

แนวความคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

ในปลายศตวรรษที่ 17 ประเทศอังกฤษได้มีผลงานชิ้นสำคัญที่ยิ่งใหญ่ นั่นคือ "หนังสือสองเล่มว่าด้วยการเมืองการปกครอง" ของจอห์น ล็อก (ค.ศ. 1690) ซึ่งเป็นผลงานปัจเจกบุคคลนิยมเสรี โดยผลงานชิ้นนี้ระบอบอำนาจเด็ดขาดได้ถูกรวมได้อย่างจริงจังและอย่างดูเด็ดสุดอย่างไม่เคยมีมาก่อนเลย¹ สำหรับลอคสภาวะธรรมชาติ ก็คือสถานะของมนุษย์และของสรรพสิ่งที่ปราศจากซึ่งการมีสังคมการเมือง แม้แต่ในรูปแบบที่หยาบเพียงใดก็ตามมนุษย์ในสภาวะนี้เป็นอิสระ และเสมอภาคกัน แต่มนุษย์ก็มีเหตุผลซึ่งทำให้มนุษย์รู้จักงานแยกแยะกฎธรรมชาติ และหาหนทางให้สอดคล้องมนุษย์ดำรงอยู่ร่วมเป็นสังคมการเมืองก็เพราะว่าเขาได้ละสิทธิที่จะลงโทษการละเมิดกฎธรรมชาติด้วยตัวของเขาเอง และรับรู้อำนาจบังคับที่เป็นอิสระต่อพวกเขาและอยู่เหนือพวกเขา อำนาจซึ่งมีหน้าที่ปราบปรามการละเมิดกฎหมายบทบัญญัติมูลฐานของสัญญาประชาคมอยู่ที่ การละสิทธิที่ลงโทษการละเมิดกฎธรรมชาตินี้เอง อำนาจขององค์คณะการเมืองเกิดจากผลรวมของการละสิทธิดังกล่าวนี้ของบุคคล รัฐเกิดจากการละสิทธิดังกล่าวของมนุษย์จำนวนหนึ่งซึ่งเข้ามาอยู่ร่วมเป็นสังคมเพื่อจัดตั้งองค์คณะการเมืองขึ้น หลังจากนั้นเมื่อมนุษย์คนอื่น ๆ เข้ามาอยู่ร่วมอยู่ในสังคมการเมืองซึ่งได้จัดตั้งขึ้นแล้ว เขาก็ต้องยอมรับกฎข้อบังคับต่าง ๆ ของสังคม การละสิทธินี้ สำหรับลอคไม่ได้เป็นไปอย่างไม่มีขอบเขต ดังนั้น ถ้าฝ่ายนิติบัญญัติเช่นเดียวกับฝ่ายบริหารได้กระทำการละเมิดสิทธิธรรมชาติโดยเฉพาะอย่างยิ่งเสรีภาพและทรัพย์สิน ประชาชนก็สามารถเข้าก้าลังเข้าจัดการได้ เป็นสิทธิอันชอบของประชาชนที่จะลุกฮือขึ้นต่อต้านอำนาจ อย่างไรก็ตาม การละสิทธินี้จะต้องไม่เป็นไปเพื่อสนองความปรารถนาชั่วครู่ยามของประชาชน แต่ต้องเป็นไปเพื่อปกป้องระบบที่มีอยู่หรือเพื่อจัดตั้งขึ้นมาใหม่โดยสรุป สำหรับลอค สิทธิในการลุกฮือขึ้นต่อต้านอำนาจ ก็คือการเรียกร้องให้ใช้ความสุจริต และการประนีประนอมกัน²

¹ พงศ์เพ็ญ สกุนตลาภย์, ทฤษฎีการเมืองยุคใหม่ (กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด พิมพ์อักษร, 2536), หน้า 47.

² เรื่องเดียวกัน, หน้า 54-58.

ตามความคิดของ ฌองฌาค รูสโซ่ (Jean Jacques Rousseau) การรวมกันเป็นสิ่งคม
 ในระยะแรกเริ่มนั้น เกิดขึ้นจากความจำเป็นอันเนื่องจากการล่าสัตว์ และตกปลา จากครอบครัว
 แรก ๆ ก็เริ่มก่อตัวขึ้น และการต่อสู้ระหว่างครอบครัวก็เริ่มมีขึ้น แต่สิ่งที่มาทำลายจิตใจคือธรรมชาติ
 มนุษย์ ก็คือการคิดค้นการใช้โลหะต่าง ๆ โดยเฉพาะการเกษตร รูสโซ่กล่าวว่า "มนุษย์คนแรกที่
 รั้วที่ดินแห่งหนึ่งจะเริ่มประกาศทันทีว่า นี่เป็นของฉันและก็มีมนุษย์ที่รังพอที่จะเชื่อ เขาผู้นี้แหละที่เป็น
 ผู้ก่อตั้งสังคมขึ้นมา...และหลังจากนั้นอาชญากรรม สงครามฆาตกรรม ความทุกข์ยาก ความโหดร้าย
 ต่าง ๆ ก็บังเกิดขึ้นแก่มนุษยชาติ...ระวังอย่าเชื่อนักหลอกลวงผู้นี้ ท่านจะสูญเสียหมดสิ้นทุกสิ่ง
 ทุกอย่าง ถ้าท่านลืมไปว่าผลิตผลทุกอย่างเป็นของทุกคนหมด และที่ดินไม่ได้เป็นของใครเลย"
 สัญญาประชาคมของรูสโซ่ ก็ไม่ใช่สัญญาที่เกิดจากความยินยอมของทุกคนที่จัดตั้งสังคมขึ้นมา เพื่อเป็น
 หลักประกันในการดำรงชีวิต ในการพิทักษ์ความปลอดภัยร่วมกัน และในการเสวยสุขจากทรัพย์สินโดย
 การมอบหมายอำนาจให้รัฐบาลให้ทำหน้าที่พิทักษ์รักษาสิทธิของประชาชน และรับผิดชอบต่อประชาชน
 ดังเช่น ทฤษฎีของล๊อค สัญญาประชาคมสำหรับรูสโซ่เป็นสัญญาที่แต่ละคนเข้าร่วมกับทุกคน เป็น
 สัญญาที่กระทำกับประชาคม³

ถ้าเรามองว่าการเมืองก็คือ เรื่องของอำนาจในการแจกแจงสิ่งที่มีคุณค่าของสังคม
 ผลิตผล (outputs) ของระบบการเมืองไม่ว่าจะอยู่ในรูปของนโยบาย กฎ ระเบียบ ฯลฯ ย่อมที่
 จะต้องกระทบต่อบุคคลแต่ละคนในสังคมไม่ว่าทางใดก็ทางหนึ่งโดยไม่มีทางหลบหลีกได้ เช่น บางคน
 อาจจะคิดว่าตนเป็นอิสระชนโดยกำเนิดและต้องการจะตัดขาดกับการเมือง แต่การตัดขาดนี้ ในแง่ของ
 การปฏิบัติแล้วจะกระทำได้ยากยิ่ง เพราะทุกหนทุกแห่งบนพื้นพิภพจะถูกอ้างในความเป็นอธิปไตยเหนือ
 ดินแดนโดยรัฐต่าง ๆ ฉะนั้น ตราบาติที่คนอยู่บนผืนโลกและยังติดต่อกันอยู่ การเมืองจะ
 เอื้อมเข้าไปยุ่งด้วยทันที⁴ เมื่อเป็นเช่นนี้คนจึงจำเป็นต้องเข้าไปรับรู้หรือมีความตระหนัก และเข้า
 ไปยุ่งเกี่ยวหรือมีส่วนร่วมในทางการเมือง เพราะการเมืองเป็นเรื่องที่ส่งผลกระทบต่อสังคมทั้งสังคม
 หรือส่วนใหญ่มองของสังคม และเพื่อให้ระบบการเมืองตอบสนองความต้องการของประชาชน

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 87-89.

⁴ สิทธิพันธ์ พุทธทนะ, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 151.

ความตระหนักทางการเมือง

คำว่า ความตระหนัก (awareness) มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้อธิบายถึงความหมายเอาไว้มากมาย

Krathwohl และคณะได้อธิบายความตระหนักว่าเป็นการรับรู้ต่อสิ่งเร้าที่มาปรากฏ หรือมากระทบต่อประสาทสัมผัส⁵

Good ให้ความหมายของความตระหนักว่า หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความสำนึก การรับรู้ หรือ การมีความรู้หรือมวลประสบการณ์ที่บุคคลรับรู้ในช่วงเวลาหนึ่ง⁶

Eysenck และ Arnold ได้อธิบาย "ความตระหนัก" ในแง่จิตวิทยาว่า ความตระหนักเป็นความสัมพันธ์ของความสำนึก (consciousness) และ ทศนคติ (attitude) ความตระหนักในภาวะของจิตใจ ซึ่งไม่อาจจะแยกเป็นความรู้สึกหรือความคิดเพียงอย่างเดียวโดยเด็ดขาด⁷

Wolman ได้กล่าวถึงความตระหนักว่าเป็นภาวะการที่บุคคลเข้าใจหรือมีสำนึกบางสิ่งบางอย่างของเหตุการณ์ ประสบการณ์หรือวัตถุสิ่งของ⁸

K. Koffka กล่าวว่า "ความตระหนัก" มีความหมายเหมือนกับความสำนึกซึ่งเป็นภาวะทางจิตที่เกี่ยวกับความรู้สึก ความคิด ความปรารถนาต่าง ๆ เกิดจากการรับรู้ และความสำนึกเป็นสภาวะที่บุคคลได้รับรู้หรือได้ประสบการณ์ต่าง ๆ มีการประเมินค่าและตระหนักถึงความสำคัญที่ตนเองมีสิ่งนั้น ๆ ซึ่งเป็นเรื่องของสภาวะต้นตัวของจิตใจต่อเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น ๆ⁹

⁵D.R. Krathwohl, B.S. Bloom and B.B. Masia, Taxonomy of Education Objectives : The Classification of Educational Goals Handbook II, Affective Domain (New York: David McKay, 1986), pp. 99-100.

⁶C.V. Good, Dictionary of Education (1973): 5.

⁷H.J. Eysenck and W. Arnold, Encyclopedia of Psychology (1972): 110.

⁸B.B. Wolman, Dictionary of Behavioral Science (1973): 38.

⁹K. Koffka, Encyclopedia of the Social Science 3-4 (1978): 212.

Anastasi ให้ความหมายของ ความตระหนักว่า หมายถึง ความโน้มเอียงที่บุคคลจะมี ปฏิกริยาตอบสนองต่อกลุ่มของสิ่งเร้า ในทางชอบหรือไม่ชอบ¹⁰

F.C. Kempt และ R.H. Ussem ให้ความหมายของ ความตระหนัก ดังนี้ ความตระหนัก หมายถึงการมีจิตสำนึก เกี่ยวกับสิ่งเร้า แต่ไม่จำเป็นจะต้องรู้จักลักษณะต่าง ๆ อันประกอบขึ้นเป็นเหตุ ของสิ่งเร้า¹¹

สำหรับประเทศไทย ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยให้ความหมายในลักษณะต่าง ๆ ดังนี้ กองวิจัยการศึกษา ให้ความหมาย ความตระหนัก หมายถึง ความรู้อยู่แล้ว การที่รู้ยู่ ว่าสิ่งนี้มีอยู่ หรือเป็นอยู่ อย่างไม่ละเอียดยดองแท้¹²

พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว กล่าวถึงความตระหนักเป็นมาจากการประเมินค่า การเห็นความสำคัญ อันเป็นสิ่งที่ได้จากทัศนคติ ความเชื่อ ค่านิยม ความคิดเห็น และความสนใจ¹³ อีกความหมายหนึ่ง ความรู้ตัว (awareness) หมายถึง พฤติกรรมทางการรู้ แต่ไม่เหมือนความรู้ซึ่งจัดอยู่ที่ระดับที่สุด ของการรู้ โดยไม่ให้ความสำคัญในเรื่องความจำ หรือความสามารถที่จะระลึกถึงข้อความหรือข้อเท็จจริง ความรู้ตัวซึ่งเป็นสิ่งที่เกิดจากการตั้งใจของบุคคลต่อสภาพการณ์ หรือปรากฏการณ์ดังกล่าว ส่งผลให้บุคคลนั้นมีความเข้าใจต่อสภาพการณ์ต่าง ๆ¹⁴

¹⁰A. Anastasi, Psychological Testing Third ed. (New York: Macmillan Publishing Company, 1967), p. 543.

¹¹F.C. Kempt and A.H. Ussem, Dynamic of Behavior in Nursing (Philadelphia: Saunders, 1964), p. 203.

¹²กองวิจัยทางการศึกษา, กระทรวงศึกษาธิการ, ประมวลศัพท์บัญญัติวิชาการ (กรุงเทพฯ: รุ่งเรืองสาส์นการพิมพ์, 2521), หน้า 24.

¹³Pornsak Phongphaew, "The Political culture and Persenality of the Laotion Political-Bureaucatic Elite" (Unpublished Ph.D. Dissertation, University of Oklahoma, Norman, 1976), p. 10.

¹⁴พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว, พฤติกรรมทางการเมือง: ขอบข่ายทางทฤษฎี (กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2532), หน้า 109.

วิชัย วงษ์ใหญ่ กล่าวถึง ความตระหนักว่า เป็นพฤติกรรมขั้นต่ำสุดทางด้านความรู้ (cognitive domain) แต่ความตระหนักนั้นไม่ได้เกี่ยวกับความจำหรือความสามารถระลึกได้ ความตระหนัก หมายถึง ความสามารถนึกคิด ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในสภาวะจิตใจ¹⁵

จากความหมายของความตระหนัก ที่ได้จากนักการศึกษา จิตวิทยาการเมือง อาจพอสรุปได้ว่า ความตระหนัก หมายถึง การมีจิตสำนึก การรับรู้และความเฝ้าระวังที่บุคคลจะมีปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าอันได้แก่ สถานการณ์ทางสังคมและการเมือง

ความตระหนักทางสังคม เมื่อพิจารณาองค์ประกอบโครงสร้างทางสังคม สังคมจะประกอบด้วยกลุ่มชนชั้นในสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี ชีวิตครอบครัว ระบบอุปถัมภ์ในสังคมไทย การถือครองที่ดิน ดังนั้นความตระหนักทางสังคม จึงหมายถึง การมีจิตสำนึก รับรู้ต่อบัญชีต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจาก กลุ่มชนชั้นขนบธรรมเนียมประเพณี ชีวิตครอบครัว ระบบอุปถัมภ์ การถือครองที่ดิน

ความตระหนักทางการเมือง David Easton ได้ให้นิยามของคำว่า "การเมือง" ไว้อย่างกว้าง ๆ ว่า หมายถึงการใช้อำนาจในการแจกแจงสิ่งที่มีคุณค่าในสังคมเพื่อให้เกิดความเป็นธรรม¹⁶ (สิ่งที่มีคุณค่าทางการเมืองหรือทรัพยากรทางการเมือง เช่น ความมั่งคั่ง ชำนาญกำลังกาย ประสบการณ์ หน้าที่การงาน เพื่อนฝูง ฐานะทางสังคม สิทธิในการเลือกตั้ง ฯลฯ¹⁷)

องค์ประกอบของโครงสร้างทางการเมือง ได้แก่ สถาบันต่าง ๆ คือ สถาบันที่อยู่เหนือการเมือง ได้แก่ สถาบันพระมหากษัตริย์ สถาบันทางการเมืองในระบบ ได้แก่ รัฐธรรมนูญ รัฐสภา พรรคการเมือง ตุลาการ รัฐบาล และระบบราชการ

สถาบันทางการเมืองนอกระบบ ได้แก่ ทหาร กลุ่มพลังทางการเมือง เป็นต้น¹⁸

¹⁵วิชัย วงษ์ใหญ่, พัฒนาหลักสูตรและการสอนมิติใหม่ (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์รุ่งเรือง, 2523), หน้า 138.

