

## บทที่ 3 การพัฒนาบริการในโลกปัจจุบัน

บริการที่กล่าวถึงทั้งหมด อาจกลายเป็นผลร้ายในการขาดความรู้ความเข้าใจ ถ้าจะไม่กล่าวถึงการเปลี่ยนแปลงใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นในแต่ละบริการ โดยเฉพาะเมื่อเกิดมีผลิตภัณฑ์บริการใหม่เกิดขึ้น ก็ควรมีการพัฒนาบริการจนสามารถนำมาผลิตขึ้นเพื่อสนองความต้องการของผู้ใช้บริการให้เหมาะสมมากกว่าที่จะคงใช้บริการเดิมที่ยังไม่มีผลิตภัณฑ์ใหม่เกิดขึ้น

ผลิตภัณฑ์บริการที่เป็นเรื่องค่อนข้างใหม่ ได้แก่ เคเบิ้ลไต้มน้ำ โทรทัศน์วงจรปิด ดาวเทียม การจัดสรรบ้านให้คนแก่หรือผู้มีรายได้น้อยเช่าซื้อ บริการที่ปรึกษาทางกฎหมายเกี่ยวกับภาษีเงินได้ส่วนบุคคล ไม่ว่าจะเป็นของรัฐหรือเอกชน จำเป็นต้องมีเงินลงทุนก้อนใหญ่ และจะต้องมีกฎเกณฑ์หรือข้อบังคับกันอย่างมากมาย ซึ่งผู้ใช้บริการจำเป็นต้องรักษากฎอันนั้น

### ตัวอย่างผลิตภัณฑ์บริการใหม่สำหรับอุตสาหกรรมบริการแต่ละประเภท

ลักษณะของบริการ	ผลิตภัณฑ์ใหม่	การพัฒนาบริการ
การสื่อสาร	สื่อสารดาวเทียม	การใช้เทรียนูทไฮอดโทรศัพท์-สาธารณะ
ที่ปรึกษาและการบริการธุรกิจ	การให้เช่าอุปกรณ์สำนักงาน	การจัดลำดับโฆษณาทางธุรกิจ
การศึกษา	การเปิดสอนทางวิทยุ-โทรทัศน์	หลักสูตรใหม่
การเงิน	การให้เครดิตการ์ด	การถอนเงินโดยใช้เครื่องหรือรับฝากเงินทางไปรษณีย์
สุขภาพ	การใช้เลเซอร์รักษาโรค	บริการฉุกเฉิน (I.C.U.)
การขนส่ง	รถไฟที่ให้เช่าเป็นตู้ (เหมือนบ้าน)	การรับจองตั๋วล่วงหน้าโดยเครื่องคอมพิวเตอร์

เมื่อเกิดมีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เกิดขึ้นเช่นนี้ บริการที่เคยมีมาแต่เดิมก็จะต้องเปลี่ยนแปลง

ให้ทันสมัยตาม เช่น เดิมบริการกีฬาอาจมีความหมายเพียงใช้สำหรับการพักผ่อนเพียงอย่างเดียว แต่ปัจจุบันกลายเป็นการแข่งขันเพื่อรับเหรียญทองโอลิมปิก แล้วก็แปลงเปลี่ยนเป็นการโฆษณาโดยการใช้การแข่งขันกีฬาในจอทีวี เป็นต้น ซึ่งส่วนนี้จะเรียกว่า "การพัฒนาบริการให้เปลี่ยนไปเป็นบริการใหม่" ที่ไม่เคยคิดมาก่อน

ในบทนี้ จะยกตัวอย่างบริการที่มีผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ เกิดขึ้น ได้แก่ บริการกีฬา และการรัน เรียงบันเทิงใจต่าง ๆ และบริการด้านการให้คำปรึกษาแนะนำ รวมทั้งทางเลือกที่เพิ่มขึ้นของอาชีพ วิศวกรในงานธนาคาร

### ขั้นตอนของการพัฒนาบริการนั้น อาจดำเนินการดังนี้

1. การสำรวจโดยทั่วไป
2. การกลั่นกรองให้เหลือแต่ข้อมูลที่สำคัญ ๆ และเป็นประโยชน์
3. การวิเคราะห์ทางธุรกิจ
4. การพัฒนารูปแบบ
5. การทดสอบ
6. การนำบริการออกสู่ตลาด

จะเห็นว่าขั้นตอนที่กล่าวนี้เป็นอย่างเดียวกันกับการพัฒนาสินค้า เพียงแต่ว่าผลิตภัณฑ์บริการนั้นไม่อาจจะเอาออกมาจับได้ เหมือนกับหน่วยสินค้า คุณภาพของบริการเป็นเรื่องต้องปรับปรุงเสมอ ซึ่งมากขึ้นขึ้นกับชนิดและประเภทของบริการว่าจะเน้นปริมาณหรือคุณภาพมากกว่ากัน ตามตารางตัวอย่างข้างต้น จะเห็นว่าบริการขนส่ง มักเน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ ส่วนสุขภาพจะเน้นคุณภาพมากกว่าปริมาณ อย่างไรก็ตาม ผลิตภัณฑ์บริการแต่ละประเภทยังต้องคำนึงถึงวงจรชีวิตผลิตภัณฑ์ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

### อาชีพใหม่ทางการกีฬา

อันที่จริงอาชีพการกีฬามีมานานแล้ว ในอดีตนั้นก็พามีคุณค่าเพียงการเป็น "เครื่องมือทางสังคม" กล่าวคือ เป็นการละเล่นเพื่อเทศกาล เพื่อสังสรรค์ และเพื่อการออกกำลังกายในยามว่าง

ส่วนกีฬาปัจจุบัน กลายเป็นกิจกรรมที่แข่งขันกันในด้านสติปัญญาและด้านสมรรถภาพทางกาย จนแทบจะกลายเป็น "สงครามที่ไม่ถึงขั้นทำลายล้างระหว่างชนชาติต่าง ๆ" มากขึ้นทุกที

1. ในด้านสติปัญญา คือ ความสามารถทางสมองในการสร้างสรรค์เกมของนักกีฬาเองหนึ่ง ความสามารถทางสมองของคนเป็นโค้ชหรือเทรนเนอร์อีกหนึ่ง และอีกหนึ่งที่กำลังก้าวหน้าอย่างมาก คือ ความสามารถในการนำเอาวิทยาศาสตร์ และวิทยาการมาเสริมสร้างความแข็งแกร่ง ความเก่งกาจของนักกีฬา

2. ด้านสมรรถภาพทางกายหรือที่เรียกกันว่า "วิทยาศาสตร์การกีฬา" ซึ่งมีตั้งแต่การวิเคราะห์สมรรถนะของกล้ามเนื้อ และสรีระของนักกีฬา เพื่อให้เหมาะกับชนิดกีฬาของคนนั้น ๆ มาจนถึงการใช้ "ยาบำรุง" หรือ "วิตามินสังเคราะห์" เพื่อเสริมสร้างร่างกายและระบบประสาทในส่วนต่าง ๆ ตลอดจนกำหนดวงจรชีวิตประจำวันของนักกีฬาว่า ควรจะนอนสักกี่ชั่วโมง ออกกำลังมากหรือน้อยแค่ไหนในระยะเวลาเท่าใด ควรกินอาหารชนิดใดในมื้อใด และในช่วงเวลาใด

