ง และบางส่วนได้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร จากนั้นนำมาสรุปประเด็นปัญหา โครงสร้างและองค์ประกอบของระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC วิเคราะห์ปัญหาและความต้องการ นำข้อมูลที่ได้จากขั้นตอนการกำหนดปัญหามาวิเคราะห์ตามกระบวนการวิเคราะห์และออกแบบระบบ แล้วทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ประกอบด้วย 7 ระบบ ได้แก่ ระบบลงทะเบียนสมาชิก ระบบจัดการข้อมูลเขตระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ระบบจัดการข้อมูลบริการ ระบบการจัดการความเสี่ยง และระบบออกรายงาน

2. นำแบบวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของกระบวนการและโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูล เพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ไปให้ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงทำการประเมิน เพื่อวิเคราะห์ค่าความเที่ยงตรง IOC แล้วนำผลที่ได้ไปทำการปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

3. นำแบบประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC โดยผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูล จำนวน 5 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 5 ท่าน

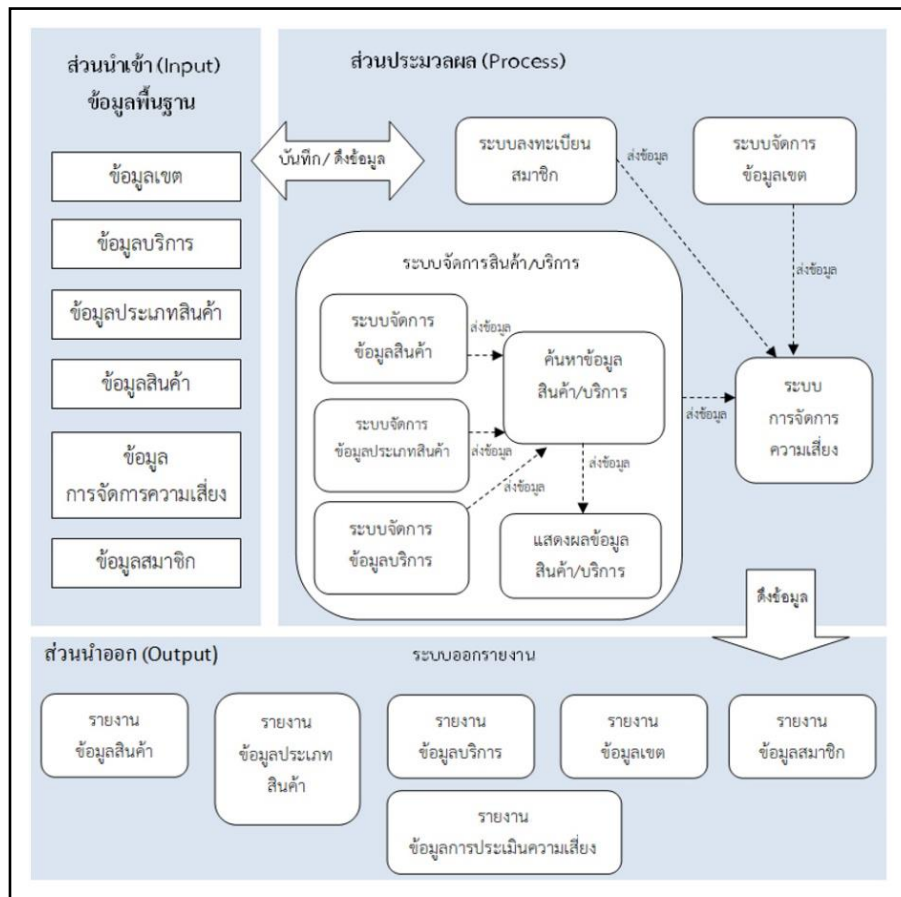
การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของกระบวนการและโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูลความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรี IOC จากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูล แล้วนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบโดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ไม่ต่ำกว่า 0.5 แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขกระบวนการและโครงสร้างข้อมูลภายในระบบฐานข้อมูลที่ได้ทำการวิเคราะห์และออกแบบระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

2. วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC โดยใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