¹⁶ดู Easton, A Framework of Political Analysis, pp. 50-51.

¹⁷สิทธิพนธ์ พุทธิคุณ, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 32.

¹⁸วันรักษ์ มิ่งมณีนาคิน, การพัฒนาชนบทไทย (กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2531), หน้า 65.

ดังนั้น ความตระหนักทางการเมือง จึงหมายถึงการมีความรู้สึก การรู้ตัวเกี่ยวกับปัญหาต่าง ๆ ทางการเมือง เช่น รัฐธรรมนูญ รัฐสภา พรรคการเมือง ตุลาการ ระบบราชการ รัฐบาล เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักทางการเมืองกับการมีส่วนร่วมทางการเมือง

ถ้าจะมีการตั้งคำถามว่า แม้การเมืองจะยุ่งเกี่ยวกับประชาชน แต่ประชาชนโดยทั่วไปจะไม่ไปยุ่งเกี่ยวกับการเมือง ได้หรือไม่ คำตอบต่อคำถามนี้ ก่อนอื่นจำเป็นต้องจำแนกลักษณะของ "การยุ่งเกี่ยว" เสียก่อน การที่การเมืองยุ่งเกี่ยวกับคนมักจะมีอยู่ในรูปแบบ หรือลักษณะของการออกกฎหมายหรือนโยบายใด ๆ เพื่อหวังที่จะแจกแจงสิ่งที่มีคุณค่าต่าง ๆ รวมทั้งควบคุมพฤติกรรมของคนในสังคมโดยมีเป้าหมายสุดท้ายคือความกินดีอยู่ดีของปวงชน จึงเป็นไปได้ว่าในบางสังคมกฎหมายหรือนโยบายที่ออกมาไม่ได้สนองตอบต่อความกินดีอยู่ดีของส่วนรวม แต่กลับไปสนองตอบความต้องการของกลุ่มทางสังคมบางกลุ่ม ถ้าหากมองว่าทรัพยากรมีอยู่อย่างจำกัด เมื่อกลุ่มหนึ่งได้ประโยชน์อีกกลุ่มหนึ่งก็ย่อมต้องเสียประโยชน์ ปัญหาเรื่องความเป็นธรรมจึงเกิดขึ้น และจากความรู้สึกว่าตนเองไม่ได้รับความเป็นธรรมรู้สึกที่ตนเองถูกฉกชิงในสิ่งที่ตนเองควรจะได้รับ ความรู้สึกเช่นนี้ก็คือความตระหนักทางการเมืองนั่นเอง ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งอันจะนำไปสู่การเข้าไป "ยุ่งเกี่ยว" กับการเมือง และการที่ประชาชนเข้าไป "ยุ่งเกี่ยว" กับการเมือง ในที่นี้ก็คือ "การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง" นั่นเอง¹⁹ ประชาชนในระบบการเมืองที่มีความตระหนักทางการเมืองสูงย่อมจะนำไปสู่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีเหตุมีผล (citizen competence)

การศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมือง ที่มีผู้กล่าวขวัญ และอ้างอิงกันมากในการศึกษการเมืองเปรียบเทียบ ได้แก่งานของ Almond และ Verba คือ The Civic Culture นักรัฐศาสตร์ทั้งสองนี้ศึกษาการมีส่วนร่วมและแนวโน้มทางจิตวิทยา ที่เป็นพลังขับเคลื่อนต่อการมีส่วนร่วมทางการเมืองของกลุ่มคนที่มีการสุ่มตัวอย่าง ใน 5 ประเทศ คือ สหรัฐอเมริกา, อังกฤษ,

¹⁹ สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 152.

เยอรมันนี อิตาลี และเม็กซิโก กล่าวโดยสรุป Almond และ Verba ได้ศึกษาถึงเรื่องต่าง ๆ ดังนี้²⁰

1. การศึกษาว่าคนในระบบการเมือง มีความตระหนักถึงผลกระทบที่รัฐบาล (นโยบายนการดำเนินงาน) มีต่อชีวิตของเขาหรือไม่อย่างไร
 2. ศึกษาว่าคนในระบบการเมือง มีความรู้ทางการเมืองหรือไม่อย่างไร
 3. ศึกษาว่าคนในระบบการเมือง มีความรู้สึกเป็นอิสระ ที่จะถกเถียงวิพากษ์วิจารณ์การเมืองกับคนอื่น ๆ อย่างกว้างขวางเพียงใด
 4. ศึกษาว่าคนในระบบการเมือง เห็นว่าตนเองสามารถมีอิทธิพล ต่อรัฐบาลหรือไม่
- ในการศึกษา 5 ประเทศนี้ Almond และ Verba พบว่าการมีส่วนร่วมทางการเมืองที่แสดงออกให้ปรากฏ มีสหสัมพันธ์ ในทางบวกกับความไว้วางใจของความรู้สึก ทศนคติ และความเชื่อ

คนที่มีความรู้ทางเศรษฐกิจ - สังคมสูงขึ้นไปเท่าใด ยิ่งปรากฏว่า ผู้นั้นจะได้รับอิทธิพลจากความไว้วางใจทางความเชื่อ ทศนคติ มากเท่านั้น

ตัวแปร ที่มีอิทธิพลต่อการมีส่วนร่วมทางการเมือง และต่อความไว้วางใจทางการเมืองมากที่สุด ได้แก่ การศึกษาแม้ว่าจะควบคุมตัวแปรทางอาชีพและรายได้ให้คงที่ไว้ก็ตาม ผู้ที่มีการศึกษาสูงก็จะมี ความไว้วางใจทางการเมืองสูง ทั้งนี้หมายความว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงไม่ว่าจะอยู่ในอาชีพใดมีระดับรายได้อย่างไรก็ตาม จะมีความไว้วางใจที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองสูง

ในหมู่ผู้มีการศึกษาระดับต่าง ๆ ทุกระดับ บุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์การ หรือสมาคมที่ผู้นั้นสมัครใจเข้าเป็นสมาชิก แม้ว่าองค์การหรือสมาคมนั้นจะไม่ใช้องค์การทางการเมือง (เช่น สโมสรโรดาร์ ไลออนส์ องค์การอาสาสมัครต่าง ๆ) มักจะมีความไว้วางใจที่จะมีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าผู้ที่ไม่ได้เป็นสมาชิกขององค์การประเภทนี้

แนวโน้มในการก่อตั้งกลุ่มที่มีการดำเนินงานทางการเมือง มีสหสัมพันธ์ในทางบวกกับทัศนคติทางสังคมบางประการ เช่น ความมีศรัทธา และความเชื่อใฝ่ในเพื่อนมนุษย์

²⁰ชัยอนันต์ สมุทวณิช, การเมืองเปรียบเทียบ: ทฤษฎีและแนวความคิด (กรุงเทพฯ: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2526), หน้า 52-53.

กล่าวโดยสรุป การรับรู้เกี่ยวกับเรื่องการเมือง หรือความตระหนักทางการเมือง นับว่าเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการเมือง เพราะทุกระบบจะมีเป้าหมายของตนเอง "เป้าหมาย (goal)" เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความต้องการ หรือสิ่งที่พึงประสงค์ (The desired and the desirable) เป้าหมายของระบบการเมืองนั้น อาจดูได้จาก "นโยบายของรัฐบาล" ดังนั้นการรับรู้ข่าวสารทางการเมือง (cognitive orientations) หรือการที่สมาชิกของระบบการเมือง มี "ความรู้" เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือหลายสิ่งในทางการเมืองได้อย่างถูกต้อง เช่น มีความสำนึกในหน้าที่ของราษฎร มีความตระหนักในผลกระทบที่นโยบายของรัฐพึงมีต่อตนเอง ให้ความสนใจอย่างยั่งยืนยาวนาน กิจกรรมทางการเมืองย่อมจะก่อให้เกิด "ความรู้สึกมีประสิทธิภาพทางการเมือง (political efficacy)" หรือ "ความสำนึกในความสำคัญทางการเมือง" ซึ่งหมายถึงการที่สมาชิกของระบบการเมืองมีความรู้สึกที่สามารถอาศัยการเมืองการปกครองเป็นสิ่งที่ช่วยปรับปรุงชีวิตความเป็นอยู่ ให้ดีขึ้นได้ รู้สึกว่าการเมืองการปกครองเป็นเครื่องมือที่จัดเตรียมไว้ซึ่งพร้อมที่จะทำตามคำแนะนำ หรือความต้องการของพลเมือง อันจะเป็นการสร้างวัฒนธรรมทางการเมืองแบบที่เรียกว่า "civic culture" ซึ่งจะเน้นที่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างกระตือรือร้นและมีเหตุมีผล คือมีลักษณะร่วม 2 ประการคือ ประการแรก มีความสามารถในการเป็นผู้อยู่ใต้ปกครองที่ดี (subject competence) และประการที่สอง มีความสามารถในการเป็นราษฎรที่ดี กล่าวคือ เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีเหตุมีผล

การมีส่วนร่วมทางการเมือง

การศึกษาพฤติกรรมทางการเมือง ที่มีผู้ทำกันมากได้แก่ การศึกษาการมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งเกณฑ์วัดที่นิยามใช้กันมากก็คือ การไปออกเสียงหรือไม่ออกเสียงเลือกตั้ง และการนิยมนพรรคการเมือง พฤติกรรมทางการเมืองที่แสดงออก (การลงคะแนน-ไม่ลงคะแนน) นี้ได้ถูกนำไปหาสัมพันธ์กับปัจจัยหรือตัวแปรต่าง ๆ มากมาย เช่น การที่คนอยู่ในเมืองใหญ่-ในชนบท กลุ่มคนที่มีอัตราการว่างงานสูง ชนกลุ่มน้อย ศาสนา เพศ อายุ อาชีพ ระดับรายได้ ฯลฯ²¹ การศึกษาการเมืองการปกครองโดยนักรัฐศาสตร์ในยุคนับปัจจุบัน ได้มีความพยายามสร้างแนวคิดต่าง ๆ เพื่อ

²¹ช็อนันต์ สมุทวณิช, การเมืองเปรียบเทียบ: ทฤษฎีและแนวความคิด, หน้า 49-50.

ใช้ในการศึกษาอธิบายในเชิงประจักษ์ (empirical) โดยเฉพาะในการศึกษาเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (behavioral science) คำว่า "การมีส่วนร่วมทางการเมือง" ได้ปรากฏใช้กันอย่างแพร่หลาย ในระยะหลังปี ค.ศ. 1960²² เป็นคำที่มีความหมายกว้างมาก เนื่องจากการมีส่วนร่วมทางการเมือง ได้ครอบคลุมถึงกิจกรรมทุกชนิด ที่เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กันระหว่างพลเมืองกับสถาบันทางการเมือง ภายในรัฐ²³

มีผู้ให้นิยามหรือความหมายของคำว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้มากมาย ดังนี้

Lester W. Milbrath²⁴ ได้ให้คำจำกัดความของการมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ว่า "...เป็นกิจกรรมของบุคคลแต่ละคน ซึ่งต้องการมีอิทธิพลเหนือรัฐบาล และการเมือง รวมทั้งกิจกรรมที่สนับสนุนและกระทำอย่างเป็นพิธีการด้วย..."

Samuel P. Huntington กับ Joan Nelson ได้ให้นิยามของ การมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ดังต่อไปนี้²⁵

การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง หมายถึง กิจกรรมที่ประชาชนโดยส่วนบุคคลมุ่งที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนโยบายของรัฐบาล ทั้งนี้การเข้ามีส่วนร่วม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ แต่ไม่รวมถึงทัศนคติหรือความรู้สึก

กิจกรรมของประชาชนโดยส่วนบุคคล หมายถึงกิจกรรมทางการเมืองของบุคคลแต่ละคนในฐานะที่เป็นราษฎรเท่านั้น ไม่รวมถึงกิจกรรมของข้าราชการ เจ้าหน้าที่พรรค ผู้สมัครเข้ารับการ

²²Carole Pateman, Participation and Democratic Theory (London: Cambridge University Press, 1970), p. 1.

²³Geoffrey K. Roberts, A Dictionary of Political Analysis (1971): 145.

²⁴Lester W. Milbrath, Political Participation : How and Why Do People Get Involved in Politics (Chicago: Rand McNally, 1965), Chap. 3.

²⁵สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 156.

เลือกตั้ง นักลอบบี้อาชีพ หรือนักการเมืองอาชีพ โดยปกติแล้วกิจกรรมทางการเมืองของผู้ที่เข้าไปมีส่วนร่วมจะอยู่ในลักษณะที่ไม่ต่อเนื่อง ไม่เต็มเวลาและไม่ถือเป็นอาชีพหลัก นอกจากนี้กิจกรรมของประชาชนนี้ จะต้องเป็นกิจกรรมที่มุ่งที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของรัฐบาลเท่านั้น ดังนั้นการประท้วงเพื่อเรียกร้องให้ฝ่ายบริหารของบริษัทเอกชนจ่ายเงินเดือนให้จึงไม่ถือว่าเป็นการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง และกิจกรรมนี้ยังรวมถึงกิจกรรมทุกรูปแบบ ที่มุ่งที่จะมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของรัฐบาลไม่ว่ากิจกรรมนั้นจะก่อให้เกิดผลหรือไม่ก็ตาม

Sidney Verba, Norman Nie และ Jae-on Kim ได้ให้นิยามของการมีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ว่า เป็นกิจกรรมที่ถูกต้องตามกฎหมายกระทำโดยราษฎรโดยส่วนตัวโดยมีเป้าหมายที่มุ่งเพื่อเข้าไปมีอิทธิพลต่อการคัดเลือกบุคลากรของรัฐบาล และ/หรือกิจกรรมของรัฐบาล²⁶

Myron Weiner ได้สรุปนิยามที่มักจะใช้กันมาอย่างกันโดยทั่ว ๆ ไปโดยแบ่งออกเป็น 10 ความหมายด้วยกัน คือ²⁷

1. การให้การสนับสนุน และการเรียกร้องต่อผู้นำในรัฐบาล เพื่อให้สนองต่อความต้องการใด ๆ
2. ความพยายามที่จะสร้างผลกระทบต่อการดำเนินงาน ของรัฐบาลที่ได้ผลและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
3. กิจกรรมทางการเมืองที่ถูกต้องตามกฎหมาย เช่น การออกเสียง การยื่นข้อเรียกร้อง การประท้วง การลอบบี้ เป็นต้น
4. การใช้สิทธิเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปในอำนาจแทนตนเอง (representation)

²⁶Sidney Verba, Norman Nie and Jae-on Kim, Participation and Political Equality (New York: Cambridge University Press, 1978), p. 46.