ความก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์กีฬารูปแบบนี้ กำลังทำให้นักกีฬามีสภาพเป็น "หุ่นยนต์" ที่มีเลือดเนื้อ ร่างกาย และจิตใจ

กีฬา กำลังกลายเป็นการลงทุนอย่างหนึ่ง ที่มีราคาค่างวดแพงมากขึ้นตามลำดับของประเทศต่าง ๆ ทั้งจากภาครัฐบาลและภาคเอกชน จนกระทั่งทำให้กีฬากลายเป็น "อาชีพใหม่" ของมนุษยชาติ

ด้วยความที่กีฬาสามารถทำรายได้จากค่าผ่านประตู ค่าโฆษณา หรือ "ค่านิยม" ของลูกค้าที่มีอยู่ทั่วโลก กีฬาสามารถประกาศคุณสมบัติ และความสามารถของผู้คนในชนชาติได้อย่างดียิ่งกว่าที่จะไปสรรหาสื่อประชาสัมพันธ์ใดมาเสริมส่ง

ที่เห็นชัด ได้แก่ กีฬามวย เทนนิส และฟุตบอลอาชีพ

## มวย

กีฬามวยนั้น กลายเป็นกีฬาที่คนทั้งโลกให้ความสนใจอย่างคลั่งไคล้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งโทรทัศน์ซึ่งมีอยู่ทุกบ้าน ได้เข้ามาช่วยเสริมส่งข่าวยานการสื่อสารใหม่แบบข้ามโลก เมื่อ 2 ทศวรรษที่แล้ว คือ ยุคทองของวงการมวยอย่างแท้จริง เพราะความเหมาะสมเจาะกันโดยบังเอิญ คือ เวลา

การชกแบบเป็นยกแล้วมีการพักระหว่างยกพอดีกับเวลาการโฆษณาสินค้า จากจอโทรทัศน์ที่นับเป็นเส้นเลือดใหญ่ หรือเป็นรายได้มาจุนเจือในการถ่ายทอดสดของการชกแต่ละครั้ง

"กีฬาจอแก้ว" จึงอุบัติขึ้นมา เมื่อมีการถ่ายทอดสดกีฬารายการอื่น ๆ ประจวบกับโทรทัศน์เองก็คิดหารายการกีฬาที่เหมาะสมกับเงื่อนไขการแพร่ภาพ และการโฆษณาอันจำกัดด้วยเวลาขึ้นมาเสริมสร้างกันอีกส่วนหนึ่ง กีฬาอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นฟุตบอล อเมริกันฟุตบอล บาสเกตบอล เทนนิส เบสบอล แข่งรถ ฯลฯ เมื่อมีการถ่ายทอดแต่ละครั้ง ก็กลายเป็นงานใหญ่ของวงการกีฬาในระดับโลกจนถึงระดับชาติ เพราะต้องมีการแบ่งปันรายได้นี้ให้แก่ผู้จัด หรือเจ้าของรายการ ตลอดจนนักกีฬาบางรายการโดยเฉพาะ มวย ฯลฯ เป็นรายได้หลักของนักกีฬาอาชีพในวันนี้ไปในที่สุด

ธุรกิจการถ่ายทอดสด-ธุรกิจการโฆษณาสินค้าในสนามแข่งขันและในรายการถ่ายทอดสด กลายเป็นเงื่อนไขทำให้เกิด **"ธุรกิจใหม่"** ของวงการกีฬาระดับโลกขึ้นมาเมื่อ 10 ปีมานี้เอง

กลุ่มนักการค้าชาวยุโรปที่มีพื้นฐานด้านการค้าเกี่ยวกับเรื่องกีฬา ได้จัดทะเบียนตั้ง **"บริษัทธุรกิจกีฬา"** เป็นแห่งแรกของโลก บริษัทนี้คือ International Management Group "(IMG) สำนักงานใหญ่อยู่ลอนดอน ประเทศอังกฤษ ไอเอ็มจี เปิดฉากการเป็นนายหน้าระดับโลก เช่น โมฮัมหมัดอาลี อดีตชกนักมวยรุ่นยักษ์ของโลก ในการนี้ไอเอ็มจี เป็นผู้จ่ายเงินซื้อลิขสิทธิ์กีฬาทุกรายการจากสหพันธ์กีฬานานาชาติทุกแห่ง แล้วมีรายได้คืนกลับจากการขายโฆษณา หรือลิขสิทธิ์โฆษณาให้กับธุรกิจระดับโลก โดยเฉพาะบุหรี เหล้า สายการบิน ฯลฯ

พร้อมกับมีรายได้จากการเก็บค่าธรรมเนียมส่วนแบ่งจากชาติเจ้าภาพ ที่จะจัดการแข่งขันกีฬารายการดังกล่าว

**ไอเอ็มจี** ได้ขยายขอบข่ายของงานเข้าไปในสาธารณรัฐประชาชนจีน คือ สามารถจัดกีฬาอาชีพในจีนได้อย่างฮือฮา และเริ่มบทบาทด้านกีฬาร่วมกับภาครัฐบาลจีนแบบผูกขาดเพียงรายเดียว ความเติบโตของไอเอ็มจี ในเรื่องนี้ทำให้เกิดความสนใจแก่นักธุรกิจเจ้าของผลิตภัณฑ์ "อาดิดาส" และอุปกรณ์กีฬาชื่อดัง จึงเป็นที่มาของบริษัทนายหน้ากีฬาระดับโลก น้องใหม่ล่าสุด คือ บริษัทอินเตอร์เนชั่นแนลสปอร์ต แอนด์ เลเซอร์ ชื่อตัวย่อว่า **"ไอเอสแอล"** บริษัทนี้เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ถ่ายทอดสด และลิขสิทธิ์โฆษณาของกีฬาระดับโลก เช่น ฟุตบอลโลก กรีฑา ชิงแชมป์โลก และโอลิมปิกเกมส์ เท่ากับเป็นการอาศัยเงื่อนไขกีฬาระดับโลกที่มีอยู่แล้ว โดยไม่ต้องสร้างรายการ

ใหม่ หรือ "ผลิตภัณฑ์ใหม่" ขึ้นมาให้เหนื่อยแรงเหมือนการทำงานของ ไอเอ็มจี คู่แข่งเจ้าตลาด เดิมอย่างเห็นได้ชัด ข่ายงานของ 2 นายหน้ายักษ์ใหญ่ออย่าง ไอเอ็มจี และ ไอเอสแอล นั้น ครอบคลุมพื้นที่กีฬาระดับโลกไว้เกือบสิ้นเชิง จนแทบไม่เปิดช่องว่างให้ธุรกิจตัวใหม่เข้าแย่งส่วน แบ่งตลาดไปได้แม้แต่น้อย

