

กลุ่มที่ 2

ความไปร่วมสีและการป้องปราามการทุจริตคอร์รัปชัน ในภาคราชการ

(เอกสารเรื่องที่ 4)

รายงานผลการสำรวจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและ ทัศนะของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของภาครัฐ*

โดย

สาวนีร์ ไทรรุ่งโรจน์
พรพงศ์ สุманันท์
ธนวรรณ พลวิชัย
รุ่งโรจน์ เบณุจมสุทธิน
นิธิตา เบณุจมสุทธิน

คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ร่วมจัดโดย

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน

และ

สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย

วันที่ 18-19 พฤศจิกายน 2543 ณ โรงแรมแอนบ้าสชาเดอร์ ชิดี จอมเทียน ชลบุรี

* ความเห็นในบทความนี้เป็นความเห็นส่วนตัวของผู้เขียน และไม่จำเป็นต้องสะท้อนถึงข้อคิดเห็นของสถาบันที่ร่วมจัดการสัมมนาในครั้งนี้

สารบัญ

หน้า

คำนำ	1
วัตถุประสงค์ของการสำรวจ	1
ผลการสำรวจ	2
1. อุปสรรคต่อการเจริญเติบโต และพัฒนาภาคธุรกิจ	2
2. คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ.....	3
3. กฎและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ	3
4. ระบบศาลและกระบวนการยุติธรรม.....	4
5. ความล่าช้าของระบบราชการและการคอร์รัปชัน	4
6. ความสามารถในการคาดการณ์ของภาคธุรกิจ	5
7. การให้บริการของภาคการเงิน	6
8. การแข่งขันทางธุรกิจ	6

รายงานผลการสำรวจ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และทัศนะของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของภาครัฐ (Thailand: Business Environment and Governance Survey)

คำนำ

การสำรวจสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ และทัศนะของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของภาครัฐนี้ ธนาคารโลกได้ดำเนินการพัฒนาทั่วโลกกว่า 100 ประเทศ สำหรับประเทศไทยคณฑ์เศรษฐศาสตร์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ทำการสำรวจ

ระยะเวลาของการสำรวจคือ ระหว่างเดือนกรกฎาคม – สิงหาคม 2542 โดยสำรวจผู้ประกอบการธุรกิจ ในประเทศไทยรวมทั้งสิ้น 422 ราย ทั้งในเขตกรุงเทพฯ รวมปริมณฑล และต่างจังหวัด โดยแบ่งจำนวนด้วยร้อยละ ตามสัดส่วนของรายได้ประชาธิ นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างยังถูกแบ่งเป็นสัดส่วนตามขนาดและสาขางานของธุรกิจ ด้วย สำหรับขนาดของธุรกิจได้แบ่งเป็น ขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก โดยเลือกนิยามตามขนาดของเงินทุน สาขางานของธุรกิจได้มีการกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้งสาขางานผลิต การบริการ การค้า การเกษตร เนื้อองเรื่ แลกอสัรัง

แบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจเป็นแบบสอบถามของธนาคารโลก โดยมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาบางส่วนให้เหมาะสมสำหรับประเทศไทย

คณฑ์เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ขอขอบพระคุณธนาคารโลก และสำนักงาน ก.พ. ที่สนับสนุนงบประมาณ และเห็นความสำคัญดำเนินการให้เกิดโครงการศึกษานี้ คณฑ์เศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทยหวังว่าโครงการศึกษานี้ ท้ายสุดจะนำไปสู่การปฏิรูปประเทศไทย และความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะภาครัฐ เพื่อขจัดอุปสรรคของการประกอบธุรกิจ และเสริมสร้างศักยภาพที่แข็งแกร่งให้แก่ภาคธุรกิจเอกชนในประเทศไทย

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

การสำรวจมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

- เพื่อให้ทราบถึงสภาพแวดล้อมทางธุรกิจ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคในการดำเนิน และการพัฒนาธุรกิจในประเทศไทย

2. เพื่อนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับนโยบาย มาตรการ และการดำเนินงานของภาครัฐในส่วนที่เป็นปัญหา และอุปสรรคต่อการพัฒนาธุรกิจ
3. เพื่อเสนอแนะภาครัฐให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินนโยบาย ตลอดจนโครงการ ต่างๆ ที่จะช่วยจัดอุปสรรค และเสริมสร้างศักยภาพการประกอบธุรกิจในประเทศไทย