²⁷Myron Weiner, "Political Participation : Crisis of The Political Process," in L. Binder and others, Crisis and Sequences in Political Development (N.J.: Princeton University Press, 1971), pp. 159-204

5. ความรู้สึกแปลกแยก (alienation) หรือ ตีตนออกจากระบบการเมืองอันเนื่องมาจากการถูกกีดกันไม่ให้เขาได้มีโอกาสเข้าไปมีส่วนร่วม พวกนี้ มีศักยภาพที่จะกลับเข้ามาแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบการเมือง เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางที่พวกเขาเห็นว่าเหมาะสม หรือยุติธรรมกว่าเก่า

6. กิจกรรมของพวกที่ตื่นตัวทางการเมือง ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้ รวมไปถึงการพูดคุยถกเถียงปัญหาทางการเมืองก็ได้ ไม่จำเป็นต้องเป็นเสมอไปว่าจะต้องอยู่ในรูป ของการارضัสิทธิเลือกตั้ง

7. กิจกรรมทางการเมืองทุกชนิดทั้งแบบที่ใชัความรุนแรง และแบบที่ไม่ใชัความรุนแรง

8. กิจกรรมทางการเมือง และกิจกรรมที่ต้องการเข้าไปมีอิทธิพลต่อการดำเนินการของข้าราชการด้วย

9. กิจกรรมต่าง ๆ ที่กระทบต่อการเมืองระดับชาติ แต่บางคนมองว่าจะต้องรวมถึงกิจกรรมที่กระทบต่อองค์กรส่วนท้องถิ่นด้วย

10. กิจกรรมทุกชนิดที่เป็นการเมือง

Weiner ได้สรุปนิยามของ การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยได้แจกแจงเป็นองค์ประกอบย่อย ๆ 3 ประการด้วยกัน คือ

1. จะต้องมิจิจกรรม เช่น มีการพูดคุย และร่วมดำเนินการใด ๆ แต่ทั้งนี้ไม่รวมถึงทัศนคติหรือความรู้สึก

2. จะต้องมิจิจกรรมในลักษณะที่เป็นอาสาสมัคร

3. จะต้องมิจัดเลือกหรือทางให้เลือกมากกว่าหนึ่งเสมอ

โดยสรุปจึงอาจกล่าวได้ว่า การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองก็คือ กิจกรรมของประชาชนที่มุ่งจะเข้าไปมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจนโยบายของรัฐบาลในระดับต่าง ๆ ซึ่งรูปแบบการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง านแต่ละสังคมย่อมแตกต่างกันไปด้วย²⁸

²⁸สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 156-157.

การมีส่วนร่วมทางการเมืองในประชาธิปไตยแบบตัวแทนในยุคปัจจุบัน มีอย่างน้อยต่างกัน Milbrath²⁹ ได้จัดลำดับของการมีส่วนร่วมทางการเมืองออกเป็น 14 ระดับด้วยกัน ดังนี้

1. รับฟังหรือรับทราบข่าวสารการเมือง (เป็นการเกี่ยวข้องกับการเมืองในระดับต่ำสุดหรือน้อยที่สุด แต่มีคนเกี่ยวข้องด้วยมากที่สุด)
2. ไปออกเสียงลงคะแนน
3. ชักชวนให้ผู้อื่นสนทนา เรื่องการบ้านการเมือง
4. ชักชวนให้ผู้อื่นใช้สิทธิ ออกเสียงให้ผู้สมัครรับเลือกตั้งคนใดคนหนึ่ง
5. ช่วยโฆษณาให้พรรคการเมืองหรือผู้สมัครรับเลือกตั้งด้วยวิธีการต่าง ๆ
6. ติดต่อแสดงความเห็นหรือข้อเรียกร้อง ต่อเจ้าหน้าที่บ้านเมืองหรือนักการเมือง
7. สนับสนุนด้วยการบริจาคเงินให้พรรคการเมือง หรือผู้สมัครรับเลือกตั้ง
8. ติดตามการหาเสียงของนักการเมืองบางคนหรือหลายคน
9. ช่วยผู้สมัครรับเลือกตั้งรณรงค์หาเสียง
10. เป็นสมาชิกพรรคโดยทำงานให้พรรคการเมืองเป็นประจำเสมอ
11. เข้าร่วมส่วนร่วมในการวางแผนของพรรค
12. ช่วยหาเงินเข้าเป็นกองทุนของพรรค
13. สมัครเข้าแข่งขันรับเลือกตั้ง เพื่อตำแหน่งทางการเมือง
14. เป็นเจ้าหน้าที่ของพรรค หรือได้รับเลือกตั้ง (เป็นการเกี่ยวข้องกับการเมืองในระดับที่มากที่สุด แต่มีผู้เกี่ยวข้องโดยตรงน้อยที่สุด)

พรรคศักดิ์ ผ่องแผ้ว ได้นิยามแนวความคิดในรูปกิจกรรมทางการเมืองไว้ 6 ประเภท คือ³⁰

1. การร้องเรียนด้วยวาจาหรือลายลักษณ์อักษร
2. ร่วมเดินขบวนเรียกร้อง
3. ติดรปสเตอร์ช่วยหาเสียง

²⁹Milbrath, Political Participation, pp. 16-29.

³⁰พรรคศักดิ์ ผ่องแผ้ว, ข่าวสารการเมืองของคนไทย (กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2533), บทที่ 1.

4. สนับสนุนให้ญาติมิตรสมัครรับเลือกตั้ง
5. เป็นหัวคะแนน
6. เคยสมัครรับเลือกตั้ง

ในแต่ละสังคม คนจะเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองไม่เท่าเทียมกัน นั่นคือ คนบางคนเท่านั้น ที่เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ด้วยเหตุนี้ Robert A. Dahl จึงได้แบ่งคนในสังคมออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ตามความเกี่ยวข้องกับการเมือง คือ³¹

1. กลุ่มที่ไม่สนใจการเมือง (apolitical strata)

กลุ่มนี้ประกอบด้วยบุคคลที่ไม่ยินดียินร้าย ไม่มีความตื่นตัวกระตือรือร้นทางการเมือง ส่วนสาเหตุที่ทำให้บุคคลไม่สนใจทางการเมืองนั้น พอจะสรุปได้อย่างหยاب ๆ เป็น 6 ประการคือ

ประการแรก พวกนี้คิดว่าในเชิงเปรียบเทียบแล้วถ้าเขาดำเนินกิจกรรมอื่นที่ไม่ใช่กิจกรรมทางการเมืองจะได้ผลประโยชน์ หรือได้รับการตอบแทนที่มีคุณค่าสูงกว่ากิจกรรมทางการเมือง

ประการที่สอง พวกนี้คิดว่าซื้อเลือก หรือทางเลือกที่นำไปให้พวกเขาเลือกนั้น ไม่มีความแตกต่างอะไรมากถึงไม่ไปใช้สิทธิในการเลือกตั้งก็ไม่เป็นไร ตัวอย่างนี้อาจพบได้จาก สังคมอเมริกัน พวกนี้ร้อยละ 40 คิดว่าพรรคเดโมแครต (Democrat) กับ พรรครีพับลิกัน (Republican) ไม่ได้แตกต่างอะไรกันมาก แนวนโยบายของทั้งสองพรรคก็มีแนวโน้มไปในทางเดียวกันเป็นส่วนใหญ่ พวกนี้จึงไม่ไปเลือกตั้ง

ประการที่สาม พวกนี้คิดว่าแม้ พวกเขาจะเข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองใด ๆ ก็ไม่ได้ช่วยให้ผลที่ออกมาผิดแผกไปจากเดิมเลย เช่น ในการเลือกตั้งบางจังหวัด ผู้สมัครของพรรคเด่นพรรคหนึ่ง ได้รับการเลือกตั้งมาตลอด หลายคนเชื่อว่าแม้ตนไปเลือกตั้งโดยลงคะแนนเสียงให้ กับผู้สมัครอีกพรรคหนึ่งที่มีแนวนโยบายที่ตรงกับความต้องการของเขา ผู้สมัครคนนี้ก็ไม่มีวันที่จะได้รับการเลือกตั้งอยู่ดี จึงไม่ไปเลือกตั้งเสียเลย

ประการที่สี่ พวกนี้เชื่อว่าผลที่จะออกมาจากการเลือกตั้งหรือจากกิจกรรมทางการเมืองใด ๆ จะเป็นไปตามที่คนปรารถนา สามารถสร้างความพึงพอใจให้กับคนค่อนข้างแน่ แม้ว่าตนจะไม่ไปใช้สิทธิหรือเข้าไปมีส่วนร่วมก็ตาม

³¹ สิทธิพันธ์ พุทธนุ, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 152-154.

ประการที่ห้า พวกนี้มองว่าการเมืองเป็นเรื่องสลบซับซ้อน ต้องมีความเชี่ยวชาญชำนาญในทางนี้ หรือไม่ก็ต้องมีการศึกษามีความรู้ดี ส่วนพวกตนมีความรู้เพียงเล็กน้อยที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีประสิทธิภาพได้

ประการสุดท้าย กระบวนการ ในระบบการเมืองตลอดจนวิธีการในการเข้าไปมีส่วนร่วมที่ซับซ้อน หยุ่มหยมเกินความจำเป็นก็นับเป็นอุปสรรคที่สำคัญยิ่ง ที่ทำให้บุคคลเพิกเฉยไม่เข้าไปมีส่วนร่วมในทางการเมืองเสียเลย

2. กลุ่มช่วงชั้นทางการเมือง (political strata)

บุคคลในกลุ่มนี้ ประกอบไปด้วยผู้ให้ความสนใจ และแสวงหาข่าวสารทางการเมืองอย่างสม่ำเสมอมีความหวังใจ และความรู้ดีว่าตนเองสามารถก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมืองได้ และ พวกนี้ก็จะเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างแท้จริง มีความตื่นตัว และจะพยายามที่จะแสวงหาอำนาจทางการเมือง หรือไม่ก็เข้าไปมีอิทธิพล ต่อการตัดสินใจทางการเมือง ในรูปใดรูปหนึ่ง บุคคลในกลุ่มนี้อาจแบ่งออกได้อีกเป็น 2 กลุ่มย่อย ๆ ด้วยกัน คือ

2.1 กลุ่มที่แสวงหาอำนาจ (power seekers) กลุ่มนี้ประกอบด้วย บุคคลที่พยายามใช้ทรัพยากร หรือสิ่งที่มีคุณค่าที่มีอยู่ทุกชนิดเพื่อให้ได้มาซึ่งอำนาจ โดยสรุปพวกนี้จะใช้ข้ออ้างของการแสวงหาอำนาจของตนเอง ดังนี้

- 1) เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยส่วนรวม
- 2) เพื่อประโยชน์ส่วนตน
- 3) เป็นการสนองตอบต่อแรงกระตุ้นจากจิตใต้สำนึก เช่น ต้องการให้ได้มาซึ่งอำนาจเพื่อใช้อำนาจนั้น เป็นเครื่องมือเพื่อให้ได้มาซึ่งสิ่งที่ตนเองถูกกีดกันในตอนวัยเยาว์ เป็นต้น

2.2 กลุ่มผู้ที่มีอำนาจ (powerful elites) หมายถึง กลุ่มบุคคลที่สามารถนำเอาทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และชาญฉลาดกว่าในการให้ได้มาซึ่งอำนาจทางการเมือง

จึงอาจสรุปได้ว่า การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของพวกเขาหรือกลุ่มการเมืองนี้ จะปรากฏอยู่ในแวดวงการเมืองของทุกสังคม บางสังคมประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมมาก บางสังคมประชาชนถูกจำกัดให้เข้ามีส่วนร่วม เฉพาะในบางเรื่องบางโอกาส

Milbrath ได้จัดชนชั้นทางสังคม (social class) ที่มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งไว้ 3 ประเภท คือ³²

1. ผู้ลงต่อสู้ในสนามทางการเมือง (gladiator)
 2. ผู้ชม (spectators) เป็นผู้ที่แสวงหาข่าวสาร และออกเสียงเลือกตั้ง
 3. ผู้ไม่สนใจทางการเมือง (apathetics) เป็นผู้เข้าร่วมที่ไม่มีปฏิกิริยาตอบ
- จรรยา สุภาพ ได้แบ่งประเภทผู้ที่มีส่วนร่วมทางการเมือง ไว้ดังนี้คือ

1. ชนชั้นนาระดับสูง และชนชั้นนาระดับกลาง พิจารณาจากการใช้หลักตำแหน่ง และ ชื่อเสียง
2. บุคคลระดับอื่น ที่มีบทบาททางการเมืองและมีส่วนใช้อำนาจทางการเมือง ได้แก่ ผู้ที่อยู่ในระดับชั้นของสังคม ซึ่งมีฐานะที่จะใช้อิทธิพลทางการเมืองได้ ผู้ที่มีความตื่นตัว และเป็น ผู้ดำเนินการทางการเมืองได้ กลุ่มผลประโยชน์และพรรคการเมือง³³

แบบแผนของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในแต่ละรูปแบบของสังคมแต่ละสังคมอาจดำเนินไปใน 2 แบบแผนใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

1. การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างเป็นอิสระ (autonomous political participation) หมายถึง ลักษณะของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบใด ๆ ด้วย ความพึงพอใจส่วนตัว เป็นไปโดยความสมัครใจหรือได้พิจารณาวิเคราะห์ใช้วิจารณญาณของตนเอง มอง เห็นประโยชน์ของการเข้ามีส่วนร่วม และมองเห็นว่าตนเองสามารถที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทางการเมืองได้อย่างแท้จริง

2. การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยถูกปลุกกระดม (mobilized political participation) หมายถึง ลักษณะของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของราษฎร ที่เป็นไป โดยที่ไม่ได้เกิดจากเจตจำนงของเขาเอง แต่เกิดจากผู้อื่นปลุกกระดมให้เขาเข้าร่วมในการกระทำ

³²Milbrath, Political Participation, pp. 20-21.

³³จรรยา สุภาพ, ระบบการเมืองเปรียบเทียบ (ประชาธิปไตย, เผด็จการ) และ หลักวิเคราะห์การเมืองแผนใหม่ (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2519), หน้า 331-334.