### **เทนนิสหญิง**

ขณะที่กีฬาอาชีพรุ่งเรืองสุดขีดในสหรัฐอเมริกา "นักกีฬาสตรี" ยังคงครองสภาพ การเป็นนักกีฬาชั้นสอง เช่นเดียวกับคนชั้นสองของสังคมสตรีทั่วไปอยู่อย่างเดิม เพราะนักกีฬา อาชีพที่มีรายได้มากมายส่วนมากเป็นชายเพียงเพศเดียว ไม่ว่าจะเป็น เบสบอล บาสเกตบอล เทนนิส มวย เป็นต้น

นักกีฬาสตรี คือ "บิลลี จิน คิง" ซึ่งเป็นนักเทนนิสหญิง ได้รวบรวมพรรคพวกบุกเบิก นักเทนนิสหญิงอาชีพ เช่นเดียวกับชาย จนกระทั่งสามารถเรียกร้องความสนใจจากสปอนเซอร์ ให้ร่วมลงทุนในเทนนิสหญิงได้มากพอ เมื่อเทนนิสหญิงเป็นกีฬาอาชีพได้ อาชีพกีฬาอื่น ๆ จึงเปลี่ยน จากนักกีฬาชายมาเป็นหญิง ทั้ง บาสเกตบอล เบสบอล กรีฑา ฯลฯ รวมทั้งกีฬาบางอย่างที่ไม่ เหมาะสมกับหญิงมาก่อน เช่น ฟุตบอล มวยปล้ำ ยกน้ำหนัก เป็นต้น

### **นักฟุตบอลอาชีพ**

เราคงได้ยืมค่าตัวของนักฟุตบอลอาชีพ ไม่ว่าจะเป็น เปเล่-มาราโดน่า-เดวิน และ อีกมาก เป็นเงินค่าตัวหลายสิบล้านบาท เพียงเพื่อการแข่งขันฟุตบอลนัดพิเศษนัดเดียวในอังกฤษ

### **ค่าตัวนักกีฬาอาชีพและภาษี**

กลายเป็นระบบของนักกีฬาอาชีพที่จะต้องมี "ค่าตัว" กันแบบเป็นทางการ และไม่เป็น ทางการ

แบบเป็นทางการ คือ ราคาค่าตัวในการเซ็นสัญญาเล่น และสัญญานิติกรรมอื่นใดตาม กฎหมายที่จะต้องมีส่วนแบ่งให้กับผู้เกี่ยวข้อง เช่น ผู้จัดการส่วนตัว ผู้จัดการผลประโยชน์ สโมสร หรือทีมต้นสังกัด เป็นต้น

แบบไม่เป็นทางการ คือ รายได้ที่เรียกกันว่าเป็น "เงินใต้โต๊ะ" เป็นรายได้ที่ไม่ได้

เซ็นสัญญาเปิดเผย และไม่ต้องเสียภาษี เช่น นักเทนนิสชื่อดัง "กิลเลอร์ โมวิลลาส" ชาวอาร์เจนตินา ถูกจับได้ว่ารับเงินใต้โต๊ะในการเจาะจงตัวให้เข้าแข่งขันเทนนิสรายการหนึ่ง เพราะสปอนเซอร์ของการแข่งขันรายการนั้น ต้องการนักกีฬาดีเข้าแข่งขันให้มากที่สุดในการรายการตนเองให้ได้ เป็นต้น

ระบบใต้โต๊ะนี้ วงการกีฬาถือว่าเป็นบ่อนทำลายระบบกีฬาอาชีพอย่างเลวร้ายที่สุด แต่ระบบใต้โต๊ะนี้เป็นวิธีหนึ่งที่มักใช้กันเพื่อหลบเลี่ยงภาษีรายได้ แต่ก็มีกรหลบภาษีอีกชนิดหนึ่ง แบบคือ ๆ คือ ย้ายถิ่นฐานที่พำนักไปอยู่ในประเทศอื่น หรือที่ซึ่งเก็บภาษีน้อย หรือไม่เก็บภาษีเลย เช่น รัฐโมนาโค ซึ่งนักเทนนิสชื่อดังจากสวีเดน คือ บีจอร์นบอร์ก ได้ย้ายเข้าไปอาศัยอยู่เป็นการถาวร เป็นต้น

ที่เคยมีการฟ้องร้องฐานหนีภาษีแบบเจตนาเป็นเงินมหาศาล คือ คอนคิง โปรโมเตอร์ มวยระดับโลก ชาวอเมริกันผิวดำ เมื่อปีที่แล้ว ซึ่งหมายความว่านักมวยระดับโลกในช่วยงานของโปรมอเตอร์ผู้นี้ ย่อมมีส่วนร่วมการหนีภาษีหนี้แน่นอน จะด้วยจงใจหรือไม่ก็ตาม วงการกีฬาจึงเหมือนวงการธุรกิจอื่น ๆ ด้วยการว่าจ้างทนายความและนักบัญชี เป็นคนตกแต่งรายได้ประจำปี และหาทางหนีทีไล่ในแง่กฎหมายเป็นพิเศษ

### กีฬาการแข่งรถ

กีฬาการแข่งรถก็ได้รับความนิยมมากขึ้น ในประเทศไทยถึงกับสร้างสนามแข่งอย่างถาวรขึ้นที่พญา ชลบุรี บนเนื้อที่ 100 ไร่ เรียกว่า สนามพญาเชือกิต คือ ทำถนนเป็นแบบทางเรียบ กีฬาแข่งรถในสนามแข่งชนิดนี้เรียกว่า เรซซิ่ง (Racing) หรือการแข่งขันรถยนต์ทางเรียบ โดยจะกำหนดกติกาการแข่งขันเป็นรอบ และใช้วิธีการจับเวลากันเท่านั้น เมื่อวิ่งครบรอบตามที่คณะกรรมการกำหนดไว้ และเวลาที่เสียนั้นน้อยที่สุด ผู้แข่งดังกล่าวนี้ก็จะเป็นผู้ชนะ ระยะทางรอบสนามยาว 2.4 กิโลเมตร ต่อการแข่งขัน 1 รุ่น ตามมาตรฐานที่เคยจัดแข่งกินเวลาไม่เกินประมาณ 45 นาที

การเริ่มแข่งขันครั้งแรกของไทยนั้น มีขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2512 โดยประเทศไทยได้กำหนดสถานที่ที่เป็นเส้นทางการแข่งขันแรลลี่ขึ้น Rally หมายถึงการแข่งขันที่ใช้อุปกรณ์รถยนต์ในการแข่งขัน ซึ่งจำเป็นต้องมีองค์ประกอบควบคู่ตามไปด้วย คือผู้ที่ทำหน้าที่ขับรถและผู้ทำหน้าที่นำทาง