ผลการสำรวจ

รายงานผลการสำรวจแบ่งออกเป็น 8 หัวข้อ ได้แก่

1. อุปสรรคต่อการเจริญเติบโต และพัฒนาภาคธุรกิจ
2. คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ
3. กฎหมายและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ
4. ระบบศาลและกระบวนการยุติธรรม
5. ความล่าช้าของระบบราชการและการคอร์รัปชัน
6. ความสามารถในการคาดการณ์ของภาครัฐกิจ
7. การให้บริการของภาคการเงิน
8. การแข่งขันทางธุรกิจ

นิรายละเอียดของแต่ละหัวข้อดังต่อไปนี้ :

1. อุปสรรคต่อการเจริญเติบโต และพัฒนาภาคธุรกิจ

ผลการสำรวจระบุว่า อุปสรรคสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานและการเจริญเติบโตของธุรกิจในช่วงที่ทำการสำรวจ ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ ภาษีและมาตรการภาษี การหาแหล่งเงินทุน นโยบายที่ไม่แน่นอนของภาครัฐ การสร้างอุปสรรคการแข่งขันทางธุรกิจโดยรัฐและเอกชน และการคอร์รัปชัน

ทั้งนี้ในช่วงเวลาของการสำรวจคือ ระหว่างเดือนกรกฎาคม - สิงหาคม 2542 ซึ่งเป็นช่วงเวลาที่ประเทศไทยได้ประสบกับปัญหาวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ มีการลดอยู่ตัวค่าเงินบาทในเดือนกรกฎาคม 2541 ธุรกิจส่วนใหญ่ต่างได้รับผลกระทบจากวิกฤตการณ์ในครั้งนี้ ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่ได้รับผลกระทบเป็นอุปสรรคสำคัญของภาคธุรกิจดังกล่าวข้างต้น ส่วนหนึ่งเป็นผลกระทบจากวิกฤตเศรษฐกิจอย่างชัดเจน ได้แก่ อัตราแลกเปลี่ยน ซึ่งได้รับผลกระทบอย่างมากเป็นอุปสรรคสำคัญอันดับหนึ่ง นอกจากนี้ ภาษี และมาตรการภาษี การหาแหล่งเงินทุน ตลอดจนนโยบายที่ไม่แน่นอนของภาครัฐ อาจพิจารณาได้ว่ามีส่วนเกี่ยวข้องกับวิกฤตเศรษฐกิจ

อย่างไรก็ตาม มีปัจจัยสำคัญ ๒ รายการที่ถูกระบุว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินงานและการเริ่มเติบโตของภาคธุรกิจ และอาจพิจารณาได้ว่าไม่ใช่ผลกระทบของวิกฤตเศรษฐกิจ คือ การสร้างอุปสรรคการแข่งขันทางธุรกิจโดยรัฐและเอกชน และการคอร์รัปชัน

ปัจจัยที่ภาคธุรกิจส่วนใหญ่เห็นว่าเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในประเทศไทย ได้แก่ ระบบศาลยุติธรรม อาชญากรรม และสาธารณูปโภคต่างๆ

๒. คุณภาพและประสิทธิภาพการให้บริการของภาครัฐ

ภาคธุรกิจมีความเห็นว่า การให้บริการจากหน่วยงานต่างๆ ของภาครัฐ มีคุณภาพ และประสิทธิภาพแตกต่างกัน เมื่อแบ่งการบริการจากหน่วยงานของรัฐเป็น ๕ หมวดใหญ่ ได้แก่

๑. หมวดของกฎระเบียบปฏิบัติและกระบวนการยุติธรรม
๒. หมวดงานสาธารณูปโภค
๓. หมวดการบริการด้านสาธารณสุข
๔. หมวดงานด้านความมั่นคง
๕. หมวดด้านนโยบาย

ภาคธุรกิจเห็นว่า หมวดงานสาธารณูปโภค มีการให้บริการอย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยที่หมวดด้านนโยบายมีคุณภาพและประสิทธิภาพต่ำสุด

เมื่อพิจารณาในภาพรวม โดยพิจารณาหน่วยงานให้บริการภาครัฐในทุกหมวดรวมกัน พบร่วมกัน พบว่าหน่วยงานที่ให้บริการอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด ในความเห็นของภาคธุรกิจ คือ กรมไปรษณีย์ การไฟฟ้าองค์การโทรศัพท์ ศาล และกระบวนการยุติธรรม

หน่วยงานที่ภาคธุรกิจเห็นว่ามีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ค่อนข้างแย่ควรปรับปรุง ได้แก่ การบริหารราชการท้องถิ่น รัฐสภาและการประชุมสภา ธนาคารแห่งประเทศไทย และความเป็นผู้นำของรัฐบาลกลาง

๓. กฎและระเบียบปฏิบัติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินธุรกิจ

ภาคธุรกิจส่วนใหญ่ไม่มีปัญหาในการหาข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกฎระเบียบปฏิบัติต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจแต่อย่างใด รวมทั้งมีความสามารถติดตามระเบียบปฏิบัติต่างๆ ได้อย่างไม่คลาดเคลื่อน ความเข้าใจในเรื่องกฎ และระเบียบปฏิบัติเหล่านี้ดีขึ้นเมื่อเทียบกัน ๓ ปีก่อน

เมื่อให้เปรียบเทียบอุปสรรคจากการกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ของทางราชการต่อการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชน ผู้ประกอบการธุรกิจพบว่าสิ่งที่เป็นอุปสรรคมาก คือ กฎระเบียบด้านภาษีและการจัดเก็บภาษี รองลงมา

ได้แก่ พ.ร.บ. แรงงาน กฎระเบียบเกี่ยวกับคุลภาพการ แลกเปลี่ยนเงินเดือนสัมภาระ ลักษณะของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของภาครัฐ

4. ระบบศาลและกระบวนการยุติธรรม

ภาคธุรกิจเห็นว่าระบบศาลและการกระบวนการยุติธรรมไม่เป็นอุปสรรคในการดำเนินและพัฒนาธุรกิจในประเทศไทย เป็นระบบที่ภาคธุรกิจเห็นว่าค่อนข้างดีและมีการครอบคลุมสนับสนุนอย่างดี ในการดำเนินคดีความทางธุรกิจ ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เชื่อว่าระบบศาลมีความยุติธรรม ซื่อสัตย์ และสอดคล้องกับตัวบทกฎหมาย อย่างไรก็ตามเมื่อเกิดปัญหาความขัดแย้งขึ้น ภาคธุรกิจส่วนใหญ่เลือกที่จะแก้ปัญหาด้วยวิธีอื่นที่ไม่เป็นทางการก่อนที่จะพึงพากระบวนการยุติธรรม เนื่องจากเห็นว่าใช้เวลานานและเสียค่าใช้จ่ายสูง

5. ความล่าช้าของระบบราชการและการคอร์รัปชัน

ระบบราชการไทยมีความล่าช้าและมีขั้นตอนที่ยุ่งยาก จะเห็นได้จากการที่ผู้บริหารระดับสูงของบริษัทต่างๆ ต้องเสียเวลาในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของรัฐ เกี่ยวกับการประยุกต์ใช้และการตีความตามกฎหมาย ตลอดจนระเบียบข้อบังคับต่างๆ เฉลี่ยคิดเป็น 14% ของเวลาทั้งปี

การจ่ายเงินพิเศษหรือค่าสินบนแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ เพื่อให้การติดต่อราชการได้รับการอำนวยการความสะดวก ได้กล่าวไปเป็นประเด็นปฏิบัติสำหรับภาคธุรกิจ โดย 79% ของผู้ประกอบการยอมรับว่าเป็นเรื่องธรรมดายที่ธุรกิจจะต้องจ่ายเงินพิเศษดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกรณีที่จำเป็นต้องจ่ายเงินพิเศษนี้ 52% ของผู้ประกอบการตอบว่าจะเป็นที่รู้สึกว่าจะต้องจ่ายเป็นจำนวนเท่าใด จ่ายอย่างไร โดยไม่ต้องมีใครเอ่ยปาก 25% ของผู้ประกอบการตอบว่าเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้เรียกร้องและบอกจำนวนเงิน 23% ตอบว่าผู้ประกอบการเป็นผู้เสนอและตัดสินใจจำนวนเงินที่เหมาะสมเอง โดยส่วนใหญ่มีจ่ายเงินพิเศษแล้วกิจการธุรกิจที่จ่ายเงินจะได้รับการอำนวยความสะดวกตามที่ได้ตกลงกันไว้