กิจกรรมทางการเมืองในรูปแบบต่าง ๆ โดยการชูชู้บังคับ ชักจูง หรือใช้อิทธิพลทางวัตถุ เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้เป็นไปตามที่ผู้ปลุกระดมต้องการ³⁴

ฐานของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

คำว่า ฐานในที่นี้หมายถึงกลุ่มหรือองค์กรที่บุคคลสังกัด โดยมีจุดมุ่งหมายตลอดจนวิธีการที่เป็นของตนเอง ซึ่งแต่ละกลุ่มแต่ละองค์กรต่างก็มีจุดมุ่งหมายและวิธีการที่จะให้มาได้มาซึ่งผลอันเป็นที่ปรารถนาอาจจะคล้ายกัน หรือแตกต่างกัน หรืออาจจะขัดแย้งกับของอีกกลุ่มหรือองค์กรหนึ่งก็ได้ โดยผ่านทางกลุ่มหรือองค์กรเหล่านี้เองที่ทำให้บุคคลเข้ารวมกันเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบใด ๆ โดยมุ่งหวังที่จะใช้อิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายของรัฐบาลเพื่อให้เป็นไปในรูปแบบใด ๆ โดยมุ่งหวังที่จะใช้อิทธิพลต่อการกำหนดนโยบายของรัฐบาล เพื่อให้เป็นไปในรูปของการเอื้อต่อประโยชน์ของกลุ่มหรือองค์กรเองและการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองโดยผ่านทางกลุ่มหรือองค์กรนี้จะสร้างอิทธิพลในลักษณะที่กว้างขวางกว่าการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของแต่ละบุคคลมาก จึงอาจกล่าวได้ว่ากลุ่มหรือองค์กรจะเป็นฐานที่สำคัญยิ่ง ต่อการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง การที่บุคคลได้มีโอกาสเข้ามีส่วนร่วมในองค์กรซึ่งจะ เน้นในเรื่องของการตัดสินใจอย่างมีเหตุมีผล มุ่งที่เป้าหมายร่วมกันและการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่ใด ๆ โดยอาศัยความสามารถ ทั้งในแง่ของทักษะและการศึกษา จะเป็นผลให้บุคคลได้เรียนรู้ค่านิยมใหม่ ๆ มีความตระหนักร่วมกัน ในผลประโยชน์ร่วมของกลุ่ม ซึ่งส่วนใหญ่ผลประโยชน์ของกลุ่มหนึ่งไม่พ้นที่จะต้องเกี่ยวข้องกับการเมือง การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของบรรดาสมาชิกของกลุ่มองค์กรจึงมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นได้มาก³⁵

สาเหตุของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

ในทางทฤษฎีนั้น การที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลพยายามที่จะทำให้เป้าหมายของพวกเขาประสบความสำเร็จหรือบรรลุได้นั้น ถ้าพวกเขาเห็นว่า อาจจะกระทำได้โดยวิธีการที่ไม่เป็นการเมือง หรือ เห็นว่าวิธีการที่ไม่เป็นการเมืองน่าจะได้ผลดีกว่าวิธีการทางการเมืองแล้ว พวกนี้จะทุ่มเทให้กับวิธีการที่ไม่เป็นการเมือง แต่เป้าหมายบางประการจำเป็นต้องใช้ วิธีการทางการเมืองเท่านั้น

³⁴สิทธิพันธุ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 162.

³⁵เรื่องเดียวกัน, หน้า 166-167.

จึงจะบรรลุผลได้ เช่น ในเรื่องของการประกันราคาข้าว การกำหนดอัตราค่าแรงงานขั้นต่ำ เป็นต้น ดังนั้น เมื่อมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเมืองขึ้น พวกนี้ก็ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมโดยไม่ว่าจะหลีกเลี่ยงได้ ประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นสาเหตุให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอาจจะสรุปได้ดังนี้ คือ³⁶

1. กระบวนการสร้างความทันสมัยหรือเป็นสมัยใหม่ (modernization) เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยง ระหว่างสังคมดั้งเดิมกับสังคมทันสมัย กระบวนการนี้จะเป็นผลให้สังคมดั้งเดิมแปรเปลี่ยนไปเป็นชุมชนเมือง (urbanization) เป็นสังคมอุตสาหกรรม (industrialization) ระดับการศึกษาของคนสูงขึ้น ความหวัง ความทะเยอทะยาน ของคนเพิ่มสูงขึ้นอันเป็นผลจากการระดมทางการเมือง (social mobilization) ในขณะเดียวกัน ในสังคมที่ระดับของการพัฒนาเศรษฐกิจอยู่ในอัตราที่ต่ำกว่า กระบวนการระดมทางการเมืองแล้วความคับข้องใจก็จะเกิดขึ้น และถ้าความคับข้องใจเหล่านี้ไม่สามารถถูกจัดไปได้แล้ว ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองและสร้างข้อเรียกร้อง (demands) เข้าสู่ระบบการเมืองมากยิ่งขึ้น

2. การเปลี่ยนแปลงในโครงสร้างชนชั้นทางสังคม การเปลี่ยนแปลงนี้เป็นผลโดยตรงจากการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและจะมีส่วนเชื่อมโยง ว่าประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มขึ้นอีกด้วย

3. อิทธิพลของปัญญาชน และการคมนาคมสื่อสารแบบใหม่ในสังคมที่เกิดขึ้นหลายประเทศ ที่นักศึกษา ปัญญาชนได้เข้าไปมีบทบาทที่สำคัญในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง เช่น ในเตอร์กี เกาหลีใต้ และประเทศไทยในช่วง 14 ตุลาคม 2516 เป็นต้น พวกนี้ยังมีส่วนกระตุ้นให้ประชาชนได้รู้ถึงสิทธิหน้าที่ในฐานะราษฎร เช่น ในโครงการเผยแพร่ประชาธิปไตยของศูนย์นิสิตนักศึกษาแห่งประเทศไทย โดยการสนับสนุนจากทบวงมหาวิทยาลัยของรัฐ ในปี 2517 เป็นต้น

นอกจากนี้อิทธิพลจากวิทยุ โทรทัศน์ ตลอดจนหนังสือพิมพ์ต่าง ๆ ยังมีผลต่อการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองเป็นอย่างมาก ในบางสังคมจะซื้อสื่อมวลชนเหล่านี้เพื่อการโฆษณาชวนเชื่อบ้างก็เพื่อให้การอบรมทางการเมืองแก่สมาชิกของสังคม ที่สำคัญก็คือ สื่อมวลชนเหล่านี้จะเป็นตัวเชื่อมระหว่างผู้ปกครองกับผู้ถูกปกครอง แน่แน่นอนว่าถ้าผู้ปกครองไร้ประสิทธิภาพ ไม่สนองตอบต่อความ

³⁶เรื่องเดียวกัน, หน้า 162-165.

ต้องการของสมาชิกในสังคม ก็จะเป็นผลให้ข้อเรียกร้องต่าง ๆ อันเป็นผลมาจากการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง ก็จะเพิ่มมากขึ้นด้วย

4. ความขัดแย้งระหว่างกลุ่มผู้นำทางการเมือง ก็ถือเป็นสาเหตุประการสำคัญอันจะนำไปสู่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา การขัดแย้งนี้มักจะ เป็นความขัดแย้งระหว่างผู้นำที่อยู่ในอำนาจซึ่งไม่ต้องการที่จะให้ผู้นำหมที่มีหัวคิดก้าวหน้า เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง เป็นเหตุให้กลุ่มผู้นำหมจำเป็นต้องหาทางปลุกระดมประชาชนให้ประชาชนเกลียดชังระบบการเมืองที่เป็นอยู่ สร้างความชอบธรรมให้กับระบบการเมืองแบบใหม่ที่อ้างว่าสามารถให้ความยุติธรรมกว่าเดิม การขัดแย้งกันนี้มักจะนำไปสู่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปของการชักจูงรุนแรง (เช่น วิกฤตการณ์การเมืองไทย : กรณีพฤษภาทวิภค พ.ศ. 2535 เป็นต้น)

5. รัฐบาลเข้าไปมีส่วนร่วมข้องเกี่ยวกับเรื่องราวในทางสังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของสังคมมากยิ่งขึ้นก็นับเป็นสาเหตุที่สำคัญ อันจะนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง

6. อิทธิพลของการศึกษามีการวิจัยหลายชิ้นที่พบว่า คนที่ได้รับการศึกษาในระดับสูงมีแนวโน้มว่าจะเข้ามีส่วนร่วมในระดับที่สูงกว่าบุคคลที่มีการศึกษาน้อย

ในหนังสือ The Civic Culture นั้น Almond กับ Verba ได้สรุปความสัมพันธ์ของการศึกษากับการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองไว้ดังนี้คือ

1. บุคคลที่ยังมีการศึกษาดี ก็จะมีตระหนักในผลกระทบที่รัฐบาลมีต่อบุคคลแต่ละคนมากกว่าบุคคลที่ระดับการศึกษาน้อย

2. บุคคลที่ยังมีการศึกษาดี จะมีที่หาที่จะอ้างว่าเขาต้องตามชาวคราวการเมือง และให้ความสนใจต่อการรณรงค์หาเสียงมากกว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาน้อย

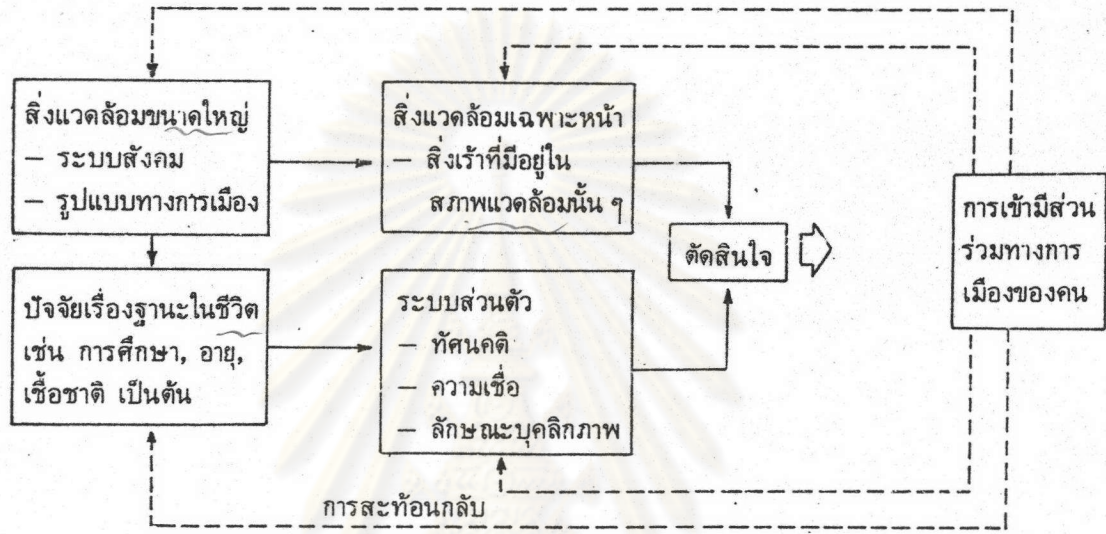
3. บุคคลที่ยังมีการศึกษาดี จะมีความคิดเห็นในเรื่องการเมืองกว้างขวางมาก ความสนใจต่อการเมืองเป้าหมายหรือประเด็นที่กว้างกว่า

4. บุคคลที่ยังมีการศึกษาดี มีแนวโน้มว่าจะเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการถกเถียงพูดคุยทางการเมืองกัน

5. บุคคลที่ยังมีการศึกษาดี ก็จะมีรู้สึกอิสระที่จะพูดคุยเรื่องการเมืองกับคนโดยทั่ว ๆ ไป ส่วนพวกที่มีการศึกษาน้อย มีแนวโน้มที่จะอ้างว่ามีคนจำนวนมากที่เขาไม่อยากจะพูดคุยการเมืองด้วย

6. บุคคลยิ่งมีการศึกษาดี จะมีแนวโน้มที่จะมองว่าตนเองมีความสามารถที่จะใช้อิทธิพลกับรัฐบาลได้

Lester W. Milbrath และ M.L. Goel³⁷ ได้พยายามสรุปแง่มุมหรือปัจจัยต่าง ๆ อันนำไปสู่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งเขียนเป็นภาพได้ ดังรูปที่ 2.1



รูปที่ 2.1 การมีส่วนร่วมทางการเมือง

ที่มา: สิทธิพันธ์ พุทธทนต์, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 173.

สิ่งแวดล้อมเฉพาะหน้าในส่วนของสิ่งเร้า นั้น Milbrath กับ Goel ได้รวบรวมข้อค้นพบจากการวิจัยของนักวิชาการหลายท่านไว้พอจะสรุปได้ดังนี้³⁸

1. ยิ่งบุคคลได้รับสิ่งเร้าเกี่ยวกับการเมืองมากเท่าไร เขาจะยิ่งมีแนวโน้มว่า จะเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองและจะเข้ามามีส่วนร่วมในลักษณะที่ "ลึก" มากขึ้นเท่านั้น
2. บุคคลที่เข้ามามีส่วนร่วมในการพูดคุยทางการเมืองอย่างไม่เป็นทางการ จะมีแนวโน้มว่า

³⁷L.W. Milbrath and M.L. Goel, Political Participation (Chicago: Rand McNally College Publishing Co., 1977), p. 33.

³⁸Ibid, pp. 35-42.

จะไปลงคะแนนเสียงเลือกตั้ง และเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบอื่น ๆ มากกว่าพวกที่ไม่มี การพูดคุยทางการเมืองเลย

3. ชนชั้นกลางมักจะได้รับสิ่งเร้าทางการเมืองมากกว่าชนชั้นกรรมกร

4. ในเมื่อบุคคลมีแนวโน้มว่าจะติดต่อเจรจากันกับบุคคลอื่น ๆ ที่มีระดับการศึกษา เท่าเทียมกัน และในเมื่อบุคคลที่มีการศึกษาสูงโดยทั่ว ๆ ไปจะยุ่งเกี่ยวและพูดคุยเรื่องการเมืองมากกว่า พวกนี้จึงมักพบกับสิ่งเร้าเกี่ยวกับการเมืองมากกว่าบุคคลที่มีการศึกษาต่ำด้วย

5. บุคคลที่พึงพอใจในพรรคหรือผู้สมัครใด ๆ มักจะมีสิ่งเร้าทางการเมืองมากกว่าบุคคลที่ไม่รู้จะเลือกใครหรือพรรคใด

ในเรื่องของปัจจัยส่วนตัวนั้น Milbrath และ Goel ได้รวบรวมข้อค้นพบไว้ ดังนี้³⁹

1. บุคคลยิ่งมีความสนใจและห่วงใยเรื่องการเมือง มักจะมีแนวโน้มที่จะเข้าร่วมทำ กิจกรรม

2. บุคคลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมสูง โดยเฉพาะมีระดับของการศึกษาสูงมี แนวโน้มในทางจิตวิทยาว่า จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการเมืองมากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพต่ำ

3. บุคคลที่มีความจงรักภักดี หรือมีความพึงพอใจในพรรคการเมือง หรือกลุ่มทาง การเมืองใด ๆ มีแนวโน้มว่าจะกระตือรือร้น ที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการทางการเมือง

4. บุคคลที่รู้สึกในความสำเร็จของตนเอง จะเข้าไปมีส่วนร่วมในระดับสูงกว่าบุคคลที่ไม่ รู้สึกเช่นนี้

5. บุคคลที่สามารถเข้ามีส่วนร่วมในกิจการของครอบครัวในช่วงเยาว์วัย มีแนวโน้มว่า จะพัฒนาความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ ในช่วงเวลาแห่งชีวิตต่อ ๆ มา

6. พวกที่มีแนวโน้มว่า จะเข้ามีส่วนร่วมในรูปแบบของการใช้ความรุนแรงหาได้เป็น เพราะถูกบีบคั้น ถูกสังคมนึกเฉย หรือมาจากชนชั้นต่ำใหม่ แต่พวกนี้มักจะเป็นพวกที่ได้รับการศึกษาดี เป็นที่รู้จักกันในสังคม สนใจการเมืองและมีความรู้เกี่ยวกับการเมืองเป็นอย่างดี และยังเป็นพวกที่ เชื่อในความสามารถของตนเองว่าจะสร้างผลกระทบต่อการเมืองได้

³⁹Ibid, pp. 43-85.