ส่วนการแข่งขันทัวร์แข่งรถจะเพิ่มการแข่งขันเพื่อเพิ่มความปลอดภัยให้กับผู้แข่งขันทัวร์แข่งรถ  
เท่านั้น ค่าสปอนเซอร์ก็ได้รายละไม่มากนัก และยังเก็บค่าดูไม่ได้อีกด้วย เพราะต้องใช้ระยะ  
ทางนอกสถานที่ ถนนก็มีตั้งแต่ลาดยาง ลูกรัง ทางดิน ทางทราย บางครั้งการแข่งขันต้องผ่าน  
ลำธารหรือคลองเล็ก ๆ ซึ่งแล้วแต่ผู้จัดการแข่งขันจะกำหนดไว้ให้

ส่วนทางด้านอันตราย การแข่งขันทางเรียบจะมีระบบป้องกันความปลอดภัยได้ดีกว่า เมื่อ  
เกิดอุบัติเหตุขึ้น แต่ถ้าเป็นการแข่งขันแรลลี่แล้ว ต้องใช้ความระมัดระวังอย่างเต็มความสามารถ  
แต่การแข่งขันความเร็วทางเรียบนั้นค่อนข้างเสียเปรียบการแข่งขันแรลลี่อยู่บ้าง คือ  
แข่งรถยนต์ทางเรียบไม่สามารถโงกกันได้ง่าย ๆ เหมือนกับการแข่งขันแรลลี่ ด้วยเหตุที่มีเงินรางวัล  
มาล่อใจ พร้อมสิ่งของที่น่าสนใจจากธุรกิจประเภทรถยนต์ น้ำมันเครื่อง เครื่องเสียง  
ตลอดจนร้านค้าที่ขายเครื่องตกแต่งประดับรถยนต์ต่าง ๆ สามารถเป็นตัวโน้มน้าวจิตใจนักแข่งกับ  
กรรมการ ควบคุมมาจับมือกันทำธุรกิจขนาดย่อม ๆ ได้โดยไม่มีการคำนึงถึงศักดิ์ศรีของความเป็น  
นักกีฬา บางรายสามารถตกลงกันล่วงหน้าก่อนการแข่งขัน และบางครั้งจึงมีการกำหนดตัวนักแข่ง  
ที่จะต้องเป็นผู้ชนะกันล่วงหน้า

สรุปแล้วในการจัดการแข่งขันแรลลี่แต่ละครั้งนั้น จุดประสงค์หลักเพื่อต้องการโปรโมท

สินค้ารถยนต์ และเครื่องประกอบเครื่องตกแต่งระดับรถยนต์ต่าง ๆ จะเห็นว่าผู้จัดการแข่งขัน จะบังคับให้ผู้เข้าแข่งขันติดสติ๊กเกอร์ชื่อยี่ห้อสินค้าต่าง ๆ ตามตัวถังรถยนต์ของคันที่จะนำเข้ามาแข่ง เพื่อให้เห็นชัดเจนแก่สายตาของผู้พบเห็นโดยทั่วไปตลอดเส้นทางในการแข่งขัน

สำหรับประเทศไทย ควรจะได้กวดขันกรรมการให้มีความจริงจัง และมีจรรยาบรรณ เพื่อจรรโลงวงการแรลลี่ให้มีความพัฒนาที่ดีต่อไป

### ประชาชาติธุรกิจ วันเสาร์ที่ 7 มกราคม พุทธศักราช 2532



#### สภาพแรงงานกีฬาอาชีพ

ระบบกีฬาอาชีพ เป็นที่ยอมรับของสังคมโดยทั่วไป การประพฤติกและปฏิบัติตนในการแข่งขันและฝึกซ้อม รวมทั้งชีวิตในและนอกสนามแข่งขันของนักกีฬาอาชีพ กระทำตนประหนึ่ง "พนักงานลูกจ้าง" ของบริษัทธุรกิจที่จะต้องมีการรอบ หรือกฎเกณฑ์ในการครองตนโดยเฉพาะอีกด้วย



นอกจากนี้ นักกีฬาอาชีพจะต้องทำตนให้ถูกใจคนดู ซึ่งเป็นแฟนกีฬาเป็นพิเศษ นักกีฬาอาชีพมีฐานะเหมือนนักแสดงที่ขายบริการ ขายความพอใจให้กับสาธารณชน คนดูย่อมพอใจว่าตนจะได้ชมเกมแข่งขันอันคุ้มค่ากับเงินที่เสียค่าผ่านประตู

ลูกจ้างแบบนักกีฬาอาชีพนั้น ย่อมเป็นลูกจ้างที่สังคมชื่นชมว่าลูกจ้างสาขาวิชาชีพอื่น เพราะเงื่อนไขนักกีฬาอาชีพทั้งในทวีปยุโรป และอเมริกา ตลอดจนลาตินอเมริกา เริ่มพากันรวมตัวเป็น "สหภาพแรงงานนักกีฬาอาชีพ" เพื่อปกป้องสิทธิผลประโยชน์ของนักกีฬาเอง และเพื่อเป็นตัวกลางในการเจรจากับองค์กรอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเหมือนกับสหภาพแรงงานผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ โดยทั่วไป จึงไม่แปลกที่เราจะได้ยินข่าวการสไตรค์ของนักกีฬาอาชีพอเมริกัน และยุโรปบางแห่ง

### **นักกีฬาสัมครเล่น**

โลกนี้ยังมี "กีฬาสัมครเล่น" ที่พัฒนาเลียนแบบ "กีฬาอาชีพ" จากพื้นฐานเดิม นักกีฬาส่วนใหญ่ถูกกำหนดให้เป็นนักกีฬาสัมครเล่น โดยมีปรัชญาในการแข่งขันเพียงเพื่อผลแพ้ชนะ และเพียงเพื่อการเข้าร่วมในวัตถุประสงค์ของการสมัครเล่นเท่านั้น แต่เมื่อกีฬาได้กลายเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้เวลาใช้ทรัพยากร ใช้งบประมาณมากมาย กีฬาสัมครเล่นจึงกลายเป็นกีฬาอาชีพในที่สุด

การที่กีฬาสัมครเล่นไม่สามารถดำรงอยู่ได้อย่างบริสุทธิ์ผุดผ่องอีกต่อไป เนื่องจากค่าใช้จ่ายที่มากมาย เวลาเดียวกับที่มีเงื่อนไขแบ่งแยกระหว่างกีฬาอาชีพกับกีฬาสัมครเล่นไว้จากกัน ด้วยระดับคุณภาพของนักกีฬาอาชีพมีสูงกว่านักกีฬาสัมครเล่น จนมาแข่งขันร่วมกันไม่ได้