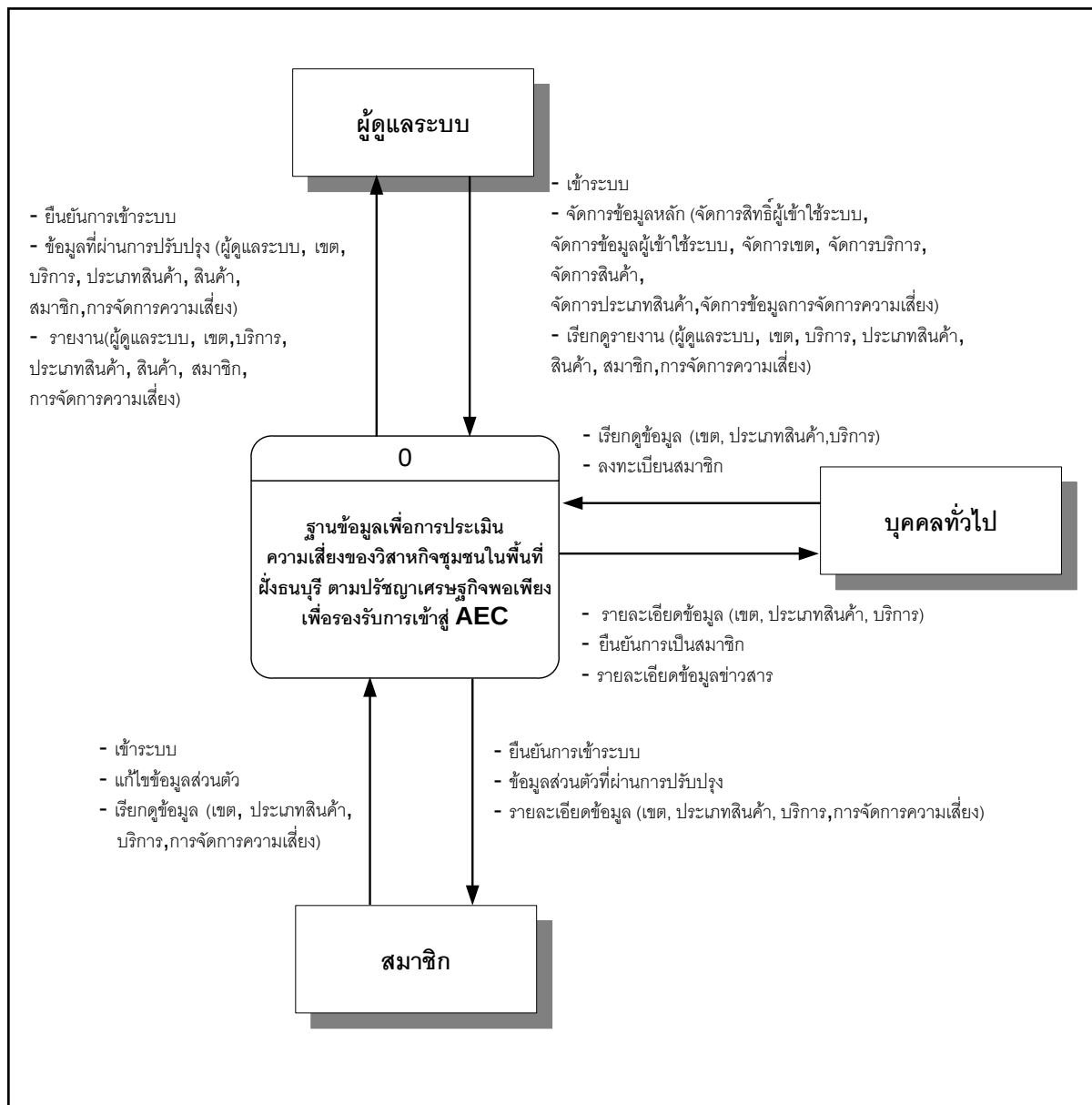
ผลการวิจัย

1. ผลการพัฒนาระบบฐานข้อมูลจากแบบวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของกระบวนการและโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC จากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนรองรับการเข้าสู่ AEC พบว่ากระบวนการภายในของระบบฐานข้อมูลมีค่า IOC ระหว่าง 0.6 ถึง 1 ซึ่งถือว่ากระบวนการและโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูลมีความสอดคล้องสามารถนำไปใช้งานได้ (Howell, 2020) โดยประกอบด้วยส่วนการทำงานหลัก จำนวน 7 ระบบ ได้แก่ ระบบลงทะเบียนสมาชิก ระบบจัดการข้อมูลเขต ระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ระบบจัดการบริการ ระบบจัดการความเสี่ยง และระบบออกรายงาน โดยสิทธิ์การจัดการระบบทั้งหมดเป็นสิทธิ์ของผู้ดูแลระบบสำหรับสมาชิก สามารถใช้งานได้ในส่วนจากระบบลงทะเบียนสมาชิก (แก้ไขข้อมูลส่วนตัว) ระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลบริการ (แก้ไขข้อมูลในส่วนสมาชิกเท่านั้น) และการจัดการความเสี่ยงรวมถึงสามารถเรียกดูรายการประเภทสินค้า บริการ และเขตได้สำหรับผู้เข้าชมทั่วไปสามารถใช้งานได้ในส่วนจากระบบลงทะเบียนสมาชิก เรียกดูรายการประเภทสินค้า บริการ และเขตโดยสามารถเขียนให้เห็นกระบวนการทำงานภายในของระบบฐานข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ส่วนนำเข้า (input) ส่วนประมวลผล (process) และส่วนผลลัพธ์ (output) ดังภาพที่ 1

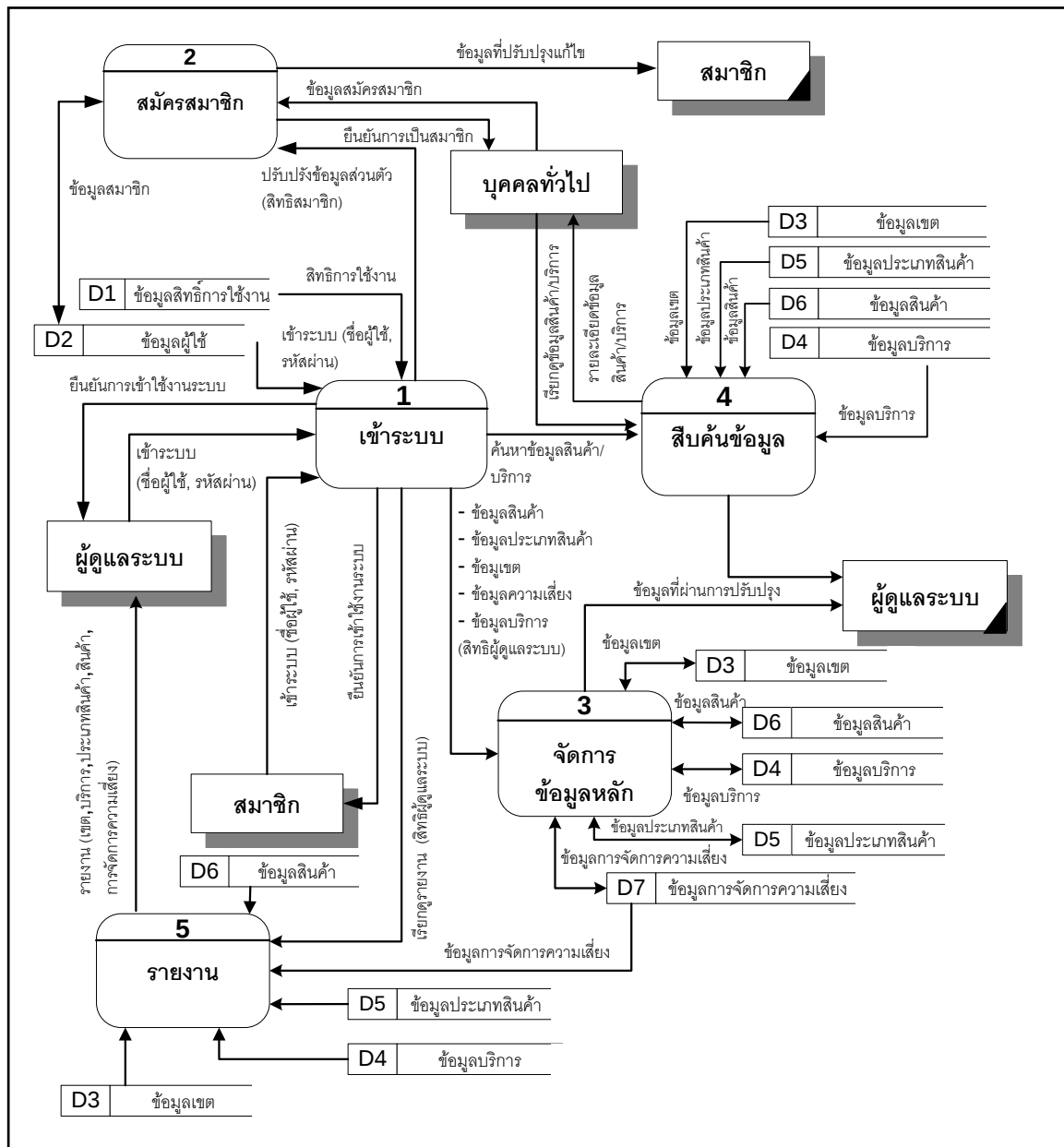


ภาพที่ 1 กระบวนการทำงานภายในระบบฐานข้อมูล

การวิเคราะห์ระบบฐานข้อมูลจากแบบวิเคราะห์หาค่าความสอดคล้องของกระบวนการและโครงสร้างภายในระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC จากแบบวิเคราะห์หามาตรฐานของระบบฐานข้อมูล IOC จากผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูลและผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงนำมาวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการตามทฤษฎีขั้นตอนการพัฒนาระบบ (system development life cycle) ซึ่งได้เป็นแผนภาพกระแสข้อมูลระดับต่าง ๆ ที่ใช้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ใช้ ดังภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับสูงสุด



ภาพที่ 3 แผนภาพกระแสข้อมูลระดับที่ 1

กระบวนการทำงานภายในของระบบฐานข้อมูล ดังกล่าวมาข้างต้นเป็นเพียงขั้นตอนการวิเคราะห์ ในรายละเอียดด้วยการกำหนดความสัมพันธ์ของส่วนต่างๆ ภายในระบบ ซึ่งจำเป็นต้องนำกระบวนการ ดังกล่าวมาออกแบบให้อยู่ในรูปของการปฏิบัติงานได้จริง (physical design) (แอนนา พายุพัฑฐ์ ศรีสต และธัชกร วงษ์คำชัย, 2559) โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การออกแบบส่วนนำเข้า การออกแบบ ส่วนผลลัพธ์ และการออกแบบรายงาน มีรายละเอียด ดังนี้

1. การออกแบบส่วนนำเข้าเป็นการออกแบบหน้าจอหรือฟอร์มสำหรับรับข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล เพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการรองรับ การเข้าสู่ AEC โดยส่วนนำเข้าข้อมูลระบบเป็นส่วนที่ใช้สำหรับจัดการข้อมูลระบบ ได้แก่ ระบบจัดการ

ข้อมูลเขต ระบบจัดการข้อมูลบริการ ระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลการจัดการความเสี่ยง และระบบจัดการข้อมูลสมาชิก สามารถยกตัวอย่าง ได้ดังนี้

1.1 ส่วนระบบจัดการข้อมูลเขต ดังภาพที่ 4

ลำดับ	ชื่อเขต	+เพิ่มเขต	
1.	เขตบางบอน	แก้ไข	- ลบ
2.	เขตทุ่งครุ	แก้ไข	- ลบ
3.	เขตทวีวัฒนา	แก้ไข	- ลบ
4.	เขตบางแค	แก้ไข	- ลบ
5.	เขตจอมทอง	แก้ไข	- ลบ
6.	เขตบางพลัด	แก้ไข	- ลบ
7.	เขตราชบุรีบูรณะ	แก้ไข	- ลบ

+ เพิ่มเขต

ชื่อเขต : *ต้องการข้อมูล

บันทึก ยกเลิก

ภาพที่ 4 ฟอรมเพิ่มข้อมูลเขต

จากภาพที่ 4 เป็นฟอรมสำหรับการเพิ่มข้อมูลเขต สามารถเพิ่ม แก้ไข บันทึก ลบข้อมูลได้ สำหรับการเข้าใช้งานระบบ

1.2 ส่วนระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ดังภาพที่ 5

ลำดับ	ประเภทสินค้า	+ประเภทสินค้า	
1.	การผลิตสินค้าอื่นๆ	แก้ไข	- ลบ
2.	สิ่งประดิษฐ์จากโลหะ	แก้ไข	- ลบ
3.	เครื่องปั้น	แก้ไข	- ลบ
4.	การผลิตปัจจัยการผลิต	แก้ไข	- ลบ
5.	เครื่องหนัง	แก้ไข	- ลบ
6.	เครื่องมือ/เฟอร์นิเจอร์	แก้ไข	- ลบ
7.	เครื่องประดับ/อัญมณี	แก้ไข	- ลบ
8.	เครื่องดื่ม	แก้ไข	- ลบ

+ เพิ่มประเภทสินค้า

ประเภทสินค้า : *ต้องการข้อมูล

บันทึก ยกเลิก

ภาพที่ 5 ฟอรมเพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า

จากภาพที่ 5 เป็นฟอรมสำหรับการเพิ่มข้อมูลประเภทสินค้า สามารถเพิ่ม แก้ไข บันทึก ลบข้อมูลได้ สำหรับการเข้าใช้งานระบบ

1.3 ส่วนจัดการข้อมูลสินค้า ดังภาพที่ 6

ภาพที่ 6 ฟอรั่มเพิ่มข้อมูลสินค้า

1.4 ส่วนระบบจัดการความเสี่ยง จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

1.4.1 ความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีเหตุผล ด้านความพอประมาณ ด้านการสร้างภูมิคุ้มกันด้านความรอบรู้คู่คุณธรรม และด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน สามารถแสดงตัวอย่าง ดังภาพที่ 7

การประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน											
ด้านความมีเหตุผล											
ข้อ / คำถาม	การดำเนินการ	ระดับเหตุการณ์					ระดับความรุนแรง				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1. มีการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	☐ มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	☐ ไม่มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. มีการกำหนดขั้นตอนการผลิตที่ได้มาตรฐาน	☐ มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	☐ ไม่มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. มีความพร้อมในการผลิตสินค้าและบริการ	☐ มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	☐ ไม่มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. มีการประมาณการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต	☐ มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	☐ ไม่มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. สามารถผลิตสินค้าได้ทันเวลา	☐ มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
	☐ ไม่มี	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ภาพที่ 7 ฟอรมเพิ่มข้อมูลการจัดการความเสี่ยง ด้านความมีเหตุผล