7. บุคคลที่มีบุคลิกภาพชอบออกสังคม มักจะมีแนวโน้มว่าจะเข้าสู่การเมือง และมักจะมีบทบาทเป็นผู้นำด้วย

8. บุคคลที่เกิดจากชนชั้นกลางระดับสูงหรืออยู่ในสภาพแวดล้อม ซึ่งมีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมสูง ๆ มีแนวโน้มว่าจะพัฒนาความเชื่อมั่นในตนเองและมีความรู้สึกที่ตนเองมีความสามารถมากกว่าบุคคลที่มีสถานภาพทางเศรษฐกิจสังคมต่ำ

ในส่วนปัจจัยเรื่องของฐานะตำแหน่งทางสังคมนั้น Milbrath และ Goel ได้สรุปรวบรวมดังต่อไปนี้⁴⁰

1. บุคคลที่อยู่ใกล้ศูนย์กลางของสังคมมีแนวโน้มว่าจะเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าบุคคลที่อยู่ห่างไกล

2. เด็ก ๆ ที่เติบโตจากครอบครัวที่บ้านอยู่ใกล้ศูนย์กลางของสังคมมีแนวโน้มว่าจะพัฒนาบุคลิกภาพ ความเชื่อ และทัศนคติอันจะนำไปสู่การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองได้ง่าย

3. ประเทศที่มีการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับสูง จะมีระดับของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าในประเทศที่มีระดับของการพัฒนาต่ำ

4. บุคคลที่มีความกินดีอยู่ดีมาก มักจะมีแนวโน้มที่จะเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าพวกที่ยากไร้

5. บุคคลที่มีการศึกษาสูง มีแนวโน้มว่าจะเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาน้อย

6. บุคคลที่มีฐานะดี มีแนวโน้มว่าจะเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าบุคคลที่มีฐานะด้อยกว่า

7. ชาวนามักจะมีความตื่นตัวทางการเมืองน้อยกว่าชาวเมือง

8. บุคคลที่เข้าเกี่ยวข้องกับองค์กร มักจะเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากกว่าบุคคลที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ

9. สมาชิกสหภาพแรงงาน มักจะมีความสนใจการเมืองมีจุดยืนทางการเมือง และไปเข้าสิทธิออกเสียงลงคะแนนมากกว่าพวกที่ไม่ได้เป็นสมาชิก

⁴⁰Ibid, pp. 86-122.

10. ยิ่งบุคคลอาศัยอยู่ในชุมชนใด ๆ เป็นเวลานาน พวกนี้จะมีแนวโน้มว่าจะเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมาก

11. การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของคนจะเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามช่วงอายุจนกระทั่งถึงวัยกลางคนแล้วจะค่อย ๆ ลดลงเมื่ออายุมาก ๆ เข้า

ในส่วนตัวแปรผันเรื่องของสิ่งแวดล้อมขนาดใหญ่ เช่นระบบสังคมและรูปแบบทางการเมืองนั้น Milbrath และ Goel ได้สรุปไว้เป็นประเด็น ๆ ดังต่อไปนี้⁴¹

1. สังคมที่ยังมีความทันสมัยมากก็จะมีระดับของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองสูง
2. ยิ่งมีการแข่งขันกันระหว่างพรรคการเมืองก็จะมีแนวโน้มว่าระดับของการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองจะสูงขึ้น
3. ยิ่งการเลือกตั้งเกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่มีอำนาจมาก หรือเป็นการเลือกตั้งระดับชาติก็จะมีผู้เข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมาก
4. ประชาชนมีแนวโน้มว่าจะไปใช้สิทธิเลือกตั้ง ในคราวที่มีผู้สมัครทำให้เขาเลือกมากหรือมีความแตกต่าง อย่างเห็นได้ชัดเจนมากกว่าในคราวที่มีผู้สมัครน้อยคน หรือไม่มีความแตกต่างระหว่างผู้สมัคร
5. ยิ่งมีการโฆษณาชวนเชื่อมาก จำนวนผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้งก็จะสูง

สภาพทางเศรษฐกิจและสังคมกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของคนไทย

จากการค้นคว้าผลงานวิจัย พฤติกรรมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของคนไทย พอที่จะประมวลผลงานที่เกี่ยวข้องได้ คือ

รายงานการวิจัยเรื่องข่าวสารการเมืองของคนไทย ซึ่ง พรศักดิ์ ผ่องแผ้ว ได้ทำการศึกษาประชากรกว่า 2,000 คน ในทุกภาคของประเทศ ได้ค้นพบ นัยสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสถานะทางสังคมกับระดับการมีส่วนร่วมทางการเมืองในรูปแบบกิจกรรมต่าง ๆ และยังได้ค้นพบอีกว่าตัวแปรควบคุมที่มีอิทธิพลต่อการผลักดันให้ประชาชนไทยมีส่วนร่วมทางการเมือง คือระดับการศึกษารโดย พรศักดิ์ ได้อธิบายว่า ระดับการศึกษาเป็นตัวแปรสำคัญ ที่ทำให้เกิดความแตกต่างกันในลักษณะทางสังคมและจิตวิทยาอื่น ๆ ด้วย กล่าวคือ บุคคลผู้มีการศึกษาสูงมีแนวโน้มที่จะมี อาชีพ

⁴¹Ibid, pp. 123-143.

และรายได้สูง มีความเชื่อมั่นและความรู้สึกมีประสิทธิภาพทางการเมือง ตลอดจนมีข่าวสารทางการเมืองดีกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ นั่นเอง⁴²

ผลงานวิจัยเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมทางการเมืองของคนไทย อีกชิ้นหนึ่ง ที่เป็นข้อมูลเชิงประจักษ์แสดงให้เห็นถึง นัยสัมพันธ์ระหว่างสถานทางเศรษฐกิจและสังคมกับการใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งของคนไทย ก็คือ รายงานการวิจัยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2512, 2519, 2522, 2526 และ 2529 ซึ่งกรมการปกครองได้ทำการศึกษาไว้ โดยปรากฏผลการวิจัยว่า ผู้อาศัยอยู่ในชนบทไปใช้สิทธิเลือกตั้งมากกว่าในเมือง เพศชายไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งมากกว่าเพศหญิงผู้มีอายุปานกลางใช้สิทธิเลือกตั้งมากกว่าผู้มีอายุน้อย อาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และกำนันผู้ใหญ่บ้าน ไปใช้สิทธิเลือกตั้งมากที่สุด ผู้มีการศึกษาน้อยไปใช้สิทธิเลือกตั้งมากกว่าผู้มีการศึกษาสูง แต่ค้นพบว่าระดับของรายได้มีความแตกต่างในการใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้งน้อยมาก⁴³

การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองกับรูปแบบของการพัฒนา

ในรูปแบบของการพัฒนา ในแต่ละระบอบจะให้ความสำคัญกับการเข้ามีส่วนร่วมในลักษณะที่แตกต่างกันไปตามแนวนโยบาย และเป้าหมายของระบอบนั้น ๆ ซึ่งอาจแบ่งรูปแบบการพัฒนาออกได้เป็น 5 ระบอบด้วยกัน ดังต่อไปนี้⁴⁴

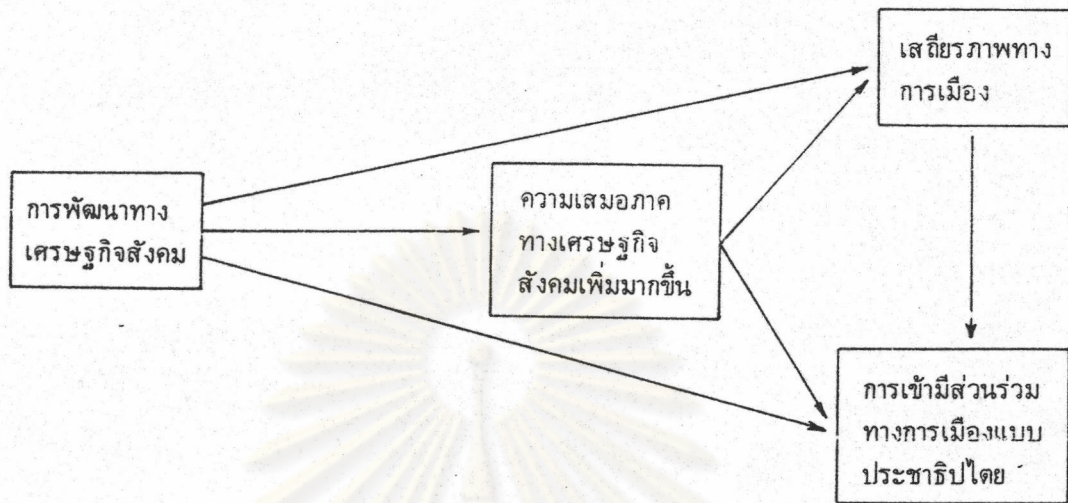
ตัวแบบเสรีนิยม (Liberal model) การพัฒนาในระบอบนี้เป็นไปเพื่อการสร้างความทันสมัยทางเศรษฐกิจสังคม โดยหวังที่จะเพิ่มความกินดีอยู่ดีให้กับประชาชน มีการแจกแจงแบ่งสรรความมั่นคงอย่างเป็นธรรม ผลทางการเมืองก็คือจะก่อให้เกิดความมั่นคง ทั้งยังช่วยขยายช่องทางให้เข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มขึ้น และจะส่งผลให้การปกครองในระบบประชาธิปไตยมั่นคง ดังเช่นในสหรัฐอเมริกา ซึ่งเป็นสังคมที่พัฒนาในระบอบเสรีนิยม ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองแบบ

⁴²พรศักดิ์ ฟองแก้ว, ข่าวสารทางการเมืองของไทย, หน้า 117-118.

⁴³ประมวลข้อมูลจาก, รายงานการวิจัยการเลือกตั้งสมาชิกสภาผู้แทนราษฎร พ.ศ. 2512, 2519, 2522, 2526 และ 2529 (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2530)

⁴⁴Huntington and Nelson, Participation and Political Equality, pp. 17-27.

อิสระมาก ลักษณะของความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ของการพัฒนาในระบอบนี้อาจเขียนเป็นรูปได้ ดังรูปที่ 2.2



รูปที่ 2.2 ลักษณะความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ในการพัฒนาระบอบเสรีนิยม
ที่มา: สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 168.

การพัฒนาในรูปแบบนี้ ได้รับการยอมรับมาก เนื่องจากปรากฏการณ์ทางการเมือง ในช่วงระหว่างปี 1950 - 1960 นั้น ชี้ให้เห็นว่าสภาพของการชักนำพลังรุนแรง และการไร้เสถียรภาพทางการเมืองในสังคมที่อยู่ในระยะการสร้างความเป็นสมัยาใหม่ มีมากกว่าในสังคมที่มีระดับของการพัฒนาต่ำสุดเสียอีก นอกจากนี้การเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศที่อยู่ในระยะการสร้างความเป็นสมัยาใหม่ จะยังผลให้เกิดความไม่เสมอภาคกันในรายได้ ตลอดจนการแจกแจงทรัพยากรด้วย Adelman กับ Morris พบว่า "ความเจริญในทางอุตสาหกรรมในระดับสูง ความสามารถในการผลิตในทางเกษตรกรรมที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว และอัตราการเติบโตที่เพิ่มขึ้นเหล่านี้มีแนวโน้มว่าจะทำให้การจัดสรรรายได้เปลี่ยนไปให้ประโยชน์ต่อกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง และเป็นผลเสียต่อกลุ่มที่มีรายได้น้อย พลวัตของกระบวนการพัฒนาเศรษฐกิจนั้น มีแนวโน้มว่าจะดำเนินไปในลักษณะที่ค่อนข้างจะไม่ให้ประโยชน์ต่อพวกที่ยากไร้เลย กลุ่มผู้ที่ได้รับผลตอบแทนของการพัฒนาเศรษฐกิจที่สำคัญก็คือชนชั้นกลางและกลุ่มผู้ที่มีรายได้สูง"⁴⁵ ซึ่งจะพบว่ารูปแบบการพัฒนาแบบเสรีนิยม ซึ่งให้ความสำคัญ

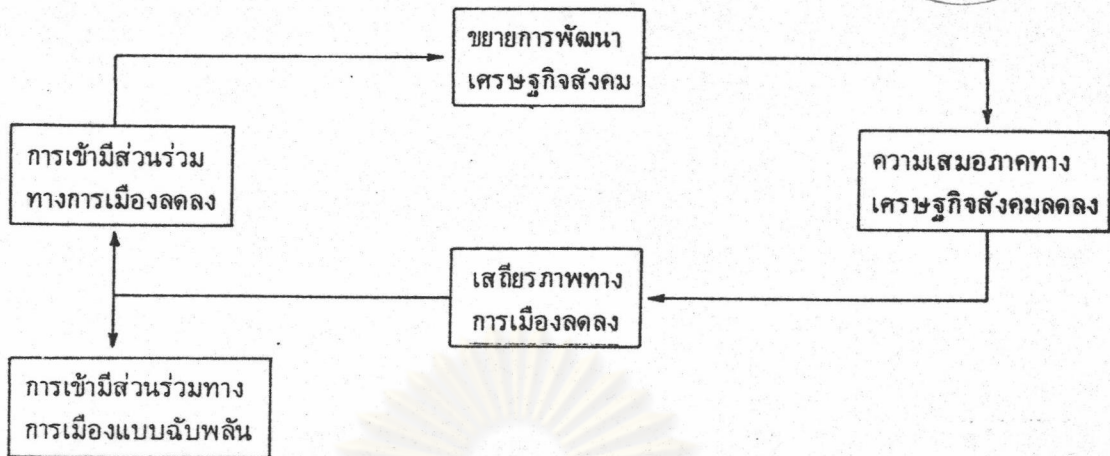
⁴⁵Ibid., pp. 20-21.

กับการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น มีอยู่ไม่กี่ประเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ส่วนสังคมอื่น ๆ มักจะไม่ค่อยให้ความสำคัญกับการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองเท่าไรนัก

ตัวแบบนายทุน (Capitalist model) ในช่วงแรกของการพัฒนานั้น ความไม่เสมอภาคทางเศรษฐกิจจะเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในชนบท และจะก่อให้เกิดช่องทางที่จะทำให้คนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มมากขึ้น การพัฒนาในระบอบนายทุนนี้ จะช่วยขยายการเข้ามีส่วนร่วมของชนชั้นกลางในเมืองและช่วยทำให้เกิดความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจเป็นไปอย่างรวดเร็ว ในระยะสั้นนั้น เสถียรภาพทางการเมืองมีอยู่พอสมควร ในระยะยาวความไม่เสมอภาคจะเพิ่มมากขึ้น ทำให้ชนชั้นต่ำ เรียกร้องขอเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองเพิ่มขึ้น

ตัวแบบอัคราธิปไตย (Autocratic model) เป็นรูปแบบการพัฒนาโดยการรวมอำนาจไม่ยินยอมให้ชนชั้นกลางเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองอีกต่อไป มีการขยับขยายก่อให้เกิดการเติบโตทางเศรษฐกิจ และส่งเสริมให้เกิดความเสมอภาคในทางเศรษฐกิจสังคม ทั้งนี้ก็เพื่อที่จะคงไว้ซึ่งเสียงสนับสนุนจากชนชั้นต่ำ วัสดุกับพวกชนชั้นกลาง ในการส่งเสริมความเสมอภาคนี้รัฐอาจใช้อำนาจก่อให้เกิดการปฏิรูปที่ดิน ซึ่งถ้าทำสำเร็จเสถียรภาพทางการเมืองก็จะเกิดขึ้นแต่ในระยะยาว การพัฒนาในรูปแบบนี้จะถูกชนชั้นต่ำทำลาย กล่าวคือ พวกนี้ก็จะหาทางที่จะเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมากยิ่งขึ้น

ตัวแบบเทครนเครต (Technocratic model) เป็นรูปแบบการพัฒนาที่สามารถสนองตอบต่อการทำลายจากชนชั้นต่ำได้ กล่าวคือ เป็นรูปแบบที่ยินยอมให้มีการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับต่ำ มีระดับของการลงทุนโดยเฉพาะการลงทุนจากต่างชาติในอัตราที่สูง มีระดับของการเติบโตทางเศรษฐกิจสูงและความไม่เสมอภาคในรายได้จะเพิ่มมากขึ้นด้วย การพัฒนาในรูปแบบนี้จะอ้างว่า จำเป็นต้องจำกัดการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนเป็นการชั่วคราว เพื่อส่งเสริมการพัฒนาเศรษฐกิจ แต่ระบอบนี้ก็ไม่ได้คำตอบที่แน่นอนว่าความไม่เสมอภาคที่เพิ่มขึ้นนี้ขนาดใดที่ไม่ก่อให้เกิดการเรียกร้องเข้ามามีส่วนร่วม ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างพวกที่ร่ำรวยกับพวกที่ยากจนผนวกกับการที่รัฐบาลพยายามจำกัดการเข้ามีส่วนร่วม ช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างพวกที่ร่ำรวยกับพวกที่ยากจนผนวกกับการที่รัฐบาลพยายามจำกัดการเข้ามีส่วนร่วม อาจจะก่อให้เกิดแรงผลักดันและในที่สุดจะนำไปสู่ภาวะ "การเข้ามีส่วนร่วมอย่างฉับพลัน" ได้ รูปแบบของการพัฒนาแบบเทครนเครต อาจเขียนเป็นรูปได้ ดังรูปที่ 2.3

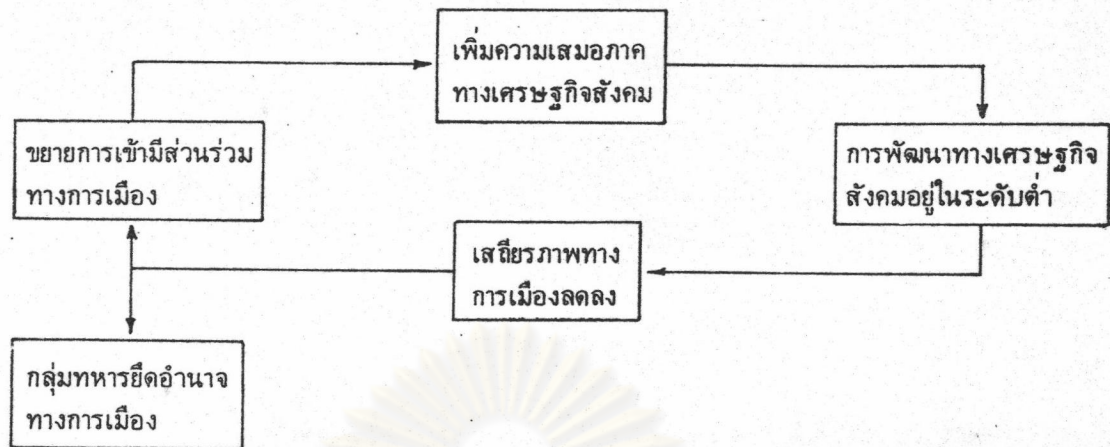


รูปที่ 2.3 รูปแบบของการพัฒนาแบบเทคโนโลยี

ที่มา: สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 170.

ตัวแบบมวลประชานิยม (Populist Model) เป็นรูปแบบการพัฒนาคู่ตรงข้ามกับแบบเทคโนโลยี กล่าวคือ ระดับการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ มีความเสมอภาคทางเศรษฐกิจเพิ่มขึ้นและอัตราความเจริญทางเศรษฐกิจค่อนข้างจะต่ำ แต่เมื่อรูปแบบนี้ได้พัฒนาไป จะก่อให้เกิดความขัดแย้งกันขึ้นในสังคมและสังคมจะมีการแบ่งพรรคแบ่งพวกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ มีกลุ่มเล็ก ๆ เกิดขึ้น และเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง เพื่อพยายาม "ทวง" ผลประโยชน์ที่พวกตนควรจะได้รับจากความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ ดังนั้นรูปแบบนี้อาจนำไปสู่สงครามกลางเมือง อันเป็นผลมาจากการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง ตลอดจนรูปแบบของการเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองอื่น ๆ ถ้าทหารคงอยู่ในอำนาจรูปแบบของการพัฒนา จะกลับไปสู่ระบอบเทคโนโลยี แต่ถ้าทหารถอนตัวออกไประบอบมวลประชานิยมจะเกิดขึ้นอีกครั้งหนึ่ง

รูปแบบของการพัฒนาในระบอมวลประชานิยมอาจเขียนเป็นรูปได้ ดังรูปที่ 2.4



รูปที่ 2.4 รูปแบบการพัฒนาในระบอบประชาธิปไตย

ที่มา: สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 170.

รูปแบบของการพัฒนาหาได้มีเพียง 5 รูปแบบที่กล่าวมาแล้วไม่ บางประเทศมีรูปแบบที่อาจเรียกได้ว่า "ต่ำตลอดกาล" คือ การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับต่ำ และมีการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับต่ำ ทุกคนมีส่วนร่วมในความยากจนใกล้เคียงกัน ส่วนในบางประเทศที่มีการปฏิวัติเกิดขึ้น ก็อาจนำไปสู่รูปแบบใหม่ของการพัฒนาในลักษณะที่ทำให้ความสำคัญกับการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมาก มีการแจกแจงและจัดสรรรายได้ ตลอดจนความมั่งคั่งในรูปแบบของการใช้กำลังรุนแรง แต่ในช่วงหลัง ๆ นั้น ความเจริญทางเศรษฐกิจและความเสมอภาคในทางเศรษฐกิจสังคมจะปรากฏให้เห็นได้ชัดเจนขึ้น

กล่าวโดยสรุป การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองมีความเกี่ยวเนื่องกับปัจจัยต่าง ๆ มากมาย โดยเฉพาะในแวดวงของการพัฒนาทางการเมือง ซึ่งมองกันว่าการเข้ามีส่วนร่วมนี้เป็นลักษณะทางการเมืองที่สำคัญยิ่งของระบอบการเมืองที่ทันสมัย และเป็นรากฐานที่สำคัญ ของระบอบการเมืองที่พัฒนาแล้วด้วย⁴⁶ การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบประชาธิปไตยนั้น นับว่าเป็นเรื่อง

⁴⁶ สิทธิพันธ์ พุทธหุน, ทฤษฎีพัฒนาการเมือง, หน้า 173.

สำคัญที่รัฐจะต้องให้หลักประกันในสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ในการแสดงออกทางการเมือง อย่างเท่าเทียมกัน และภายในขอบเขตของกฎหมายที่สำคัญยิ่ง ก็คือ การมีส่วนร่วมทางการเมืองที่ แตกต่างกัน จะมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐและตัวผู้บริหาร หรือรัฐบาลแตกต่างกัน ตาม ระดับการมีส่วนร่วม จึงนับเป็นการมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างแท้จริง ซึ่งแตกต่าง จากการมี ส่วนร่วมทางการเมืองในระบอบเผด็จการ ที่มักเป็นเพียงรูปแบบ และเป็นไปเพื่อสนับสนุนคณะบุคคล ผู้บริหารหรือรัฐบาลเป็นสำคัญ⁴⁷

การตัดสินใจเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองนั้นขึ้นอยู่กับส่วนที่ทำหน้าที่เป็น "ส่วนที่ใส่เข้าไป" (input) เป็นสำคัญ กล่าวคือ หากส่วนที่เข้าไปมีลักษณะสร้างสรรค์ต่อการพัฒนาทางการเมือง ก็อาจคาดได้ว่า ส่วนที่เป็นผลผลิตออกมา (output) น่าจะเป็นผลดีตามไปด้วย ถ้าประเทศใด ประชาชนโดยส่วนใหญ่มีความเข้าใจการเมือง และเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองของประเทศตาม ระดับความสามารถของตน มีกลุ่มผลประโยชน์ทำหน้าที่คอยรักษาผลประโยชน์ของตน มีพรรค การเมืองใหญ่ ๆ ที่รวมกลุ่มผลประโยชน์ใหญ่ ๆ ไว้และมีการแพร่ข่าวสารการเมืองโดยเสรี ซึ่ง จะก่อให้เกิดมติมหาชน (public opinion) ที่แท้จริงแล้ว ก็จะเป็นผลให้สถาบันทางการเมือง ของประเทศ คือ ฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร และฝ่ายตุลาการ ทำหน้าที่ของตนได้ตามระเบียบ แบบแผนที่วางไว้ซึ่งจะเป็นผลดีต่อประชาชนเป็นส่วนรวม ซึ่งเปรียบเทียบได้ง่าย ๆ ว่า ถ้าประชาชน ต้องการได้สภาผู้แทนเพื่อทำหน้าที่วางระเบียบข้อบังคับ (rule-making) ได้ตามระเบียบแบบแผน ที่วางไว้ ประชาชนก็ต้องสนใจเลือกผู้แทนที่ดีเข้าไปนั่งในสภา นั่นคือ "ส่วนที่เข้าไป" (input function) ดี "ส่วนที่เป็นผลออกมา" (output function) ก็จะดีตามไปด้วย ⁴⁸

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁴⁷จรรยา สุภาพ, หลักรัฐศาสตร์ (กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช, 2519), หน้า 343-345.

⁴⁸กระมล ทองธรรมชาติ, อมร รักษาสัตย์ และชิตติยา กรรณสูต "ปัญหาการเมืองของ ประเทศที่กำลังพัฒนา," ทฤษฎีและแนวความคิดในการพัฒนาประเทศ (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุม สหกรณ์และการซื้อแห่งประเทศไทย จำกัด, 2515), หน้า 37-38.

การให้บริการ

ธุรกิจการธนาคารเป็นธุรกิจที่อยู่ประเภทของกิจการบริการ (service organization) ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการ แก่บุคคลภายนอกองค์กร หรือที่เรียกว่าลูกค้า (customer) นั้นเอง ซึ่งก็คล้าย ๆ กับวัตถุประสงค์ทางการเมือง ที่มุ่งให้บริการแก่สาธารณชนทั่วไป Bertram M. Gross⁴⁹ เห็นว่า องค์กรเกิดขึ้นเพื่อสนองผลประโยชน์ของคนหลายกลุ่ม ทั้งที่เป็นสมาชิกและมีช้สมาชิกขององค์กร จึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง ที่จะต้องมีการติดต่อคบหากัน ระหว่าง องค์กรกับลูกค้า และสิ่งที่เชื่อมโยงระหว่างองค์กรกับลูกค้า ก็คือ ผลผลิตขององค์กร นั้นเอง ซึ่ง Gross ให้ความหมายของผลิตผลองค์กรว่า หมายถึง "สินค้าหรือบริการที่องค์กร หรือบุคคล สร้างขึ้น แล้วจัดสรรให้ลูกค้าใช้"

"การให้บริการ" เป็นหน้าที่หลักที่สำคัญในการดำเนินงานภาครัฐบาลและเอกชน โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือลูกค้าโดยตรงโดยหน่วยงาน และเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (delivery services) ให้แก่ผู้รับบริการ เมื่อกล่าวถึงงานด้านนี้ คนส่วนใหญ่จะนึกถึงเพียงว่าเป็นงานที่จะต้องให้ความสะดวกสบายแก่ผู้มาใช้บริการเท่านั้น แต่ตามหลักการของงานให้บริการที่ดีนั้น จำเป็นต้องมีลักษณะอื่น ๆ ประกอบด้วย ซึ่งมีนักวิชาการได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับ "การให้บริการ" ไว้มากมาย

Max Weber นักสังคมวิทยาชาวเยอรมัน ผู้ให้กำเนิดทฤษฎี "bureaucracy" ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนที่สุด ก็คือ การให้บริการโดยไม่คำนึงถึงตัวบุคคลที่เรียกว่า sine ira et studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ และไม่ชอบพอสนาใจใครเป็นพิเศษ ทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพเช่นเดียวกัน⁵⁰

⁴⁹Bertram M. Gross, Organizations and their Managing (New York: Free Press, 1968), pp. 723-735.

⁵⁰Max Weber, The Theory of Social and Economic Organization, trans. by A.M. Handerson and Talcott Parson, 4th ed. (New York: Free, Press, 1966), p. 340.