การจ่ายสินบน หรือเงินพิเศษดังกล่าวแก่เจ้าหน้าที่คนหนึ่ง มักจะเป็นผลให้เจ้าหน้าที่คนอื่นๆ เรียกร้องเงินพิเศษบ้าง และผู้ประกอบการส่วนใหญ่ไม่เชื่อว่า หากเจ้าหน้าที่ของรัฐทำผิดพลาด เกี่ยวกับการสามารถไปพบผู้บังคับบัญชาของเจ้าหน้าที่รายนั้น เพื่อให้ได้รับบริการที่ตรงไปตรงมา โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่มพิเศษแต่อย่างใด

เมื่อพิจารณาเงินสินบนหรือเงินพิเศษที่ภาคธุรกิจจ่ายให้แก่น่วยงานต่างๆ ภาครัฐ หน่วยงานที่ธุรกิจจ่ายเงินพิเศษเฉลี่ยต่อปีสูงสุด ได้แก่ กรมศุลกากร (60,793 บาท) รองลงมาคือ หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ (29,445 บาท) กองตรวจพิสูจน์ (19,757 บาท) การไฟฟ้า (11,121 บาท) นักการเมืองที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจ (6,247 บาท) ตำรวจ (4,400 บาท) องค์กรโทรศัพท์ (1,686 บาท) ผู้พิพากษาและศาล (837 บาท) และกรมทะเบียนการค้า (780 บาท)

จำนวนเงินพิเศษที่ธุรกิจจ่ายจะสอดคล้องกับความต้องการติดต่อให้บริการ ธุรกิจจะจ่ายเงินจำนวนมากให้แก่หน่วยงานที่ติดต่อบ่อย ยกเว้นตำรวจราชและตำรวจนครฯ ซึ่งภาคธุรกิจติดต่อด้วยบ่อยแต่เสียค่าใช้จ่ายไม่สูงมาก (เฉลี่ย 4,399.6 บาทต่อปี) เมื่อเทียบกับหน่วยงานอื่นๆ หน่วยงานที่เรียกเก็บเงินพิเศษบ่อยที่สุดเมื่อมีการติดต่อกับธุรกิจคือ หน่วยงานจังหวัดจังหวัดจังหวองรัฐ โดยมีการเรียกเงินพิเศษ 57% ของจำนวนครัวงของการติดต่อ นักการเมืองที่เกี่ยวข้อง (44% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) ตำรวจนครราชและตำรวจนครฯ (39% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) เจ้าหน้าที่ศุลกากร (19% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า (18% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) เจ้าหน้าที่สรรพากร (13% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) กรมทะเบียนการค้า (12% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) พนักงานองค์การโทรศัพท์ (10% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ) และผู้พิพากษาและศาล (10% ของจำนวนครัวงที่ติดต่อ)

เมื่อเปรียบเทียบกับ 3 ปีที่แล้ว จำนวนเงินที่ธุรกิจค้ายาพิเศษแก่เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานต่างๆ ส่วนใหญ่คงเดิมไม่ว่าจะเป็นกรมศุลกากร หน่วยงานจัดซื้อจัดจ้างของรัฐ กรมสรรพากร ตำรวจนครบาลฯ ยกเว้นเงินค้ายาพิเศษเพื่อการติดตั้งไฟฟ้าและโทรศัพท์ ซึ่งในปัจจุบันลดลงเมื่อเทียบกับ 3 ปีที่แล้ว

ในเรื่องของการดำเนินธุรกิจกับภาครัฐบาล ภาคธุรกิจประสบปัญหามากในเรื่องของการแข่งขันในการประมูล และการจ่ายเงินพิเศษ มีปัญหาapanกลางในเรื่องของการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการเปิดประมูลงานของรัฐ คุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ที่นิประมูลงาน ขนาดของสัญญาเมื่อเทียบกับขีดความสามารถสามารถของกิจการ การดูแลของภาครัฐให้เป็นไปตามสัญญา ความต้องต่อเวลาและความครบถ้วนของการชำระเงินค่าสินค้าหรือบริการ

เพื่อให้มันใจว่าจะได้รับสัญญาจ้างนั้น ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (18%) ต้องจ่ายเงินพิเศษ 1-5% ของมูลค่าของสัญญา ผู้ประกอบการ 11% จ่าย 6-10% ของมูลค่าสัญญา ผู้ประกอบการ 4.8% จ่าย 11-15% ของมูลค่าสัญญา

การคงรั้งขั้นในวงการราชการเป็นการเพิ่มต้นทุนให้แก่ภาครัฐกิจ เมื่อถึงความยินดีเสียภาษีเพิ่ม เพื่อให้มีการกำจัดคงรั้งขั้น หน่วยธุรกิจยินดีจ่ายภาษีเพิ่ม 12.5% เพื่อให้คงรั้งขั้นถูกกำจัดไปคิดเป็นร้อยละสูงสุด เมื่อเทียบกับการยินดีจ่ายภาษีเพิ่มเพื่อกำจัดภาระเบี้ยนปฎิบัติที่สูงมาก (ยินดีจ่ายเพิ่ม 11.3%) และการกำจัดอาชญากรรม (ยินดีจ่ายเพิ่ม 10%)

6. ความสามารถในการคาดการณ์ของภาคธุรกิจ

ผู้ประกอบการส่วนใหญ่คาดการณ์ได้น้อยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในนโยบายด้านเศรษฐกิจและการเงินที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ รวมทั้งส่วนใหญ่ยังคาดการณ์ได้น้อยเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงกฎหมายระเบียบวิธีปฏิบัติที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ ผู้ประกอบการเห็นว่าการออกกฎหมายที่จะมีผลต่อธุรกิจไม่มีการบอกรถว่าให้ทราบล่วงหน้า และในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงส่วนสำคัญของกฎหมายหรือนโยบายซึ่งมีผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจ รัฐบาลรับฟังเสียงของผู้ประกอบการและสมาคมธุรกิจที่ผู้ประกอบการสังกัดน้อย

7. การให้บริการของภาคการเงิน

วิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและการเงิน ซึ่งเริ่มในปี 2541 ทำให้สถาบันการเงินบางส่วนต้องเลิกกิจการไป ธุรกิจต่างๆ ประสบปัญหาสภาพคล่อง ด้วยเหตุนี้เมื่อสอบถามเกี่ยวกับความเชื่อมั่นในระบบการเงินของประเทศไทย ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ (68%) ตอบว่าไม่มีความเชื่อมั่นเต็มที่ ซึ่งความเชื่อมั่นในระบบการเงินลดลง เมื่อเทียบกับ 3 ปีที่แล้ว ก่อนเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ

ที่ผ่านมาในช่วงเวลาที่เกิดวิกฤตเศรษฐกิจ ธุรกิจใช้เงินทุนจากแหล่งเงินทุนภายในหรือกำไรสะสมเป็นส่วนใหญ่ รองลงมาอย่างคงใช้บริการจากธนาคารพาณิชย์ในประเทศ รวมทั้งมีการถ่ายโอนจากครอบครัวและเพื่อนฝูง นอกจากนี้ยังมีการถ่ายโอนจากธนาคารพาณิชย์ต่างประเทศ และขายหุ้นของบริษัทเป็นต้น

อุปสรรคด้านการเงินที่ธุรกิจประสบปัญหามากที่สุดคือ อัตราดอกเบี้ยที่สูง สถาบันการเงินมีเงินให้กู้ยืมไม่เพียงพอ การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งเงินกู้ระยะยาว และการขาดทรัพย์สินที่ใช้ค้ำประกันกับสถาบันการเงิน การเข้าถึงธนาคารต่างประเทศ และการคื้อรั้ปชั้นของเจ้าหน้าที่สถาบันการเงิน

8. การแข่งขันทางธุรกิจ

ผลการสำรวจระบุว่าการดำเนินธุรกิจในประเทศไทยมีสภาพของการแข่งขันสูง

ส่วนใหญ่คู่แข่งสำคัญจะเป็นธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมมากในประเทศไทย การปฏิบัติของคู่แข่งที่ผู้ประกอบการเห็นว่าส่งผลกระทบต่อกิจกรรมมากที่สุด คือ การแข่งขันด้านราคาของผู้ผลิตในประเทศไทย

การที่คู่แข่งหลักเลี้ยงภาษี และการที่คู่แข่งได้รับสิทธิพิเศษในการเข้าถึงแหล่งเงินทุนหรือสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกอื่นๆ