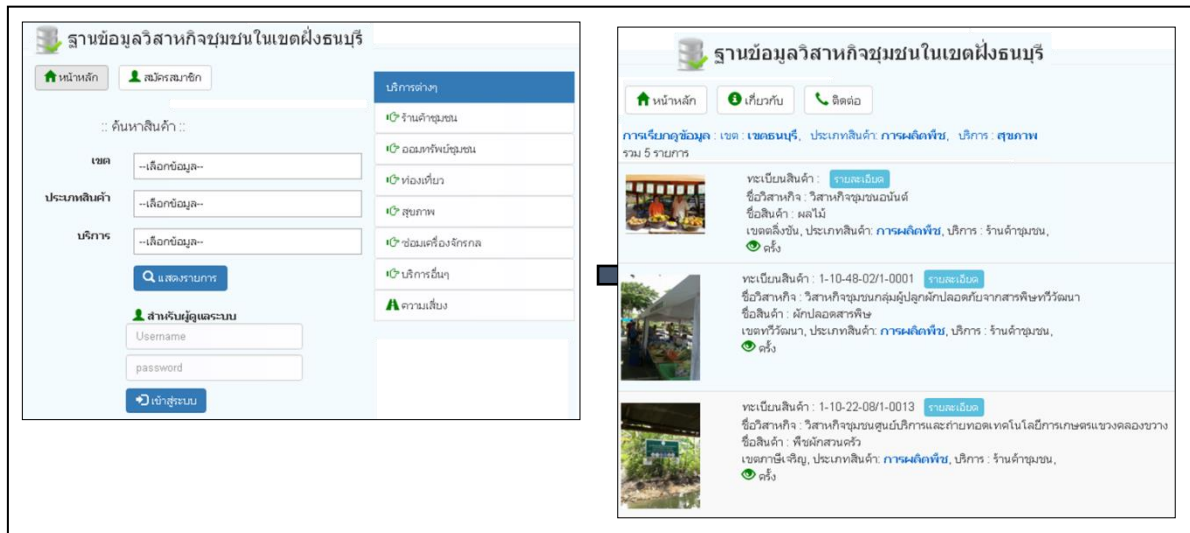
จากภาพที่ 7 เป็นฟอร์มสำหรับการจัดการความเสี่ยงด้านความมีเหตุผลซึ่งสามารถแก้ไข ลบ ข้อมูลได้เพื่อสำหรับการประเมินความเสี่ยง ระดับเหตุการณ์ของความเสี่ง และระดับความรุนแรงของความเสี่ง

1.4.2 ความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วยด้านต่าง ๆ จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหาวัตถุดิบ ด้านการดำเนินงาน (การผลิต) ด้านการดำเนินงาน (ภูมิอากาศ โรคระบาดของพืชและสัตว์) ด้านการดำเนินงาน (มีผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำ) ด้านการตลาด ด้านบุคลากร (ความร่วมมือ) ด้านคู่แข่ง ด้านอำนาจต่อรองและอิทธิพลทั้งภายในและภายนอก (การกำหนดราคา) ด้านการจัดทำบัญชี และด้านการเงินด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านกฎระเบียบ กฎหมายและการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเข้าสู่ตลาด AEC (ตราสินค้าการส่งเสริมการตลาดกลยุทธ์ในการผูกมัดลูกค้า และขยายฐานการจำหน่าย) สามารถแสดงตัวอย่าง ดังภาพที่ 8

การประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชน		
ข้อ / คำถาม	การดำเนินการ	เหตุผล
ด้านการจัดหาวัตถุดิบ	☐ มี ☐ ไม่มี	
ด้านการดำเนินงาน(การผลิต)	☐ มี ☐ ไม่มี	
ด้านการดำเนินงาน(ภูมิอากาศ โรคระบาดของพืชและสัตว์)	☐ มี ☐ ไม่มี	
ด้านการดำเนินงาน(มีผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำ)	☐ มี ☐ ไม่มี	

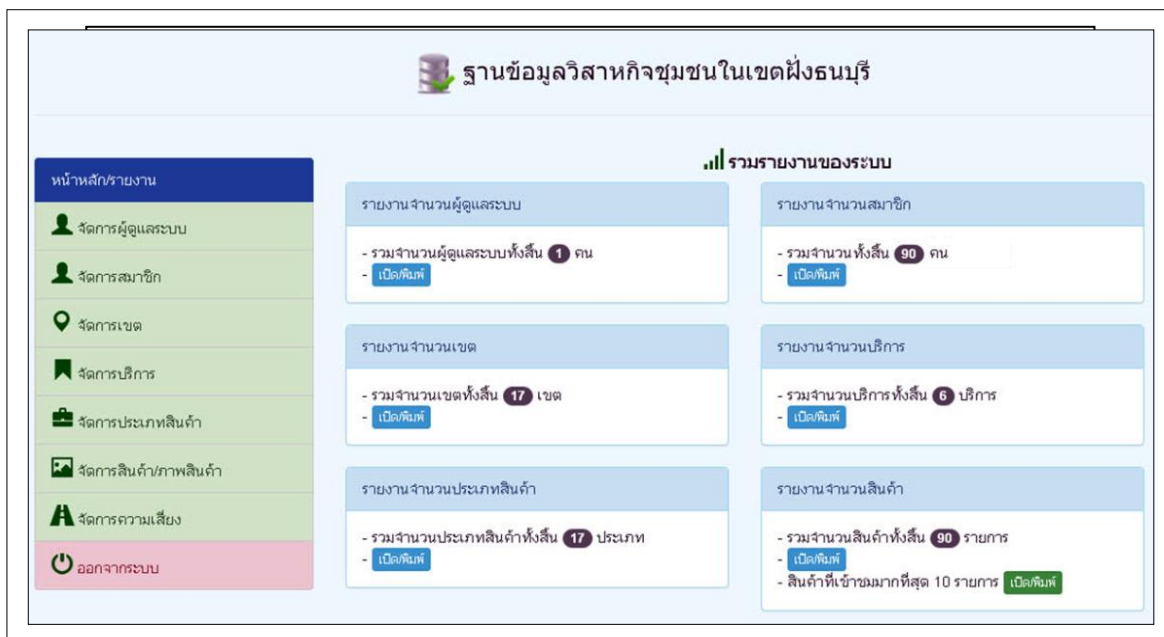
ภาพที่ 8 ฟอรมการประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน โดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชน

2. การออกแบบส่วนผลลัพธ์เป็นการออกแบบรูปแบบของหน้าจอแสดงผล แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้
2.1 ส่วนผลลัพธ์สำหรับผู้เข้าชมทั่วไปและสมาชิก แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การค้นหาข้อมูลเขตข้อมูลประเภทสินค้า และข้อมูลบริการ ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ส่วนผลลัพธ์สำหรับผู้เข้าชมทั่วไปและสมาชิก

2.2 ส่วนผลลัพธ์สำหรับผู้ดูแลระบบ ดังภาพที่ 10



ภาพที่ 10 ส่วนผลลัพธ์สำหรับผู้ดูแลระบบ

3. ส่วนการออกแบบรายงาน ประกอบด้วยจำนวน 7 รายงาน ได้แก่ รายงานข้อมูลผู้ดูแลระบบ รายงานข้อมูลเขต รายงานข้อมูลบริการ รายงานข้อมูลประเภทสินค้า รายงานข้อมูลสินค้า รายงานข้อมูลสมาชิก และรายงานข้อมูลการประเมินความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ 1) ความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชนสามารถแสดงตัวอย่างรายงานได้ 2) ความเสี่ยง

ตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชน สามารถยกตัวอย่าง ได้ดังนี้

3.1 รายงานข้อมูลสินค้าประกอบด้วย ภาพสินค้า รายละเอียดสินค้า เขต ประเภทบริการ ประเภทสินค้า ดังภาพที่ 11

ฐานข้อมูลวิสาหกิจชุมชนในเขตฝั่งธนบุรี				
รายงานข้อมูลสินค้า (90 รายการ)				
ภาพสินค้า	รายละเอียดสินค้า	เขต	ประเภทบริการ	ประเภทสินค้า
	ทะเบียนสินค้า: 1-10-19-05/1-0003 ชื่อสินค้า: ของที่ระลึก วันที่เพิ่มข้อมูล: 03/05/2016	เขตตลิ่งชัน	ร้านค้าชุมชน	ของชำร่วย/ของที่ระลึก
	ทะเบียนสินค้า: 1-10-19-02/1-0018 ชื่อสินค้า: ข้าวยาปักขี้ไต้ ข้าว ตลกกะปิ วันที่เพิ่มข้อมูล: 03/05/2016	เขตทุ่งครุ	ร้านค้าชุมชน	การแปรรูปและผลิตภัณฑ์อาหาร
	ทะเบียนสินค้า: 1-10-19-03/1-0002 ชื่อสินค้า: ดอกไม้ประดิษฐ์ วันที่เพิ่มข้อมูล: 03/05/2016	เขตตลิ่งชัน	ร้านค้าชุมชน	ดอกไม้ประดิษฐ์

ภาพที่ 11 รายงานจำนวนสินค้า

3.2 รายงานผลการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนตัวอย่างด้านความมีเหตุผล (ในส่วนของสมาชิก) ดังภาพที่ 12

รายงานผลการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชน ด้านความมีเหตุผล (สมาชิก)					
รายการความเสี่ยง	ความเสี่ยง	ระดับเหตุการณ์ของความเสี่ยง		ระดับความรุนแรงของความเสี่ยง	
		มีความเสี่ยง	ผลการประเมิน	มีความเสี่ยง	ผลการประเมิน
1. มีการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	มี	3	ปานกลาง	3	ปานกลาง
2. มีการกำหนดขั้นตอนการผลิตที่ได้มาตรฐาน	มี	2	น้อย	1	น้อยที่สุด
3. มีความพร้อมในการผลิตสินค้าและบริการ	ไม่มี	-	-	-	-
4. มีการประมาณการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต	มี	4	มาก	3	ปานกลาง
5. สามารถผลิตสินค้าได้ทันเวลา	ไม่มี	-	-	-	-
6. มีการระดมทุนจากสมาชิกในการดำเนินงาน	มี	3	ปานกลาง	3	ปานกลาง

ภาพที่ 12 รายงานผลการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนด้านความมีเหตุผล

3.3 รายงานผลการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรี จำนวน 90 แห่ง ตัวอย่างด้านความมีเหตุผล (ในส่วนผู้ดูแลระบบ) ดังภาพที่ 13

รายงานผลการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชน ด้านความมีเหตุผล (ผู้ดูแลระบบ)								
รายการความเสี่ยง	จำนวนวิสาหกิจชุมชนที่มีความเสี่ยง	ร้อยละ	ระดับเหตุการณ์ของความเสี่ยง			ระดับความรุนแรงของความเสี่ยง		
			มีความเสี่ยง	ร้อยละ	ผลการประเมิน	มีความเสี่ยง	ร้อยละ	ผลการประเมิน
1. มีการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน	87	96.70	3	3.33	ปานกลาง	3	3.33	ปานกลาง
2. มีการกำหนดขั้นตอนการผลิตที่ได้มาตรฐาน	84	93.30	3	3.33	น้อยที่สุด	3	3.33	น้อยที่สุด
3. มีความพร้อมในการผลิตสินค้าและบริการ	89	98.90	1	1.10	น้อย	1	1.10	น้อย
4. มีการประมาณการวัตถุดิบที่ใช้ในการผลิต	89	98.90	1	1.10	ปานกลาง	1	1.10	ปานกลาง
5. สามารถผลิตสินค้าได้ทันเวลา	86	95.60	3	3.30	ปานกลาง	3	3.30	น้อย

ภาพที่ 13 รายงานผลการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนด้านความมีเหตุผล (ในส่วนผู้ดูแลระบบ)

3.4 รายงานการประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชนตัวอย่างด้านการจัดหาวัตถุดิบ ดังภาพที่ 14

รายงานการประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชน			
ลำดับ	ชื่อวิสาหกิจชุมชน	การดำเนินการ	ด้านการจัดหาวัตถุดิบ
1.	วิสาหกิจชุมชนสหอาชีพพลายสี	มี	ซื้อจากร้านประจำ ในปริมาณมากเพื่อให้ได้ราคาที่ดี และถ้ามีโอกาสก็จะพยายามหาซื้อจากร้านใหม่ที่มีราคาถูกกว่าเดิม
2.	วิสาหกิจชุมชนสุภัทรีภิบาล	มี	ซื้อจากกลุ่มเกษตรกรในจังหวัดนครสวรรค์ เช่น มะม่วง มะขาม ส้มแปะ และน้ำผึ้ง เป็นต้น บางอย่างได้จากสวนของตนเองที่จังหวัดนครนายก เช่น มะขาม กล้วย เป็นต้น
3.	วิสาหกิจชุมชนบ้านสมนไพรคุณยายบุญเรือน	มี	ซื้อจากกลุ่มเกษตรกรด้วยกัน เช่น ชিং ตะไคร้ ข่า เป็นต้น บางอย่างได้จากการปลูกเอง เช่น ลูกยอ เป็นต้น
4.	วิสาหกิจชุมชนแพรวไหม	มี	ซื้อจากร้านเจ้ากรมเมื่อ บางอย่างซื้อจากต่างจังหวัด
5.	วิสาหกิจชุมชนนางฟ้า 72	มี	ซื้อจากร้านค้าทั่วไป เช่น มะม่วง เป็นต้น ซึ่งมีผลผลิตทั้งปี
6.	วิสาหกิจชุมชนจอมทองก้าวหน้าไกล	มี	ซื้อจากชุมชน เช่น ข้าวเหนียว น้ำตาลโตนด น้ำตาลปึก เป็นต้น

ภาพที่ 14 รายงานการประเมินความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชนด้านการจัดหาวัตถุดิบ

2. ผลการประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ประเมินความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูล จำนวน 5 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 5 ท่าน ที่มีต่อระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ด้านระบบฐานข้อมูลอยู่ในระดับมาก และด้านความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง อยู่ในระดับมาก โดยผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัย การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC โดยการวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ประกอบด้วย 7 ระบบ ได้แก่ ระบบลงทะเบียนสมาชิก ระบบจัดการข้อมูลเขต ระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ระบบจัดการบริการระบบจัดการความเสี่ยง และระบบออกรายงาน
2. ผลการประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC พบว่าอยู่ในระดับระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากการพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC ซึ่งประกอบด้วย 7 ระบบ ได้แก่ ระบบลงทะเบียนสมาชิก ระบบจัดการข้อมูลเขต ระบบจัดการข้อมูลสินค้า ระบบจัดการข้อมูลประเภทสินค้า ระบบจัดการบริการระบบจัดการความเสี่ยง และระบบออกรายงาน ในส่วนของการประมวลผลข้อมูลสามารถทำการเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลได้สะดวกและไม่ซับซ้อนมีความรวดเร็วในการสืบค้น วิเคราะห์ข้อมูลความเสี่ยง และเข้าถึงข้อมูลมีการรักษาความปลอดภัยและการกำหนดสิทธิ์การใช้งานในส่วนของการแสดงผลข้อมูลได้ถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วซึ่งสอดคล้องกับระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร (2563) ซึ่งได้จัดทำระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน สรุปได้ว่า ระบบประกอบด้วย ข้อมูลเขต ข้อมูลบริการ ข้อมูลสินค้า ข้อมูลประเภทสินค้าแต่มีบางส่วนไม่สอดคล้อง ได้แก่ ข้อมูลรูปภาพสินค้าและบริการ ข้อมูลสมาชิก และการจัดการความเสี่ยง 2 ด้าน ได้แก่ 1) ความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความพอประมาณ ด้านความมีเหตุผล ด้านการสร้างภูมิคุ้มกัน ด้านความรอบรู้คู่คุณธรรม และด้านประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน 2) ความเสี่ยงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืนโดยภาพรวมของวิสาหกิจชุมชน ประกอบด้วย ด้านต่าง ๆ จำนวน 11 ด้าน ได้แก่ ด้านการจัดหาวัตถุดิบ ด้านการดำเนินงาน (การผลิต) ด้านการดำเนินงาน (ภูมิอากาศ โรคระบาดของพืชและสัตว์) ด้านการดำเนินงาน (มีผู้เชี่ยวชาญมาแนะนำ) ด้านการตลาด ด้านบุคลากร (ความร่วมมือ) ด้านคู่แข่ง ด้านอำนาจต่อรองและอิทธิพลทั้งภายในและภายนอก

(การกำหนดราคา) ด้านการจัดทำบัญชีและด้านการเงิน ด้านเทคโนโลยีการผลิต ด้านกฎระเบียบ กฎหมาย และการสนับสนุนของหน่วยงานภาครัฐ ด้านการเข้าสู่ตลาด AEC (ตราสินค้า การส่งเสริมการตลาด กลยุทธ์ ในการผูกมัดลูกค้า และขยายฐานการจำหน่าย) รวมถึงข้อมูลการจดทะเบียนวิสาหกิจชุมชน

2. จากการประเมินคุณภาพระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC พบว่าอยู่ในระดับระดับมาก ซึ่งมีความสอดคล้องในระดับใกล้เคียงกับงานวิจัยของ วิภาพรรณ หมื่นมา (2555) ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูล ความเสี่ยงของโรงพยาบาลบ้านไธสง จังหวัดลำพูน ซึ่งพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของระบบ ฐานข้อมูล ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลวิจัยพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการประเมินความเสี่ยงของวิสาหกิจชุมชนในพื้นที่ฝั่งธนบุรีตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อรองรับการเข้าสู่ AEC เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุดจากงานวิจัย และนำไปประยุกต์ใช้มีข้อเสนอแนะจากการวิจัยได้ ดังนี้

1. ควรมีระบบเลือกภาษาใช้งานภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
2. ควรนำความรู้จากงานวิจัยนี้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาแอปพลิเคชันเช่น ระบบปฏิบัติการไอโอเอส (iOS) และระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์เพื่อครอบคลุมผู้ใช้อุปกรณ์ได้ทุกระบบปฏิบัติการ

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการเกษตร. (2565). ระบบสารสนเทศวิสาหกิจชุมชน กรมส่งเสริมการเกษตร. สืบค้นเมื่อ 5 กันยายน 2565, จาก : <http://www.smce.doae.go.th>
- ไชยยศ บุญญากิจ. (2565). ธุรกิจกับเศรษฐกิจพอเพียง. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2565 จาก: http://www.tei.or.th/tbcsd/csr/sharing/061027_BusinessSufficiencyEconomy.pdf.
- ดวงพง เกียงคำ. (2558). คู่มือใช้งาน Access 2013 ฉบับสมบูรณ์. นนทบุรี : ไอทีซี.
- ตลาดหลักทรัพย์. (2565). การประเมินความเสี่ยง. สืบค้นเมื่อ 18 ธันวาคม 2565, จาก : https://www.set.or.th/th/about/overview/files/Risk_2015_v2.pdf
- มูลนิธิชัยพัฒนา. (2565). เศรษฐกิจพอเพียงกับทฤษฎีใหม่ตามแนวพระราชดำริ. สืบค้นเมื่อ 15 พฤศจิกายน 2565, จาก : http://www.chaipat.or.th/site_content/34-13/3579-2010-10-08-05-24-39.html.
- วรารัตน์ เขียวไพร. (2560). รูปแบบการบริหารความเสี่ยงตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อการเติบโตอย่างยั่งยืน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- วิภาพรรณ หมื่นมา. (2555). การพัฒนาระบบฐานข้อมูลความเสี่ยงของโรงพยาบาลบ้านไธสง จังหวัดลำพูน. คณะพยาบาลศาสตร์. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- แอนนา พายุพัด ฐิตะแก้ว ศรีสวด และธัชกร วงษ์คำชัย. (2559). การวิเคราะห์และออกแบบระบบเว็บไซต์พาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์สำหรับธุรกิจ OTOP 3-5 ดาว. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 10(1), 45-58.

- Georis-Creuseveau, J., Claramunt, C., & Gourmelon, F. (2017). *A modeling framework for the study of Spatial Data Infrastructures applied to coastal management and planning*. International Journal of Geographical Information Science, 31(1), 122–138.
- Howell, B. (2020). *Making a CASE for Using the Students Choice of Software or Systems Development Tools*. Issues in Informing Science & Information Technology, 1, 189–205.
- Kovačić, B., & Smailović, N. (2019). *Design, Development and Implementation of Databases in Pharmaceutical and Medicine*. Journal of Information Technology & Applications, 9(2), 106–117.