John D. Millett ได้ชี้ให้เห็นว่าการให้บริการจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการ คือ⁵¹ การให้บริการด้วยความเสมอภาค (equitable service) การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service)

Katz และ Danet เสนอความเห็นว่ หลักการสำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติ ทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชน ควรยึดหลักการปฏิบัติดังนี้⁵²

การติดต่อเฉพาะงาน (specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับ พนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้นพนักงานไม่ควรนำเรื่องส่วนตัวนอกเหนือจากหน้าที่ มา เกี่ยวข้องด้วย

การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (universality) หมายความว่า พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าโดยความเป็นธรรมไม่ถือเอาเชื้อชาติ เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใคร มาก่อนก็ได้รับบริการก่อน เป็นต้น

การวางตนเป็นกลาง (affective neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า โดยไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามายุ่งเกี่ยวกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผลและใช้หลักการ ความถูกต้อง ไม่มุ่งตะคอกหรือหาเหตุชวนวิวาทกับลูกค้า

ประยูร กาญจนกุล นักวิชาการไทยได้กล่าวถึงหลักของการให้บริการว่า มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ⁵³

1. บริการสาธารณะเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการ หรือ ในควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

⁵¹John D. Millett, Management in the Public Service : The Quest for Effective Performance (New York: McGraw-Hill Book Company Inc., 1954), p. 397.

⁵²Daniel Katz and Brenda Danet, Bureaucracy and the Public (New York: Basic Books Inc., 1973), pp. 4-60.

⁵³ประยูร กาญจนกุล, กฎหมายปกครอง (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2491), หน้า 119-122.

3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

นักวิชาการไทยอีกท่านหนึ่ง คือ กุลชน หนาพงศ์ธร ได้ชี้ให้เห็นว่าหลักการให้บริการที่สำคัญมี 5 ประการ คือ⁵⁴

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุด ในการใช้อำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้น จะต้องให้แก่ผู้มารับบริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่ง ในลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการ หรือใช้ผู้บริการมากจนเกินไป

⁵⁴ กุลชน หนาพงศ์ธร, การบริหารงานบุคคล (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2528), หน้า 303-304.

สัมพันธภาพระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

Katz และ Danet ได้เสนอปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาสัมพันธภาพระหว่างลูกค้ำกับองค์กรว่ามีอยู่ 3 ประการ คือ⁵⁵

องค์ประกอบด้านสภาพแวดล้อม (environment factor) หมายถึง ลักษณะทางวัฒนธรรมหรือธรรมเนียมปฏิบัติทั่วไปที่ประกอบขึ้นเป็นสภาพแวดล้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และผู้รับบริการ

องค์ประกอบภายในองค์กร (organizational factor) หมายถึง ลักษณะที่เกิดขึ้นภายในองค์กรเอง เช่น เป้าหมายขององค์กร กฎ ระเบียบ คำสั่ง แนวทางการปฏิบัติงาน ระดับของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ การบังคับบัญชา เป็นต้น

องค์ประกอบของสถานการณ์ (situation factor) หมายถึง สถานภาพที่เกิดขึ้นระหว่างมีการติดต่อปฏิสัมพันธ์กัน เช่น ช่วงเวลาที่พบปะ สภาพของสถานที่ ความสนิทสนม ใกล้ชิดเป็นส่วนตัว เป็นต้น

ปรัชญา เวสารัชช⁵⁶ได้นำแนวความคิดของ Katz และ Danet ดังกล่าวข้างต้น มาเป็นกรอบในการปรับเป็นแนวความคิดรูปแบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่มีผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่องค์กรผู้รับบริการ และสภาพการพบปะระหว่างคนทั้ง 2 กลุ่ม และได้เชื่อมโยงตัวแปรกลุ่มต่าง ๆ เข้าด้วยกัน โดยตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับอิทธิพลจากตัวองค์กรเอง นอกจากนี้สภาพการพบปะที่ออกมาย่อมมีผลสะท้อนออกมาในรูปของทัศนคติ หรือการกระทำ ซึ่งจะส่งผลย้อนไปหาเจ้าหน้าที่องค์กรลูกค้ำผู้รับบริการ และองค์กรเอง ซึ่งจากการสังเกตพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในการเผชิญหน้าระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับลูกค้ำ ปรัชญา เห็นว่าองค์ประกอบหรือสาเหตุที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมระหว่างการพบปะของทั้ง 2 ฝ่ายอาจแยกได้ 3 ประเภทคือ องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่องค์กรเอง

⁵⁵Katz and Danet, Bureaucracy and the Public, p. 6.

⁵⁶ปรัชญา เวสารัชช, "องค์กรกับลูกค้ำ," วารสารสังคมศาสตร์ 15 (ตุลาคม - ธันวาคม 2521): หน้า 61-76.

องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ และองค์ประกอบทางด้านลูกค้าผู้รับบริการ โดยพิจารณา รายละเอียดขององค์ประกอบแต่ละประเภท ได้ดังนี้

องค์ประกอบที่เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่

การที่เจ้าหน้าที่มีพฤติกรรมบางอย่างในการปฏิบัติต่อลูกค้า นั้น ขึ้นกับสาเหตุหลายประการ ซึ่งอาจแยกออกพิจารณาดังต่อไปนี้

ลักษณะทางจิตวิทยา การศึกษาในแง่มุมมองอารมณ์ บุคลิกภาพ สภาพจิตใจของเจ้าหน้าที่ เป็นเกณฑ์ เจ้าหน้าที่ที่มีสภาพจิตใจไม่ปกติ เช่น กำลังอารมณ์เสีย เป็นคนอ่อนไหวง่าย หยาบคาย แข็งกระด้าง ย่อมมีแนวโน้มในทางปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างที่ไม่เป็นที่น่าพอใจ ตรงกันข้ามเจ้าหน้าที่ที่มีนิสัย ราบรื่นแจ่มใส อ่อนน้อม ก็มักจะทำให้ลูกค้าพอใจได้ง่ายกว่าเจ้าหน้าที่แบบแรก

บทบาทที่เกี่ยวกับตำแหน่งหน้าที่ เป็นการพิจารณาเจ้าหน้าที่องค์การโดยอาศัยทฤษฎีบทบาท (role theory) มาอธิบาย ซึ่งสรุปได้ว่าพฤติกรรมของบุคคลจะมีลักษณะอย่างไร ขึ้นกับว่าบุคคล นั้นสวมบทบาทอยู่ในตำแหน่งอะไร เปรียบเหมือนสวมหัวรองเท้า บทบาทนี้เป็นแนวทางปฏิบัติและเป็นสิ่งที่ คนทั่วไปคาดหวังว่าผู้สวมบทบาทจะปฏิบัติด้วย เช่น เราคาดหวังว่า พนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน จะต้องมีการบริการที่นุ่มนวล เอาใจใส่ลูกค้า ผู้พิพากษาต้องมีความเคร่งขรึมเพียงธรรมชาติ หรือผู้คุม มีความเด็ดขาด และพร้อมจะใช้กำลัง เป็นต้น

ทัศนคติต่อลูกค้าและการพบปะกับลูกค้า การที่เจ้าหน้าที่องค์การจะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไร นั้น ส่วนหนึ่งขึ้นกับทัศนคติต่อลูกค้า ซึ่งอาจแยกเป็นทัศนคติต่อลูกค้าเฉพาะราย หรือทัศนคติต่อลูกค้า โดยส่วนรวม ทัศนคติต่อลูกค้าเฉพาะรายนั้นเป็นเรื่องส่วนตัวเฉพาะคน ลูกค้าบางราย เคยมีเรื่องวิวาทกับเจ้าหน้าที่มาก่อน เจ้าหน้าที่ก็จะปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างไม่เหมาะสม หรืออย่างน้อยก็หาตาม หน้าที่อย่างไม่เต็มใจ สำหรับทัศนคติต่อลูกค้าโดยส่วนรวมนั้น เป็นสิ่งที่น่าศึกษามากกว่าทัศนคติ เฉพาะตัว เพราะผู้สังเกตอาจหาข้อสรุปทั่วไป ที่อธิบายพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ได้มากกว่า

สำหรับทัศนคติต่อการพบปะลูกค้าก็มีลักษณะตนเองเดียวกับทัศนคติต่อลูกค้า เพียงแต่เปลี่ยน เป้าหมายของทัศนคติไปอยู่ที่การพบปะ เช่น พนักงานต้อนรับ มีความรู้สึกเบื่อการต้อนรับลูกค้า หรือ พนักงานเก็บเงินบริษัท เพื่อที่ต้องคอยอธิบายรายละเอียดต่าง ๆ ในการเก็บเงิน เป็นต้น ทัศนคติ ดังกล่าว จะมีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงต่อลูกค้า คือถ้ามีทัศนคติในทางลบ โอกาสที่เจ้าหน้าที่จะทำความพอใจแก่ลูกค้าก็จะลดน้อยลง ในทางตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่มีทัศนคติในทางดี ขึ้นมาจากการพบปะให้บริการลูกค้า งานด้านบริการก็จะ เป็นไปในทางที่ดีเป็นส่วนใหญ่นั้นลักษณะทัศนคติของ

เจ้าหน้าที่ จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์การพึงสนใจ หากเห็นว่าความพอใจของลูกจ้าง มีความสำคัญต่อองค์การของตน

ทัศนคติต่อองค์การและอาชีพ โดยทั่วไป ความมั่นคงในอาชีพเป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญต่อเจ้าหน้าที่ขององค์การอย่างมาก ทั้งนี้ก็สอดคล้องกับกฎแห่งการรักดีต่อองค์การเพื่อประโยชน์ส่วนตัว (law of self-serving loyalty) ซึ่ง Anthony Downs เคยเสนอไว้คือ เจ้าหน้าที่องค์การมักแสดงความผูกพันอย่างมากต่อองค์การ เพราะเหตุว่าองค์การเป็นตัวกำหนดความมั่นคงในอาชีพและอนาคตของเจ้าหน้าที่นั่นเอง⁵⁷ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่มีความรู้สึกมั่นคงในอาชีพของตน และขาดแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาผลประโยชน์ให้แก่องค์การของตน เพราะเจ้าหน้าที่เห็นว่าไม่ต้องพึ่งลูกจ้างก็อยู่ได้ คือ ลูกจ้างจะไม่พอใจหรือบ่นยังงั้น ตนก็ไม่ถูกไล่ออก เช่นนี้ลูกจ้างย่อมไม่มีบทบาทหรืออิทธิพลเหนือเจ้าหน้าที่ได้ แต่ในทางตรงกันข้ามหากเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกไม่มั่นคงในอาชีพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ขององค์การธุรกิจเอกชน ซึ่งการยอมรับหรือการร้องเรียนของลูกจ้างมีผลสะท้อนต่ออาชีพของตนแล้ว เจ้าหน้าที่จะมีแนวโน้มในการเอาอกเอาใจลูกจ้างมากกว่าในกรณีที่อาชีพของเจ้าหน้าที่ไม่ผูกพันกับที่ทำงานของลูกจ้าง⁵⁸

พื้นฐานการศึกษาและฝึกอบรม เป็นการพิจารณาว่าระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่มีผลต่อการปฏิบัติต่อลูกจ้างประการใดบ้าง อาจเป็นไปได้ที่ผู้มีระดับการศึกษาสูง แสวงประโยชน์จากลูกจ้างมากกว่าผู้มีการศึกษาต่ำ หรืออาจมีวิธีการปฏิบัติที่นุ่มนวลกว่า หรืออาจวางตัวเหนือกว่าลูกจ้างในกรณีการศึกษาของเจ้าหน้าที่สูงกว่าลูกจ้างมาก เช่น เจ้าหน้าที่ผู้จบปริญญาตรีกับลูกจ้างที่จบ ป. 4 เป็นต้น

⁵⁷Anthony Downs, Inside bureaucracy (Boston: Little, Brown Publishers, 1967), pp. 211-222.

⁵⁸Barney G. Glaszer, Organizational Careers : Sourcebook for Theory (Chicago: Aldine Press, 1986), pp. 111-160.

องค์ประกอบที่เกิดจากสภาพการพบปะ

ปัจจัยที่เกิดขึ้นจากสภาพ การพบปะระหว่างลูกค้ากับองค์การมีอยู่หลายประการ ซึ่งส่งผล กระทบพฤติกรรมของลูกค้า และเจ้าหน้าที่องค์การ ได้แก่

สภาพการทำงาน พิจารณาถึงลักษณะสัมพันธ์ภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ด้วยกันเอง และระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชาหรือผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะพบว่าในบรรยากาศซึ่งเจ้าหน้าที่มีความสนิทสนมกลมเกลียวกันดี เจ้าหน้าที่จะมีความมั่นใจงานการพบปะกับลูกค้า

ระยะเวลา พิจารณาได้ 2 ประเด็น คือ ช่วงเวลาที่พบกับลูกค้า และจำนวนครั้งที่พบปะกันหากเป็นช่วงเวลาติดต่อยาวนาน หรือพบกันเพียงครั้งเดียว การติดต่อมักเป็นแบบฉาบฉวย แต่หากลูกค้าพบปะกับเจ้าหน้าที่บ่อยครั้งหรือครั้งละนาน ๆ ย่อมก่อให้เกิดความสนิทสนมคุ้นเคยกัน การให้บริการจึงเป็นไปอย่างสะดวกรวดเร็ว และน่าพอใจ ทั้งยังช่วยย้่าลูกค้าคุ้นเคยกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งจะช่วยให้สามารถปรับตัวเพื่อรับการบริการของเจ้าหน้าที่ได้อย่างดี

สถานที่ สถานที่ที่เจ้าหน้าที่พบปะกับลูกค้า เป็นบรรยากาศที่มีผลในการพบปะด้วย ตัวอย่างเช่น ชำราชการที่ให้บริการแก่ ประชาชนในท้องที่มีอากาศร้อนอ้าว น่าจะปฏิบัติต่อลูกค้าแตกต่างไปจากเจ้าหน้าที่ของธนาคารที่ต้อนรับลูกค้าในห้องปรับอากาศ

เรื่องที่พบปะ ลักษณะการพบปะจะเป็นอย่างไร ย่อมขึ้นกับวัตถุประสงค์ ที่เกี่ยวข้องกับการพบปะนั้น

วิธีการพบปะ ประเด็นนี้เป็นการศึกษาว่าการพบปะนั้นเป็นไปในรูปแบบ เช่น การพบปะส่วนตัว หรือการพบปะเพื่อชี้แจงงานที่ประชุม เป็นต้น อันเป็นสิ่งที่คาดหวังว่าจะก่อให้เกิดผลต่อพฤติกรรมในการพบปะที่แตกต่างกันด้วย

องค์ประกอบที่เกิดจากตัวลูกค้า

องค์ประกอบด้านลูกค้าเองก็มีส่วนสำคัญต่อพฤติกรรม ระหว่างการพบปะกับเจ้าหน้าที่ด้วย ซึ่งอาจแยกพิจารณาได้ดังนี้

ลักษณะทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์และจิตเจตนาตนเองเดียวกับลักษณะทางด้านจิตวิทยาของเจ้าหน้าที่ ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วข้างต้น

ทัศนคติต่อการพบปะต่อองค์การและต่อเจ้าหน้าที่ องค์ประกอบนี้ก็เช่นกัน กล่าวคือ เป็นความคิดเห็นที่ลูกค้ามีต่อองค์การ เช่น เห็นว่าองค์การนี้ให้บริการแยกว่าองค์การนั้น ต่อการพบปะ