กีฬาสัมครเล่น คือ การเข้าแข่งขันในนามตัวแทนชาติ หรือประเทศ และแข่งขันกันเพื่อชื่อเสียงเกียรติคุณ อันเป็นนามธรรมเท่านั้นเอง ผลตอบแทนของนักกีฬาสัมครเล่นมักจะเป็นรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ แทนการจ่ายเงินสด ๆ แบบเดียวกับนักกีฬาอาชีพ รายได้นั้นได้แก่ ทุนการศึกษา ทุนการฝึกซ้อม ทุนการแข่งขัน ทุนสวัสดิการ โบนัสสำหรับผลการแข่งขัน โบนัสสำหรับระยะเวลาการเป็นนักกีฬา หรือเข้าแข่งขันกีฬา ฯลฯ เป็นต้น

นักกีฬาสัมครเล่นในยุคนี้ จึงมีรายได้ค่อนข้างมากจนเป็นกำลังใจให้มุมานะ หรือพยายามในการแข่งขันมากกว่าปกติ แต่วิธีการให้ผลตอบแทนเช่นว่านี้ ถูกคัดค้านจากหลายชาติหลายฝ่ายว่า เป็นการเอาเปรียบนักกีฬาอาชีพมากเกินไป

จึงมีการผ่อนคลายนอกมาในเงื่อนไขของ "นักกีฬากึ่งอาชีพ" คือทดสอบเป็นนักกีฬา

อาชีพรับเงินได้ มีสิทธิได้รับเงินรางวัลในช่วงเวลาหนึ่ง จากนั้นจะหวนกลับมาสู่การเป็นนักกีฬาสมัครเล่นได้ในชั่วระยะเวลาหนึ่ง

การให้สิทธิพิเศษแก่นักกีฬาสมัครเล่นที่จะได้รับผลตอบแทนมากขึ้น ทำให้ช่องว่างระหว่างนักกีฬาอาชีพกับนักกีฬาสมัครเล่นแคบลงกว่าเดิม ทำให้เกิดผลประโยชน์สำหรับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง จึงไม่ผิดที่จะกล่าวว่า "แม้แต่หยาดเหงื่อเพียงเม็ดเดียวของนักกีฬาก็มีค่าเป็นเงินเป็นทอง" ยกตัวอย่างแม้ในประเทศไทย เมื่อ "ผจญ มุลสัน" นักมวยโอลิมปิกเหรียญทองแดง กลับบ้านในครั้งนี้ บริษัทไทยน้ำทิพย์ กับโอสถสภาก็เปิดศึกแย่งกันคิดป้ายต้อนรับที่คอนเมือง ซึ่งก็ใกล้เคียงกับเรื่องการแย่งตัวนางงามจักรวาล นางสาวภรณ์ทิพ นาคศิริณุกนก เดินทางกลับมาเมืองไทย สำหรับผจญ มุลสันนั้น ได้มีการแย่งกันจนกระทั่งโอสถสภาไม่พอใจมากขึ้น ถึงกับจะหาช่องทางจัดการทางกฎหมายกับบริษัทไทยน้ำทิพย์ (โศก) ที่เดียว

ผู้จัดการฝ่ายประชาสัมพันธ์โอสถสภา (เต็กเฮงหยู) ได้กล่าวว่า "ผู้บริหารระดับสูงมอบหมายให้ตนเป็นผู้จัดการด้านธุรกิจให้กับ ผจญ มุลสัน ถ้าผู้ใดต้องการตัวผจญไปโฆษณา จะต้องขอไปที่สมาคมมวยสากลสมัครเล่นก่อน แล้วจึงจะผ่านเรื่องมาให้โอสถสภาพิจารณาอีกครั้ง แต่ยืนยันว่าจะเป็นตัวกลางให้ ผจญ มุลสัน ได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด และเป็นธรรมเท่านั้น โอสถสภาจะไม่แตะต้องเงินที่ ผจญ ได้รับทั้งหมด และหากโอสถสภาจะให้ ผจญ มาเป็นแบบก็ต้องจ่ายค่าตัวเช่นเดียวกัน แต่ก็จะไม่ให้ไปโฆษณาสินค้าที่เป็นคู่แข่งของบริษัทโอสถสภา"

### **กีฬาจอกแก้วเป็นธุรกิจเงินแสน**

นอกจากการถ่ายทอดสดแล้ว บริษัทเอกชนผู้ผลิตรายการให้กับสถานีโทรทัศน์ และตัวสถานีสนใจ คือ การทำรายการกีฬา ต่างก็หาวิธีและรูปแบบในการนำเสนอให้แตกต่างกันออกไป และพยายามทำรายการให้มีคุณภาพมากที่สุดเพื่อให้ถูกใจผู้ชม เพราะถ้าสามารถทำรายการกีฬาได้ดี ดึงดูดใจผู้ชม ย่อมแน่นอนว่าสปอนเซอร์ต้องจ้างของช่วงเวลาโฆษณาในรายการนั้น สิ่งเหล่านี้เองส่งผลให้เกิดรายการกีฬาขึ้นมากมายในธุรกิจกีฬาจอกแก้ว

ยิ่งในประเทศไทยจอกแก้วมีหลายช่อง จึงต้องมีการแข่งขันกันมาก ในการถ่ายทอดสดกีฬาผ่านสถานีโทรทัศน์แต่ละช่อง นอกจากทีวีจะได้ลิขสิทธิ์แล้ว ยังได้เงินจากค่าเช่าเวลาด้วย เมื่อหักค่าดำเนินงานเป็นต้นทุนการผลิตรายการออกแล้ว ทีวีแต่ละช่องจะมีกำไรนับเป็นเงินหลาย

แสลงบาท การแย่งกันซื้อลิขสิทธิ์ในระหว่างทีวี 2 ช่อง ทำให้บริษัทเจ้าของลิขสิทธิ์ในต่างประเทศ โท่งราคาแพงมาก ทีวีแต่ละช่องจึงตกลงจะเลิกแย่งซื้อลิขสิทธิ์ เมื่อมีทีวีช่องโตไปติดต่อล่วงหน้าไว้ก่อน ก็ให้เกียรติให้เลือกก่อน ถ้าตกลงไม่ซื้อจึงจะขายให้ทีวีช่องอื่น

จากการสำรวจของนิตยสาร "มีเดีย" ในบุคคลอายุระหว่าง 16-25 ปี ปรากฏว่า รายการประจำช่องของช่อง 7 สี รายการ "เจาะสนาม" จัดว่าผู้ชมให้ความสนใจมากที่สุด ซึ่งมีรายการ "ศึกมวยปล้ำ" และชั่วโมงระทึกใจ ดิค 3 อันดับรายการกีฬาอดนียมที่มีแฟนกีฬาต้องการดูกันมากที่สุด แสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของรายการนี้ และส่งผลให้อัตราค่าโฆษณาสูงที่สุดในประเภทรายการกีฬาด้วยกัน ส่วนรายการถ่ายทอดมวยสดนั้น ก็เป็นรายการถูกใจมวลชนประเภทหาเข้ากินค่ามากที่สุด เพราะไม่มีเงินพอจะซื้อตั๋วเข้าดูการแข่งขันบนเวทีได้ และต้องยอมรับอีกว่ารายการมวยเป็นบ่อเกิดของการพนันที่มีชาวไทยเกือบ 1 ใน 4 ของประเทศสนใจจะชมและเล่นการพนันกัน แต่ความจริงแล้วการถ่ายทอดมวยสดไม่ได้สร้างกำไรให้กับสถานีมากนัก เนื่องจากกลุ่มสินค้าที่โฆษณาในรายการเป็นเพียงสินค้าในท้องถิ่น ไม่มีสินค้านำระดับอินเตอร์เลย

#### สำนักงานนายความ

บริการให้คำปรึกษา ซึ่งต้องพึ่งบุคคลที่มีความรู้เพื่อให้คำปรึกษาได้นั้น เช่น แพทย์ นายความ นักบัญชี ฯลฯ บุคคลเหล่านี้ต้องเรียนจบการศึกษาทางด้านวิชาชีพนั้น ๆ และก่อนที่จะเข้าทำงานก็จำเป็นต้องมีใบอนุญาตคล้ายการตีทะเบียน เช่น แพทย์ต้องมีใบประกอบโรคศิลปะ จึงจะรักษาโรคได้ นายความต้องเป็นเนติบัณฑิตจึงจะว่าความได้ (เป็นนายความชั้นหนึ่ง) หรือผู้สอบบัญชี ต้องสอบผ่านการตรวจสอบบัญชี จึงจะตรวจบัญชีได้ เป็นต้น

นอกจากนี้ จรรยาบรรณที่กลุ่มแต่ละกลุ่มวางไว้ ก็มีการปฏิบัติตามอย่างเน่แน่นอยู่ข้อหนึ่ง คือ จะทำงานเพื่อชุมชน ดังนั้น จึงต้องละทิ้งการโฆษณาทั้งสิ้น กล่าวคือ แพทย์ไม่ควรจะโฆษณาตัวเองว่าเก่ง หรือมีความสามารถแต่อย่างใด นายความและผู้ตรวจบัญชีก็เช่นกัน แต่เมื่อเร็ว ๆ นี้ เริ่มมีเรื่องซื้อขายในสหรัฐอเมริกา เพราะมีห้างสรรพสินค้าใหญ่ คือ บริษัทเซียร์โรบัก ต้องการบริการนายความเป็นสินค้าบริการสำคัญในบริษัท จึงมีการโต้เถียงที่จะยกเลิกการห้ามโฆษณาของนายความ

## ธุรกิจบริการสำนักงานทนายความ

สำนักงานทนายความที่มีมาตรฐาน ควรรับปรึกษาความทั่วไปทั้งแพ่งและอาญา และรับปรึกษาความทางด้านธุรกิจในแง่กฎหมายต่าง ๆ รวมถึงการทำบัญชี การเลิกกิจการ ห้างร้าน ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท การรับปรึกษาเกี่ยวกับภาษีอากรของบริษัทห้างร้านด้วย

ลูกค้าผู้ที่จะมาใช้บริการมักเป็นรูปบริษัท ห้างร้าน ซึ่งจะมารับปรึกษาคติความทางธุรกิจ และทางคดีแพ่ง ส่วนบุคคลธรรมดา มักจะเป็นลูกค้าที่มารับคำปรึกษาในเรื่องเกี่ยวกับ ที่ดิน มรดก เชื้อก สัตว์เลี้ยง ฯลฯ เป็นต้น

## การพัฒนาของบริการทนายความ

อาชีพทนายความที่ทำงานให้บริการทางด้านกฎหมายในสำนักงานทนายความ เริ่มจะมีความคล้ายคลึงกับการประกอบธุรกิจอื่นมากเข้าทุกที โดยที่มีการยกเลิกการห้ามโฆษณาลง ทำให้บริษัทต่าง ๆ ด้านกฎหมายพากันโปรโมทตัวเองทางโฆษณาที่วิพากษ์กันขึ้นทุกวัน

อิทธิพลของการตลาดและการแข่งขันด้านราคาและด้านบริการ จะมีผลอย่างสูงต่อการเปลี่ยนแปลงของวิธีการดำเนินอาชีพของทนายความ สตีเฟน กิลเลอร์ ศาสตราจารย์ด้านกฎหมาย ในมหาวิทยาลัยนิวยอร์ก ได้กล่าวคำทำนายไว้ว่า "อาชีพของทนายความทำให้มองดูโดยทั่วไปเป็นการวางตลาดด้านบริการทางกฎหมาย ซึ่งจะไม่ผิดไปจากการวางตลาดของสินค้าอื่น ๆ"

ในปี พ.ศ. 2526 สมาคมทนายความอเมริกัน เคยถกเถียงถึงรูปแบบของความเปลี่ยนแปลงซึ่งจะมีผลต่อการยกเลิกการกีดกันบุคคลที่ไม่ใช่เนกกฎหมายให้มาร่วมทำหุ้นส่วนธุรกิจทางด้านกฎหมายในวอชิงตัน มีข้อห้ามว่า เนกกฎหมายจะทำธุรกิจบริการด้านค้าความร่วมมือกับคนที่ไม่ใช่เนกกฎหมายด้วยกันได้ก็ต่อเมื่อได้รับอนุมัติจากศาลสูงของท้องถิ่นก่อน กฎหมายของรัฐนอร์ทดาโคต้า ก็ต้องรออนุมัติขั้นสุดท้ายจากศาลสูงของท้องถิ่นเช่นกัน จึงจะอนุญาตให้นักกฎหมายก่อตั้งบริษัทขึ้นกับคนที่ไม่ใช่เนกกฎหมายได้ ธรรมดาเท่าที่คน ๆ นั้นจะไม่เข้าไปก้าวก่ายต่อการทำงานอย่างอิสระเสรีทางด้านกฎหมายของทนายความ เหตุผลที่เนกกฎหมายของนอร์ทดาโคต้าต้องการให้ยกเลิกข้อจำกัดนี้ เพราะพวกเขาเชื่อว่า การริเริ่มเสนอบริการทางด้านกฎหมายให้เป็นมาตรฐานได้นั้น จะต้องเปิดตลาดให้กว้างขวางออกไปยังมวลชน โดยการโฆษณาและอื่น ๆ ข้อห้ามเก่า ซึ่งกำหนดไว้ให้รักษาความสัมพันธ์ที่บริสุทธิ์ยุติธรรมระหว่างทนายความและลูกค้าไว้ โดยจะไม่ทำอะไรที่กระทบ

กระเทียมต่อผลประโยชน์ของลูกค้าเป็นอันขาด และเกรงเป็นอย่างมากว่านายความจะต้องอยู่ใต้อิทธิพลของผู้ที่ไม่ใช่เนกกฎหมาย และที่เนกกฎหมายกลัวกันมากคือ การแข่งขันการยึดมั่นตามข้อห้ามดังกล่าวเท่ากับเป็นการต่อต้านการแข่งขันกัน และเปิดโอกาสไม่ให้งานบริการด้านที่ปรึกษากฎหมายเข้าตลาดหุ้นได้

ดังนั้น การบริหารบริการที่จะทำเป็นธุรกิจการค้า สามารถทำกำไรได้นั้น จะต้องทำให้ผู้ประกอบการค้าทางด้านกฎหมาย ซึ่งมีอาชีพเป็นนายความด้วยยอมรับว่า ผลประโยชน์ของลูกค้ามิใช่เป็นเพียงสิ่งเดียวที่มีความสำคัญสำหรับบริษัทกฎหมาย ถ้าสามารถหลีกเลี่ยงการดำเนินตามกฎหมายที่กำหนดไว้อย่างมั่นคงให้รักษาความสัมพันธ์ที่บริสุทธิ์ยุติธรรมระหว่างนายความกับลูกค้าไว้ และรู้จักสนใจต่อกำไรที่จะได้รับมากขึ้นเสียบ้าง เป็นที่แน่นอนว่าเมื่อบริษัทยักษ์ใหญ่ เช่น บริษัทเชียร์โรบค สามารถเริ่มเข้ามาสู่ตลาดธุรกิจบริการด้านกฎหมายได้ การแข่งขันที่เนกกฎหมายกลัวกันเสียจริงนั้นก็จะต้องเกิดขึ้นอย่างแน่นอน และถึงตอนนั้นตลาดเสรีทางด้านกฎหมายคงจะไม่เข้าเข้ามาบีบหนาทในธุรกิจกฎหมายอย่างไม่ต้องสงสัย

ทุกวันนี้ การขึ้นศาลไม่ใช่เรื่องใหญ่หรือเรื่องที่น่าละอายอีกต่อไป เว้นไว้แต่จะเป็นเรื่องการประกอบการอาชญากรรมที่น่ารังเกียจเท่านั้น ดูเหมือนว่าการฟ้องร้องและการถูกฟ้องร้องในคดีแพ่ง จะเป็นการประกาศฐานะที่ดีด้วยซ้ำ กล่าวคือ การฟ้องร้องใครก็ตาม ดูเป็นการบอกให้หลายคนรู้ว่าคุณไม่ใช่ขี้ไก่ที่ใครจะมาเหยมได้ง่าย ๆ

สหรัฐอเมริกาจึงได้ชื่อว่าเป็นประเทศที่ชอบค่าความมากที่สุดของโลก เรื่องเล็กเรื่องน้อยอะไรต้องขึ้นศาลหมด เฉพาะค่าฟ้องกันไปฟ้องกันมาปีหนึ่งใช้เงินประมาณ 30,000 ล้านดอลลาร์ นายความจึงร่ำรวยมหาศาล

ด้วยเหตุนี้เอง การฟ้องร้องในอเมริกา จึงเป็นเรื่องใหญ่ถึงขนาดที่คนอยากจะขอซื้อหุ้นเพื่อมีส่วนร่วมทันนายความเหล่านี้ด้วย ฟังดูเผิน ๆ อาจเป็นเรื่องตลก ผลกระทบจากการฟ้องร้องแผ่ขยายไปไกล ทำให้ดูเหมือนว่าใคร ๆ ก็พากันเป็นเจ้าถ้อยหมอลความไปเสียทุกคน แม้แต่แพทย์ก็ยิ่งสนองต่อโรคระบาดฟ้องร้องนี้ ผลก็คือ คนไข้เสียเงินเพิ่มขึ้นเพื่อการตรวจสอบรายละเอียดของโรคในท้องทดลอง เพื่อให้แพทย์มีข้ออ้างว่าได้กระทำการตรวจรักษาอย่างรอบคอบสมบูรณ์แล้ว คนไข้ปัจจุบันล้มความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์และคนไข้แบบเก่า ๆ กันหมดแล้ว คนไข้ก็พร้อมจะเป็น

โจทก์อยู่ทุกเมื่อเหมือนกัน

จากค่าใช้จ่ายในการผลิตรถยนต์แต่ละคัน ลูกจ้างของบริษัทต้องใช้เงินค่าประกันคันละ 600 ดอลลาร์ นอกจากนั้น บริษัทยังต้องเสียเงินอีกประมาณ 10% เพื่อการใช้จ่ายในสิ่งที่ไม่เป็นเรื่องจำเป็นเลย จึงทำให้ค่าใช้จ่ายในการผลิตรถยนต์ต้องเพิ่มขึ้น นักกฎหมายนับเป็นส่วนสัดหนึ่งในตลาดแห่งความยุติธรรม ความยุติธรรมไม่ใช่ของใต้เบลา ถ้าอยากได้ความยุติธรรมก็ต้องจ้างนักกฎหมาย ถ้ามีเรื่องขัดใจกับนักกฎหมายจงส่งปากคำให้มากที่สุด เพราะคนที่ช่วยปกป้องท่านจากนักกฎหมายคนนี้ ก็คือนักกฎหมายอีกคนหนึ่งนั่นเอง ด้วยเหตุผลนี้ บริษัทรถยนต์ไครส์เลอร์จึงลงทุนจ้างนักกฎหมายกองร้อยหนึ่งไว้สำหรับป้องกันนักกฎหมายทั้งหลายที่บริษัทไม่ได้จ้าง นักกฎหมายส่วนหนึ่งทำงานให้กับบริษัทแบบเต็มเวลา และในการประชุมคณะกรรมการใด ถ้าไม่มีนักกฎหมายที่เป็นหัวหน้าคณะที่ปรึกษากฎหมายรวมอยู่ด้วย ก็จะไม่มีการประชุม กล่าวโดยสรุปบริษัทไครส์เลอร์ มีนักกฎหมายเป็นร้อย ซึ่งมีจำนวนมากกว่านักออกแบบภายนอกภายใน ซึ่งเรื่องแบบนี้มีชื่อเสียงผิดปกติสำหรับบริษัทใหญ่โตในสหรัฐ ทุกปีจึงต้องมีการกันเงินงบประมาณนับล้านดอลลาร์เป็นค่าใช้จ่ายในด้านกฎหมาย

นับเป็นโชคร้ายในโลกที่มีการแข่งขันกันหาตลาดดังกล่าวเช่นทุกวันนี้ ผู้สั่งรถเข้าแข่งขันในตลาดอเมริกา ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายในด้านกฎหมายเหมือนกับบริษัทอเมริกัน เพราะคนของเขาไม่เจ้าถ้อยหมอความเหมือนคนอเมริกันเลย เช่น ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งไม่ชอบการฟ้องร้องหรือขึ้นศาล ญี่ปุ่นมีนักกฎหมายคนหนึ่งต่อจำนวนประชากร 9,600 คน ผิดกับในสหรัฐซึ่งมีนักกฎหมายคนหนึ่งต่อประชากร 360 คน ทำให้ญี่ปุ่นเสียค่าใช้จ่ายในการผลิตลดลง และได้เปรียบสหรัฐอเมริกาในการแข่งขันการขายรถในตลาด

ในระบบกฎหมายการจ่ายค่าจ้างทนายความในสหรัฐ ใช้ระบบเสรีคือใครสักคนอาจจ้างทนายความเพื่อการฟ้องร้อง โดยไม่ต้องแจ้งจำนวนค่าเสียหายแน่นอนล่วงหน้า แต่ทนายความอเมริกันจะได้รับเงินค่าจ้างก็ต่อเมื่อชนะคดี ซึ่งทนายอเมริกันก็ยินดี เนื่องจากจะได้รับค่าจ้างในอัตราตั้งแต่ 30-40% ของรายได้ตามคำฟ้อง

ส่วนในประเทศอื่น เช่น ในบราซิล คนที่จะนำเรื่องเข้าสู่ศาลจะต้องแน่ใจว่าหลักฐานของตนแน่นหนา ก่อนดำเนินการตามกระบวนการยุติธรรม คือมั่นใจว่าต้องชนะ ถ้าแพ้ไม่เพียงแต่ต้อง

จ่ายค่าหมายฝ่ายตนเท่านั้น แต่จะต้องจ่ายค่าหมายของฝ่ายตรงข้ามด้วย ค่าหมายฝ่ายตรงข้ามจะคิดในอัตรา 10-20% ของจำนวนเงินที่ฟ้อง ด้วยเหตุนี้ บราซิลจึงมีคดีสู่ศาลน้อยกว่าสหรัฐมากมายนัก

### ทางเลือกที่เพิ่มขึ้นของอาชีพวิศวกรในบริการด้านธนาคาร

ปัจจุบันเราจะได้ยินพูดถึงงานเทคโนโลยีของประเทศที่มีช่างฝีมืออยู่เสมอ ชาวที่ออกมาเมื่อเร็ว ๆ นี้ คือ บริษัทเครื่องไฟฟ้า-ญี่ปุ่นพบปัญหาวิศวกรเริ่มหางานอุตสาหกรรมในโรงงานต่าง ๆ ไปหางานด้านบริการด้านการเงินและบริการหลักทรัพย์แทน ซึ่งให้ค่าจ้างสูงกว่า เมื่อก่อนนั้นโรงงานอุตสาหกรรมในญี่ปุ่นจะต้องว่าจ้าง วิศวกรมาช่วยงานในการตั้งเครื่องจักรและดูแลโรงงานให้ วิศวกรเหล่านี้จะได้รับค่าจ้างเป็นที่น่าพอใจ แต่ปัจจุบันภาพพจน์ของอุตสาหกรรมการผลิตสินค้ากลับตกต่ำ ในสายตาของนักศึกษาวิศวกรที่จบใหม่จากมหาวิทยาลัย ความต้องการวิศวกรไฟฟ้าในภาคบริการ โดยเฉพาะในกิจการธนาคารและหลักทรัพย์ กลับมีมากกว่า เพราะธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ในญี่ปุ่นได้เปิดรับสมัครบัณฑิตสาขาวิทยาศาสตร์เป็นจำนวนมาก เขาเหล่านั้นจะรับผิดชอบในงานที่ต้องใช้ความเชี่ยวชาญด้านซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ เพื่อพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ ๆ ตลอดจนโปรแกรมสำหรับบริหารทรัพย์สินของธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่รับผิดชอบต่อการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ที่มีความซับซ้อนสูงที่ธนาคารและบริษัทหลักทรัพย์ทั้งหลายใช้อยู่

ปัญหาเดียวกันยังเกิดขึ้นกับพนักงานในบริษัทผู้ผลิตเครื่องจักรประเภทต่าง ๆ ด้วย จากการสำรวจของสถาบันวิจัยของกระทรวงแรงงานญี่ปุ่น พบว่า 1 ใน 3 ของวิศวกรที่ทำงานในบริษัทขนาดใหญ่ ซึ่งผลิตเครื่องจักรโดยรวมถึงบริษัทเครื่องไฟฟ้าด้วยนั้น ต้องการจะเปลี่ยนงานถ้าสามารถทำได้ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พอใจของพนักงานคือ ค่าตอบแทนต่ำ ชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานหรือขาดโอกาสในการศึกษาเรียนรู้ โดยเฉพาะบริษัทญี่ปุ่นเน้นเรื่องพัฒนาการผลิตทำให้ต้องทำงานเร่งรีบอยู่เสมอ โดยต้องทำงานล่วงเวลาเดือนละราว 10 ชั่วโมง จึงทำให้พนักงานเห็นแค่น้อยและหงุดหงิด

เมื่อปี 2530 บริษัทโนมูระ ซึ่งเป็นบริษัทหลักทรัพย์ใหญ่ที่สุดของญี่ปุ่น ได้ว่าจ้างบัณฑิต

สาขาวิทยาศาสตร์เป็นจำนวน 50 คน ขณะที่เมื่อปี 2529 มีไม่ถึง 20 คน ค่าตอบแทนที่ดีคือราว 10 ล้านเยนต่อปี (1.85 ล้านบาท) เมื่อเปรียบเทียบกับวิศวกรในบริษัทเครื่องไฟฟ้า ได้แก่ 7-8 ล้านเยนต่อปี (1.125 ล้านบาท) มีแนวโน้มที่แสดงให้เห็นจากบริษัทไฟโรเวทริครูทว่าบรรดานักศึกษามหาวิทยาลัยต่างก็หันมาสนใจต่อธุรกิจนอกภาคอุตสาหกรรม คือนายจ้างประเภทธนาคารและหลักทรัพย์ เช่น ธนาคารฟูจิ ธนาคารสุมิตโม เป็นต้น แนวโน้มดังกล่าวแสดงให้เห็นว่าบริษัทเครื่องไฟฟ้าญี่ปุ่นกำลังเผชิญกับคู่แข่ง บริษัทธนาคารที่เข้มแข็ง บริษัทเครื่องไฟฟ้าต่างก็ต้องหาหนทางปรับปรุงสภาพและเงื่อนไขในการทำงานของวิศวกรให้ดียิ่งขึ้น อย่างไรก็ตาม การเพิ่มค่าตอบแทนทำได้ยาก เพราะเผชิญกับการแข่งขันอย่างรุนแรง และแรงกดดันที่ต้องทำการลดราคาในยุคที่ค่าเงินเยนกำลังแข็งตัว

โฆษกของบริษัทผลิตรถยนต์มอเตอร์แห่งหนึ่งเปิดเผยว่า "ความไม่พึงพอใจในงานไม่ได้เกี่ยวเฉพาะเรื่องค่าตอบแทนเท่านั้น เราต้องการที่จะนำบางสิ่ง เพื่อช่วยให้แนวความคิด และความสามารถของวิศวกรของเราดียิ่งขึ้น ซึ่งจะมีผลสะท้อนต่องานที่เขารับผิดชอบอยู่ ซึ่งเท่ากับเพิ่มกำไรให้เราด้วย"