กับองค์กร (เช่น เห็นว่าการติดต่องานราชการเป็นเรื่องที่น่าอึดอัดใจ หากไม่จำเป็นก็จะไม่ติดต่ออย่างเด็ดขาด และต่อเจ้าหน้าที่ เช่นเห็นว่าพนักงานธนาคารนี้พูดจาไม่สุภาพกับลูกค้าเลย) ทักษะที่มีอยู่ก่อนการพบปะมีส่วนก่อให้เกิดอคติหรือความรู้สึกบางอย่าง ก่อนที่ลูกค้าจะไปเผชิญหน้ากับเจ้าหน้าที่องค์กร และอาจจะมีผลต่อพฤติกรรมของลูกค้าด้วย

สถานะทางสังคม ความแตกต่าง ในด้านฐานะทางสังคม หรือที่เรียกว่า "ระยะห่างทางสังคม" (social distance) ระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับลูกค้านับได้ว่ามีผลต่อสัมพันธภาพระหว่างทั้งสองฝ่าย ซึ่งจากตัวอย่างการศึกษาเรื่อง ระยะห่างทางสังคมระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ขององค์กรบางกลุ่ม (แพทย์ทางจิตบำบัด พบว่า ระยะห่างทางสังคมมีผลชัดเจนกับความสัมพันธ์ที่ถาวรระหว่างลูกค้าและเจ้าหน้าที่⁵⁹ อย่างไรก็ตามประเด็นสำคัญของเรื่องนี้ขึ้นอยู่กับความรู้ของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ เนื่องจากแม้เจ้าหน้าที่และลูกค้ามีฐานะทางสังคมต่างกันมาก แต่หากทั้งสองฝ่ายไม่เห็นเป็นเรื่องสำคัญ ระยะห่างทางสังคมก็จะมีผลกระทบต่อความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายแต่อย่างใด

สัมพันธภาพส่วนตัวกับเจ้าหน้าที่ องค์กรประกอบนี้เห็นได้ชัด กล่าวคือ ความผูกพัน ใกล้ชิดเป็นส่วนตัวระหว่างลูกค้ากับเจ้าหน้าที่ ย่อมมีผลทำให้เจ้าหน้าที่ ให้บริการที่สะดวกรวดเร็วมากกว่าการให้บริการแก่ลูกค้าซึ่งตนไม่รู้จัก

ความรู้ความเข้าใจระบบการทำงานขององค์กร สิ่งหนึ่งที่แตกต่างกันระหว่างเจ้าหน้าที่องค์กรกับลูกค้า คือ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับลักษณะ และกระบวนการในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ครอบคลุมถึง ทัศนคติ ลูกค้าจะไม่ค่อยเข้าใจชัดเจนเกี่ยวกับขอบเขตอำนาจหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตลอดจนระเบียบวิธีการต่าง ๆ ขององค์กรมากนัก ซึ่งอาจเป็นผลทำให้เจ้าหน้าที่อ้างระเบียบกฎเกณฑ์ หรือความรู้เฉพาะด้านของตนมาใช้เป็นเครื่องมือปฏิบัติต่อลูกค้าได้ และเป็นโอกาสที่ลูกค้าจะได้รับการปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม หรือถูกฉ้อฉลได้ง่าย

⁵⁹Charis Kadushin, "Social Distance between Client and American,"

Journal of Sociology 67 (March 1962): 520.

องค์ความรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ (satisfaction) ได้มีการศึกษากันมาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 เกิดขึ้นในอังกฤษ ยุโรป รวมทั้งในสหรัฐอเมริกา หัวข้อเรื่องที่มีจะถูกนำมาศึกษา ได้แก่ ท้าย่างไรจึงจะเอาชนะความจำเจ และความเบื่อของงาน⁶⁰ ในช่วงต้นทศวรรษที่ 1920 ได้มีการเสนอแนะเกี่ยวกับการสร้างความพึงพอใจ โดยการจ่ายอัตราค่าจ้างการทำงานเป็นรายชิ้นการมีช่วงเวลาในการพักการทำงาน การทำให้งานมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไป และเน้นการสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม

หลังจากนั้นเป็นต้นมา การศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ ก็ได้รับความสนใจเพิ่มมากขึ้น จนถึงปัจจุบัน ซึ่งภาวะเศรษฐกิจโลกเป็นแบบ "สงครามการค้าเสรี" จากการสำรวจถึงแนวความคิดเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจ" ของ Stuart Oskamps พบว่า ความพึงพอใจมีความหมายอยู่ 3 นัย คือ⁶¹

1. สภาพการณ์ที่มีผลการปฏิบัติจริงได้เป็นไปตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้
2. ระดับของความสำเร็จที่เป็นไปตามความต้องการ
3. การทำงานสามารถตอบสนองต่อคุณค่าของบุคคล

จากความหมายทั้ง 3 นัยดังกล่าว Oskamps เห็นว่า ได้นำไปสู่การพัฒนาทฤษฎีว่าด้วยความพึงพอใจต่องาน 3 ทฤษฎีที่สำคัญ คือ⁶²

- ตามความหมายนัยแรก อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวัง (expectancy theories)
- ตามความหมายนัยที่สอง อยู่ในกลุ่มทฤษฎีความต้องการ (need theories) และ
- ตามความหมายนัยที่สาม จัดอยู่ในกลุ่มทฤษฎีคุณค่า (value theories)

⁶⁰Stuart Oskamps, Applied Social Psychology (Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice - Hall Inc., 1984), pp. 174-475.

⁶¹Ibid., p. 177.

⁶²Ibid., pp. 177-178.

อมร รักษาสัตย์ มีความเห็นว่าความพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรวัดอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมิใช่สักแต่จะทำทำให้เสร็จ ๆ ไปได้ แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดีเป็นที่พอใจของประชาชน⁶³

กล่าวโดยสรุป ลักษณะการให้บริการที่ดีแก่ ลูกค้ำประชาชนทั่วไปของหน่วยงานภาครัฐ นับว่ามีความสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างรัฐบาลกับประชาชน การจูงใจให้ประชาชนหันมานิยมใช้บริการของรัฐเพื่อสร้างการยอมรับจากคนทั่วไป ตลอดจน การพัฒนาองค์การของรัฐให้มีความเจริญ และ ทันสมัยทัดเทียมกับหน่วยงานในภาคเอกชนชั้นนำ อันจะส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์การ และประเทศชาติ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทั้ง สาม

จากการศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ (body of knowledge) เกี่ยวกับ ความตระหนักทางการเมือง, การมีส่วนร่วมทางการเมือง และประสิทธิภาพในงานด้านบริการแล้ว ได้มองเห็นถึงความเกี่ยวพันกันระหว่างเรื่องทั้ง 3 ดังกล่าว ในส่วนความตระหนักทางการเมืองนั้น เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ความสนใจ การเห็นความสำคัญต่อการเมือง นั้นหมายความว่า จะต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเข้าไปเกี่ยวข้องด้วย ซึ่งย่อมเป็นประโยชน์ต่อการเข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมืองอย่างมีเหตุมีผล ไม่ว่าจะ เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมตรวจสอบการทำงานของนักการเมือง หรือ ใช้ประกอบการตัดสินใจเลือกตัวแทนเข้าไปแสดงเจตจำนงสูงสุดของประชาชน ทฤษฎีการติดต่อสื่อสารและการควบคุมของ Karl W. Deutsch ก็เน้นความสำคัญในเรื่องของ "การตัดสินใจ, การควบคุม และการติดต่อสื่อสาร" เพราะ Deutsch มองการเมืองไปในแง่ที่ว่า การเมืองเป็นเรื่องของการดำเนินการเพื่อจะให้บรรลุเป้าหมายของสังคม เพราะฉะนั้นจะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจที่มีผลบังคับใช้ในสังคม และการตัดสินใจนั้นจะต้องคำนึงถึงสังคมโดยรวมเป็นหลัก

⁶³อมร รักษาสัตย์, "บทบาทจากผู้บังคับบัญชาในการส่งเสริมประสิทธิภาพข้าราชการ," วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ ฉบับพิเศษ (เมษายน 2522): 27.

"การตัดสินใจที่มีผลต่อผลบังคับ (enforceable decisions)" และ "เนื้อหาของของการเมือง" ได้แก่ "การร่วมมือในเชิงพึ่งพาอาศัยกันของมนุษย์ที่จะทำให้เป้าหมายของสังคมบรรลุเป้าหมาย"⁶⁴ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง การบรรลุตามเป้าหมายของการเมืองนั้นเป็นผลมาจาก "การมีส่วนร่วมทางการเมือง" นั้นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ที่ยึดถืออำนาจอธิปไตยเป็นของปวงชน ไม่ว่าจะเป็น ระบอบประชาธิปไตยแบบประธานาธิบดี (presidential democracy) หรือแบบรัฐสภา(parliamentary democracy) ที่ประเทศไทยกำลังใช้อยู่ ถ้าอำนาจสูงสุดในการกำหนดการปกครองอยู่ที่ประชาชนแล้ว ก็เป็นการปกครองแบบประชาธิปไตยทั้งสิ้น และโดยที่ ปรัชญาการปกครองของระบอบประชาธิปไตย คือ จะต้องเป็นการปกครองของประชาชน โดยประชาชน และเพื่อประชาชน ดังนั้น หากคนในประเทศขาดการมีส่วนร่วมทางการเมือง การปกครองดังกล่าวก็ไม่สามารถจะบรรลุตามเป้าหมายได้

ในเรื่องของหลักการประชาธิปไตย สามารถแยกพิจารณาได้เป็น 3 ประเด็นด้วยกัน คือ อุดมการณ์ประชาธิปไตย การปกครองแบบประชาธิปไตย และวิถีชีวิตประชาธิปไตย⁶⁵ แต่ในที่นี้จะขอกล่าวถึงบางประเด็น ที่มีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในงานด้านบริการ พอเป็นสังเขปดังนี้ คือ ประการแรก อุดมการณ์ประชาธิปไตยยึดหลักการสำคัญในเรื่องความเสมอภาค คือ ถือว่า คนทุกคนมีความเท่าเทียมกันเป็นส่วนหนึ่งของรัฐเหมือนกัน ทุกคนในสังคมจะต้องอยู่ภายใต้การบังคับใช้ของกฎหมายอันเดียวกัน ขาดิตระกูลและความมั่งคั่งของทรัพย์ศฤงคารย่อมไม่ก่อให้เกิดอภิสิทธิ์ใดๆ ทั้งสิ้น⁶⁶ หลักการนี้สอดคล้องกับ หลักความเสมอภาคของการให้บริการที่ว่า จะต้องให้บริการแก่ลูกค้าทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษ แก่ ลูกค้าคนหนึ่งคนใด

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁶⁴เจษฎ์ ขวัญ ศรีสุวรรณ, ทฤษฎีวิเคราะห์ระบบการเมือง (กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2534), หน้า 73.

⁶⁵สุชฌม นวลสกุล และวิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ, การเมืองและการปกครองไทย, หน้า 12.

⁶⁶พงศ์เพ็ญ สกุนตาลัย, "การพัฒนาการเมืองในประเทศไทย : ปัญหาและอุปสรรค," วารสารรัฐศาสตร์, ปีที่ 6 ฉบับที่ 2 (2522): 13-17.

ประการที่สอง ประชาธิปไตยเป็นการปกครองโดยคนทั้งหมดหรือเสียงส่วนใหญ่ นโยบายในการปกครองประเทศจะต้องสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนส่วนใหญ่ มีการกระจายรายได้ (income distribution) ที่เป็นธรรม คำนึงถึงผลประโยชน์ของส่วนรวม ซึ่งคล้ายกับหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ของการให้บริการที่ว่า ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่มุคตกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

ประการที่สาม วิถีชีวิตแบบประชาธิปไตยต้องมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม หรือมีสาธารณประโยชน์จิต (public spirit) หลักนี้เอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกันของพนักงาน กล่าวคือมีความรับผิดชอบต่อลูกค้าร่วมกัน และก่อให้เกิดความรู้สึกว่าองค์การเป็นของพนักงานทุกคน เช่น ช่วยกันดูแลรักษา วัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ขององค์การ เป็นต้น

ประการที่สี่ ประชาธิปไตยต้องรู้จักประนีประนอม (compromise) ต้องรู้จักยอมรับความคิดเห็นของผู้อื่นไม่ตั้งต้นแต่ความคิดของตน เป็นสำคัญ ไม่นิยมการแก้ปัญหาโดยวิธีรุนแรง เพราะถ้ามีการใช้กำลังและความรุนแรงแล้ว ก็แสดงให้เห็นว่ามนุษย์ไม่มีหรือไม่ใช่เหตุผล ซึ่งขัดกับหลักความเชื่อขั้นมูลฐานของประชาธิปไตยที่ถือว่ามนุษย์มีเหตุผล หลักการนี้ย่อมสอดคล้องกับหลัก ความสามัคคี ความร่วมมือ และการประสานงานที่ดีในการทำงาน

ประการที่ห้า คนในสังคมประชาธิปไตยจะต้องเป็นผู้ที่มีระเบียบวินัย ปฏิบัติตามกฎหมาย บ้านเมืองอย่างสม่ำเสมอ ถ้ามีความรู้สึกว่าคุณหมายที่ำช้อยู่ไม่เป็นธรรมก็ต้องหาทางเรียกร้อง (การเข้ามีส่วนร่วมทางการเมือง) ให้มีการแก้ไขกฎหมายนั้น มิใช่ฝ่าฝืนไม่ยอมรับ หลักการนี้ส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติตามระเบียบ คำสั่ง ขององค์การ และกระตุ้นให้คนรู้จักเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงพัฒนาระเบียบ คำสั่งขององค์การให้ดีขึ้น และเหมาะสมกับสภาพการณ์ปัจจุบัน

กล่าวโดยสรุป คนที่มีความตระหนักและมีส่วนร่วม ในทางการเมืองสูงย่อมแสดงถึงการมีความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม หรือสังคม (social responsibility) และประเทศชาติ คุณลักษณะทั้งสองประการ ดังกล่าวน่าจะส่งผลดีต่อการปฏิบัติงานในองค์การต่าง ๆ กล่าวคือถ้ามองในแง่ของการบริหารงาน (administration) ในองค์การ ความรับผิดชอบนี้น่าจะก่อให้เกิดบูรณาการ (integration) หรือการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการทำงาน เมื่อโครงสร้างหน้า (structural - functional) มีความหลากหลายแตกต่างกัน (diferentiation) มีหน้าที่จำกัดและมีความชำนาญเฉพาะด้าน (specialization) แต่สามารถที่

จะประสานผลประโยชน์ร่วมกันได้ย่อมจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงาน อันจะทำให้องค์กรมี "ความเป็นสถาบัน (institutionalization)" ซึ่ง หมายถึงกระบวนการ (process) ในการ พัฒนาองค์กร ตลอดจนกระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อให้เป้าหมายลุล่วงไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็น ที่ยอมรับในความชอบธรรม (legitimacy) และความมีเสถียรภาพ (stability) ในระดับหนึ่ง.



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย