



ISSN 2286-6922

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 Vol.11 No.1 January - June 2022

จริยธรรม/จรรยาบรรณวารสาร

ผู้แต่ง (Authors)

1. ผู้แต่งต้องรับรองว่าผลงานที่ส่งมานั้นเป็นผลงานใหม่ และไม่เคยนำเสนอในรูปแบบรายงานการประชุม (Proceedings) หรือได้รับการตีพิมพ์ที่ไหนมาก่อน รวมทั้งการไม่อยู่ระหว่างการส่งหรือรอเพื่อการตีพิมพ์บทความ
2. ผู้แต่งต้องเขียนบทความวิจัยให้ถูกต้องตามรูปแบบที่กำหนดของวารสาร ตามคำแนะนำของรายละเอียดการจัดเตรียมต้นฉบับ มิฉะนั้นทางบรรณาธิการวารสารจะไม่รับพิจารณาบทความนั้น ๆ
3. บทความต้องนำเสนอรายงานข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจากการวิจัย ไม่มีบิดเบือนข้อมูลหรือให้ข้อมูลที่เกินจริง
4. ผู้แต่งต้องไม่นำผลงานของผู้อื่นมาอ้างเป็นผลงานของตัวเอง โดยบทความต้องมีการอ้างอิงอย่างถูกต้อง หากมีการนำผลงานผู้อื่นมาอ้างอิง และจะต้องจัดทำรายการอ้างอิงของผู้ที่นำมารายการอ้างอิงท้ายบทความด้วย
5. ผู้แต่งที่มีชื่อปรากฏในบทความ จะต้องเป็นผู้ที่มีส่วนในการดำเนินการวิจัยจริง และผู้แต่งจะต้องระบุผลประโยชน์ทับซ้อน (กรณีที่เกี่ยวข้องกับการส่งบทความ)
6. ผู้แต่งต้องระบุแหล่งทุนที่สนับสนุนในการทำวิจัยในกิตติกรรมประกาศ

บรรณาธิการวารสาร (Editors)

1. มีหน้าที่พิจารณารูปแบบความครบถ้วนและคุณภาพของบทความ ก่อนเริ่มกระบวนการประเมินเพื่อตีพิมพ์ เผยแพร่ในวารสารที่รับผิดชอบ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลของผู้นิพนธ์และผู้ประเมินบทความ แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความและการตีพิมพ์วารสารฉบับนั้น ๆ
2. เป็นผู้ประเมินเบื้องต้นในการตัดสินใจคัดเลือกบทความเข้าสู่กระบวนการประเมินบทความ และตัดสินใจรับตีพิมพ์โดยพิจารณาจากผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ ทั้งนี้บรรณาธิการวารสารจะต้องคำนึงถึงความใหม่ ความชัดเจน และความสอดคล้องของเนื้อหา กับนโยบายของวารสารเป็นสำคัญ
3. บรรณาธิการวารสารจะไม่รับตีพิมพ์บทความที่เคยตีพิมพ์เผยแพร่จากที่อื่นมาแล้ว ทั้งในรูปแบบของวารสารหรือบทความหลังการนำเสนอในที่ประชุมวิชาการฉบับเต็ม (Proceeding) และต้องมีการตรวจสอบบทความในด้านการคัดลอกผลงานผู้อื่น (Plagiarism) อย่างจริงจัง โดยใช้โปรแกรมที่ยอมรับในทางวิชาการ และกรณีตรวจพบการคัดลอกผลงานของผู้อื่น บรรณาธิการวารสารต้องติดต่อผู้นิพนธ์หลักเพื่อขอคำชี้แจง และหากไม่มีข้อชี้แจงตามหลักวิชาการ บรรณาธิการจะ “ปฏิเสธ” การตีพิมพ์บทความนั้น ๆ
4. บรรณาธิการวารสารต้องไม่ปฏิเสธการตีพิมพ์บทความที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดหรือเพียงด้วยข้อสงสัยความไม่แน่ใจ จนกว่าจะมีหลักฐานมาพิสูจน์ข้อสงสัยเหล่านั้น
5. บรรณาธิการวารสารจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนใด ๆ กับผู้นิพนธ์ ผู้ประเมินบทความ และทีมผู้บริหาร

ผู้ประเมินบทความ (Reviewers)

1. ผู้ประเมินบทความจะต้องไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนกับผู้นิพนธ์ เช่น เป็นผู้ร่วมโครงการ หรือรู้จักผู้นิพนธ์เป็นการส่วนตัว หรือเหตุผลอื่น ๆ ที่จะทำให้ผู้ประเมินไม่สามารถให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะได้อย่างอิสระ ซึ่งหากมีกรณีดังกล่าวผู้ประเมินบทความควรแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการประเมินบทความนั้น ๆ และต้องไม่เปิดเผยข้อมูลใด ๆ ของบทความและผู้นิพนธ์แก่บุคคลอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้อง ในช่วงระยะเวลาของการประเมินบทความ
2. ผู้ประเมินบทความ ควรมีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาของบทความที่ประเมิน โดยพิจารณาจากเนื้อหาของบทความ และการประเมินบทความโดยพิจารณาจากความสำคัญ ความใหม่ ความชัดเจน ความสอดคล้องของเนื้อหา และความเข้มข้นของบทความ ไม่ใช้ความคิดเห็นส่วนตัวที่ไม่มีข้อมูลทางวิชาการรองรับ มาเป็นหลักเกณฑ์ในการตัดสินใจบทความ
3. ผู้ประเมินบทความสามารถเสนอแนะผลงานวิจัยที่สำคัญ ๆ และสอดคล้องกับบทความที่กำลังประเมิน แต่ผู้นิพนธ์ไม่ได้เข้าถึงเข้าไปในการประเมินบทความได้ นอกจากนี้ หากมีส่วนใดของบทความที่มีความเหมือนหรือความซ้ำซ้อนกับผลงานชิ้นอื่น ๆ โดยมีหลักฐานชัดเจน ผู้ประเมินบทความต้องแจ้งให้บรรณาธิการวารสารทราบ และปฏิเสธการตีพิมพ์บทความนั้น ๆ



**Institute of Research and Development
Rajamangala University
of Technology Tawan-ok**

วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
Rajamangala University of Technology Tawan-ok Social Science Journal
ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565 Vol.11 No.1 January - June 2022

ISSN 2286-6922

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



วัตถุประสงค์เพื่อ

1. เป็นสื่อ รวบรวม เผยแพร่ผลงานวิจัยด้าน มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โดยครอบคลุม 7 ศาสตร์ ได้แก่ 1. พาณิชยศาสตร์ (บริหารธุรกิจ, ท่องเที่ยวและบริการ) 2. ศิลปศาสตร์ (ประวัติศาสตร์, จิตวิทยา, ภาษาและวัฒนธรรม) 3. ศึกษาศาสตร์ 4. นิเทศศาสตร์ 5. เศรษฐศาสตร์ 6. นิติศาสตร์ 7. รัฐศาสตร์ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์
2. เป็นการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผลงานของงานวิจัยสู่ระดับมาตรฐานสากล
3. เสริมสร้างให้เกิดผลงานวิจัยใหม่ ๆ ทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมไทย

ผู้จัดพิมพ์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

กำหนดการเผยแพร่

ตีพิมพ์ 2 ฉบับต่อปี มกราคม - มิถุนายน และ กรกฎาคม - ธันวาคม และเผยแพร่ในเว็บไซต์ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

การเผยแพร่

มอบให้หน่วยงาน/บุคคลที่สนใจ และเผยแพร่ในเว็บไซต์ ThaiJO

สำนักงาน

สำนักงานวารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

อาคารสำนักงานอธิการบดี ชั้น 5 สถาบันวิจัยและพัฒนา

เลขที่ 43 ม.6 ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

โทร. 0-3835-8142 โทรสาร 0-3835-8142



ชลกิจการพิมพ์ (Chonlakit Printing)

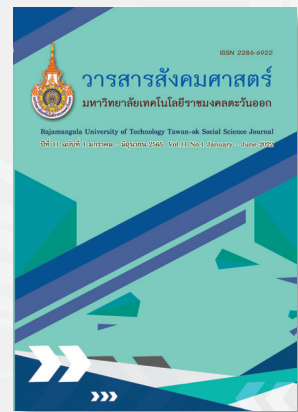
47 ถ.ศรีราชานคร 1 ต.ศรีราชา อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110

โทร. 038-324711 E-mail : chonlakit555@hotmail.com

วารสารสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก (RMUTTO SOCIAL SCIENCE JOURNAL)

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2565
Vol. 11 No. 1 January - June 2022



ISSN 2286-6922

เจ้าของ

สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

บรรณาธิการ

ผศ.ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ

อ.ดนุชาวัฒน์ สุวรรณศิลป์

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ
ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี
ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์
รศ.ดร.นวลละออ แสงสุข
รศ.ดร.ณกร อินทรผดุง
รศ.ดร.ดุสิต เวชกิจ
รศ.ดร.จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ
รศ.ดร.วิกร ตันทงขุโธ
ดร.จตุพร อรุณกมลศรี

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.สิน พันธุ์พินิจ	ม.สุโขทัยธรรมมาธิราช
ศ.ดร.สุมาลี สังข์ศรี	ม.กรุงเทพธนบุรี
ศ.ดร.ชัยยงค์ พรหมวงศ์	สำนักงาน
ศ.กิตติคุณ สุมน อมรวิวัฒน์	ราชบัณฑิตยสภา
ศ.ดร.วีระ อินพันทัง	ม.ศิลปากร
รศ.ดร.วิกร ตันทงขุโธ	ม.เกษตรศาสตร์
รศ.ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ	ม.บูรพา
รศ.ดร.จำเริญ ชูช่วยสุวรรณ	มทร.ศรีวิชัย
รศ.ดร.วรพจน์ ศรีวงษ์กุล	มจพ.
รศ.พ.ต.อ.ดร.พงษ์พิชญ์ รักดิษฐ์รงค์	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ผลงานวิจัยและบทความในวารสารสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นแนวคิด
ของผู้เขียน ไม่ใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบ
ของคณะผู้จัดทำ บรรณาธิการ กองบรรณาธิการ
ไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ควรระบุแหล่งอ้างอิงจาก
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ตะวันออก

วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ฉบับนี้เป็นฉบับที่ 1 ปีที่ 11 ตีพิมพ์ในช่วงครึ่งปีแรกของปี พ.ศ. 2565 นับเป็นฉบับแรกของทศวรรษที่ 2 ของการเผยแพร่ผลงานวิจัยที่มีคุณภาพด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ ควบคู่ไปกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกที่มีความก้าวหน้าทั้งในด้านวิชาการและงานวิจัยอย่างต่อเนื่อง สอดรับกับการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านการศึกษา สังคม และชุมชน

ในวารสารฉบับนี้ นำเสนอบทความวิจัย ในประเด็นต่าง ๆ ด้านการศึกษา ได้แก่ เรื่อง Investigating the attitude of Guangzhou private university architecture graduates towards construction safety management เรื่อง ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเรื่อง การใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ: กรณีศึกษานักเรียนนายเรืออากาศ ชั้นปีที่ 2 โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช

บทความวิจัยด้านธุรกิจ สังคมและชุมชน ได้แก่ เรื่อง Advertising Claims in Smartphone Slogans เรื่อง แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานคลินิกด้านความงามในประเทศไทย เรื่อง พลังแห่งปัญญาในผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์ตัวละครในนวนิยาย เรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต เรื่อง การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย เรื่อง แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เรื่อง การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย เรื่อง การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กกับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และเรื่อง การศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ

ทั้งนี้ วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ได้จัดให้มีผู้อ่านประเมินบทความวิจัยทุกบทความ ตามเกณฑ์มาตรฐานของศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai-Journal Citation Index Centre) เพื่อให้บทความทุกเรื่อง มีคุณภาพ ส่งผลให้เกิดประโยชน์ในแวดวงวิชาการอย่างแท้จริง



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ
บรรณาธิการ

สารบัญ

หน้า

Investigating the attitude of Guangzhou private university architecture graduates towards construction safety management	1
<i>Liu Xiaoya, Suwaluk Huangyen and Thitinant Wareewanich</i>	
Advertising Claims in Smartphone Slogans.....	15
<i>Parika Viruncha and Nattapat Pattana</i>	
ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	26
<i>กมลทิพย์ ประสิทธิ์นราพันธุ์ และ วสันต์ สกุลกิจกาญจน์</i>	
แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานคลินิกด้านความงามในประเทศไทย	37
<i>กรกัญญากรัก บุญสุขเกิด และ นพรุจ คักค์ศิริ</i>	
การใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญาผ่านระบบออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาคำพิงภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ: กรณีศึกษานักเรียนนายเรืออากาศ	
ชั้นปีที่ 2 โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช	49
<i>กัญญาเลขา พุตระกูล</i>	
พลังแห่งปัญญาในผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์ตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต	62
<i>ฐิติพร สังข์รัตน์ สิทธิชัย สุขธรรมสถิต อิงคยทศ พูลทรัพย์ ยศกร วรรณวิจิตร และสิรินทร์ สว่างวรรณ</i>	
การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย	69
<i>บุญจิรา มากอ้น กวีพร ทองดี กษิตติ ดาวกระจาย จรรย์พร แก้วยอด ชญาดา ธรรมทอง ปรีชนันท์ คงขวัญ สพลดน้อย ชินสิทธิ์ สุนิสา นิลล่อ สวิมล ปราบทุกซ์ อนุชา ชุมรักษ์ อภิขญา แซ่จี้ และ วรพงศ์ ฤทธิ์เทวา</i>	
แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน.....	79
<i>ปฐมพร ศรีอำพัน พงษ์พิษณุ ภัคดิณรงค์ กฤษณพงศ์ พุตระกูล และ ดิฐภัทร บวรชัย</i>	
การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย.....	91
<i>สุพิชญ์กฤตา พาณิกกิจโรจน์ และ นพรุจ คักค์ศิริ</i>	

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขั้บรณนตส์ล่อเลื้กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรม
ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย103
 อลงกรณ์ คลังเงิน และ เสาวธาร โพธิ์กลัด

การศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ.....116
 อุไรวรรณ อมรนิมิตร ณัฐสินี แสนสุข และ ธนศักดิ์ รังสีพรหม

Investigating the attitude of Guangzhou private university architecture graduates towards construction safety management

Liu Xiaoya¹, Suwaluk Huangyen² and Thitinant Wareewanich¹

¹ Management Rajamangala University of Technology Tawan-OK

² Management Suan Dusit University

E-mail: suwaluk33@hotmail.com Tel. 086-5529459

Received 22/10/2564

Revised 20/05/2565

Accepted 01/06/2565

Abstract

With the rapid economic and social development, there were more and more construction projects in China, which puts forward newer and higher requirements for construction safety. Safety management was an important part of the entire construction process. Doing a good job in safety management was not only conducive to ensuring the safety of construction personnel's lives and property, but also can greatly improve the quality of project construction and effectively reduce enterprise production costs. This paper analyzes the existing problems of construction safety management by consulting related documents, and then studies the attitudes of construction graduates of Guangzhou's private colleges and universities towards construction safety management, using literature collection methods and statistical procedures to analyze the data, and draw conclusions: 1. Personnel System management, attention to construction safety, and the severity of accidents have a significant positive impact on safety management attitudes, and reflect the existing problems of construction safety management from the side, and finally give suggestions to solve the problems. 2. Construction safety management was mainly the responsibility of management personnel and on-site construction personnel, followed by laws and safety management systems, and safety protection facilities. Based on the results, it was hoped that this research will enable construction graduates to realize the importance of safety management before entering the construction industry and pay attention to safety management in their future work. It was also hoped that this research will enable everyone in the construction industry to pay attention to safety management.

Keywords: building construction, building safety management, personnel and management system

1. Introduction

With the development of the global economy, the construction industry was also moving towards a new era: green buildings, energy-saving buildings, and smart buildings. These new concepts have put forward newer and higher requirements for the construction industry. Buildings were closely related to people's lives and work. Building users were most concerned about the quality and safety of buildings. Under the background of the continuous expansion of the scale of buildings, the difficulty of construction continues to increase. Some objective and subjective factors exist, which

bring certain quality and safety to the project. Safety hazards (Guo Manwei, 2020) from the perspective of enterprises, strengthening the safety management of construction can improve the economic benefits of construction enterprises, reduce unnecessary costs, and improve the reputation of an enterprise in the construction industry. From a social point of view, strengthening the safety management of construction could be standardized the management of the entire construction industry, reduced the occurrence of engineering construction, reduced the casualties of construction personnel, and improved the happiness of the people. This study explored the attitude of construction graduated towards construction safety management from the perspective of construction graduated. When Yu Jingyu studied the relevance of college students' employment and majors, he found that 55 percent of graduated were engaged in occupations related to their majors, and 17 percent of graduated were engaged in occupations that were exactly the same as their majors (Yu Jingyu, 2017). Which mean that more than half of architectural graduated will be engaged in construction-related jobs. Therefore, this article took construction graduated as the main body, and their views reflected the basic attitudes of people with construction knowledge towards construction safety management. The purpose of this research was to reflect what factors will affect their attitudes toward construction safety management, and indirectly reflected the reason of the problems in construction safety management, and finally gave suggestions on method to alleviate the problems existing in construction safety management.

2. Literature review

2.1 Concept definition

In the process of company management, safety management took safety as the intention. The basic task was to discover, analyze and eliminate various risks in the production process, prevented the probability of incidents, reduced unnecessary losses, and ensured employees' health, personal safety. Safety management effectively promoted the smooth development of the company's production and improved the company's social and economic benefits. It was the general term for program activities, organization activities, coordination and control activities surrounding security (Song Shichao, 2017). Liu Jidong believed that construction safety management referred to the behavior of achieving the goal of eliminating or reducing accidents in construction projects through specific arrangements, coordination, and control methods (Liu Jidong, 2019). Jianghua believed that construction safety management mainly referred to the management activities of construction-related departments and enterprises in accordance with relevant laws, regulations and technical standards to plan, organized, commanded, controled, supervised, adjusted and improved the safety of construction (Jianghua, 2016).

2.2 Domestic and international research

Despite the used of traditional and novel approached to improve construction safety management, safety performance in the construction industry was still considered as poor, especially when compared with other US industries (Ifeanyi Okpala, et al.,2020), compared with other industries in the world, the construction industry had the highest accident rate (C.Q. Poh, 2018).

In order to minimize the problem of high accident rate in the construction industry, the European Directive 92/57/EEC stipulated mandatory safety and health requirements and stipulated a safety and health plan (Martínez Rojas María, et al, 2020). After analyzed the industrial accidents in the construction industry in Jeddah, it was concluded that the main cause of accidents and injuries in the construction industry in Jeddah was lack of occupational safety awareness and experience of workers (> 82%). The most common types of accidents and injuries was fell from heights (80%) and were electrocuted (60%) (Abukhashabah Emad, 2020). The occurrence of construction accidents not only caused serious losses to the construction of the project, but also posed a serious threat to the life and safety of construction personnel. The high accident rate mean that companies and even the government must strengthen preventive measuring to reduce the accident rate. Xie Jingwen showed in his research that the management personnel of some construction enterprises lacked the awareness of safety responsibility, which not only reduced the level of safety management in construction, but also increased the possibility of potential safety hazards during construction. After a safety accident, there was a phenomenon of shirking responsibilities, which greatly reduced the safety management effect of the construction site, and could not effectively play the important role of safety management (Xie Jingwen, 2020).

Look at the relevant literature, there were not too many studies on the use of data to reflect the problems and measured in the safety management of building construction. The previous research mainly focused on directly reflecting the existing problems and finding solutions. In addition, there were few studies that take into account the views of students. The future was an era when knowledge changed fate. The current and future construction industry will be led by college students who had studied professional knowledge. Most of them would be directly engaged in construction-related work. If they were allowed to pay attention to the safety management of construction, then in the future, in their era, the safety accidents in the construction industry may also decreased.

3. Research methods

This research mainly used three methods, namely: literature analysis, questionnaire survey, and quantitative analysis. In the past 10 years, the development scale of higher education in Guangdong Province had reached an unprecedented level in history (Lu Xiaozhong, 2003). Higher education in Guangdong Province had achieved a gradual expansion in scale by increasing investment and improving the efficiency of running schools (Chen Xiaojuan, 2016). The higher investment in higher education, the wider ways for students to learn professional knowledge. Therefore, the sample range selected for this study was the higher education institutions in Guangdong Province. In addition, more than half of China's higher education institutions were clustered in municipalities and provincial capitals with strong comprehensive strength in politics, economy, and technology (Shi Meng, 2016). Therefore, the provincial capital city of Guangdong Province, Guangzhou City was further selected. Compared with students from public universities, students from private universities were more concerned about their own development and employment situation after graduation (Tian Jianwei, 2018). The more private college students cared about their development after graduation, the more

they knew about their professional fields. Therefore, on the basis of the previous research, a private university in Guangzhou was selected for this study. By looking up the official website of the Guangdong Provincial Department of Education, only six universities have been established a major in architecture. Therefore, 600 questionnaires were distributed to those six universities equally. Through the research purpose of this article, first used the literature analysis method to find out what problems exist in the construction safety management, and then made the corresponding questionnaire, obtain the data to be studied through the questionnaire survey, and then used the quantitative analysis method, which included reliability analysis and effectiveness. Degree analysis, correlation analysis, regression analysis, using this method could get what factors will affect the attitude of construction graduates to construction safety management. Finally, the descriptive statistics method was used to find out the causes of problems in construction safety management and put forward suggestions to alleviate the problems of construction safety management.

4. Result analysis

4.1 Descriptive analysis

A total of 600 questionnaires were issued, as shown in Table 1, 494 data were recovered, of which 7 were invalid data and 487 were valid data. The recovery rate reached 82.33 percent, exceeding the expected 80 percent. From the questionnaire found that 98.6 percent of the 494 graduates survey believed that there was a problem with construction safety management, and the remaining 1.4 percent were invalid data (as shown in Table 1). Chen Shaohua stated in his research that construction safety management problems occur frequently, and the problem rate was second only to coal mine problems (Chen Shaohua, 2020). This showed that students who had not yet entered the construction industry realized that there were problems with safety management, the development of economy and technology. The problems of the construction industry had not improved, but became more and more serious. Architecture graduates had realized this problem before they enter the construction industry. Therefore, the construction industry must be reformed, not only changing other people's attitudes towards construction safety management, but also paying attention to safety management to reduce the occurrence of safety accidents.

Table 1: Basic attitude statistics

	Options	Quantity	Percentage
Q1. Do you think there are problems with safety management in the construction industry?	Yes	487	98.6%
	No	7	1.4%

4.2 Reliability analysis

Reliability reflected the consistency and stability of the scale's measurement results, that was, it measures the consistency of the results of different subjects' answers to the scale items at different times and situations. It was generally considered that the Cronbach Alpha coefficient was more than 0.7, Suitable (Liao Min, 2016). As shown in Table 2, this study was divided into four variables, which

were calculated by statistical procedures, the Cronbach's Alpha value of variable 1 "personnel and system management" was 0.766, the value of variable 2 "construction safety attention" was 0.898, the value of variable 3 "incident awareness" was 0.804, and the value of variable 4 "safety management attitude" was 0.804. The four Cronbach's Alpha coefficients were all greater than 0.7. The reliability analysis results shown the internal consistency of the four variables were very good, and all were at the acceptable level. Therefore, the scale of the questionnaire has good internal consistency and very high reliability. The Corrected Item and Total Correlation (CITC) of each topic included in personnel system management, construction safety attention, severity of accident, and safety management attitude was greater than 0.5. From the perspective of "deleting the Cronbach's Alpha value of this item", deleting any one of the questions will not cause Cronbach's Alpha value Increase, so the questions of the four variables meet the requirements.

Table 2: Reliability analysis

		Scaled average after deleting the item	Scaled variance after deleting the item	Corrected item and total correlation (CITC)	Cronbach's Alpha after deleting item	Cronbach's Alpha
Personnel and system management	Q2	12.2546	3.248	0.637	0.674	0.766
	Q3	11.9918	3.457	0.519	0.734	
	Q4	12.0021	3.311	0.536	0.727	
	Q5	12.0041	3.218	0.575	0.705	
construction safety attention	Q6	27.2279	17.086	0.614	0.891	0.898
	Q7	27.0411	15.192	0.787	0.875	
	Q8	27.3409	16.180	0.645	0.889	
	Q9	27.4723	16.501	0.680	0.885	
	Q10	27.3901	15.436	0.701	0.884	
	Q11	27.4538	16.043	0.678	0.885	
	Q12	27.3737	16.547	0.660	0.887	
	Q13	26.8789	16.802	0.711	0.884	
Severity of the accident	Q14	12.0103	3.611	0.674	0.729	0.804
	Q15	12.0308	3.828	0.579	0.774	
	Q16	12.0842	3.620	0.630	0.750	
	Q17	12.0903	3.609	0.596	0.767	
safety management attitude	Q18	7.8090	2.155	0.629	0.754	0.804
	Q19	7.4846	1.876	0.655	0.728	
	Q20	7.7043	1.995	0.670	0.710	

4.3 Validity analysis

Through the statistical procedures operation, an exploratory factor analysis was performed on 19 items, and the results were shown in Table 3. The Kaiser Meyer Olkin (KMO) value was 0.899 greater than 0.5. At the same time, the results of Bartlett's sphere test show that the approximate chi-square value comparison was 4124.404, and the probability of significance was 0.000 (P value was less than 0.05). Explain that the survey data was suitable for factor analysis. According to the lithotripsy chart as figure 1, there was an inflection point at the fifth factor, so it was set to extract 4 factors. The principal component method was selected for extraction (see Table 4 exploratory factor analysis), and the cumulative variance explanation rate of the four factors was 62.546 percent, indicated that the four common factors extracted in this study could effectively explained the 19 questions of this research questionnaire, and achieve reduction dimension. After using the direct oblique method to rotate, the load of each item on the factor was greater than 0.50 and there was no multiple load, and the factor structure was clear. Factor 1 was named as the importance of building safety, which contained 8 questions, factor 2 was named as the severity of the accident, contained 4 questions, factor 3 was named as personnel system management contained 4 questions, and factor 4 was named as safety management attitude, contained 3 questions.

Table 3: KMO and Bartlett

KMO sampling appropriateness quantity		0.899
Bartlett's sphericity test	Approximate chi-square	4124.404
	Degrees of freedom	171
	Significance	0.000

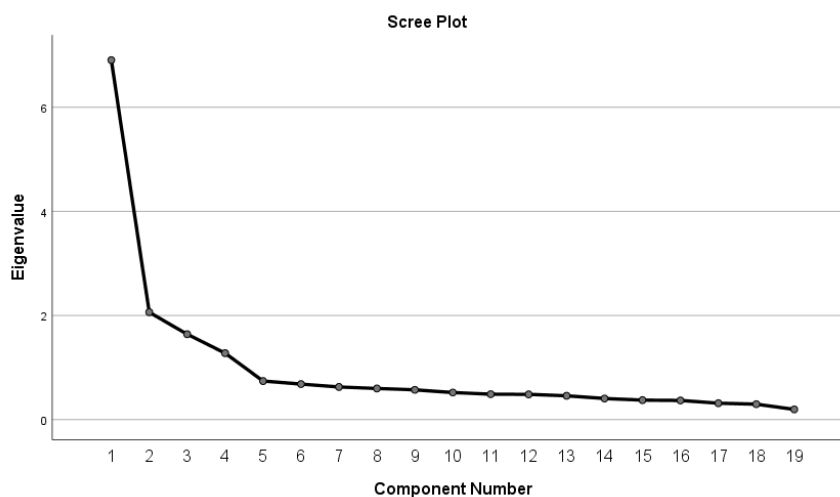


Figure 1 Inflection Point At The Fifth Factor

Table 4: Exploratory factor analysis

	Ingredient				Degree of commonality
	1	2	3	4	
Q6	0.694				0.734
Q7	0.805				0.705
Q8	0.674				0.593
Q9	0.733				0.59
Q10	0.778				0.547
Q11	0.681				0.546
Q12	0.716				0.509
Q13	0.762				0.556
Q14		0.786			0.632
Q15		0.741			0.561
Q16		0.757			0.603
Q17		0.707			0.627
Q2			0.826		0.684
Q3			0.716		0.645
Q4			0.66		0.593
Q5			0.718		0.596
Q18				0.806	0.711
Q19				0.784	0.718
Q20				0.784	0.732
Eigenvalue	6.906	2.062	1.64	1.276	-
Variance contribution rate%	24.254	14.143	12.859	11.291	-
Cumulative contribution rate%	24.254	38.396	51.255	62.546	-

4.4 Correlation analysis

Correlation analysis adopts the Pearson correlation coefficient estimation, the absolute value of the Pearson correlation coefficient was between 0 and 1. Generally speaking, the absolute value of the correlation coefficient was less than 0.3 as a low correlation, and 0.3 to 0.6 was a medium degree of correlation., 0.6 or more was high correlation. It can be seen from Table 5 that personnel system management ($r = 0.327$, significant $P < 0.01$) has a significant positive correlation with safety management attitude; construction safety attention ($r = 0.436$, $P < 0.01$) has a significant positive correlation with safety management attitude Relationship: The severity of the accident ($r = 0.461$, $P < 0.01$) has a significant positive correlation with safety management attitude.

Table 5: Correlations analysis

		Personnel and system management	construction safety attention	Severity of the accident	safety management attitude	M	SD
Personnel and system management	Pearson Correlation	1	0.412**	0.387**	0.327**	4.021	0.584
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000		
	N	487	487	487	487		
construction safety attention	Pearson Correlation	0.412**	1	0.421**	0.436**	3.880	0.550
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000		
	N	487	487	487	487		
Severity of the accident	Pearson Correlation	0.387**	0.421**	1	0.461**	4.018	0.618
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000		
	N	487	487	487	487		
safety management attitude	Pearson Correlation	0.327**	0.436**	0.461**	1	3.833	0.676
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000			
	N	487	487	487	487		
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

4.5 Regression analysis

Correlation analysis can only simply describe the role of two variables, and cannot exclude the interaction between influencing factors. Therefore, we need to further adopt linear regression analysis. Linear regression can exclude the interaction between independent variables and get the relationship between independent variables and dependent variables. For example, as shown in Table 6, the multiple regression analysis was carried out with personnel system management, construction safety attention degree, accident severity as independent variables, and safety management attitude as the dependent variable. The results show that there was no serious collinearity problem between the independent variables (VIF was between 1.291-1.334), and the regression model fits well, $F = 66.258$, $P < 0.001$, $R^2 = 0.292$. The three attitudes towards safety management were statistically significant. The regression equation was: safety management attitude = $0.744 + 0.113 \cdot a_1 + 0.326 \cdot a_2 + 0.342 \cdot a_3$ (a_1 : personnel system management, a_2 : construction safety attention degree, a_3 : accident severity). Personnel system management ($\beta = 0.097$, $P < 0.05$) has a significant positive impact on safety management attitude; construction safety attention ($\beta = 0.265$, $P < 0.001$) has a significant positive impact on safety management attitude; accident awareness ($\beta = 0.312$, $P < 0.001$) has a significant positive impact on safety management attitude.

Table 6: Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.744	0.229		3.252	0.001		
Personnel and system management	0.113	0.050	0.097	2.236	0.026	0.775	1.291
construction safety attention	0.326	0.054	0.265	5.986	0.000	0.750	1.334
Severity of the accident	0.342	0.048	0.312	7.151	0.000	0.768	1.302
R ²	0.292						
△R ²	0.287						
F	66.258***						
a. Dependent Variable: safety management attitude ***P < 0.001							

5. Conclusion and recommendations

5.1 Conclusion

For this part of the students who collected data, through this questionnaire, they can reflect their understanding of the current situation of the construction industry and understand what problems there are in the construction industry. If they can turn these problems into motivation to engage in the construction industry in the future, then construction accidents may be reduced.

From the questionnaire data, we can know that: personnel and system management, construction safety attention, and accident severity all have a significant positive impact on safety management attitudes. These three factors will affect the attitude of construction graduates to construction safety management. Whether in the construction industry or in the construction industry, the more attention to construction safety, the better the students' attitude towards safety management. This shows that if the importance of building safety can be emphasized, not only will students' attitudes towards safety management become better, but more importantly, building safety accidents due to insufficient attention to building safety will also be reduced accordingly. The more serious the accident, the poorer the students' attitude towards safety management. In addition, personnel and system management were mainly embodied in four aspects, namely, legal and safety systems, safety protection facilities, management personnel and construction personnel.

In his research, Wang Jianquan showed that the implementation of the legal system related to construction safety management was insufficient, and the on-site system was not perfect (Wang Jianquan. 2020), and in Table 7, the reasons that affect the construction safety management (as shown in Table 7) Was mainly due to insufficient enforcement of laws and security systems (51.5%), followed by insufficient laws and security systems (33.5%). When analyzing the causes of construction accidents, Xiong Junhui showed that the imperfect safety facilities of construction companies led to safety accidents in buildings (Xiong Junhui, 2019). In this study, the proportion of poorly managed safety

protection facilities was 65percent. When researching the problems in construction safety management, Ren Qi found that in construction management, some project leaders paid more attention to the construction period and progress of the project, and did not pay much attention to safety in production, which would also cause the development of safety supervision work. Adverse effects (Ren Qi, 2020). In Table 7, the proportion of managers who do not pay attention to safety management was 65.9percent. Gao Yang said: The construction workers have insufficient understanding of the importance of safety management, and they did not actually construct in accordance with relevant safety management standards (Gao Yang, 2020). In this study, the proportion of construction workers who lack safety awareness was 54.8 percent.

Therefore, the enforcement of laws and safety systems was not strong enough, the management of safety protection facilities was not in place, the managers do not pay attention to safety management, and the safety awareness of construction personnel was not enough. These four aspects were the reasons for the problems in construction safety management.

Table 7: Reasons and suggestions

		Number	Percentage
Q21. In your opinion, which factor of the law and safety system has the greatest impact on construction safety management?	Inadequate supervision of laws and security systems	66	13.6%
	Insufficient enforcement of laws and security systems	251	51.5%
	The law and security system are not perfect	163	33.5%
	Others	7	1.4%
Q22. What do you think should be done to solve the impact of laws and safety systems on construction safety management?	The government must constantly update the law and security system	66	13.6%
	The government strengthens the enforcement of laws and security systems	249	51.1%
	The implementation of government regulation law and security system	163	33.5%
	Others	9	1.8%
Q23. What do you think, what factor of safety protection facilities of construction safety management have the greatest impact?	Safety protection facilities design does not comply with the requirements	53	10.9%
	Safety protection facilities management does not reach the designated position	317	65.1%
	Safety protection facilities to be of poor quality	111	22.8%
	Others	6	1.2%
Q24. What do you think, in order to solve the security protection facilities of construction safety management, how should do?	Safety protection facilities design standard	58	11.9%
	To strengthen the management of safety protection facilities	316	64.9%
	Strengthen the quality inspection of safety protection facilities	108	22.2%
	Others	5	1.0%

		Number	Percentage
Q25. What do you think, management of which factors the biggest impact on construction safety management?	Managers do not take the safety management work	321	65.9%
	The management personnel did not supervise the operation of the construction personnel to meet the requirements	120	24.6%
	Managers do not take the safety management work	40	8.2%
	Others	6	1.2%
Q26. Do you think, in order to solve the management of construction safety management, how should do?	Managers must first strengthen safety awareness	324	66.5%
	To strengthen the supervision of all security work	115	23.6%
	Strengthen the management of the safety training before taking up their	42	8.6%
	Others	6	1.2%
Q27. Do you think, which factors on construction safety management of construction personnel have the greatest impact?	Construction personnel safety awareness is not enough	267	54.8%
	The quality of construction personnel is relatively low	176	36.1%
	Construction personnel qualifications do not meet the requirements to enter the site construction	41	8.4%
	Others	3	0.6%
Q28. What do you think should be done to address the impact of construction personnel on building safety management?	Strengthen the safety awareness of construction personnel	254	52.2%
	Strengthen the safety education of construction personnel	200	41.1%
	Strengthening the qualification examination of construction personnel	30	6.2%
	Others	3	0.6%
Q29. Which of the following causes causes a “falling height” construction safety accident	Protective measures are not in place at the height	89	18.3%
	Construction personnel safety awareness is not enough, illegal operation	195	40.0%
	Management personnel for construction personnel safety management is not in place	200	41.1%
	Others	3	0.6%
Q30. Which of the following reasons leads to the occurrence of “electric shock” construction safety accidents	The construction site management is chaotic	181	37.2%
	Electrical equipment is not safe and is not maintained regularly	93	19.1%
	The construction personnel operate in violation of regulations	209	42.9%
	Others	4	0.8%

		Number	Percentage
Q31. Which of the following causes causes “object strike” construction safety accidents to occur	The construction site management is chaotic	199	40.9%
	The equipment is not safe and is not maintained regularly	83	17.0%
	The construction personnel operate in violation of regulations	201	41.3%
	Others	4	0.8%
Q32. Which of the following reasons leads to the construction safety accident of “cave-in”	The construction personnel violated the technical specifications and did not pay attention to the requirements of safety management	205	42.1%
	The managers didn’t manage it properly	217	44.6%
	There are some problems in the design of foundation pit structure	63	12.9%
	Others	2	0.4%

5.2 Recommendations

5.2.1 Recommendations for students

The subject of this survey --- architectural graduates, they will also enter the construction industry as “construction workers” or “managers” in the future. Therefore, I hope these architectural students. The problems in the construction industry learned in this questionnaire can be transformed into a motivation to learn more professional knowledge. After entering the construction industry, safety was the first of practical work and the importance of safety in construction.

5.2.2 Recommendations for the construction industry

This study collects the attitudes of construction graduates towards construction safety management, reflecting that they were also aware of the importance of safety management. Accidents occur frequently in the construction industry. If no measures were taken, the frequency of accidents and the number of casualties will only increase. Therefore, the construction industry must proceed from two perspectives. For managers, first enhance safety awareness, put interests behind safety, and it was absolutely forbidden to ignore the importance of safety management in order to maximize interests. Secondly, it was necessary to supervise all construction activities in accordance with the safety management system, whether it was college students who have professional knowledge as a basis or migrant workers who have not systematically learned professional knowledge. To conduct safety training, it must not be a mere formality, but a real implementation. Those who were not qualified for the training were not allowed to enter the construction site. For the construction personnel, first of all, they must strengthen their safety awareness, and they were not allowed to enter the construction site without wearing safety protection facilities. The construction personnel must standardize the operation steps, especially for migrant workers, not only operate based on work experience, but must refer to the safe construction standard for their own behavior. In addition, construction units must strengthen the management of safety protection facilities (accounting for 64.9

percent), and the construction industry must also standardize safety management laws and systems, and continuously improve them to adapt them to actual construction on site.

5. Acknowledgement

Suwaluk Huangyen is the corresponding author.

6. References

- Abukhashabah Emad, Summan Ahmed, and Balkhyour Mansour. 2020. Occupational accidents and injuries in construction industry in Jeddah city. **Saudi Journal of Biological Sciences**: 27
- C.Q. Poh, C.U. Ubeynarayana, Y.M. Goh, 2018. Safety leading indicators for construction sites. **a machine learning approach, Autom. Constr**: 375-386
- Chen Xiaojuan. 2016. Analysis and Prospects of Guangdong Higher Education Development Scale [J]. **Journal of Guangdong Second Normal University**: 7-11.
- Chen Shaohua. 2020 (26). Problems and countermeasures in construction safety management [J]. **Housing and Real Estate**: 142-145.
- Guo Manwei. 2020 (09). Analysis of the importance and measures of construction safety management [J]. **Ceramics**: 130-131.
- Gao Yang. 2020. Problems and Countermeasures in Construction Safety Management [J]. **Modern Property Management**: 76-77.
- Ifeanyi Okpala, et al. 2020. Utilizing Emerging Technologies for Construction Safety Risk Mitigation. **Practice Periodical on Structural Design and Construction**: 25.
- Jiang Hua. 2016. Research on the problems and countermeasures of construction engineering safety management [D]. **Hubei University of Technology**: 61.
- Liu Jidong. 2019. Research on Construction Safety Management of Building Engineering [D]. **Beijing University of Civil Engineering and Architecture**: 46.
- Lu Xiaozhong. 2003 (04). Enhancing the pertinence of higher education: strategic thinking on accelerating the development of Guangdong's higher education [J]. **Education Guide**: 4-6.
- Liao Min. 2016. Questionnaire reliability and validity and statistical procedures software application [J]. **Science and Technology Perspectives**: 290.
- Martínez Rojas María, et al. 2020. Management of construction Safety and Health Plans based on automated content analysis. **Automation in Construction**: 120
- Ren Qi. 2020. Problems and Countermeasures in the Current Construction Safety Management [J]. **Management and Technology of Small and Medium-sized Enterprises**: 9-10.
- Song Shichao. 2017 (40). Study on safety management of construction engineering [J]. **Building Materials and Decoration**: 119-120.
- Shi Meng, Cai Yun, Wang Yitao. 2016 (11). The basic characteristics and laws of the distribution of colleges and universities in municipal administrative regions [J]. **Education Review**: 9-13.
- Tian Jianwei, Wang Huan, Wen Lu. 2018 (09). Analysis of the status quo of students' ideological characteristics in private colleges and universities [J]. **Modern Economic Information**: 450.

- Wang Jianquan. 2020. Research on Problems and Countermeasures of Construction Site Safety Management [J]. **Building Materials and Decoration**: 196-197.
- Xiong Junhui. 2019. Problems and Countermeasures of Construction Safety Management [J]. **Doors and Windows**: 38.
- Xie Jingwen. 2020 (20). Problems and Countermeasures of Construction Site Safety Management [J]. **Enterprise Reform and Management**: 21-22.
- Yu Jingyu, Wang Bo, Li Jin. 2017. Research on the Relevance of College Students' Employment and Majors[J]. **Journal of Shenyang University of Aeronautics and Astronautics**: 139-142.

Advertising Claims in Smartphone Slogans การศึกษาการกล่าวอ้างในคำขวัญโฆษณาโทรศัพท์มือถือ

Parika Viruncha and Nattapat Pattana

Faculty of Humanities and Social Science, Burapha University

E-mail: 62920011@go.buu.ac.th Tel. 080-8283800

Received 22/03/2565

Revised 08/06/2565

Accepted 10/06/2565

Abstract

This quantitative research examined and compared advertising claims found in slogans of two best-selling smartphone brands from the West and the East within 3 years (2018-2020). Schrank's advertising claim categorization (2012) was used to be the framework for analyzing the claims found in the studied smartphone slogans. The results were that the advertising claims found in 9 iPhone slogans were 1) the weasel claim (6 times), 2) the unfinished claim (1 time), 3) the "so what" claim (1 time), and 4) the vague claim (1 time); while, the advertising claims found in 25 Samsung smartphone slogans were 1) the weasel claim (14 times), 2) the unfinished claim (5 times), 3) the "we're different and unique" claim (2 times), 4) the vague claim (2 times), 5) the "so what" claim (1 time), and 6) the "compliment the consumer" claim (1 time) respectively. From this, it was also found that advertising claim found in the slogans of Samsung smartphone advertisements outnumbered that of the iPhone slogans; however, this outnumber was from the fewer number of iPhone smartphone released into the markets. Among all types of the advertising claim, the weasel claim was the most popular one for both iPhone and Samsung smartphone slogans. A remark to be considered is that a slogan and advertising claims are language use reflecting unlimited creativity which can be artistically used to color human communication and to gain benefits in the business world.

Keywords: Advertising Claim, Smartphone Slogan, Advertisement

1. Introduction

In the world of business, a slogan is used to create a selling point for a product (Kohli et al., 2007). At the present, in the world of communication, communication devices have been changed rapidly and they are modernized all the time. To present innovation and improvement of their products, companies need to make use of advertisements to promote their newly launched products. Slogans are widely used in advertisements (Elder & Krishna, 2010). A slogan allows each product or campaign to have more than one slogan even it is under one company. Companies often release slogans to represent products or campaigns rather than the company (Clow & Baack, 2001). This means companies often change product or campaign slogans to make trendy and suitable for the different functions of the products. Because the purpose of a slogan is to grab the attention of the audience within a short amount of time, a slogan needs to be short and concise for effectively affecting the audience perception (Elder & Krishna, 2010). Hence, a slogan is easy to remember (O'Guinn et al.,

2009), and it is in general a memorable phrase or a catchphrase referring ideas, purposes, or qualifications of the product being advertised (Harold, 1990).

To make slogans attractive, advertisers often create slogans by using special advertising techniques called advertising claims to attract or persuade the consumers. According to Schrank (2012), an advertising claim is a verbal message or the printed part in an advertisement which shows the superiority or specialty of the product being advertised; in other words, an advertising claim is more or less a theme of the advertisement. He also initially categorized advertising claims into ten types: the weasel claim, the unfinished claim, the “we’re different and unique” claim, the “water is wet” claim, the “so what” claim, the vague claim, the endorsement or testimonial claim, the scientific or statistical claim, the “compliment the consumer” claim, and the rhetorical question.

As we are now in the world of globalization, communication is crucial and borderless, so devices facilitating communication play an important role in helping communication more effective and convenient. Of various kinds of communication devices in the market, smartphones seem to be the most abruptly changed product. We can see nowadays that a smartphone is not just a telephone and considered a gadget. Apart from various sizes, models, and colors to meet the demands of consumers, a smartphone is more or less like a computer with a lot of functions that help the user to do many things. Therefore, smartphone companies have to present their new products through advertisements and frequently smartphone slogans are commonly shown in the advertisements to attract the attention of consumers.

Because of severe competition between these companies, slogans in the advertisements are the tool they use to inform their consumers about the outstanding qualifications or innovation in their products. In other words, once a new product is launched into the market, a new slogan is also created and presented. In the year 2020 when smartphone from Apple and Samsung brands are launched, the smartphone slogan of Apple iPhone 12 is “The most powerful iPhone ever.” and Samsung Galaxy Z Flip is “Change the shape of the future.” From these examples, it can be seen that the smartphone slogans of the products present different selling points in which advertising claims are used to call attention of the consumers; meanwhile, they illustrate the superior qualifications of their products. Seeing the motion pictures or fixed pictures in their slogans are sometimes ambiguous and not clear, but with the help of language the audiences or the consumers can interpret the implied message the companies intend to communicate to their consumers.

From the review of literature, there are a great number of studies on the language use in slogans and the use of advertising claims in advertisements; however, the studies about slogans were to examine the style and figurative language in slogans. Also, those studies about advertising claim were mostly done to beauty and health products such as a study by Ketamon (2013) which was to see the use of advertising claims used in hair products and another one by Pornsuriya (2018) which was to analyze the type of the language of advertising claims on food and supplement product advertisements. None of them focused on advertising slogans of smartphones which are the necessary gadget developed quickly and whose competition is severe in the market. As a result, this study is to

see the relationship between these two issues and to reveal the benefits of language and creativity in language use.

1.1 Objectives

1. To explore the advertising claims used for creating slogans of two smartphone brands: iPhone and Samsung
2. To compare the preferable advertising claims used for creating slogans of two smartphone brands: iPhone and Samsung

1.2 Contribution to knowledge

This study is an evidence showing a significant role of language and creativity in marketing which is part of business. The results of this study also prove that language is not bluntly used for ordinary conversation or for formal scenario, but it reflects creativity, trend, and technology advancement of people in different periods.

1.3 Review of literature

Language in advertisement

In the advertisement, language plays a role in reflecting the natural value of the product or service being advertised (Widyahening & Hum, 2015). Language in advertisement is the use of language to advertise the product from company. Language has a powerful influence on the behavior of people (Sells and Gonzalez, 2008). The choice of language used in advertisement has a huge effect on advertising and communicating. The use of correct and effective language in advertisement brings more success in advertising (Kannan & Tyagi, 2013). Thus, choosing a language used in advertisement to get attention from people is very important.

According to Zuhair (2018), language in advertisement is charming, attractive, and sometimes mysterious; moreover, language in advertisement should be creative, informative, interested, and persuasive because this type of language can change the opinion or attitude of the audience (Fitriyah, 2008). Furthermore, it also changes an indifferent customer into a potential purchaser. Therefore, language of advertisement has impacts on consumer's perception and purchasing (Sells & Gonzalez, 2008).

As mentioned above, it can be seen that language has a powerful influence on people, especially when the language is used in advertisement, it can change people's thoughts and behaviors. In addition, language can reflect the value of the product being advertised. Since language is important and language in advertisement is different from the general language, the choice of language in the advertisement must be considered carefully. The language in advertisement differs from the general language used in daily life (Leech, 1966). Additionally, the language used in the advertisement is also different from the language used in the news or the language used in the literature. The difference exists because of the different purpose of language use (Fitriyah, 2008). The main purpose of language in advertisement is to attract consumers to a product, convince consumer to a product, and persuade consumer to buy a product through the language used and advertising claim is somewhat that help create a special characteristic of advertising language.

Advertising claim

Advertisement has been being developed all the time and language is applied together with media, advertising techniques, marketing plan to make the advertisements more attractive. Hence, the language is closely researched and studied to see how language in advertisement has impacts on consumer's perception and purchasing. Sells & Gonzalez (2008) stated that language has a powerful influence on the behavior of people. Selecting a language to inform messages in order to get attention from people is very important. In addition, they also stated that both context and content used in advertisement have a huge impact on people, especially on consumers' attitudes and behaviors. Certainly, language, context, and content are essential parts of how people can identify products and recognize them. In short, the main aspect of the language of advertising is using language to convince customers with the advantages, features, benefits, value of products or services to persuade the customers to believe, to do something, and decide to make a purchase with the products and services they offered. The use of advertising language to attract customers to make a purchase can also be called as the advertising claims.

Advertising claims are related language in which words, sentences, grammar, and linguistic structures perform to attract, persuade consumer, and also to make the advertisement more attractive (Dyer, 1990). According to Schrank (1976), advertising claims is a verbal or print part of an advertisement that makes some claim of superiority for the product being advertised. Schrank (2012) categorized advertising claims into 10 types. The 10 basic techniques emphasize on the language use, word choice, word comparison. Each technique is described in Table 1 below.

Table 1 Types of advertising claim by Schrank (2012)

Types	Explanations	Examples
The weasel claim	The word weasel is named after the weasel's egg eating habit. A weasel will only suck inside an egg and leave the egg hollow. Therefore, it is used to describe words or claims that seems substantial at first glance, but consider them carefully, it is meaningless at all.	"Helps control dandruff symptoms with regular use." The weasel words are 'helps control' and can be even 'symptoms' and 'regular use'. The claim is not stop dandruff, but only helps when uses it regularly.
The unfinished claim	The unfinished claim is a claim in order to say that the product is better, or has something more, but does not finish the comparison. Consumers have to assume by themselves which product is better or what product offers more. This sometimes confuses consumers and made them question these claims.	"Magnavox gives you more." Audiences might feel that 'what more?'. The claim does not state that what Magnavox give you more.
The "we're different and unique" claim	The "we're different and unique" claim is used to proclaim superiority of the products. The purpose of this claim is intended to convince consumers that a product is unique or different from other products.	"There's no other mascara like it." The claim is supposed to say that there is no other mascara like this one to show that this mascara is different and unique.

Types	Explanations	Examples
The “water is wet” claim	The “water is wet claim” is a factual statement to describe the details of the product. It is to give truthful information, not a comparison between products and not a real advantage over other products.	“Mobil: the Detergent Gasoline.” Commonly, any gasoline acts as a cleaning agent. Not only Mobil’s, but other companies are as well. Of course, there is nothing special than others.
The “so what” claim	The “so what” claim is to give the truth, but does not provide any real benefit of the product. It will only mention details related to the advertised product. This claim sometimes confuses consumers and makes them react by saying ‘so what’. This claim is similar to the “water is wet claim”, but this claim mentions an advantage which most other brands in the same product category do not mention.	“Strong enough for a man but made for a woman.” This claim does not provide any benefits or advantages to consumers. It just shows that the product is aimed at the female market.
The vague claim	The vague claim is a claim of ambiguous and unclear statement, but unable to prove. Beautiful and colorful words are used in this claim, but meaningless. It is generally associated with emotions and feelings of consumers along with advertisements. This claim is often combined with other claims.	“Lips have never looked so luscious.” The word ‘luscious’ means sweet, juicy, tasty, and etc. This word is related to feelings and emotion.
The endorsement or testimonial claim	The endorsement or testimonial is a claim of using a celebrity or authority to appear in an advertisement to give the product a distinctive and memorable feature of their reputation. Sometimes those famous people claim that they use the product, but often they never use those products.	“Joan Fontaine throws a shot-in-the-dark party and her friends learn a thing or two.” Joan Fontaine was a British-American actress and she was also the younger sister of actress Olivia de Havilland.
The scientific or statistical claim	The scientific or statistical claim is used to give consumers the sort of scientific proof, experiment, statistical numbers, ingredient, proportion, percentage, various experts, and other information related to scientific evidence to create the product more valuable and reliable.	“Special Morning—33% more nutrition.” Percentage is used in this claim to refer to scientific information for making this claim more reliable. This claim is also an unfinished claim.
The “compliment the consumer” claim	The “compliment the consumer” claim is to praise the consumer to think, to impress and let consumers see that they are valuable in their ways. It is generally flattering and exaggerated words in order to convince consumers believe that this product understands them and make them special than others.	“The lady has taste.” The word ‘taste’ does not refer to flavor or feeling, but it is flattering to women that they have a good taste.

Types	Explanations	Examples
The rhetorical question	The rhetorical question is a technique that requires a response from the audience. The audience will participate in answering the questions to demonstrate the values and benefits of the products. Mostly, answers are predetermined or provided with guidelines for the audience.	“Shouldn’t your family be drinking Hawaiian Punch?” It is a question to convince consumers to think that they should drink the product.

From the advertising claims mentioned above, it can be seen that the purpose of the advertising claim is to make the product more outstanding and memorable. Schrank (2012) concluded that advertising claims are related to the process of creating the illusion that appears in the advertisement. Therefore, this advertising claim categorization is the analysis framework of this study.

Related studies

The study of Kannan and Tyagi (2013) pointed out the significance of language which is a powerful tool in communication. It explained that language has a great influence on people, especially in marketing and advertising. The conclusion from the study explained that advertising language is positive and emphasized why this product is outstanding compared to other products. Although the language of advertising may not always be the correct language in the normal sense. In the same year, Ketamon (2013) studied the advertising claims used in seven hair products co-creators. This study focused on quotes in Sunsilk’s advertising, and it was found that the most basic goal of an advertising message is to persuade people to believe or do something.

A study by Ariffin et al., (2013) found that the weasel claim is very popular among advertisers, and most consumers prefer this type of claim because it is easy to understand which leads to their belief in the products. They interpret the words from the weasel claim to confirm that the products can actually fulfill the claims. Similarly, a study by Pornsuriya (2018) aimed to analyze the type of the language of advertising claims on food and supplement product advertisements and to examine the purchase intention of consumers. This study employed Schrank’s classification of advertising claim (2012) to analyze the advertisements. The results showed that the vague claim was the most used in the headline part and the scientific and statistic claim was the most used in the body part. The results of the study pointed out that the language of advertising claims and believability were the factors in the determination of purchase intentions in food and supplement advertisements.

From the studies of Ariffin et al., (2013), Ketamon (2013), and Pornsuriya (2018) mentioned above, advertising claims used in advertisements can be very influential on consumers’ beliefs, attitudes and buying behaviors. However, the study of Ngam-ek (2001) had presented the relationship of claims and advertising effectiveness, and it pointed out that the advertising claims give consumers the truth and information have more influence on customers’ purchase intention than exaggerating advertising claims, which not provide any information. The results of the study of Ngam-ek (2001) can reflect that the different types of advertising claims have different efficacy. The conclusion of this

study also stated that the gimmicks and language used in the advertising claim are the most important factors to attract consumers.

2. Research method

To follow quantitative research approach, this study was conducted following these steps.

1. Data collection – the data of this study were slogans taken from online advertisements of iPhone and Samsung smartphones publicized from 2018 to 2021 through their official websites.

2. Analysis framework selection – Schrank’s advertising claim categorization (2012) was selected, reviewed, and described to make the analysis clear and easy to understand.

3. Data analysis – the data were analyzed based on 10 types of advertising claim as specified in the analysis framework.

4. Result verification – the result accuracy was verified for the correction of the language use by a language instructor and by a marketing instructor for the correction of the advertising claim analysis.

5. Result presentation – after result verification, advertising claims found in the slogans were tallied and presented in forms of frequency. After that, the advertising claims from each smartphone brand were compared to see the popularity of the claims.

3. Results and Discussion

Results

From the analysis, it was found that there were altogether 34 slogans from both iPhone (9 slogans) and Samsung (25 slogans) smartphone advertisements. This showed that during the studied period Samsung launched greater number of smartphone models into the market. Based on the ten types of advertising claim specified by Schrank (2012), the results are as follows.

1. Advertising claim in smartphone slogans

Table 2 Frequency and percentage of advertising claim in iPhone smartphone slogans

Advertising claim	Frequency	Percentage
The weasel claim	6	66.67
The unfinished claim	1	11.11
The “so what” claim	1	11.11
The vague claim	1	11.11

From Table 2, of 9 iPhone advertising slogans, there were 4 types of advertising claim found namely the weasel claim (6 times or 66.67%), the unfinished claim, the “so what” claim, and the vague claim (1 time each or 11.11% equally). Other 6 types of advertising claim namely the “we’re different and unique” claim, the “water is wet” claim, the endorsement or testimonial claim, the scientific or statistical claim, the “compliment the consumer” claim, and the rhetorical question were not found in iPhone smartphone slogans.

Table 3 Frequency and percentage of advertising claim in Samsung smartphone slogans

Advertising claim	Frequency	Percentage
The weasel claim	14	56
The unfinished claim	5	20
The “we’re different and unique” claim	2	8
The vague claim	2	8
The “so what” claim	1	4
The “compliment the consumer” claim	1	4

From Table 3, of 25 Samsung smartphone slogans, there were 6 types of advertising claim found namely the weasel claim (14 times or 56%), the unfinished claim (5 times or 20%), the “we’re different and unique” claim (2 times or 8%), the vague claim (2 times or 8%), the “so what” claim (1 time or 4%), and the “compliment the consumer” claim (1 time or 4%) respectively. Other 4 types of advertising claim namely the “water is wet” claim, the endorsement or testimonial claim, the scientific or statistical claim, and the rhetorical question were not found in Samsung smartphone slogans.

2. Comparison of advertising claims in iPhone and Samsung smartphone slogans

a) The number of types of advertising claim found in iPhone advertising slogans (4 types) was fewer than that of Samsung slogans (6 types). This can be because the number of the slogans appearing in iPhone advertisement during the focused period was fewer than that of Samsung.

b) The types of advertising claim found in iPhone advertising slogans were less various than those of Samsung. The same types of advertising claim found in both iPhone and Samsung smartphone advertisements were the weasel claim, the unfinished claim, the vague claim, and the “so what” claim. The types of advertising claim found in only Samsung smartphone advertisements were the “we’re different and unique” claim and the “compliment the consumer” claim. From the analysis, the advertising claim found the most in the advertising slogans of both iPhone and Samsung smartphone advertisements was the weasel claim.

Discussion

Although Samsung smartphone slogans (25 slogans) outnumbered iPhone slogans (9 slogans), it does not mean that iPhone does not care about making use of slogans to promote their products or to attract their consumers but it is because the number of iPhone models launched each year was fewer than that of Samsung. Also, the types of advertising claim found in iPhone slogans were less various than those found in Samsung slogans. Among the types of advertising claim, the weasel claim was found the most in both iPhone and Samsung slogans (more than 50% of the total). Based on this finding, the slogans that employed the weasel claim often uses weasel words that suggest meanings without being specific but it makes the product superior (Kannan & Tyagi, 2013). The use of the weasel claim in advertisements have been found for decades and is still pervasive in advertisements

because it is an effective form of communication that helps advertiser to influence consumers' purchasing behavior (Vidaković & Janjić, 2017).

The result of this study was in line with the study of Pornsuriya (2018) who studied on the relationship between advertising claims, believability, and purchase intention in advertisement on food, and supplement products appearing in women's health magazine. This study found that the weasel claim was frequently used in advertisement because consumers tended to interpret the weasel words in the way that fulfill the advertising claims by using words. The use of words can sometimes mislead the consumer's understanding about the effectiveness of the products. Undoubtedly, the weasel claim is very popular among advertisers and consumers prefer this type (Ariffin et al., 2013). Since there are many studies presenting on the weasel claim and the advertising claim in advertisement, it can be proved that the weasel claim is an effective form of advertising claim, which is frequently and popularly used in the advertisement with the purpose of showing, promoting the product, and it also aims to influence consumers to buy the product. In addition, the result of this study also was in line with the study of Imanda (2018) who studied on the language in Apple's advertisements, especially smartphone slogan. It pointed out that the use of language technique is important in advertising because it aims to persuade consumers to make a purchase. This study concluded that the use of language technique in advertisements has 4 main reasons including to give a persuasive quality, to gain more attention, to lead to higher memorability and recall, and to ease the message process.

4. Conclusion

From the analysis, it can be concluded that slogans were included as a part of advertisements of both iPhone and Samsung smartphones. This means a slogan is necessary for an advertisement which is a part of marketing activity. In addition, advertising claims were implied in all slogans. This also highlight the important role of language techniques in promoting products. Based on the 10 types of advertising claim proposed by Schrank (2012), not every type of the claim was found. This can be interpreted that only some types of advertising claim were popular. Of all types of advertising claim found in the studied slogans, the weasel claim was found the most used in the advertising slogans of both iPhone and Samsung slogans. This means that the kind of claim is most preferable one in promoting or showing the benefits and the qualifications of their products. Also, this means that both brands communicate with their consumers in a creative way although the weasel claim coverts the message through the use of deliberately vague and misleading language. Still, the findings of this study emphasize the importance of language that it is not only for daily communication but it is also beneficial for business world. Apart from that, language use is a channel to show human's creativity which is not limited to one specific form.

5. References

Ariffin, K., Razali, A., Nikman, K., Baharum, N. D., and Wahab, R. A. 2013. **The use of weasel words as disclaimers in superiority claims.** Gading Business and Management Journal 17(1): 1-17.

- Canalys. 2020. **Global smartphone market q4 and full year 2019**. [Online]. Retrieved from <https://www.canalys.com/newsroom/canalys-global-smartphone-market-q4-2019> : 2021.
- Clow, K. E., and Baack, D. 2001. **Integrated advertising, promotion, and marketing communications**. England: Pearson Education Limited.
- Dyer, G. 1990. **Advertising as communication**. New York: Routledge.
- Elder, R. S., and Krishna, A. 2010. **The effects of advertising copy on sensory thoughts and perceived taste**. *Journal of Consumer Research* 36(5): 748-756.
- Fitriyah. 2008. **Language style in newweek magazine advertisement**. [Online]. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/79435133.pdf> : 2021.
- Imada, V. D. 2018. **The use of rhetorical figure seen in Apple advertisement website**. [Online]. Retrieved from http://repository.usd.ac.id/25835/2/131214031_full.pdf : 2021.
- Kannan, R. and Tyagi, S. 2013. **Use of language in advertisements**. *English for Specific Purposes World*, 13(37).
- Ketamon, T. 2013. **A Study of the Advertising Claims of Seven Hair Products Co-Creators: Quotes in Sunsilk's Advertising**. [Online]. Retrieved from <http://fs.libarts.psu.ac.th/research/conference/proceedings-7/1/1.12-Online%20Language%20of%20Persuasion%20A%20Case%20Study%20.pdf> : 2021.
- Kohli, C., Leuthesser, L., and Suri, R. 2007. **Got slogan? Guidelines for creating effective slogans**. *Business Horizons* 50(5): 415-422.
- Leech, N. G. 1966. **English in advertising: A linguistic study of advertising in great britain**. London: Longmans, Green & Co. Ltd.
- MarketUs. 2020. **Smartphone brands statistics and facts**. [Online]. Retrieved from <https://market.us/statistics/smartphone-brands> : 2021.
- Ngam-ek, R. 2001. **Level of claims and advertising effectiveness**. [Online]. Retrieved from <https://dric.nrct.go.th/Search/SearchDetail/118884> : 2021.
- O'Guinn, T. C., Allen, C. T., and Semenik, R. J. 2009. **Advertising and integrated brand promotion**. USA.: South-Western Cengage Learning.
- Pornsuriya, P. 2018. **The relationship between advertising claims, believability, and purchase intention in advertisement on food, and supplement products appearing in women's health magazine**. [Online]. Retrieved from http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/57910191.pdf : 2021.
- Schrank, J. 1976. **The language of advertising claims: In teaching about doublespeak**. Illinois: NCTE.
- Schrank, J. 2012. **The language of advertising claims**. [Online]. Retrieved from <http://home.olemiss.edu/~egjbp/comp/ad-claims.html> : 2021.
- Sells, P. and Gonzalez, S. 2008. **The language of advertising**. London, UK: Stanford University.
- Statista. 2020. **Online advertising revenue in the United States from 2000 to 2020**. [Online]. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/183816/us-online-advertising-revenue-since-2000> : 2021.

-
- Statista. 2020. **Number of smartphone users worldwide from 2016 to 2023**. [Online]. Retrieved from <https://www.statista.com/statistics/330695/number-of-smartphone-users-worldwide> : 2021.
- Vidaković, M. M. and Janjić, Z. D. T. 2017. **Weasel Claims in Advertisements in English and Serbian**. [Online]. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/341187973> : 2021.
- Widyahening, C. E. T., and Hum, M. 2015. **The role of language in advertisement**. [Online]. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/169682-EN-the-role-of-language-in-advertisement.pdf> : 2021.
- Zuhair, A. 2018. **Language use in advertising: Creativity and its dimensions**. [Online]. Retrieved from <http://www.languageinindia.com/feb2018/zuhairadvertisinglanguage.pdf> : 2021.

ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาด
ที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

University Image, Perceived Teaching Quality, and Marketing
Communication in relation to Student Decision-Making of
Srinakharinwirot University

กมลทิพย์ ประสิทธิ์นราพันธ์ และ วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์

Kamontip Prasitnaraphan and Wasan Sakulkijkarn

คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Faculty of Business Administration for Society Srinakharinwirot University

E-mail: kamontip@g.swu.ac.th Tel. 097 269 1728

Received 20/12/2564

Revised 20/05/2565

Accepted 23/05/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนิสิตระดับปริญญาโท อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน 2. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดของนิสิตระดับปริญญาโทของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ 3. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของนิสิตระดับปริญญาโท โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นนิสิตปริญญาโทจากคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 334 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.986 ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า สถานภาพโสด มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี ส่วนการวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทั้งหมดอยู่ในระดับดี ผลการวิจัยพบว่า ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในทิศทางเดียวกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยทางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ควรมีการปรับปรุงภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยโดยการเพิ่มผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่ ๆ ให้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียนทุกกลุ่ม ควรมีการปรับปรุงคุณภาพการสอนในด้านต่าง ๆ เช่น มหาวิทยาลัยควรจัดอบรมความรู้ และทักษะให้แก่เจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความรู้ความสามารถปฏิบัติงานและให้คำแนะนำแก่ผู้เรียนได้อย่างถูกต้อง และมีความเข้าใจความต้องการของผู้เรียนที่มีความต้องการแตกต่างกันตามสถานภาพของแต่ละคน และสามารถสื่อสารการส่งเสริมการตลาดไปสู่ผู้เรียนได้อย่างครบถ้วน

คำสำคัญ: ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด

Abstract

This research is aimed at firstly, to study the personal characteristics of master's degree students, including gender, age, education level, status, job title, monthly income, and working periods. Secondly, to study the level of university image, perceived teaching quality, and marketing communication of master's degree students at Srinakharinwirot University, and thirdly, to study the university's image, perceived teaching quality, and marketing communication correlated with the decision to attend Srinakharinwirot University of master's degree students. A sample of 334 graduate students from various faculties at Srinakharinwirot University was used as a research tool. It has a reliability value of 0.986 and analyzes the data with the percentage, the mean, and the Pearson correlation coefficient. The results showed that the majority of males between the ages of 21 and 30 graduated with a bachelor's degree or equivalent, operational positions, and a monthly income of 35,001–45,000 baht with a working period of 4–6 years. and level analysis approach of university image, perceived teaching quality, and marketing communication were found to be at a good level. Moreover, they are associated with the decision to attend Srinakharinwirot University in the same direction at a statistically significant level. 0.01. The recommendations provided by the research should improve the university's image by increasing new products and services to cover and meet the needs of all groups of learners; moreover, perceived teaching quality should be improved in areas such as regular training and skills development for faculty staffs so that they can have the knowledge to work and advise students correctly, understand the needs of students with different needs according to their status, and communicate marketing promotion to students in its entirety.

Keywords: University Image, Perceived teaching quality, Marketing Communication

1. บทนำ

เมื่อมหาวิทยาลัยต่าง ๆ มีการแข่งขันทางการสื่อสารการตลาดเพิ่มขึ้นอย่างรุนแรง และลูกค้าเป็นผู้ถือครองในเรื่องการตัดสินใจ ตลอดเวลาที่ผ่านมา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนาระบบการดำเนินงาน และรูปแบบการให้บริการเสมอมาเพื่อรักษาลูกค้าที่มีจำนวนมากโดยการสร้างและใช้การสื่อสารการตลาดในการสร้างภาพลักษณ์ เพื่อรองรับบริการต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการ ครอบคลุมลูกค้าทุกกลุ่มทุกอาชีพและทุกวัย ถึงแม้ว่ากิจกรรมการส่งเสริมการตลาดจะมีส่วนสำคัญต่อความสำเร็จของแผนงานการตลาด โดยทำหน้าที่ในฐานะทำการติดต่อสื่อสารทางการตลาด แต่การอาศัยกิจกรรมการส่งเสริมการตลาดแต่เพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอ (Kotler, 2014) เพราะยังไม่สามารถสื่อสารทางการตลาดทั้งหมดให้แก่ลูกค้าได้ครบถ้วน ตามแนวความคิดการตลาดสมัยใหม่ถือว่าภาพลักษณ์องค์กรก็มีส่วนสำคัญอย่างมากต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค (Abd-El-Salam et al., 2013) โดยปัจจุบันสังคมมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วทำให้หน่วยงานต่าง ๆ มีความต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถมาพัฒนาองค์กร และคนส่วนใหญ่ก็ต้องการเพิ่มโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในวิชาชีพ รายได้ที่เกิดจากการปรับปรุงภูมิ หรือมีความต้องการในการที่จะประกอบอาชีพหรือทำธุรกิจส่วนตัว จากเหตุผลดังกล่าวจึงเป็นแรงผลักดันให้ต้องมีการศึกษาต่อในระดับที่สูงกว่าระดับปริญญาตรี ซึ่งในปัจจุบันสถาบันการศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศทั้งเอกชน และภาครัฐมีการเปิดสอนในระดับปริญญาโทมากขึ้น และมีการแข่งขันกันในระดับที่สูงเพื่อนำเสนอผลิตภัณฑ์ที่โดดเด่นของแต่ละสถาบัน

ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (University Image) จึงมีความสำคัญต่อการประชาสัมพันธ์มาก เนื่องจากการประชาสัมพันธ์เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์ ซึ่งเป็นงานที่มีส่วนเสริมสร้างภาพลักษณ์ของหน่วยงาน สถาบัน หรือองค์กร ให้มีภาพลักษณ์ที่ดีต่อความรู้สึกนึกคิดของประชาชนทั่วไป และเพื่อผลแห่งชื่อเสียง ความเชื่อความศรัทธาจากประชาชนที่มีต่อองค์กรหรือสถาบันนั้น ๆ (Fujun et al., 2009) การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรจะต้องครอบคลุมในหลายเรื่องด้วยกัน เพราะภาพลักษณ์ขององค์กร (Corporate image) เป็นการรวมของการประสมประสานภาพลักษณ์ของหลายสิ่งหลายอย่างเข้าด้วยกัน โดย เสรี วงษ์มณฑา (2546) ได้จัดเป็นหมวดหมู่ไว้ เช่น ภาพลักษณ์ด้านองค์กร ภาพลักษณ์ด้านพนักงาน ภาพลักษณ์ด้านบริการ ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งภาพลักษณ์เหล่านี้มีความสอดคล้องอัตลักษณ์มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยเฉพาะการผลิตและพัฒนาบุคคลที่มีคุณภาพและคุณธรรมให้แก่สังคมโดยผ่านกระบวนการเรียนรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ สร้างสรรค์งานวิจัยและนวัตกรรมที่มีคุณภาพมีประโยชน์อย่างยั่งยืนต่อสังคม

ส่วนรูปแบบการสื่อสารทางการตลาดของมหาวิทยาลัยเป็นกระบวนการสื่อสารการตลาดที่ต้องใช้การจูงใจหลากหลายรูปแบบ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์การส่งเสริม การขาย การตลาดทางตรง การขายโดยพนักงาน การจัดกิจกรรมต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อสื่อความหมาย ถ่ายทอดความคิดผ่านสื่อต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมาย เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์หรือบริการ โน้มน้าวและจูงใจผู้บริโภคเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ และการรับรู้จดจำ ชื่นชอบ และต้องผลิตภัณฑหรือบริการในที่สุด (Belch and Belch, 2020; Boone and Kurtz, 2019) ด้วยเหตุนี้การสื่อสารการตลาดจึงต้องมาจากปัจจัยเครื่องมืออย่างมีประสิทธิภาพในการสร้างการสื่อสารการตลาดให้ประสบความสำเร็จ รวมทั้งแนวทางและมุมมองในการจัดการดำเนินการของผู้บริหารที่สามารถทำให้มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับจากกลุ่มเป้าหมาย แม้ว่าจะมีการสื่อสารการตลาดที่ดีใช้เครื่องมือทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพเพื่อสร้างมาตรฐานและขยายฐานลูกค้าจนประสบความสำเร็จได้ แต่สิ่งหนึ่งที่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายในการทำธุรกิจได้นั้น ยังต้องขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพความสามารถของผลิตภัณฑ์ซึ่งหมายถึงการรับรู้คุณภาพการสอน (วาลินี วรรณศรี, 2549)

จากความสำคัญและความเป็นมาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยเล็งเห็นว่า การแข่งขันเพื่อสร้างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารทางการตลาด เป็นเป้าหมายที่สำคัญในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย อีกทั้งยังไม่เคยมีการศึกษาตัวแปรดังกล่าวในรูปแบบของมหาวิทยาลัยมาก่อน ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยด้านภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นประโยชน์แก่การนำไปพัฒนาปรับปรุงส่งเสริมให้เกิดการพัฒนามหาวิทยาลัยให้ดีขึ้นและเพิ่มพูนภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารทางการตลาดเพื่อสร้างการตัดสินใจของกลุ่มเป้าหมายต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

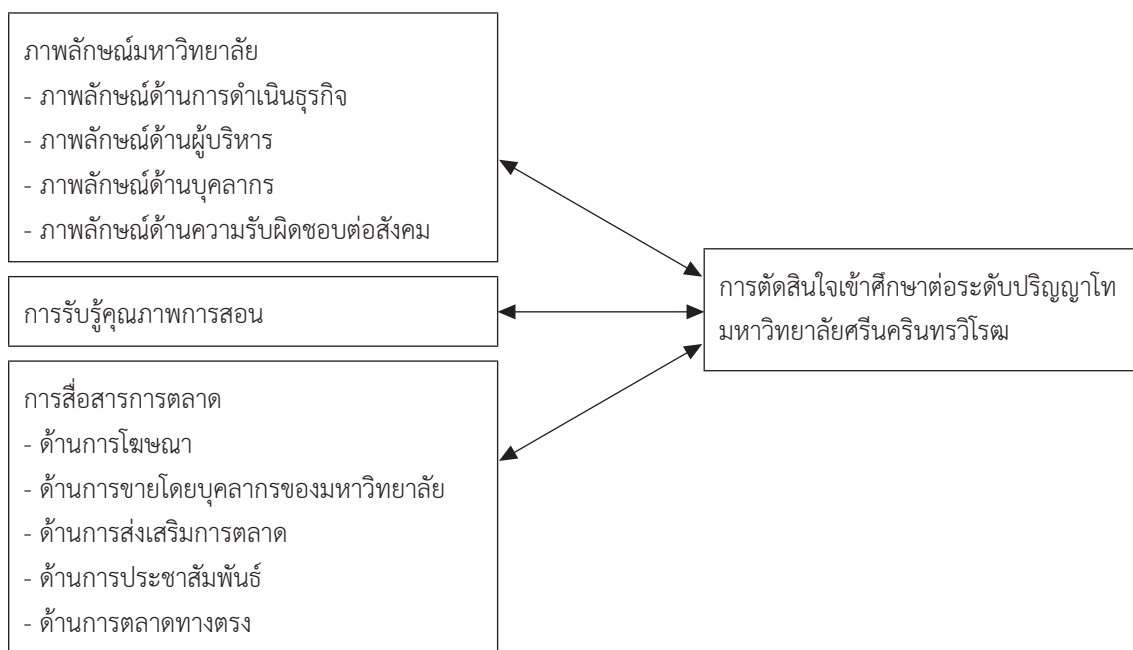
1.1.1 เพื่อศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของนิสิตระดับปริญญาโท อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.2 เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.1.3 เพื่อศึกษาภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาดที่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของนิสิตระดับปริญญาโท

1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าตัวแปรด้านภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาดมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จากกรอบแนวคิดทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัยในการศึกษาครั้งนี้ ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีดำเนินการวิจัย

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้ใช้รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยมีหน่วยวิเคราะห์ระดับปัจเจกบุคคล (Individual Unit) โดยเป็นนิสิตปริญญาโทจากคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน จำนวนประชากรคิดเป็น 2,035 คน (บัณฑิตวิทยาลัย, 2562)

2.1.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้นิสิตปริญญาโทจากคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่กำลังศึกษาในปัจจุบัน จำนวนประชากรคิดเป็น 2,035 คน ซึ่งผู้วิจัยทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane, 1973) และกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 334 คน มีขั้นตอนการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) เพื่อกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษาในแต่ละคณะ จากนั้นจึงใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกตามความเต็มใจของนิสิตปริญญาโทที่จะให้ข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ให้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลจนครบจำนวน 334 คน โดยเลือกเก็บตามสัดส่วนของจำนวนนิสิตในแต่ละคณะดังนี้

2.2 เครื่องมือวิจัย

ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

2.2.1 ศึกษาทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

2.2.2 กำหนดโครงสร้างและข้อคำถามของแบบสอบถาม

2.2.3 ทดสอบแบบสอบถาม ทั้งความตรง (validity) และความเที่ยง (Reliability)

- ทดสอบความตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบแบบสอบถาม ด้วยวิธี Item objective congruence index (IOC) ค่าถามข้อที่มีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 จะถูกตัดทิ้ง

- ทดสอบความเที่ยง โดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงให้สอดคล้องกับการทดสอบความตรงเชิงโครงสร้างแล้ว ไปให้นิสิตปริญญาโทของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป้าหมายที่ไม่ใช่ตัวอย่างวิจัยทดลองทำแบบสอบถามจำนวน 40 ราย เพื่อนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ซึ่งควรมีค่า Cronbach's alpha coefficient ไม่น้อยกว่า 0.70 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2555) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.986 หมายความว่ามีความเชื่อมั่นสูง

2.2.4 ปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเที่ยงและความตรง แล้วจึงนำไปใช้ในการวิจัย

2.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อตอบวัตถุประสงค์และทดสอบสมมติฐานการวิจัย มีการประมวลผล ดังนี้

2.3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปด้วยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการทำงาน

2.3.2 วิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านการดำเนินธุรกิจ ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร และ ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม การวิเคราะห์ระดับการรับรู้คุณภาพการสอน การวิเคราะห์ระดับการสื่อสารการตลาด ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการตลาดทางตรง และการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท ระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale Questions) โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviations)

2.3.3 วิเคราะห์สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เพื่อใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน โดยที่แต่ละตัวมีระดับการวัดของข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval scale) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

3.1 ผลการวิจัย

เพื่อตอบโจทย์วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยเป็น 3 ตอน คือ 1. ลักษณะส่วนบุคคลของนิสิตระดับปริญญาโท 2. ระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ 3. ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาดต่อการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒของนิสิตระดับปริญญาโท ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 45.53 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 314 คน คิดเป็นร้อยละ 94.01 สถานภาพ ผู้ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 71.98 ส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 225 คน คิดเป็น ร้อยละ 67.32 มีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 26.46 มีระยะเวลาในการทำงาน 4-6 ปี จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 36.96

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโทของนิสิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การวิเคราะห์ระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่านิสิตมีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้าน ได้แก่ ภาพลักษณ์ด้านการดำเนินธุรกิจ ด้านภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร และด้านภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 3.87 3.77 และ 3.75 ตามลำดับ การวิเคราะห์การรับรู้คุณภาพการสอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 การวิเคราะห์การสื่อสารการตลาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า นิสิตมีความคิดเห็นอยู่ในระดับทุกด้าน ได้แก่ ด้านการโฆษณา ด้านการขายโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการประชาสัมพันธ์ และ ด้านการตลาดทางตรง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.82 3.79 3.78 และ 3.55 ตามลำดับ ส่วนการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98

ตอนที่ 3 ผู้วิจัยแสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 1) โดยสรุปผลได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย การรับรู้คุณภาพการสอน การสื่อสารการตลาด และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตัวแปร	การตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท		ระดับความสัมพันธ์	ทิศทาง
	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ			
	r	Sig.		
ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย				
ภาพลักษณ์ด้านการดำเนินธุรกิจ	0.330**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร	0.688**	0.000	สูง	เดียวกัน
ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร	0.832**	0.000	สูงมาก	เดียวกัน
ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม	0.795**	0.000	สูง	เดียวกัน
การรับรู้คุณภาพการสอน	0.773**	0.000	สูง	เดียวกัน
การสื่อสารการตลาด				
ด้านการโฆษณา	0.288**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
ด้านการขายโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย	0.706**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.750**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านการประชาสัมพันธ์	0.687**	0.000	สูง	เดียวกัน
ด้านการตลาดทางตรง	0.786**	0.000	สูง	เดียวกัน

สมมติฐานที่ 1 ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 4 ด้าน โดยด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย ด้านบุคลากร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.832 โดยมีความสัมพันธ์ระดับสูงมากและมีทิศทางเดียวกัน รองลงมา คือ ภาพลักษณ์ด้านผู้บริหาร และด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.688 และ 0.795 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับสูง และมีทิศทางเดียวกัน ส่วนที่สำคัญลำดับสุดท้าย คือ ด้านการดำเนินธุรกิจ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.330 ซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับต่ำและมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งทั้ง 4 ด้าน สอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้คุณภาพการมีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.773 ซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

สมมติฐานที่ 3 การสื่อสารการตลาด ด้านการตลาดทางตรง ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านการขายโดยบุคลากรของมหาวิทยาลัย และด้านการประชาสัมพันธ์ มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.786 0.750 0.706 และ 0.687 ตามลำดับ ซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับสูงและมีทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการโฆษณามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ แต่มีทิศทางเดียวกันและมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้

3.2 อภิปรายผล

นิสิตปริญญาโทของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่มีลักษณะส่วนบุคคลเป็นเพศชาย อายุ 21-30 ปี ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี สถานภาพโสด ตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ และมีรายได้ต่อเดือน 35,001 - 45,000 บาท ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความสนใจพื้นฐานของแต่ละเพศนั้นแตกต่างกันทั้งด้วยประสบการณ์ การดำเนินชีวิต ทัศนคติ หรืออื่น ๆ ส่วนมีปัจจัยสำคัญมาจากสภาพแวดล้อมรอบตัว โดยเรื่องสำคัญที่มีส่วนกำหนดสภาพแวดล้อมรอบตัวที่ต้องเจอนั้น อาทิ เพศ อายุ การศึกษา การพบเจอเรื่องราวคล้าย ๆ กัน จึงมีความสนใจในความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยเฉพาะเพศชาย สถานะโสด และอยู่ในตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเพิ่มเติมในระดับบัณฑิตศึกษา (วีระชัย วุฒิพงศ์ชัยกิจ, 2558)

หากพิจารณาถึงด้านระดับภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยจะพบว่ามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒเป็นสถานศึกษาที่มีกิจกรรมและมีการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นที่รู้จักของนิสิตเป็นอย่างดีอยู่แล้วทำให้ปัจจัยภาพลักษณ์มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีทุกด้านโดยภาพลักษณ์องค์การ การรับรู้คุณภาพการสอน และการสื่อสารการตลาด ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิลมพรธ (2557) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์การส่วนมากมักเกิดขึ้นตามที่สถาบันหรือองค์การต้องการให้เป็นไม่ว่าภาพลักษณ์นั้นจะเกิดขึ้นจากลักษณะใดก็ตาม ซึ่งอาจจะเป็นข้อเท็จจริง หรือในบางครั้งภาพลักษณ์ที่แสดงออกไปอาจมีการผิดจากความเป็นจริง ก็อาจจะต้องมีการแก้ไขและสร้างภาพลักษณ์ที่ถูกต้องออกไปซ้ำ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการปรุงแต่งภาพลักษณ์ให้ดีขึ้นอาจส่งผลให้ระดับการรับรู้คุณภาพ และการสื่อสารการตลาดดีขึ้นเช่นกัน (Coban, 2012) ซึ่งหลายองค์การต่างมีการสร้างภาพลักษณ์ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันโดยผ่านการรับรู้คุณภาพ และการสื่อสารการตลาดจึงทำให้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในสินค้าหรือบริการใดบริการหนึ่งได้ทั้งหมด นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Jefkins (2018) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์การแสดงถึงคุณภาพขององค์การและการสื่อสารการตลาดซึ่งผู้บริโภคสามารถรับรู้ต่อคุณภาพของสินค้าและบริการอันจะนำไปสู่การจดจำภาพลักษณ์นั้นได้

ส่วนความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์ขององค์การด้านการดำเนินธุรกิจและการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันแต่อยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากองค์การทุกแห่งมักมีเป้าหมายที่เหมือนกันคือต้องการให้ผู้บริโภคมีการจดจำภาพลักษณ์ แต่บางครั้งผู้บริโภคอาจมีการตัดสินใจจากกระแสวิถีชีวิตหรือรูปแบบอื่น ๆ ทำให้ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับภาพลักษณ์บางอย่างอาจไม่ได้มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภคเท่าที่ควร รวมทั้งสอดคล้องกับแนวคิดของ Coban (2012) กล่าวว่า ภาพลักษณ์เป็นภาพรวมของความเชื่อ ทัศนคติและความประทับใจของบุคคลหรือกลุ่ม การแสดงผลเหล่านี้อาจเป็นจริงหรือเป็นเท็จก็ได้ ทั้งนี้ภาพลักษณ์นั้นขึ้นอยู่กับมุมมองและความเชื่อของแต่ละคน ทำให้ภาพลักษณ์ที่แสดงออกมาให้ผู้บริโภครับรู้ในสินค้าและบริการบางอย่างไม่ได้เป็นตัวกำหนดการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการนั้น ๆ ในทางตรงกันข้ามภาพลักษณ์มหาวิทยาลัยที่ดีจะสร้างแรงกระตุ้นในการเดินทางเข้ามาศึกษาของนิสิตแล้วยังเป็นการสร้างคุณค่าให้กับมหาวิทยาลัยนั้น ๆ และมีส่วนในการส่งเสริมการตัดสินใจศึกษาต่อได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Baloglu และ McCleary (1999) กล่าวว่า ภาพลักษณ์องค์การเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้บุคคลได้มีการตระหนักถึงคุณค่าที่จะได้รับการเรียนรู้ รวมทั้งเป็นการรับรู้หรือการเห็นคุณค่าต่อสิ่งนั้น ๆ ที่บุคคลได้ไปเยือนหรือสัมผัส จะส่งผลต่อรูปแบบพฤติกรรมและนำมาซึ่งการตัดสินใจต่อไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Lombart และ Louis (2014)

ส่วนภาพลักษณ์ด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์และการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับกระบวนการคิดหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคคลต่อการตัดสินใจที่จะเดินทางไปศึกษาต่อ ซึ่งได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยภายในตัวบุคคล ได้แก่ การสนใจ การรับรู้ การเรียนรู้ ความเชื่อ ทัศนคติ บุคลิกภาพ และแนวคิดของตนเอง สอดคล้องกับแนวคิดของสิงหนาท เอียดจัญ (2558) กล่าวว่า ภาพลักษณ์ด้านบุคลากร เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีลักษณะที่ต่างกันไปในแต่ละความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคน โดยอาจกล่าวรวมได้ว่าภาพลักษณ์ด้านบุคลากร จะเป็นตัวแปรที่ใช้ในการตัดสินใจ ส่วนมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการในเรื่องภาพลักษณ์ความรับผิดชอบต่อสังคมและผู้บริหารอย่างต่อเนื่อง รวมทั้ง

มีการสื่อสารที่สามารถแสดงหรือปรากฏให้บุคคลภายนอกเกิดความเข้าใจและสร้างการรับรู้เกี่ยวกับมหาวิทยาลัยได้อย่างถูกต้อง เมื่อได้รับข้อมูลที่เพียงพอบุคคลก็จะสามารถวางแผนสำหรับการตัดสินใจเข้าศึกษาต่อได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของวิลพรธอน อาภาเวท (2556) กล่าวว่า การเผยแพร่ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านผู้บริหารสู่สาธารณชน เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญโดยการเผยแพร่ภาพลักษณ์นั้นจะใช้กระบวนการส่งข้อมูลผ่านสื่อต่าง ๆ สำหรับการกระจายข้อมูลนั้นมีความสำคัญที่สุด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะหาวิธีการในการสื่อสารเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคมและการดำเนินงานขององค์กรให้มีความชัดเจน หากมีภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านผู้บริหารที่ดีผู้บริหารก็จะมีแนวโน้มในการตัดสินใจใช้สินค้าหรือบริการนั้น ๆ มากขึ้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย Philip Kotler และ Nancy Lee (2005) พบว่า ภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและด้านผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพสามารถทำให้บุคคลมีการรับรู้ที่ชัดเจนและรับรู้รายละเอียดหรือปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ๆ จึงทำให้ภาพลักษณ์ทั้งสองด้านมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจอย่างมีนัยสำคัญ

นอกจากนั้นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องให้ความสำคัญกับคุณภาพการสอน เพราะคุณภาพการสอนเป็นตัวกำหนดการทำงานของบุคลากรฝ่ายวิชาการ รวมถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย ซึ่งการรับรู้คุณภาพการสอนจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจได้ดีขึ้น ช่วยให้ผู้บริหารสามารถเข้าถึงได้ง่าย และรวดเร็วขึ้น ซึ่งจากผลการวิจัยจะพบว่าปัจจัยการรับรู้คุณภาพที่ได้รับจากการเรียนการสอนเป็นปัจจัยที่มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต้องให้ความสำคัญที่จะดำเนินการให้เกิดขึ้นก่อนเพราะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้เรียน กล่าวคือ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจะต้องสร้างการรับรู้ให้ผู้เรียนถึงสิ่งที่ได้จากการเรียนที่เหมาะสมกับงบประมาณที่ผู้เรียนต้องจ่ายและการสร้างการรับรู้ถึงการพัฒนาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เรียน ซึ่งผลดังกล่าวมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของกมนวรรณ มั่นมาก (2556) กล่าวคือ การสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสมและการรักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยให้ที่เป็นที่ยอมรับของสังคมอย่างยั่งยืน เพื่อให้บัณฑิตรู้สึกดี ก่อให้เกิดความพึงพอใจประทับใจ และความภาคภูมิใจต่อมหาวิทยาลัยจนอยากบอกเล่าสิ่งดี ๆ ที่ตนเองได้รับจากมหาวิทยาลัยให้แก่ผู้อื่นได้รับรู้ด้วย

การรับรู้โฆษณาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกศึกษาต่อระดับปริญญาโทระดับต่ำ แต่ก็สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้โฆษณาช่วยให้ผู้บริหารสามารถค้นหาหรือสามารถเข้าถึงตราสินค้าได้อย่างสะดวก และรวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Belch และ Belch (2020) ได้อธิบายว่า การส่งเสริมการขายผ่านการโฆษณา คือ การสร้างแรงจูงใจ หรือ เพิ่มมูลค่าของผลิตภัณฑ์ทางตรง อีกทั้งก็เพื่อสร้างยอดขายจากผู้จำหน่ายหรือลูกค้าสูงสุดโดยมีวัตถุประสงค์หลักในการสร้างการขายได้ทันที ซึ่งเป็นการเพิ่มยอดขายให้กับบริษัท และสร้างแรงจูงใจให้ผู้บริโภคตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ หรือบริการในระยะเวลาอันรวดเร็ว โดยสื่อโฆษณาจะเพิ่มศักยภาพของการส่งเสริมการขายให้กับธุรกิจ และสอดคล้องกับทฤษฎีของ Strauss, Frost, และ Ansary (2009) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การส่งเสริมการขายผ่านสื่อโฆษณา เป็นตัวกระตุ้นยอดขายในระยะสั้น โดยให้ของขวัญ เงิน สินค้า จากผู้ผลิตไปยังผู้ซื้อคนสุดท้ายเป็นการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคให้เกิดการตัดสินใจซื้อในระยะสั้น โดยในผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของนันทน์ภัส ภาคาเดช (2559) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การรับรู้สื่อโซเชียลมีเดียส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อรถยนต์ของประชากรในเขตกรุงเทพมหานครในระดับต่ำเช่นกัน

4. สรุปผล

มหาวิทยาลัยควรมีบุคลากรที่ให้ข้อมูลอย่างเพียงพอแก่ผู้ที่สนใจศึกษาต่อ พร้อมตอบข้อซักถามต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดีจะมีส่วนช่วยให้การตัดสินใจศึกษาต่อเป็นไปได้อย่างราบรื่น และสร้างความประทับใจต่อผู้สนใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้นมหาวิทยาลัยควรมีการอบรมบุคลากรในเรื่องต่าง ๆ เช่น การสร้างความประทับใจ การติดต่อสื่อสาร เป็นต้น ด้านการขายโดยบุคลากร คือ พื้นฐานของความสัมพันธ์ทางการติดต่อสื่อสารในการให้บริการแก่ลูกค้า โดยมหาวิทยาลัยจำที่จะต้องเรียนรู้ทฤษฎีความสัมพันธ์ใกล้ชิดเพื่อครองใจลูกค้า ส่วนการส่งเสริมการตลาดเพื่อการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ โดยใช้อิทธิพลของโซเชียลมีเดียในยุคปัจจุบันจะเป็นการสร้างการจดจำต่อไปยังผู้เรียนท่านอื่น ๆ อีกด้วย ทางมหาวิทยาลัย

ควรจัดการการประชาสัมพันธ์ในหลากหลายรูปแบบ เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อออนไลน์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้สนใจเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและเกิดแรงจูงใจในการศึกษาต่อ เน้นด้านการส่งเสริมแนะนำบริการ (Service Promotion) คือ การได้ยื่นข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในทางที่ดี ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีของผู้ใช้บริการแล้ว จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในความต้องการ ส่วนการตลาดทางตรง เป็นเครื่องมือที่มหาวิทยาลัยควรใช้สื่อสารไปยังผู้สนใจศึกษาต่อโดยข้อมูลข่าวสารหรือข้อเสนอ (Offer) จะถูกส่งไปยังผู้สนใจโดยตรงโดยมีช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ผู้สนใจศึกษาต่อสามารถตอบสนอง (Response) กลับมาได้ทันที เช่น การรับบริการที่รวดเร็ว ให้การดูแลเอาใจใส่ผู้สนใจศึกษาต่อ การสามารถแนะนำและแก้ปัญหาของผู้ที่สนใจศึกษาต่อ สิ่งเหล่านี้ถือเป็นส่วนสำคัญในมหาวิทยาลัยที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้เรียน โดยเฉพาะผู้ให้บริการส่วนหน้าหรือผู้ใช้บริการที่ให้บริการถือว่าเป็นตัวแทนของธุรกิจและเป็นส่วนหนึ่งของบริการด้วย ดังนั้นผู้ให้บริการ มีความสำคัญมากกับความสำเร็จของการให้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการมีบทบาทที่สำคัญ คือ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างองค์กรกับสิ่งแวดล้อมภายนอก และทำหน้าที่เป็นตัวแทนขององค์กรในการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ ตำแหน่งผู้ให้บริการถือว่าเป็นงานที่หนัก ทำหาย และเจอแรงกดดันมาก

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ควรทำการศึกษากลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ โดยอาจขยายขอบเขตของกลุ่มตัวอย่างไปยังระดับปริญญาตรี หรือระดับมัธยมศึกษา เพื่อตรวจสอบว่าผลการศึกษาที่ได้นั้นมีความแตกต่างอย่างไร เพื่อใช้ในการพัฒนาธุรกิจที่เกี่ยวข้องให้ทราบถึงแง่มุมต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการต้องการและสามารถนำไปปรับใช้เป็นกลยุทธ์ขององค์กรต่อไป

5.2 ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เรียน เช่น ปัจจัยแรงจูงใจในการใช้บริการ ปัจจัยความไว้วางใจในการใช้บริการ ปัจจัยความพึงพอใจในการใช้บริการ เป็นต้น เนื่องจากการศึกษาที่องค์การสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์ และใช้ในการวางแผนงาน เพื่อให้องค์กรมียอดผู้สมัครทางการตลาดที่เพิ่มมากขึ้น และสามารถเพิ่มฐานผู้ใช้บริการใหม่ได้

5.3 ควรศึกษากับตัวแปรอื่นที่อาจมีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษาอยู่ เช่น ตัวแปรด้านส่วนผสมทางการตลาดและตัวแปรด้านคุณค่าที่รับรู้ เพื่อดูว่าส่วนผสมทางการตลาดและคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้มีอิทธิพลกับผู้ใช้บริการในการเลือกใช้บริการกับมหาวิทยาลัยหรือไม่

5.4 จากการศึกษาทางวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ ดังนั้นในอนาคตสามารถทำการวิจัยเชิงลึก หรือเฉพาะเจาะจงกลุ่มผู้ใช้บริการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะส่งผลต่อการตัดสินใจของผู้เรียน เช่น กลุ่มผู้ใช้บริการที่เป็นนักเรียน นิสิตระดับปริญญาตรี กลุ่มผู้เรียนที่เป็นผู้สูงอายุ เป็นต้น

5.5 ควรศึกษาโดยใช้สถิติตัวอ่อนมาวิเคราะห์ในแง่มุมอื่น ๆ เช่น Multiple Regression ที่เป็นการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่อยู่ในมาตรวัดระดับ Interval หรือ Ratio Scale

6. กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยสำเร็จได้ด้วยความร่วมมือและการสนับสนุนจากทุนสนับสนุนการทำวิจัยสำหรับสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปิงปประมาณ 2562 ขอขอบคุณคณะผู้บริหารและฝ่ายบริหารจัดการวิจัยของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒที่จัดสรรงบประมาณ มา ณ ที่นี้

7. เอกสารอ้างอิง

กมนวรรณ มั่นมาก. (2556). **คุณภาพการบริการต่อการตัดสินใจใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. การค้นคว้าอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545. **การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.

- นันท์นภัส ภาคเดช. (2559). ศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับสื่อโฆษณาออนไลน์ ที่ส่งผลต่อการรับรู้และการตอบสนองของผู้บริโภคในเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร. วารสารนิเทศศาสตร์ธุรกิจบัณฑิตย์, 7(1), 97-118.
- บัณฑิตวิทยาลัย. (2562). จำนวนนิสิตปริญญาโทจากคณะต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สืบค้นเมื่อวันที่ 13 พฤษภาคม 2562.
- วาสนี วรรณศรี. (2549). ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงรายในทัศนะของนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย เขตพื้นที่การศึกษาเชียงราย เขต 1. ปัญหาพิเศษศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานิเทศศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- วิมลพรรณ อาภาเวท, (2556). พฤติกรรมการสื่อสารในเฟซบุค (Facebook) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. วารสารวิชาการและวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร 7(2), น. 119-130.
- วิมลพรรณ อาภาเวท. (2557). หลักการโฆษณาและประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์
- วิรัช ลภีรัตนกุล. 2540. การประชาสัมพันธ์ ฉบับสมบูรณ์. ครั้งที่พิมพ์ 8. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- วีระชัย วุฒิพงษ์ชัยกิจ. (2558). “ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้นโยบายองค์การ กรณีศึกษาบริษัทเอสซีจี แพคเกจจิ้ง จำกัด (มหาชน).” เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิงหนาท เอียดจ้อย. (2558). ภาพลักษณ์การท่องเที่ยวของเขตรักษาพันธุ์สัตว์ป่าโดนงาช้าง อำเภอนาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: เพ็ญฟ้า พรินต์.
- สุดจินดา ดังก้อง. (2551). ภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปางในทัศนะของประชาชนในจังหวัดลำปาง. การค้นคว้าแบบอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการสื่อสารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2546). การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและโซเท็กซ์.
- Abd-El-Salam, E. M., Shawky, A. Y., and El-Nahas, T. (2013). “The impact of corporate image and reputation on service quality, customer satisfaction and customer loyalty: Testing the mediating role. Case analysis in an international service company.” The business and management review, 3, 2: 177-196.
- Baloglu, S., & McCleary, Ken W. (1999). A model of destination image formation. *Annals of tourism Research*, 26(4), 868-897. Retrieved from <http://isiarticles.com/bundles/Article/pre/pdf/119.pdf>.
- Belch, G., & Belch, M. (2020). *Advertising and promotion : an integrated marketing communications perspective* (12th ed.).
- Boone, Louis E., and Kurtz, David L.. (2019). *Contemporary Marketing* (18th Edition). Singapore: Cengage Learning Asia Pte Ltd.
- Coban, S. (2012). The effect of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty: the case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29(2), 222-232.
- Fujun, L., Mitch, G., and Barry, J. B. (2009). “How quality, value, image and satisfaction create loyalty at a Chinese telecom.” *Journal of Business Research*, 62, 10: 980-986.
- Jefkins, Frank. (2018). *Public Relations for Management Success*. 3rd ed. Great Britain : Alden Press.

- Lombart, C., & Louis, D. (2014). A study of the impact of corporate social responsibility and price image on retailer personality and consumers' reactions (satisfaction, trust and loyalty to the retailer). *Journal of Retailing and Consumer Services*, 21(4), 630-642.
- Philips Kotler. (2014) . *Marketing Management*. (14 th ed.). New Jersey: Prentice - Hall.
- Philip Kotler and Nancy Lee. (2005). *Corporate Social Responsibility : doing the most good for your company and your cause*. New Jersey : John Wiley & Sons, Inc., Hoboken.3
- Strauss, J., Frost, R., & Ansary, A. I. (2009). *E-marketing* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.

แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานคลินิกด้านความงามในประเทศไทย

A Guideline to Successful Control of Standards in Aesthetic Clinics in Thailand

กรกัญญารักษ์ บุญสุขเกิด และ นพรุจ ศักดิ์ศิริ

Kornkanyaruk Boonsukkerd and Noparuj Saksiri

สาขาวิชาอาชญวิทยาและการบังคับใช้กฎหมาย คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Criminology and Law Enforcement Faculty of Social Sciences, Royal Police Cadet Academy

E-mail: arayaeye24@gmail.com

Received 04/10/2564

Revised 31/05/2565

Accepted 03/06/2565

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม แนวคิดในการวิจัยประกอบด้วยแนวคิดตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Walter Williams และแนวคิดการวัดความสำเร็จของการนำนโยบายไปปฏิบัติของ Berman and McLaughlin เป็นงานวิจัยผสมผสานเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 141 คน ด้วยแบบสอบถาม จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญคัดเลือกแบบเจาะจง 5 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์ กึ่งโครงสร้าง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ การจัดหมวดหมู่ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการวิจัยสรุปได้ว่า สภาพปัญหาของการควบคุมมาตรฐาน ได้แก่ การไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เพราะเน้นผลตอบแทนมากกว่ามาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และด้านการบริหารจัดการที่ขาดทรัพยากรในการสนับสนุนการดำเนินงาน รวมถึงนโยบายในการปฏิบัติงานที่ไม่ครอบคลุม และปัญหาด้านกฎหมายข้อบังคับในการดำเนินงานที่ไม่มีกฎหมายเฉพาะในการควบคุมมาตรฐาน และปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม พบว่า ตัวแปรทั้งสิ้น 6 ตัว มีตัวแปร 3 ตัว ได้แก่ 1) ปัจจัยบริหารจัดการ 2) ปัจจัยบุคลากร และ 3) ปัจจัยโครงสร้างองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.636 และตัวแปรทั้ง 3 ตัวสามารถทำนายความสำเร็จ ได้ร้อยละ 40.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐาน ได้แก่ 1) ด้านการบริหารจัดการ ควรมีการแก้ไขกฎหมาย หรือการกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมมาตรฐานให้ชัดเจนแยกออกจากคลินิกเวชกรรม ปรับแก้ไขความรับผิดชอบหรือโทษให้มีความทันสมัยกับยุคปัจจุบัน และควรมีการกำหนดแนวทางหรือนโยบายในการควบคุมมาตรฐานให้ชัดเจนในหน่วยงานที่รับผิดชอบ รวมถึงถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติในหน่วยงานทุกระดับให้ครอบคลุม และ 2) ด้านการป้องกัน ควรมีการให้ความรู้กับผู้ใช้บริการให้มีความรู้ และความตระหนักในการเลือกใช้บริการ รวมถึงการให้ความรู้กับผู้ประกอบการของสถานพยาบาลดังกล่าวในส่วนของการกำหนดและหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย และควรมีการพัฒนากระบวนการตรวจสอบแบบออนไลน์ที่เกี่ยวข้อง และการสร้างเครือข่ายด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ

คำสำคัญ: การควบคุมมาตรฐาน แนวทางสู่ความสำเร็จ สถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม

Abstract

Currently there are problems with controlling the standards in aesthetic beauty clinics that are caused by beauty trends and operational difficulties. This research aimed to determine guidelines for successful control of standards in aesthetic beauty clinics. This research employed a mixed method in the data collection. The research tools used in this study were questionnaires, which were

used with 141 participants, and semi-structured interviews with five key informants. The data were analyzed using statistical frequency, percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis classification, and content analysis. The results of the research revealed a number of reasons for the problematic conditions related to controlling standards. One reason is that the clinics emphasize financial returns more than the standards required by law. In terms of the management of the oversight of standards, resources are lacking to support operations. There is also a lack of policies covering standards as well as a lack of specific laws regulating standards. For the factors affecting the success of controlling standards in aesthetic clinics, the multiple correlation coefficient was at 0.636. These three variables can also explain the variation of 40.4% at the significance level of 0.01. From the research, the following is the suggested approach for successful control of standards in aesthetic beauty clinics. 1) In terms of management, there should be amendments to the law or the establishment of rules for controlling standards clearly separated from medical clinics. There should be an adjustment in terms of making the responsibility or punishment up-to-date. There should be approaches or policies for the responsible departments to clearly control standards as well as the transmission of comprehensive guidelines for all departments. 2) In terms of protection, the consumers should be educated about the service selection. This includes educating the operators of the aesthetic beauty clinics in respect to the legal requirements and criteria. There should also be a relevant online audit system and a network of consumer protection in health services.

Keywords: Standard control, Hospital, Aesthetic clinics

1. บทนำ

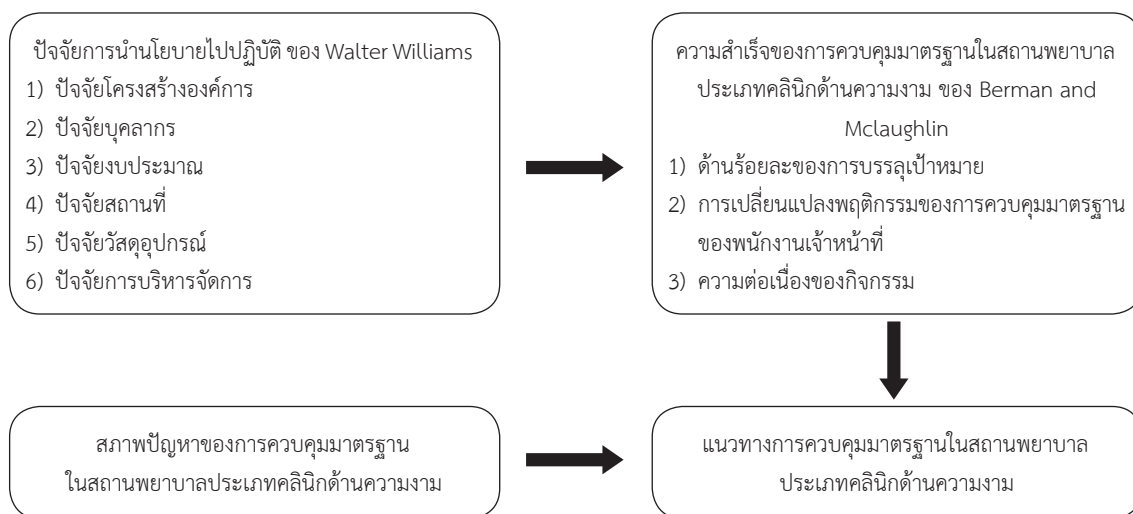
ปัจจุบันกระแสด้านความงามถือว่าเป็นที่นิยมเป็นอย่างมากในทั่วโลก คาดการณ์ภายในปี 2568 แนวโน้มตลาดด้านศัลยกรรมความงามและบริการด้านความงามทั่วโลกคาดว่าจะสูงถึง 39,842.8 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ซึ่งจากปี 2560 อยู่ที่ 23,715.6 ล้านดอลลาร์สหรัฐ ค่า CAGR ร้อยละ 6.7 (MURPHY'S HOCKEY LAW, 2020) ในส่วนของประเทศไทย การทำศัลยกรรมถือว่าได้รับความนิยมเป็นจำนวนมากอย่างแพร่หลายมีการโตขึ้น ร้อยละ 7.4 ต่อปี และตามนโยบายของภาครัฐด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันตามยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทยให้เป็นศูนย์กลางสุขภาพนานาชาติ (Medical Hub) (พ.ศ. 2560 - 2569) ที่มีการส่งเสริมธุรกิจด้านความงาม เพื่อดึงดูดนักท่องเที่ยวและคนภายในประเทศใช้บริการด้านความงาม เพราะอัตราการแข่งด้านความงามนั้นมีมูลค่าสูง จากนโยบายการส่งเสริมของภาครัฐทำให้สถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม มีอัตราการเติบโตที่สูงขึ้นภายในประเทศ เพราะสามารถขอขึ้นทะเบียนประเภทคลินิกประเภทเวชกรรม และแพทย์ผู้ทำหัตถการไม่จำเป็นต้องเป็นแพทย์เฉพาะทางด้านความงาม ซึ่งแพทย์เวชปฏิบัติทั่วไป (General practitioner หรือ GP) สามารถเปิดและให้บริการด้านความงามได้

จากข้อมูลสถิติปี 2559 กว่าร้อยละ 70 มีการดำเนินคดีกับคลินิกและหมอเถื่อนรวม 27 คดี ซึ่งที่ผ่านมาปี 2558 มีผู้ร้องเรียนได้รับความเสียหายจากการใช้บริการสถานเสริมความงามและศัลยกรรมความงาม 355 ราย เพิ่มขึ้นจากปี 2557 มีการร้องเรียน 158 ราย ในปี 2558 ได้รับเรื่องร้องเรียนที่ได้รับผลกระทบจากบริการทางการแพทย์จำนวน 341 เรื่อง โดยเกี่ยวกับสถานบริการเสริมความงาม 150 เรื่อง เช่น จมูกเบี้ยวหรือเอียง แผลอักเสบจากการดูดไขมัน เป็นต้น และผลการควบคุมมาตรฐานคลินิกเสริมความงามมีการดำเนินคดี 95 คดี ข้อหาฝ่าฝืนการโฆษณา และกฎหมายสถานพยาบาลจากความผิดพลาดในการทำศัลยกรรมตกแต่ง ในประเทศไทยจะเห็นว่าเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง ล้วนมาจากสถานพยาบาลหรือคลินิก รวมถึงแพทย์ที่ไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางและไม่คำนึงถึงความปลอดภัยของคนไข้มาเป็นอันดับหนึ่ง (กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2559) และจากรายงานสถิติเรื่องร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลและ

คลินิกของศูนย์รับเรื่องร้องเรียนกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ (ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ, 2562) พบว่ามีเรื่องร้องเรียน ปี 2561 ร้อยละ 78.46 และปี 2562 ร้อยละ 89.18 และเพิ่มขึ้นจากปี 2561 คิดเป็นร้อยละที่เพิ่มขึ้น 155.17 รวมทั้งผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสถิติ ปี 2561 ที่ร้องเรียนคลินิก/สถาบันเสริมความงามกับสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค, 2562) ร้อยละ 21.78 และจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากปี 2562 พบว่า สถานพยาบาลที่มีการร้องเรียนมากที่สุดคือ สถานพยาบาลประเภทคลินิกพบบมากที่สุด ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร คิดเป็นร้อยละ 45.8 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม จะเห็นว่าในแต่ละปีนั้นมีผู้ที่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้นที่เกี่ยวข้องกับสถานพยาบาลด้านความงามนั้นจำนวนมาก

แม้จะมีกฎหมายในการควบคุมสถานพยาบาล แต่ก็ยังพบมีการกระทำความผิดและผู้ที่ได้รับความเสียหายที่เกิดขึ้น ตามสถิติดังกล่าวข้างต้น และยังคงมีการเปิดให้บริการโดยที่ไม่ได้รับอนุญาตอย่างถูกต้อง หรือการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานและกฎหมาย ซึ่งแนวโน้มการเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ ตามการเพิ่มขึ้นของสถานพยาบาล และพบว่าการไม่ใช้แพทย์หรือผู้ประกอบวิชาชีพตามที่ขออนุญาต แม้จะมีการตรวจสอบและควบคุมตามมาตรฐาน แต่ก็ต้องยอมรับว่าอาจไม่ครอบคลุมทั่วถึง อีกทั้งไม่มีกฎหมายเฉพาะในการควบคุมในสถานพยาบาลดังกล่าว แต่ใช้มาตรฐานเดียวกับสถานพยาบาลประเภทคลินิกเวชกรรม ซึ่งมีลักษณะในการดำเนินงาน รวมถึงยาหรือเครื่องมือทางการแพทย์ที่ต่างกัน จากการทบทวนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า มีปัญหาด้านการควบคุมการประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงามโดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่กฎหมายไม่ได้กำหนดให้ผู้รับอนุญาตมีหน้าที่ความรับผิดชอบควบคุมและดูแลบุคคลที่ไม่ใช่แพทย์ทำการประกอบวิชาชีพในสถานพยาบาล หรือกรณีผู้รับอนุญาตไม่จัดให้มีผู้ดำเนินการสถานพยาบาลก็ไม่มีบทลงโทษทางปกครองให้ผู้รับอนุญาต (ธนโชติ แสนคำ และพัชรวรรณ นุชประยูร, 2561) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมมาตรฐานสถานพยาบาลที่ไม่มีความครอบคลุม และมีการกำหนดลักษณะพิเศษแตกต่างจากสถานพยาบาลประเภทอื่น รวมถึงการคุ้มครองสิทธิผู้ได้รับความเสียหายนั้นยังไม่ครอบคลุม และการดำเนินงานควบคุมมาตรฐานของพนักงานเจ้าหน้าที่ที่อำนาจตามกำหนดในการดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมและการขาดการบูรณาการระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกันภายในกระทรวงสาธารณสุข (มะโนตร์ นาคะวัจนะ, 2559)

ด้วยเหตุดังกล่าว จึงเกิดเป็นแรงจูงใจในการศึกษาสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามครั้งนี้ เพื่อศึกษาและนำเสนอแนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม ซึ่งถ้าไม่มีการศึกษาอาจมีแนวโน้มของผู้ที่ได้รับความเสียหายเพิ่มจำนวนขึ้น รวมถึงสถานพยาบาลที่ไม่ได้รับมาตรฐานก็จะคงเพิ่มจำนวนมากขึ้นเรื่อย ๆ โดยคาดว่าผลการศึกษารั้งนี้จะมีประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ หน่วยงานสาธารณสุข และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย ทราบถึงสภาพปัญหาของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดแนวทางการควบคุมมาตรฐาน และการป้องกันในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามและการคุ้มครองสิทธิผู้ได้รับความเสียหายได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2. วิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่องนี้มีรูปแบบการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เพื่อสนับสนุนให้ผลการวิจัยในการนำเสนอแนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ที่รับผิดชอบงานคลินิก รวม 215 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานควบคุมมาตรฐานสถานพยาบาลประเภทคลินิกจากกลุ่มประชากรดังกล่าว กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาวิจัย ค่าเฉลี่ยประชากรของ Weiers (2005 : 350) ที่ระดับความเชื่อมั่น (confidence interval) 95% จำนวน 138 คน แต่เนื่องจากอัตราการตอบกลับของแบบสอบถามมักจะน้อยกว่าจำนวนที่ส่งไป ผู้วิจัยจึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็น 180 คน เพื่อให้ได้แบบสอบถามกลับมาไม่น้อยกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งกลุ่มจากพื้นที่รับผิดชอบ ได้แก่ ส่วนกลาง และพื้นที่จังหวัดที่รับผิดชอบตามศูนย์สนับสนุนที่ 1-12 รวมเป็น 13 กลุ่ม ในการเลือกกลุ่มจากพื้นที่รับผิดชอบ ใช้การสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสัมภาษณ์เป็นแบบกึ่งโครงสร้างเพื่อสำรวจข้อมูลเชิงลึก โดยทำการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ กำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือก ดังนี้ 1) ครอบคลุมสังกัดทุกหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิก 2) เป็นผู้รับผิดชอบด้านควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกไม่น้อยกว่า 1 ปีก่อนเก็บข้อมูล และ 3) ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลเป็นอย่างดี ได้ผู้ให้ข้อมูลสำคัญโดยการคัดเลือกตัวอย่างแบบเจาะจง จำนวน 5 คน ได้แก่ (1) หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ จำนวน 1 คน (2) หัวหน้ากลุ่มคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ กองกฎหมาย จำนวน 1 คน (3) หัวหน้ากลุ่มกฎหมายและคดี กองกฎหมาย จำนวน 1 คน และ (4) เจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 2 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม จำนวน 4 ตอน ประกอบด้วย ดังนี้ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะคำถามเป็นแบบ

ปลายปิดแบบตรวจสอบรายการ (Check List) ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ เป็นแบบสอบถามลักษณะคำถามปลายปิดแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 29 ข้อ ตอนที่ 3 แบบสอบถามความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ จำนวน 12 ข้อ ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะและแนวทาง ลักษณะเป็นแบบปลายเปิด

การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ว่าเกี่ยวข้องกับการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย ตอนที่ 2 สภาพปัญหาของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย ตอนที่ 3 แนวทางการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย และตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการประสบความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลตามวัตถุประสงค์ครอบคลุมเนื้อหาการวิจัย โดยใช้เกณฑ์ในการตัดสินความตรงเชิงเนื้อหาที่กำหนดว่าค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่คำนวณได้ต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.50 ได้ค่า IOC อยู่ระหว่างได้ค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 และนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 35 คน แล้วนำแบบสอบถามที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ผลปรากฏว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.99 ในส่วนแบบสัมภาษณ์ได้ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือโดยเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาตลอดจนสำนวนภาษาในการสื่อความหมาย ตลอดจนความชัดเจนครบถ้วนสมบูรณ์และความครอบคลุมของข้อคำถาม และเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน การพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง ปรับปรุงแก้ไข โดยผลการตรวจสอบแบบสัมภาษณ์มีความตรงเชิงเนื้อหาและเหมาะสมทุกข้อ ผู้วิจัยจึงนำแบบสัมภาษณ์ดังกล่าวไปเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สถิติที่ใช้คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05 และการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพดำเนินการไปพร้อมกับการเก็บข้อมูลโดยการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสร้างข้อสรุป ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์เป็นข้อมูลการบรรยายที่ได้จากการสัมภาษณ์ จากนั้นทำการวิเคราะห์เนื้อหาโดยอ่านทำความเข้าใจข้อมูลที่ได้อ่าน และกำหนดประเด็นหลักจัดหมวดหมู่ของเรื่องและตีความหมายเชื่อมโยงข้อมูล ตรวจสอบความหมายและข้อมูลของแต่ละท่านว่ามีความสมบูรณ์และความละเอียดเพียงพอสำหรับการวิเคราะห์หรือไม่ หากข้อมูลยังไม่ชัดเจนจะทำการสัมภาษณ์ใหม่ เพื่อให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นและนำไปสู่การเรียบเรียงเนื้อหาและพรรณนาความ หลังจากนั้น ผู้วิจัยจะดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการสัมภาษณ์โดยใช้เทคนิคการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยวิธีการตรวจสอบข้อมูลสามเส้า

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

ปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$, $SD. = 0.58$) เรียงตามค่าปัจจัยมากไปน้อยดังนี้ ปัจจัยโครงสร้างอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, $SD. = 0.58$) ปัจจัยบุคลากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, $SD. = 0.50$) ปัจจัยการบริหารจัดการ ($\bar{X} = 3.45$, $SD. = 0.67$) ปัจจัยวัสดุอุปกรณ์ ($\bar{X} = 3.37$, $SD. = 0.87$) ปัจจัยสถานที่ ($\bar{X} = 3.26$, $SD. = 1.09$) และปัจจัยงบประมาณอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.93$, $SD. = 0.86$)

ความสำเร็จของการนำควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, $SD. = 0.52$) เรียงตามความสำเร็จมากไปน้อยดังนี้ ระดับการบรรลุเป้าหมายอยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.19$, $SD. = 0.73$) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของพนักงานเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$, $SD. = 0.58$) และความต่อเนื่องของกิจกรรมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.50$, $SD. = 0.79$)

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยการนำนโยบายไปปฏิบัติกับความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นทั้งหมด ซึ่งตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรเชิงปริมาณ ผลของการวิเคราะห์จะได้ค่า Pearson Correlation พบว่า ปัจจัยโครงสร้างองค์กร (X_1) ปัจจัยบุคลากร (X_2) ปัจจัยงบประมาณ (X_3) ปัจจัยสถานที่ (X_4) ปัจจัยวัสดุอุปกรณ์ (X_5) และปัจจัยการบริหารจัดการ (X_6) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ $r = .389$, $r = .531$, $r = .323$, $r = .428$, $r = .472$ และ $r = .578$ ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ พบว่า มีค่าระหว่าง 0.247 - 0.769 มีค่าไม่เกิน 0.8 แสดงถึงตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีปัญหา multicollinearity (ดังตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	X_4	X_5	X_6	Y_1
X_1	1	.281**	.355**	.247**	.298**	.429**	.389**
X_2		1	.564**	.596**	.639**	.626**	.531**
X_3			1	.432**	.618**	.467**	.323**
X_4				1	.769**	.612**	.428**
X_5					1	.593**	.472**
X_6						1	.578**
Y_1							1

**นัยสำคัญที่ระดับ .01 *นัยสำคัญที่ระดับ .05

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย จากตัวแปรต้นทั้งหมด 6 ตัว มีจำนวนตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผล เมื่อวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณของตัวพยากรณ์กับความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย ด้วยวิธีการเลือกตัวแปรต้นด้วยวิธี Stepwise จะได้สมการที่เหมาะสมที่สามารถร่วมกันอธิบายความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย (Y) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.636 และตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถอธิบายความแปรปรวนความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามนี้ได้ร้อยละ 40.4 โดยตัวแปรที่สามารถทำนายความสำเร็จ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เรียงตามลำดับความสำคัญดังนี้ 1) ปัจจัยการบริหารจัดการ 2) ปัจจัยบุคลากร และ 3) ปัจจัยโครงสร้างองค์กร ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐานเท่ากับ 0.333 0.274 และ 0.169 ตามลำดับ

สมการทำนายสามารถเขียนได้ดังนี้

$$Y = 1.271 + 0.259 \text{ ปัจจัยการบริหารจัดการ} + 0.285 \text{ ปัจจัยบุคลากร} + 0.152 \text{ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร}$$

และสมการทำนายในรูปคะแนนมาตรฐาน

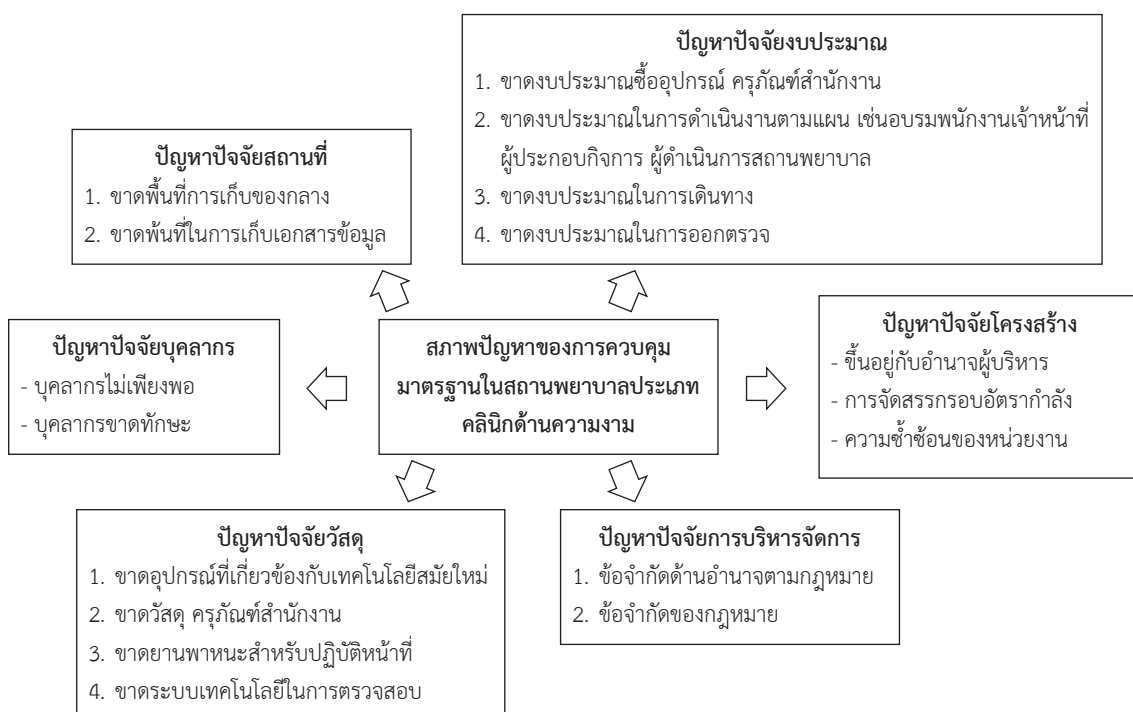
$$Z = 0.333 \text{ ปัจจัยการบริหารจัดการ} + 0.274 \text{ ปัจจัยบุคลากร} + 0.169 \text{ ปัจจัยโครงสร้างองค์กร}$$

จากการตรวจสอบปัญหา Multicollinearity กล่าวคือ ตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัวด้วยค่าสถิติ Collinearity Statistics ผลที่ได้มี 2 ค่า คือ Tolerance อยู่ระหว่าง 0.538 - 0.816 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.10 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) อยู่ระหว่าง 1.225 - 1.858 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity (Ajai S. Gaur and Sanjaya S. Gaur, 2009) (ดังตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise) ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีผลต่อความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย

ปัจจัย	B	Std. Er.	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
ปัจจัยบริหารจัดการ	0.259	0.070	0.333	3.708	0.000	0.538	1.858
ปัจจัยบุคลากร	0.285	0.088	0.274	3.242	0.001	0.608	1.646
ปัจจัยโครงสร้าง	0.152	0.066	0.169	2.311	0.022	0.816	1.225
(Constant)	1.271						
R = 0.636 R ² = 0.404 R ² _{adjusted} = 0.391 F = Sig. F = 0.000							30.930

*นัยสำคัญที่ระดับ .05



ภาพที่ 2 สภาพปัญหา จากการศึกษาค้นคว้าข้อมูลคุณภาพ

สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุปัญหาที่พบในการดำเนินงานภาพรวม ส่วนใหญ่เป็นปัญหาด้านบุคลากรที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน เนื่องจากสถานพยาบาลดังกล่าวมีจำนวนมาก ซึ่งบุคลากรในการดำเนินงานควบคุมนั้นมีจำนวนจำกัด ซึ่งทำให้การดำเนินงานได้ไม่ครอบคลุม เช่น การจัดการข้อร้องเรียน การลงพื้นที่ตรวจ เนื่องจากมีปริมาณมากกว่าจำนวนเจ้าหน้าที่หลายเท่าอย่าง เจ้าหน้าที่ที่ต้องออกตรวจประเมินคลินิกประจำปี ซึ่งมีจำนวน 9 คน กับจำนวนคลินิกในเขตกรุงเทพมหานครประมาณ 6,000 แห่ง ซึ่งปีหนึ่งสามารถตรวจได้ประมาณ 400 แห่งต่อปี อีกทั้งไม่มีการอบรมหรือเสริมทักษะหรือความรู้ให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งเกิดจากปัจจัยงบประมาณมีไม่เพียงพอในการอบรมให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ และใช้ในการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ และอีกปัจจัยคือปัจจัยด้านบริหาร ซึ่งไม่มีกฎหมายเฉพาะในการควบคุมสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม เนื่องจากทางแพทยสภาไม่ได้กำหนดลักษณะหรือคุณสมบัติเฉพาะในด้านความงาม ทำให้คลินิกดังกล่าวแฝงอยู่ร่วมกับคลินิกเวชกรรม ซึ่งมีลักษณะในการดำเนินการด้านมาตรฐานที่ต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นลักษณะการให้บริการด้านหัตถการ เครื่องมือทางการแพทย์ ยา เป็นต้น รวมถึงข้อบังคับหรืออัตราโทษไม่ทันสมัยตามเศรษฐกิจปัจจุบัน

ส่งผลให้มีการกระทำผิดซ้ำ ซึ่งส่งผลให้เกิดการกระทำในสถานพยาบาลดังกล่าวที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด เช่น การปิดไม่ตรงตามเวลาที่ขออนุญาต มีการปรับเปลี่ยนโดยไม่แจ้งพนักงานเจ้าหน้าที่ และที่เป็นปัญหาสูงสุดคือการพบว่ามีการใช้แพทย์แขนงปาย แต่ไม่มีแพทย์ให้บริการตามจริงที่ขออนุญาต และส่วนหนึ่งก็มาจากผู้ใช้บริการที่มีความต้องการด้านความงามมากเกินไป ซึ่งมีการเลือกการใช้บริการสถานพยาบาลที่ไม่ได้มาตรฐานเพราะเน้นที่ราคาจึงทำให้ตกเป็นเหยื่อในการรับบริการ ซึ่งสามารถสรุปแนวทางการควบคุมมาตรฐาน ดังนี้

แนวทางการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลทางเอกสารและจากการลงพื้นที่ภาคสนามเก็บข้อมูลการวิจัยเพื่อศึกษาสาเหตุปัญหาเกี่ยวกับการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย และเพื่อศึกษาสภาพปัญหาของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในประเทศไทย สามารถกำหนดได้ทั้งสิ้น 6 แนวทาง แต่ละแนวทางถูกกำหนดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่พบทั้งจากสาเหตุการกระทำผิดและสภาพปัญหาในการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามในแต่ละร้าน โดยสาเหตุหรือสภาพปัญหาในการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามใดที่มีความสอดคล้องหรือใกล้เคียงกัน จะใช้แนวทางในการแก้ไขปัญหาด้วยวิธีเดียวกัน แนวทางในการแก้ไขปัญหาสามารถแบ่งได้ ดังนี้ 1) เพิ่มมาตรการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามให้ครอบคลุมทั่วถึง 2) การเพิ่มอัตราค่าจ้างพนักงานเจ้าหน้าที่และส่งเสริมพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน 3) การเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานทุกด้านของหน่วยงานควบคุมมาตรฐานและบังคับใช้กฎหมาย 4) เพิ่มหรือปรับปรุงแก้ไขอัตราโทษให้สมเหตุสมผลตามยุคสมัยปัจจุบัน 5) การพัฒนาเชื่อมโยงฐานข้อมูลของหน่วยงานเข้าแพลตฟอร์มเดียวกัน 6) การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ทั้งผู้ใช้บริการและผู้ประกอบการสถานพยาบาล

4. สรุป

ผู้วิจัยสรุปผลการศึกษาและอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ดังนี้

1. สภาพปัญหาของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม พบว่า ปัญหาด้านการบริหารจัดการในด้านแนวทางการควบคุมมาตรฐานที่ไม่มีแนวทางเฉพาะในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามแต่ใช้มาตรฐานเดียวกับคลินิกเวชกรรม ซึ่งส่งผลต่อการดำเนินงานควบคุมมาตรฐานเนื่องจากไม่มีกฎหมายเฉพาะในการควบคุม รวมถึงสภาพการบังคับใช้กฎหมายที่อัตราโทษไม่ทันสมัยตามเศรษฐกิจปัจจุบันส่งผลให้มีการกระทำผิดซ้ำ (ศิวัชร ศรีสวัสดิ์, 2560) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจศัลยกรรมความงาม: ศึกษาเฉพาะกรณีมาตรฐานในการประกอบธุรกิจ พบว่า ในการควบคุมการดำเนินธุรกิจศัลยกรรมความงาม ในบางกรณีอาจไม่มีกฎหมายกำหนดขอบเขตที่ชัดเจน หรือไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร (ธนโชติ แสนคำ และพัชรวรรณ นุชประยูร, 2561) ที่ได้ศึกษาเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงาม พบว่า ปัญหาของการการควบคุมดูแลธุรกิจคลินิกเสริมความงามมีปัญหาด้านการควบคุมการประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงามที่เน้นให้บริการเชิงพาณิชย์มากเกินไปและไม่มีบทลงโทษทางปกครองผู้รับอนุญาต และ (ปริดา รูปแก้ว และวริยา ล้าเลิศ, 2563) ที่ได้ศึกษาเรื่องมาตรการทางกฎหมายในการควบคุมสถานพยาบาลในการทำศัลยกรรมความงาม พบว่า การประกอบกิจการศัลยกรรมความงามตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 ที่ใช้บังคับในปัจจุบันขาดเนื้อหากฎหมายในการกำหนดแยกประเภทสถานพยาบาลเพื่อการศัลยกรรมความงาม โดยเฉพาะทำให้สถานที่ประกอบกิจการศัลยกรรมความงาม ต้องไปใช้มาตรการลักษณะการบริการเครื่องมือ เครื่องใช้ ตามที่กำหนดไว้สำหรับสถานพยาบาลประเภทเพื่อประกอบวิชาชีพเวชกรรม ซึ่งยังไม่เพียงพอต่อความปลอดภัยของผู้มาเข้ารับการทำศัลยกรรมความงาม

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม พบว่า จากตัวแปรต้นทั้งหมด 6 ตัว มีจำนวนตัวแปร 3 ตัวที่ส่งผลกับความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในคลินิกด้านความงามในประเทศไทย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.636 และตัวแปรทั้ง 3 ตัว สามารถทำนายความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในคลินิกด้านความงามในประเทศไทย ได้ร้อยละ 40.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.05 สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1) ปัจจัยบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Walter Williams (Williams, Walter, 1979) ที่กล่าวว่า ตัวแบบการนำนโยบายไปปฏิบัติเป็นการวิเคราะห์ทางด้านการจัดการ ที่ให้ความสนใจในด้านสมรรถนะขององค์กร (จุมพล หินนิพานิช, 2549) เสนอว่า ความสำเร็จของการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติขึ้นอยู่กับองค์การที่รับผิดชอบในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด ในแง่ดังกล่าว นโยบาย/โครงการที่จะประสบความสำเร็จได้จึงจำเป็นต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม บุคลากรที่มีอยู่ในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งด้านการบริหารและเทคนิคอย่างเพียงพอ (สุพัตรา ติวเอียง, 2557) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ปัจจัยทางการบริหารถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงานสามารถนำมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับการดำเนินงานได้ ไม่ว่าจะเป็นงานภาครัฐหรืองานภาคเอกชน และ (Siska Diana Sari, I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, Pujiyono, 2019) ที่ได้ศึกษาเรื่อง The Factors Making the Law Protection for the Patients of Esthetic Beauty Clinic in Indonesia not fulfilling Citizen's Constitutional Right พบว่า ซึ่งบทบาทของการดำเนินการขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับผิดชอบ รัฐบาล และตามนโยบายและแนวการปฏิบัติตามกฎหมาย

2) ปัจจัยบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Max Weber (Bert Rockman, 1998) เสนอว่า ทฤษฎีระบบราชการ (Bureaucratic management) ที่องค์การควรจะถูกบริหารบนพื้นฐานของเหตุผล และไม่เป็นส่วนตัวโดยการแบ่งงานกันทำเฉพาะด้านมีการส่งเสริมพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานให้เกิดความเชี่ยวชาญอยู่ตลอดเวลา สร้างคนให้มีประสิทธิภาพมีความพร้อมต่อการทำงานและการเรียนรู้งานใหม่ ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ผลิตออกมามีคุณภาพ (วิรัช วิรชนิกาวรรณ, 2548) เสนอว่า การบริหารคนเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการบริหารและเรียกได้ว่าเป็นองค์ประกอบของการบริหาร ที่ผู้บริหารแต่ละคนนำไปใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และมะโนตร์ นาคะวัจนะ (2559) ที่ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์บทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ได้เสนอแนะการพัฒนาองค์ความรู้ และทักษะการปฏิบัติให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ สุรเชษฐ์ เขตทอง (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องสถานการณ์ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เขตสุขภาพที่ 11 พบว่ามีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ไม่เคยผ่านการอบรม/ประชุมเกี่ยวกับพระราชบัญญัติสถานพยาบาล ร้อยละ 70.8 และไม่มีองค์ความรู้ด้านกฎหมาย ร้อยละ 20.8

3) ปัจจัยโครงสร้าง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Woradech Jantarasorn (สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทร์แดง, 2562) เสนอว่า ในการนำนโยบายไปปฏิบัติว่ามีขีดความสามารถที่จะปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพียงใด ในลักษณะนี้โครงการจะประสบผลสำเร็จได้จึงจำเป็นที่จะต้องอาศัยโครงสร้างขององค์กรที่เหมาะสม บุคลากรที่อยู่ในองค์กรจะต้องมีความรู้ความสามารถทั้งทางด้านการบริหาร และเทคนิคการจัดการอย่างเพียงพอ และสันติ ทวยมีฤทธิ์ และคณะ (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่องการนำนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพไปปฏิบัติจากการกระจายอำนาจด้านสุขภาพไปสู่องค์กรบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย พบว่า การนำนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพไปปฏิบัติที่แตกต่างกันภายใต้ 6 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ นโยบายสุขภาพองค์กร ทรัพยากรองค์การสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์การ การบริหารงานองค์การ การสื่อสารองค์การ และการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่าย และกนกวรรณ คล้ายเพ็ง และศดานนท์ วัฒนธรรม (2562) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา พบว่า ความพร้อมของระบบงาน ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความชัดเจนของยุทธศาสตร์ และความเหมาะสมด้านโครงสร้างของหน่วยงาน เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการขององค์การ

3. แนวทางสู่ความสำเร็จของการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม ดังนี้

1) การบริหารจัดการในการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงาม อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ซึ่งมีการกำหนดมาตรฐานเดียวกับคลินิกเวชกรรม เพราะทางแพทยสภาไม่ได้กำหนดด้านความงาม ทำให้คลินิกประเภทด้านความงามไม่ได้มีตัวมาตรฐานหรือกฎหมายในการควบคุมที่เฉพาะและเจาะจง การกำหนดนโยบายขึ้นอยู่กับหน่วยงานที่รับไปปฏิบัติ สำหรับในส่วนนี้ ผู้วิจัยเสนอว่า

(1) ควรมีการแก้ไขกฎหมาย หรือการกำหนดหลักเกณฑ์ในการควบคุมมาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามให้ชัดเจนแยกออกจากคลินิกเวชกรรม เพราะมียา หรือเครื่องมือทางการแพทย์ ห้องผ่าตัดที่เฉพาะเจาะจง ซึ่งต่างจากคลินิกเวชกรรม โดยแยกคลินิกด้านความงามออกจากคลินิกเวชกรรมอย่างชัดเจน เพื่อการควบคุมมาตรฐานได้อย่างเฉพาะ ครอบคลุมกับบริบทของคลินิกด้านความงามเหมาะสม

(2) การปรับแก้ไขความรับผิดชอบในโทษในส่วนของผู้ดำเนินการ และผู้ประกอบการ รวมถึงอัตราโทษให้มีความทันสมัยกับยุคสมัยปัจจุบัน เพื่อให้เกิดความตระหนักในข้อกฎหมายและลดการกระทำผิดซ้ำในสถานพยาบาลดังกล่าว

(3) หน่วยงานที่รับผิดชอบหลักควรมีการกำหนดแนวทางหรือนโยบายในการควบคุม กำกับ ดูแล มาตรฐานในสถานพยาบาลประเภทคลินิกด้านความงามให้ชัดเจน และมีการถ่ายทอดแนวทางรวมถึงนโยบายให้ครอบคลุมทุกระดับ เพื่อการดำเนินงานเป็นไปอย่างครอบคลุมและมีทิศทางเดียวกันทั่วประเทศ

2) การสนับสนุนด้านการป้องกัน ซึ่งการดำเนินงานจำเป็นต้องใช้ทรัพยากรในหลายด้านทั้งบุคคล งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ สำหรับในส่วนนี้ ผู้วิจัยเสนอว่า

(1) ควรมีการให้ความรู้กับประชาชนผู้ใช้บริการให้มีความรู้ และความตระหนักในการเลือกรับบริการที่ได้มาตรฐานตามกฎหมาย

(2) ควรมีการให้ความรู้กับผู้ประกอบในส่วนของมาตรฐานที่กำหนดตามกฎหมาย หลักเกณฑ์ข้อกำหนดต่าง ๆ ที่กำหนดตามกฎหมายหรือมาตรฐาน เพื่อให้ควบคุมและกำกับดูแลสถานพยาบาลของตนให้ถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อตระหนักในการบริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน

(3) ควรมีการพัฒนาฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ครอบคลุมและเป็นปัจจุบัน เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการสามารถตรวจสอบสถานพยาบาลดังกล่าวได้สะดวก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดูข้อมูลเพื่อควบคุมได้ตามกฎหมายที่รวดเร็ว ลดการติดต่อหรือประสานงานซ้ำซ้อนระหว่างหน่วยงาน หรือระยะเวลาในการดำเนินงานตามระบบหนังสือราชการ

(4) ควรมีการสร้างเครือข่ายในการดูแลสถานพยาบาลดังกล่าวให้ครอบคลุมทุกภาคส่วนในทุกระดับ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านบริการสุขภาพได้อย่างครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ

5. เอกสารอ้างอิง

กนกวรรณ คล้ายเพ็ง และศดานนท์ วัฒนธรรม. 2562. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอบางใหญ่ จังหวัดสงขลา. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา, 1(1), 19-30 น.

กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2559. กรม สบส. คาดโทษ ปิดสถานเสริมความงาม หากทำผิดซ้ำซาก เตรียมเรียกสอบเอาโทษคลินิก กทม.กรณีโฆษณาเวอร์ จัดโปรต้องห้าม. สืบค้นจาก https://hss.moph.go.th/show_topic.php?id=221.

จุมพล หนีพานิช. 2549. การวิเคราะห์นโยบาย : ขอบข่าย แนวคิด ทฤษฎี และกรณีตัวอย่าง. พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

- ธนโชติ แสนคำ และพัชรพรรณ นุชประยูร. (2561). **มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมการประกอบธุรกิจคลินิกเสริมความงาม**. วารสารนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร. 11(2), 171-195 น.
- ปรีดา รูปแก้ว และวริยา ล้ำเลิศ. 2563. **มาตรการทางกฎหมายในการควบคุมสถานพยาบาลในการทำศัลยกรรมความงาม**. วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ , 6(1) 2, 6-39 น.
- มะโนตร์ นาคะวัจนะ. 2559. **การวิเคราะห์บทบาทของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี**. วารสารเภสัชกรรมไทย, 8(2), 238-246 น.
- ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค. 2562. **สถิติรับเรื่องร้องเรียนจากผู้บริโภคในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. 19 น.
- วิรัช วิรัชนิการวรรณ. 2548. **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญและหน่วยงานของรัฐ**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- ศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. 2562. **สถิติเรื่องร้องเรียน**. นนทบุรี: กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.
- ศิวัชร ศรีสวัสดิ์. 2560. **ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับธุรกิจศัลยกรรมความงาม:ศึกษาเฉพาะกรณีมาตรฐานในการประกอบธุรกิจ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- สัญญา เคนาภูมิ และบุรฉัตร จันทรแดง. 2562. **ตัวแบบทฤษฎีการนำนโยบายสาธารณะไปสู่การปฏิบัติ**. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 3(1), 95-113 น.
- สันติ ทวยมีฤทธิ์ และคณะ. 2556. **การนำนโยบายสาธารณะด้านสุขภาพไปปฏิบัติจากการกระจายอำนาจด้านสุขภาพไปสู่องค์การบริหารส่วนตำบลในประเทศไทย**. วารสารการวิจัยทางธุรกิจ และการบริหาร, 1(1), 1-18 น.
- สุพัตรา ติวเอียง. 2557. **ปัจจัยการบริหารที่มีผลต่อการปฏิบัติงานตามมาตรฐานระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินเบื้องต้นในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุรเชษฐ์ เขตทอง. 2562. **สถานการณ์ปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. 2541 เขตสุขภาพที่ 11**. รายงานการวิจัย. นครศรีธรรมราช: ศูนย์พัฒนาการสาธารณสุขมูลฐานภาคใต้.
- Ajai S. Gaur and Sanjaya S. Gaur. 2009. **Statistical Methods for Practice and Research: A Guide to Data Analysis Using SPSS**. New Delhi : SAGE Publications India Pvt Ltd.
- Bert Rockman. 1998. **Bureaucracy**. Retrieved April 22, 2021, Retrieved from <https://www.britannica.com/topic/bureaucracy>.
- Berman, Paul and Milbrey W. McLaughlin. 1977. **Federal Programs Supporting Educational Change, Vol.VII : Factors Affecting Implementation and Continuation**. Santa Monica, Calif : Rand Corporation.
- Berry, William D. and Feldman, Stanley. 1985. **Multiple Regression in Practice**. Newbury Park: Sage Publications.
- MURPHY'S HOCKEY LAW. (2020). **Global Cosmetic Surgery and Services Market 2020 Industry Analysis, Size, Share, Growth, Trend and Forecast to 2026**. Retrieved from <https://murphyshockeylaw.net/uncategorized/151661/global-cosmetic-surgery-and-services-market-2020-industry-analysis-size-share-growth-trend-and-forecast-to-2026/>.

- Siska Diana Sari, I Gusti Ayu Ketut Rachmi Handayani, Pujiyono. 2019. **The Factors Making the Law Protection for the Patients of Esthetic Beauty Clinic in Indonesia not fulfilling Citizen's Constitutional Right**. Medico-legal Update, January-June 2019. 19(1): 252-256.
- Weiers, Ronald M. 2005. **Introduction to Business Statistics**. International Student Edition. (5th ed.,). Pennsylvania, USA. Duxbury Press, Thomson - Brooks/cole.
- Williams, Walter. 1979. **Implementation Analysis and Assessment**. Policy Analysis Vol.1 No.3, (summer), pp.531-566.

การใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์
อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ เพื่อแก้ปัญหาคำศัพท์ภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ:

กรณีศึกษานักเรียนนายเรืออากาศ ชั้นปีที่ 2

โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช

Using Jigsaw Listening Technique with Metacognitive Strategy Instruction

Online to Solve the Listening Comprehension Problems of Air Cadets:

A Case Study of The Second Year Air Cadets at Navaminda

Kasatriyadhiraj Royal Air Force Academy

กัญญาเลข พุตระกูล

Kanyalek Futrakul

ภาควิชามนุษยศาสตร์ กองวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช

Humanities Department Navaminda Kasatriyadhiraj Royal Air Force Academy

E-mail: Kan.Kanyalekfu@gmail.com

Received 26/01/2565

Revised 09/06/2565

Accepted 12/06/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) สร้างและหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญาให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70 (2) เพื่อศึกษาค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้รูปแบบดังกล่าว (3) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจระหว่างแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิค Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญาและการสอนแบบปกติ (4) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนนายเรืออากาศ (นนอ.) ต่อการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา โดยกลุ่มทดลองคือ นนอ.โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช ชั้นปีที่ 2 จำนวน 20 คน ที่ศึกษาภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2564 รายวิชาภาษาอังกฤษในที่ทำงาน (มศ 201) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการสอนแบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา จำนวน 15 แผน แบบทดสอบทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ TOEIC Listening Mock Test แบบสอบถามความพึงพอใจ สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ t-test ผลวิจัยพบว่า (1) แผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญาผ่านระบบออนไลน์ทั้ง 15 แผน มีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.30/84.10 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 70/70 (2) ค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญาทั้ง 15 แผน มีค่าเท่ากับ 0.6154 หมายความว่าผู้เรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ด้านการฟังคิดเป็นร้อยละ 61.54 (3) ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการฟังของกลุ่มทดลองสูงกว่าแผนการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และ (4) นนอ. กลุ่มทดลองมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากมีค่าเฉลี่ย 4.43 เมื่อพิจารณาผลของแบบสอบถามความพึงพอใจพบว่าการเรียนด้วยเทคนิค Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญาสามารถพัฒนาความเข้าใจในการฟังภาษาอังกฤษและส่งเสริมให้นักเรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนในกลุ่มได้อย่างสร้างสรรค์

คำสำคัญ: การฟังแบบจิ๊กซอว์ การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ กลยุทธ์อภิปัญญา

Abstract

The purposes of this research were (1) to create lesson plans and determine the effectiveness of the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction to meet criteria of 70/70, (2) to study the effectiveness index of English listening comprehension lesson plans using the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction, (3) to compare air cadets' achievement scores in listening comprehension between the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction and conventional teaching method, and (4) to investigate air cadets' satisfaction using the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction. The experimental group was 20 second-year air cadets enrolled in English at work class, 2nd semester, academic year of 2021, Navamindha Kasattriyadhiraj Royal Air Force Academy. The instruments used in the study were 15 lesson plans using the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction, the TOEIC Listening Comprehension Mock test, a satisfaction questionnaire. The statistics used in this research were percentage, mean, standard deviation and t-test. The findings revealed that (1) the effectiveness of 15 English listening comprehension lesson plans using the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction was 90.30/84.10 which met the criteria set at 70/70, (2) the effectiveness index of 15 English listening comprehension lesson plans using the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction was 0.6154, meaning that these Air cadets had improved their listening comprehension skills with the accounted score of 61.54 percent, (3) listening achievement of the experimental group was significantly higher than the conventional teaching listening comprehension at the .05 level, and (4) The experimental group had a positive satisfaction with an average of 4.43. When considering the result of questionnaire items, it was found that the Jigsaw listening technique with metacognitive strategy instruction improved English listening comprehension as well as encouraged students to exchange ideas with their peers creatively.

Keywords: Jigsaw Listening, Listening Comprehension, Metacognitive Strategy

1. บทนำ

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่วิวัฒนาการด้านการติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็วหมดแผนการพัฒนาเทคโนโลยีมีนัยสำคัญต่อการดำรงชีวิต การที่จะเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ เพื่อป้องกัน แก้ไข ปัญหาภัยคุกคามรูปแบบใหม่ เช่น ภัยคุกคามทางไซเบอร์ ภัยคุกคามจากการแพร่กระจายของข่าวที่เป็นเท็จ ล้วนต้องใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือทั้งสิ้น (บัญชา อึ้งสกุล, 2541, น. 63) สอดคล้องกับรัฐบาลที่มีนโยบายด้านการศึกษามุ่งยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตรเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ที่เป็นสากลก้าวทันโลก สามารถรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไป (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) เช่นเดียวกันกับนโยบายกองทัพอากาศไทยที่กล่าวว่า กองทัพอากาศมีนโยบายเร่งด่วนคือการพัฒนาขีดความสามารถของกำลังพลด้านภาษาอังกฤษ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาความร่วมมือให้ประเทศไทยเป็นพื้นที่ศูนย์กลางในการฝึกของอาเซียน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และกระชับความสัมพันธ์กับประเทศสมาชิกอาเซียน

ดังนั้นการเรียนรู้ภาษาอังกฤษจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับ นนอ. ทุกนาย โดยเฉพาะการเริ่มต้นจากทักษะการฟังภาษาอังกฤษ โดย Rost (1994) เน้นย้ำว่าทักษะการฟังภาษาอังกฤษคือทักษะที่สำคัญที่สุดในห้องเรียนภาษาเพราะคือทักษะที่เป็นข้อมูลป้อนเข้า (Input) สำหรับนักเรียนที่ใช้ภาษาสื่อสารในชีวิตจริง หากไม่เข้าใจข้อมูลป้อนเข้า การสื่อสาร

ก็ยอมเกิดขึ้นไม่ได้ Hinkel (2011) กล่าวว่า การติดต่อสื่อสาร 70-80 เปอร์เซ็นต์ ใช้ทักษะการเขียนเพียง 9 เปอร์เซ็นต์ ทักษะการอ่าน 16 เปอร์เซ็นต์ ทักษะการพูด 30 เปอร์เซ็นต์ และทักษะการฟังมากที่สุดคือ 45 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งกล่าวได้ว่า ทักษะการฟังเป็นทักษะที่สำคัญและจำเป็นอย่างยิ่งในการสื่อสาร ยิ่งไปกว่านั้น ซายูดา จันทะปิตตา (2555) ชี้ว่าผู้ที่มี ทักษะการฟังที่ดีย่อมส่งเสริมให้ทักษะการพูดมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะถ้าได้รับการฝึกทักษะการฟังไม่เพียงพอ จะมีผลทำให้ไม่สามารถใช้ภาษาในการสนทนาได้ อย่างไรก็ตาม กุสุมา ลำนุ้ย (2538) กล่าวว่า การเรียนการสอนทักษะ การฟังภาษาอังกฤษนั้นไม่ได้รับการเน้นในชั้นเรียนมากเท่าที่ควร ซึ่งทักษะการฟัง ควรจะสอนเป็นทักษะแรก (กุสุมา ลำนุ้ย, 2538) จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต นนอ. รุ่นที่ 56-60 ของกองสถิติและประเมินผล รร. นนท. ได้ให้ข้อมูลไว้ว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อความสามารถทางด้านภาษาอังกฤษของ นนอ. อยู่ในระดับต่ำสุด และความ สามารถด้านการฟังของ นนอ. มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเช่นเดียวกันกับทักษะการพูด เมื่อเปรียบเทียบกับทักษะอื่น ๆ (กองสถิติ และประเมินผล รร. นนท., 2560)

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเห็นถึงปัญหาด้านการฟังของ นนอ. ทั้งจากประสบการณ์จัดการเรียนรู้ในห้องเรียนการที่ได้ ทำการวิจัยที่สำรวจหาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจและวัดระดับความสามารถด้าน ทักษะการฟังภาษาอังกฤษของ นนอ. ชั้นปีที่ 2 โดยใช้ข้อสอบระดับมาตรฐานสากล TOEIC เทียบกับเกณฑ์ Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) พบว่าความสามารถด้านการฟังของ นนอ. ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับ A1-B1 ซึ่งมีความขัดแย้งกับเป้าหมายของหลักสูตรแกนกลางระดับอุดมศึกษา ที่คาดหวังให้ผู้เรียนมีระดับ ภาษาอังกฤษอยู่ในเกณฑ์ B2-C1 คือสามารถใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารได้ดีเยี่ยม หากแต่วิจัยส่วนใหญ่ใน รร. นนท. มุ่งเน้นวิจัยในด้านของทักษะการพูด ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจทำวิจัยเชิงทดลองเพื่อหาหนทางแก้ปัญหาการฟังภาษาอังกฤษ เพื่อความเข้าใจใน นนอ. ชั้นปีที่ 2 ที่ประสบปัญหาด้านการฟังภาษาอังกฤษโดยทดลองด้วยการใช้เทคนิคการจัด การเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปรายและทั้งนี้เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อยอดในการพัฒนา หลักสูตรและสามารถนำเอากิจกรรมการสอนการฟังเพื่อความเข้าใจนี้ไปใช้แก้ปัญหาทักษะการฟังเพื่อความเข้าใจใน นนอ. ชั้นปีอื่น ๆ และเป็นพื้นฐานในการพัฒนาทักษะอื่น ๆ ได้แก่ การพูด การอ่าน และการเขียนภาษาอังกฤษ ตลอดจนนำ เทคนิคการสอนรูปแบบดังกล่าวไปประยุกต์ใช้กับบุคลากรในกองทัพอากาศต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อสร้างแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปราย ผ่านระบบออนไลน์ ให้มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 70/70
2. เพื่อศึกษาค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิค การเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปราย ผ่านระบบออนไลน์
3. เพื่อเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิค การเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปราย ผ่านระบบออนไลน์ กับการสอนแบบปกติ
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อกิจกรรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษโดยใช้เทคนิคการจัดการ เรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปราย ผ่านระบบออนไลน์

สมมติฐานของการวิจัย

1. นนอ. ชั้นปีที่ 2 กลุ่มทดลองหลังได้รับการจัดการเรียนการสอนการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้ เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปราย มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงกว่า การสอนแบบปกติ
2. นนอ. ชั้นปีที่ 2 กลุ่มทดลองมีความพึงพอใจในระดับดีต่อการจัดการเรียนการสอนการฟังภาษาอังกฤษเพื่อ ความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปราย

กรอบแนวคิดวิธีวิจัย

ตัวแปรต้น คือการจัดการเรียนการสอนการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

ตัวแปรตาม คือ

1. ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์
2. ความพึงพอใจของ นนอ. ชั้นปีที่ 2 กลุ่มทดลองที่มีต่อบทเรียนการสอนการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การฟังเพื่อความเข้าใจ Richards (2005) กล่าวถึงกระบวนการฟังว่าเป็นกระบวนการที่ซับซ้อน ที่ผู้ฟังต้องทำความเข้าใจสารที่ได้รับ โดยต้องเลือกรับสารและตอบกลับไปยังผู้พูด ซึ่งผู้ฟังต้องอาศัยกระบวนการแยกแยะเสียงสำเนียง ลักษณะของการออกเสียงหนักเบา เสียงสูงต่ำ ท่วงทำนองของการพูด หลักไวยากรณ์ ทั้งที่ถูกต้องและไม่ถูกต้องตามหลักภาษา รูปแบบของภาษาที่ผู้พูดใช้ ทั้งแบบทางการและไม่เป็นทางการเพื่อนำมาตีความหมาย หาใจความสำคัญของสารที่ได้รับ จากบริบท น้ำเสียง สีหน้า ท่าทางของผู้พูดประกอบเข้าด้วยกัน

Vandergrift (2011) อธิบายว่า การฟังภาษาที่สองให้เกิดความเข้าใจนั้น เป็นกระบวนการที่ซับซ้อน โดยมากผู้ฟังจะมีเป้าประสงค์ของการฟังไว้อยู่ก่อนแล้ว เช่นการตั้งจุดประสงค์ของการฟังเพื่อหาคำตอบหรือฟังเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลเป็นข้อความตอบกลับ ด้วยคำพูดหรือท่าทางก็ตาม

(Renandya & Farrell, 2011) การฟังเพื่อความเข้าใจยังแตกต่างจากการฟังทั่วไป เพราะเป็นกระบวนการทางสมองที่ต่อเนื่อง อาศัยการจดจำ ทำความเข้าใจ ประเมิน และตอบสนองในเวลาอันสั้น ผู้ฟังจึงควรหลีกเลี่ยงพฤติกรรมที่อาจจะก่อให้เกิดความเข้าใจลดลง ได้แก่ การรีบประเมินผลผู้ให้ข้อมูลก่อนเข้าใจข้อมูล การสรุปหรือโยงเรื่องโดยใช้ความคิดส่วนตัวเพิ่มเติมข้อมูล การยึดยึดความคิดส่วนตัวให้ผู้ให้ข้อมูล การมีทัศนคติยึดมั่นในความคิดตนเอง การขาดความสนใจจดจ่อในเรื่องที่ฟังจากสิ่งที่คิดไว้เท่านั้น การคิดหาความหมายโดยขาดความรู้ทางภาษา การพูดสวนกลับเยาะเกี้ยว การคิดว่าตนเองสำคัญกว่าผู้อื่น และการเกิดความกลัวในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

แนวคิดทฤษฎีของกลยุทธ์อภิปัญญา Djudin (2017) กล่าวว่า พื้นฐานของกลยุทธ์อภิปัญญาประกอบด้วย การเชื่อมโยงความรู้ใหม่กับความรู้ที่มีอยู่เดิม การเลือกกลวิธีการคิดอย่างใคร่ครวญและการวางแผน ตรวจสอบและประเมินกระบวนการคิด นอกจากนั้น O'Malley & Chamot (1990) ได้นำเสนอกลยุทธ์อภิปัญญาประกอบด้วยกลวิธีดังต่อไปนี้

1. การวางแผน (Planning) ซึ่งจะทำโดยการตรวจสอบประเด็นหลักหรือความคิดหลักของงานที่จะต้องทำการคิด หากวิธีการเรียนสำหรับงานแต่ละชิ้น การวางแผนในแต่ละชิ้น ในแต่ละส่วน แต่ละลำดับ แต่ละความคิดหลัก หรือการคิดถึงหน้าที่ทางภาษาที่จะต้องนำมาใช้ในการทำงานชิ้นนั้น
2. การมุ่งประเด็นความสนใจ (Directed attention) การตัดสินใจล่วงหน้าที่จะมุ่งประเด็นความสนใจไปที่กิจกรรมทางภาษาที่จะทำโดยไม่สนใจสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องและการรักษาระดับความสนใจไว้ในระหว่างทำกิจกรรม
3. การเลือกประเด็นความสนใจ (Selective attention) การตัดสินใจล่วงหน้าที่จะเลือกมุ่งความสนใจไปยังลักษณะเฉพาะเจาะจงบางลักษณะ หรือรายละเอียดของสถานการณ์ ซึ่งช่วยในการทำกิจกรรมทางภาษาชิ้นนั้น ให้สำเร็จลงได้อย่างมีประสิทธิภาพและการให้ความสนใจในลักษณะเฉพาะเหล่านั้นในระหว่างทำกิจกรรม
4. การจัดการตนเอง (Self-management) การเข้าใจถึงสภาพต่าง ๆ ที่จะช่วยให้ตนเองเรียนได้ดีและการจัดให้เกิดสภาพเหล่านั้นขึ้น การควบคุมการใช้ภาษาของตนเองเพื่อใช้ประโยชน์จากความรู้ที่มีอยู่แล้วให้มากที่สุด
5. การตรวจสอบและดูแลตนเอง (Self-monitoring) การตรวจสอบ การพิสูจน์หรือการแก้ไขให้ถูกต้องถึงความเข้าใจภาษาหรือการใช้ภาษาในงานแต่ละอย่างที่ทำ

แนวความคิดการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือด้วยเทคนิค Jigsaw โดย Adams (2013) ศึกษาแนวความคิดการเรียนรู้แบบร่วมมือกล่าวว่า ผู้คิดค้นการสอนแบบนี้เริ่มแรกคือ Elliot-Aronson และคณะหลังจากนั้น Slavin ได้นำแนวความคิดดังกล่าวมาปรับขยายเพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการสอนแบบร่วมมือมากขึ้น โดยห้องเรียนแบบจิ๊กซอว์ถูกคิดโดย Elliot Aronson ในปี 1971 ในโรงเรียนเมืองอออสติน รัฐเท็กซัส ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อลดปัญหาการเหยียดสีผิวและเชื้อชาติ พร้อมทั้งสร้างสิ่งแวดล้อมในห้องเรียนให้เกิดความสามัคคีและปลูกฝังนิสัยการยอมรับซึ่งกันและกัน โดยการมุ่งให้ทุกคนในห้องเรียนมีความสำคัญและทำงานร่วมกัน

Richards & Schmidt (2013) นำเสนอว่าเทคนิคการสอนจิ๊กซอว์ คือการที่สมาชิกแต่ละคนในกลุ่มมีชิ้นส่วนของเนื้อหาที่จะต้องนำมาต่อเติมให้งานของกลุ่มสมบูรณ์ โดยใช้ในห้องเรียนภาษา เป็นหนึ่งในกระบวนการเรียนรู้แบบร่วมมือที่มุ่งเน้นให้สมาชิกในกลุ่มทุกคนทำงานกันแบบร่วมมือเพื่อที่จะผลิตชิ้นงานภายในกลุ่มที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งเป็นแนวคิดแบบเดียวกันกับการต่อจิ๊กซอว์ ทุกชิ้นส่วนของจิ๊กซอว์มีความสำคัญ หากขาดชิ้นใดไปจิ๊กซอว์ก็จะไม่สมบูรณ์ อาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า ในห้องเรียนภาษา ผู้เรียนในกลุ่มทุกคนเป็นเหมือนชิ้นส่วนจิ๊กซอว์ที่มีความสำคัญ

2. วิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยคือ นนอ. ชั้นปีที่ 2 โรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช ทุกสาขาวิชา ได้แก่ วิศวกรรมอากาศยาน วิศวกรรมเครื่องกล วิศวกรรมไฟฟ้า วิศวกรรมโยธา วิศวกรรมอุตสาหการ คอมพิวเตอร์ วัสดุศาสตร์ ทางทหารฯ โดยสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sample Selection) คือ นนอ. ที่มีผลคะแนนการสอบฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ น้อยกว่าร้อยละ 70 ในวิชาภาษาอังกฤษในที่ทำงาน มศ 201 ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2564 จำนวน 40 คน นำผลคะแนนการฟังภาษาอังกฤษของ นนอ. ทั้ง 40 คน มาจัดเป็นกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยผลความสามารถเทียบเคียงจากผลคะแนนสอบการฟังอย่างละเท่า ๆ กัน ให้กลุ่มทดลอง จำนวน 20 คน ได้รับการสอนด้วยเทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา และกลุ่มควบคุม จำนวน 20 คน ได้รับการสอนแบบวิธีปกติ การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบทดสอบวัดความสามารถในการฟังเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษ ซึ่งทางผู้วิจัยไม่ได้สร้างขึ้นเอง ผู้วิจัยใช้ข้อสอบภาษาอังกฤษ TOEIC ที่มีมาตรฐานตามกรอบ Common European Framework of Reference for Languages (CEFR) กำกับคุณภาพ โดยได้สร้างและมีความน่าเชื่อถือ มีค่าความยากง่ายเป็นที่ยอมรับและใช้กันอย่างแพร่หลายทั่วโลก เช่น ญี่ปุ่น เวียดนาม ฟิลิปปินส์ มาเลเซีย สิงคโปร์ ฮองกง ฯลฯ สาเหตุที่นำข้อสอบ TOEIC มาใช้เป็นเครื่องมือวิจัยอีกประการหนึ่งคือรัฐบาลมีนโยบายด้านการศึกษาและการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษา โดยจัดให้มีการปฏิบัติการศึกษาและเรียนรู้เพื่อสร้างคุณภาพของคนไทยให้สามารถเรียนรู้และพัฒนาตนได้เต็มศักยภาพ ทั้งนี้ รองศาสตราจารย์ คุณหญิงสุมณฑา พรหมบุญ ประธานกรรมการคณะกรรมการอุดมศึกษา ลงประกาศเมื่อวันที่ 12 เมษายน 2559 กำหนดนโยบายยกระดับมาตรฐานภาษาอังกฤษในทุกหลักสูตร (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนภาษาอังกฤษให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถในการใช้ภาษาอังกฤษเป็นเครื่องมือศึกษาค้นคว้าองค์ความรู้ที่เป็นสากลและก้าวทันโลกเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศต่อไป ในนโยบายข้อ 5 ได้กล่าวไว้ดังนี้ “ให้สถาบันอุดมศึกษาพิจารณาจัดนักศึกษาทุกคนทดสอบความรู้ภาษาอังกฤษตามแบบทดสอบมาตรฐานระดับอุดมศึกษาที่นำมาใช้วัดประสิทธิภาพทางภาษาอังกฤษ (English Proficiency) โดยสามารถเทียบเคียงผลกับ CEFR” (คณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2559) ซึ่งโรงเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราชคือสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องให้ นนอ. ทุกคนสอบข้อสอบ TOEIC ดังนั้นผู้วิจัยเห็นว่าการนำเนื้อหาและใช้ข้อสอบมาตรฐานวัดความสามารถทางการฟังของ นนอ. เป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นการสร้างความตระหนักรู้ให้ นนอ. มีความตื่นตัวพร้อมกับการเป็นปูพื้นฐานเตรียมความพร้อมให้กับ นนอ. ได้เป็นอย่างดี

Im & Cheng (2019) กล่าวว่าลักษณะของข้อสอบการฟัง TOEIC เป็นการฟังเพื่อความเข้าใจ (Listening Comprehension) มี 100 ข้อ คะแนนเต็ม 495 คะแนน เวลา 45 นาที ผู้เข้าสอบจะได้ฟังคำถามและการสนทนาสั้น ๆ เป็นภาษาอังกฤษ แล้วตอบคำถามจากสิ่งที่ได้ยิน โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนย่อย ได้แก่

Part 1: Photographs 6 ข้อ ดูรูปภาพ-ฟังประโยค แล้วจึงเลือกคำตอบให้ตรงกับรูปภาพ

Part 2: Question-Response 25 ข้อ ฟังคำถาม แล้วจึงเลือกคำตอบให้ถูกต้อง

Part 3: Conversations 39 ข้อ ฟังบทสนทนา 1 บทและตอบคำถาม 3 ข้อ

(มีทั้งหมด 13 บทสนทนา รวม 39 ข้อ)

Part 4: Short Talks 30 ข้อ ฟังบทที่มีผู้พูดคนเดียว (เช่น ประกาศในสนามบิน) 1 บท และตอบคำถาม 3 ข้อ

2. แบบประเมินความพึงพอใจของ นนอ.กลุ่มทดลองที่มีต่อการสอนด้วยเทคนิค Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา โดยขั้นตอนการสร้างแบบประเมินความพึงพอใจเริ่มจากศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจว่าสร้างอย่างไร จากนั้นสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจโดยใช้ข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดค่าคะแนนเป็น 5 ระดับ ตามวิธีของลิเคิร์ต (Likert) สร้างคำถามจำนวน 8 ข้อคำถาม ซึ่งประกอบด้วยความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของ นนอ. กลุ่มทดลองต่อการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยเทคนิค Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา และสุดท้ายนำแบบสอบถามความพึงพอใจเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมของแบบสอบถาม แล้วปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญด้านต่าง ๆ ได้แก่ (1) ด้านหลักสูตรและเนื้อหาเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านเนื้อหา หลักสูตรกำหนดเป้าหมายและทิศทางของหลักสูตร (2) ด้านสื่อ ผู้เชี่ยวชาญทำหน้าที่ให้คำปรึกษาการออกแบบบทเรียน จัดรูปแบบการแสดงผลการเลือกใช้กราฟิก หรือสื่อต่าง ๆ ที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของผู้เรียน (3) ด้านเทคโนโลยีการศึกษา ให้คำแนะนำการใช้โปรแกรมที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่จะนำเสนอ ตลอดจนการทำเอกสารประกอบการใช้สื่อ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการสอนกลุ่มตัวอย่างประชากรแบบเจาะจง (Purposive Sample) ตามแผนการสอนที่เตรียมไว้จำนวน 2 ห้องเรียน ห้องเรียนละ 1 คาบต่อสัปดาห์ เป็นเวลาทั้งสิ้น 15 สัปดาห์

2. หลังการสอนทั้ง 30 คาบแล้ว ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความสามารถในการฟังเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษ ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม โดยใช้แบบทดสอบวัดความสามารถในการฟัง TOEIC Listening Mock Test ทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม จากนั้นทำการตรวจให้คะแนนแบบสอบความสามารถในการฟัง TOEIC Listening Mock Test โดยใช้เกณฑ์ในการตรวจคือ ตอบถูกต้องให้ 1 คะแนน ถ้าตอบผิด หรือไม่ตอบในข้อนั้นให้ 0 คะแนน

3. ให้ นนอ. กลุ่มทดลอง ทำแบบประเมินความพึงพอใจต่อเทคนิค Jigsaw Listening ควบคู่กับการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา และนำมาวิเคราะห์ผลข้อมูลและเปรียบเทียบกับโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

4. นำข้อมูลที่ได้จาก แบบทดสอบความสามารถในการฟัง TOEIC Listening Mock Test มาวิเคราะห์ข้อมูลและเปรียบเทียบกับโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและสถิติทดสอบ t-test

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำคะแนนจากแบบสอบความสามารถในการฟัง TOEIC Listening Mock Test มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยระเบียบวิธีทางสถิติ เพื่อหาค่ามัธยฐานเลขคณิต (X) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ที่วิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package For The Social Science - SPSS) แล้ว

ทดสอบอัตราส่วนวิกฤติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวอย่างประชากรทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าที (t-test Independent) โดยนำเสนอในรูปของตารางแจกแจงความถี่

2. การวิเคราะห์หาประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ และกลุ่มควบคุมด้วยวิธีการจัดการเรียนรู้แบบปกติ ผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการคำนวณหาประสิทธิภาพของแผนการจัดการ เรียนรู้ทั้ง 2 แบบ

3. การวิเคราะห์หาค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ และวิธีการจัดการเรียนรู้แบบปกติผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้สูตรคำนวณหาดัชนีประสิทธิผล (Effectiveness Index : E.I)

4. การวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจของนักเรียนต่อแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษ เพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผ่านโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS

5. การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจากแบบประเมินคุณภาพนวัตกรรมแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

3. ผลการศึกษา

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. แผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.30/84.10 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 70/70 ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้	$\bar{X}$	ร้อยละ
ประสิทธิภาพของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา Online Classroom (E1)	90.30	90.30
ประสิทธิภาพของผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนรู้ (E2)	84.10	84.10

2. ค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ โดยใช้สูตรคำนวณหาดัชนีประสิทธิผล (Effectiveness Index: E.I) ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 3 แสดงดัชนีประสิทธิผลมีค่าเท่ากับ 0.6154 หมายความว่า ผู้เรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ ด้านการฟังคิดเป็นร้อยละ 61.54

ตารางที่ 2 แสดงสูตรการหาดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

ดัชนีประสิทธิผล =	$\frac{\text{ผลรวมของคะแนนหลังเรียนทุกคน} - \text{ผลรวมของคะแนนก่อนเรียนทุกคน}}{(\text{จำนวนนักเรียน} \times \text{คะแนนเต็ม}) - \text{ผลรวมของคะแนนก่อนเรียนทุกคน}}$
-------------------	---

ตารางที่ 3 แสดงผลการหาดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

จำนวนนักเรียน	คะแนนเต็ม	ผลรวมของคะแนน		ดัชนีประสิทธิผล
		ก่อนเรียน	หลังเรียน	
20	100	960	1600	0.6154

3. นนอ. ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจสูงกว่า นนอ. ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้วิธีการสอนแบบปกติ ผ่านระบบออนไลน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนระหว่างกลุ่มทดลองได้รับแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์กับกลุ่มควบคุมที่ได้รับการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้การสอนแบบปกติ ผ่านระบบออนไลน์ (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

การจัดการเรียนรู้	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig*
แบบ Jigsaw-Metacognitive	20	80	5.703	7.043	.000*
แบบปกติ	20	70	2.791		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. นนอ. ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 แสดงผลวิเคราะห์แบบประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์

ลำดับ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1	การเรียนรู้แบบจิ๊กซอว์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ช่วยให้ นนอ. ได้ร่วมมือกันทำงาน	4.35	.671	ระดับความพึงพอใจมาก
2	การเรียนรู้แบบจิ๊กซอว์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ช่วยให้ นนอ. เข้าใจในเนื้อหาบทฟังภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี	4.30	.733	ระดับความพึงพอใจมาก
3	การเรียนรู้แบบจิ๊กซอว์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ช่วยให้ นนอ. เข้าใจวิธีการเรียนแบบเทคนิคจิ๊กซอว์ Listening กับกลยุทธ์อภิปัญญา ได้เป็นอย่างดี	4.30	.733	ระดับความพึงพอใจมาก
4	การเรียนรู้แบบจิ๊กซอว์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ทำให้ นนอ. มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นร่วมกันกับเพื่อนในกลุ่ม	4.55	.686	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
5	การเรียนรู้แบบจิ๊กซอว์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ทำให้ นนอ. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมกันอภิปรายในการนำเสนองาน	4.55	.605	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
6	กิจกรรมการเรียนรู้แบบจิ๊กซอว์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา สนุกและน่าสนใจ	4.40	.681	ระดับความพึงพอใจมาก

ลำดับ	รายการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
7	การเรียนรู้แบบจิ๊กซอร์ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ทำให้ นนอ. เรียนรู้และกลยุทธ์เกี่ยวกับการฟังภาษาอังกฤษได้มากขึ้น	4.50	.607	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
8	นนอ. มีความพึงพอใจต่อการเรียนการฟังภาษาอังกฤษแบบจิ๊กซอร์ควบคู่กับการเรียนรู้เทคนิคการฟังแบบกลยุทธ์อภิปัญญา	4.50	.688	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
รวม		4.43	.570	ระดับความพึงพอใจมาก

4. สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้สามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. แผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีประสิทธิภาพเท่ากับ 90.30/84.10 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 70/70 เนื่องมาจากก่อนการจัดสร้างแผนการเรียนรู้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎีการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ ทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ การใช้กลยุทธ์อภิปัญญาในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ ศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบจิ๊กซอร์ ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และศึกษาแนวคิดของ Goh & Taib (2006) เรื่องกลยุทธ์อภิปัญญาในการฟัง กล่าวว่าผู้เรียนต้องตระหนักในตัวของผู้เรียนเองว่าจะต้องเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการฟังและเรียนรู้การฟังด้วยวิธีการที่เหมาะสมกับตัวเอง ซึ่งการสอนกลยุทธ์อภิปัญญาในการฟังเพื่อความเข้าใจ ภาษาอังกฤษให้แก่ผู้เรียนจะช่วยให้ผู้เรียนมีความสามารถในการฟังที่สูงขึ้นเพราะสามารถวิเคราะห์และเลือกใช้วิธีการที่เหมาะสมเพื่อแก้ปัญหาในการทำกิจกรรมการฟังแบบจิ๊กซอร์ให้สัมฤทธิ์ผล ซึ่งสอดคล้องกับบทความวิจัยของ Graham & Macaro (2008) ที่กล่าวว่าการศึกษาการใช้กลยุทธ์ในการฟังอย่างมีประสิทธิภาพให้กับผู้เรียนจะช่วยให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ด้วยตนเองได้อย่างอิสระและการจัดการเรียนรู้ด้วยกิจกรรมที่น่าสนใจจะทำให้ผู้เรียนมีความตื่นตัว เรียนรู้อย่างรู้ตัว มีจุดมุ่งหมายและมีความตั้งใจ เป็นการนำไปสู่การเป็นผู้เรียนที่มีสมรรถภาพและสามารถควบคุม การเรียนของตนเอง โดยในการวิจัยของผู้วิจัยครั้งนี้ผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกให้ผู้เรียนได้ฝึกกลยุทธ์ อภิปัญญาและเสริมแรงด้วยคำพูดให้กำลังใจเพื่อสร้างความเชื่อมั่นและมั่นใจในตัวผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการฟัง ของ Vandergrift (2003) ที่กล่าวว่าความสามารถในการฟังเพื่อความเข้าใจเกิดจากการหลอมรวมกันเป็นหนึ่ง เกิดขึ้น เมื่อผู้ฟังมีการฝึกฝนและพัฒนาทักษะการฟังของตนเองด้วยกลยุทธ์และเทคนิคต่าง ๆ ที่หลากหลาย ซึ่งเมื่อผู้เรียนประยุกต์ ใช้ความรู้เหล่านั้นโดยการเลือกใช้กลวิธีที่ถูกต้องเหมาะสมกับสถานการณ์จะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในการฟังภาษา อังกฤษได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนั้นผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของณัฏฐ์ วรรณิกา และอภิราตี จันทรแสง (2018) ที่ได้พัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษโดยใช้รายการโทรทัศน์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 มีประสิทธิภาพ เท่ากับ 76.43/75.36 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด 70/70

2. ค่าดัชนีประสิทธิผลของแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์โดยใช้สูตรคำนวณหาดัชนีประสิทธิผล (Effectiveness Index: E.I) มีค่าเท่ากับ 0.6154 หมายความว่าผู้เรียนมีความก้าวหน้าทางการเรียนรู้ ด้านการฟังคิดเป็นร้อยละ 61.54 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเนื้อหาที่อ้างอิงในข้อสอบ TOEIC เป็นสื่อเสมือนจริงที่มีความใกล้เคียงกับการใช้ภาษาอังกฤษในชีวิต ประจำวันโดยเฉพาะการสื่อสารในสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งทำให้ผู้เรียนเกิดความรู้สึกว่าเนื้อหาของการฟังในบทเรียน ไม่ใช่เรื่องไกลตัว เพราะสามารถใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน นอกจากนั้นเนื้อหาของข้อสอบ TOEIC มีหัวข้อที่หลากหลาย มีความสอดคล้องกับการใช้ภาษาในสถานการณ์จริง เช่นการฟังเพื่อตอบคำถามในบทสนทนาเกี่ยวกับการพักผ่อน การทำงาน การประชุม การสนทนาผ่านโทรศัพท์ โดยในการใช้สื่อการฟัง Authentic Listening Material 1 ชิ้น ต่อ กิจกรรมหลาย ๆ อย่างตามระดับของผู้เรียนจะทำให้ผู้เรียนสามารถทบทวนและวิเคราะห์แนวทางการใช้กลยุทธ์อภิปัญญา ที่เหมาะสมกับลักษณะของสื่อเสมือนจริงได้อย่างดี (Bankole-Minaflinou, 2018) ทั้งนี้ Nunan (1999) เสนอแนะว่า

การเลือกซื้อสื่อการฟังเสมือนจริงต้องทำอย่างระมัดระวังให้เหมาะสมกับความสามารถทางการฟังของผู้เรียน ยกตัวอย่าง เช่น คำศัพท์ หลักไวยากรณ์ ความเร็วของบทฟัง ฯลฯ เพราะหากมีความยากเกินไปจะทำให้ผู้เรียนสูญเสียความมั่นใจ ในความสามารถในการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของตนเอง โดย Citra Dewi (2018) ได้สรุปคุณค่าของสื่อเสมือนจริงเช่นรายการโทรทัศน์ รายการวิทยุ ต่อการจัดการเรียนรู้ไว้ว่า สื่อเสมือนจริงเหล่านี้สามารถนำมาผสมเป็น สื่อผสม ทำให้เกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์ มีความสามารถนำบูรณาการประกอบการสอนได้อย่างสะดวกรวดเร็ว จึงส่งผลให้ผู้เรียนที่เรียนด้วยสื่อเหล่านี้มีความก้าวหน้าทางการเรียนเพิ่มขึ้น

3. ทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจของนักเรียนนายเรืออากาศชั้นปี 2 ที่มีคะแนนทักษะการฟังภาษาอังกฤษในวิชาภาษาอังกฤษในที่ทำงาน มศ 201 น้อยกว่าร้อยละ 70 หลังได้รับการจัดการเรียนรู้การฟังเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีคะแนนทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ มากกว่าร้อยละ 70 จากผลการวิจัยดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่า การจัดการเรียนรู้การฟังเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีประสิทธิภาพในทางบวก ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยที่ว่ากลุ่มทดลองมีผลการทดสอบหลังการเรียนรู้สูงกว่าก่อนการเรียนมากกว่าร้อยละ 70 ผลการทดสอบดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงประโยชน์ของการใช้การจัดการเรียนรู้แบบร่วมมือ เทคนิค Jigsaw และกลยุทธ์อภิปัญญาในการฝึกทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ ซึ่งเป็นสื่อของจริง Authentic Listening Materials โดยมีเนื้อหาสอดคล้องกับรายวิชาภาษาอังกฤษในที่ทำงาน มศ 201 ภาษาอังกฤษที่ใช้ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ จากการศึกษาพบว่า มีการศึกษาที่สอดคล้องกับการวิจัยของผู้วิจัย เกี่ยวกับการใช้แผนการเรียนรู้ Jigsaw ในการเพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการฟังและเพิ่มแรงจูงใจในการเรียนทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ (Alfaruqy, 2021) ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ทักษะภาษาอังกฤษได้ดีขึ้น ในการศึกษาครั้งนี้ กลุ่มทดลองยังมีความพึงพอใจต่อการจัดการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ ในระดับดี ถึงดีมาก นอกจากนี้ จากการสังเกตและสัมภาษณ์ นนอ. เกี่ยวกับกิจกรรมอาจสรุปว่า นนอ. มีความสนใจและสนุกกับการเรียนมากขึ้น จึงส่งผลให้มีการรับรู้และเข้าใจการใช้กลยุทธ์อภิปัญญาที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเพิ่มขึ้น

4. เมื่อนำผลคะแนนหลังการจัดการเรียนรู้ของทั้งสองกลุ่มมาหาค่า t แบบ independent samples เพื่อทดสอบว่ากลุ่มทดลองมีผลคะแนนหลังการเรียนสูงกว่ากลุ่มควบคุมหรือไม่ ปรากฏว่าได้ค่า t แสดงผลว่า คะแนนเฉลี่ยการทดสอบหลังการเรียนของกลุ่มทดลองมีค่าสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสอดคล้องกับสมมติฐานที่ว่า กลุ่มทดลองที่ใช้แผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ สูงกว่ากลุ่มควบคุม จึงกล่าวได้ว่าแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญามีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งในการฝึกฝนทักษะการฟังภาษาอังกฤษของผู้เรียนและทำให้ผู้เรียนทราบว่าตนเองเหมาะกับการใช้เทคนิคการฟังแบบใดที่สุดโดยการตั้งคำถามโดยใช้หลักอภิปัญญาตรวจสอบตนเองอยู่เสมอ

5. นนอ. ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปัญญา ผ่านระบบออนไลน์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ย 4.43 ทั้งนี้เนื่องมาจากด้านต่าง ๆ ดังนี้

5.1 ด้านเนื้อหา พบว่าในการจัดการเรียนรู้โดยใช้แบบฝึกหัดการฟังจากเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับรายวิชาภาษาอังกฤษ ในที่ทำงาน มศ 201 ควบคู่กับการอ้างอิงเนื้อหาหนังสือฝึกทักษะการทำข้อสอบมาตรฐานโทอิคทักษะการฟัง TOEIC Listening โดยในอนาคตรองเรียนนายเรืออากาศนวมินทกษัตริยาธิราช มีแนวโน้มใช้คะแนนสอบโทอิคเป็นมาตรฐาน Exit Examination การจบการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษา หรืออาจจะเป็นนโยบายในการเป็นคะแนนในการคัดเลือก การบินควบคู่กับข้อสอบภายในกองทัพอากาศ ด้วยเหตุนี้จึงจะเป็นสาเหตุจูงใจในการเรียนการฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจ เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการสอบ TOEIC ที่กำลังจะเกิดขึ้นกับผู้เรียนในอนาคตอันใกล้ ซึ่งสอดคล้องกับ Kim (2015) ที่กล่าวว่าเมื่อผู้เรียนมีแรงจูงใจในการเรียนจะทำให้การเรียนเป็นไปอย่างสนุกสนาน และเมื่อผู้เรียนจะ

มีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนรู้ภาษาอังกฤษมากยิ่งขึ้น แม้ว่าแรงจูงใจในการฟังเพื่อความเข้าใจจะแตกต่างกันออกไปในผู้เรียน หากล้วนแต่เป็นผลดีต่อการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษทั้งสิ้น ซึ่งเนื้อหาที่มีความสอดคล้องกับความต้องการและแรงจูงใจของผู้เรียน คำศัพท์ไม่ยากเกินกว่าระดับความสามารถของผู้เรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทัศนีย์ องค์สรณะคมกุล (2546) ได้ศึกษาการพัฒนาแบบฝึกทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐมพบว่า นักเรียนมีความคิดเห็นต่อกิจกรรมของแบบฝึกหัดการฟังว่า ด้านเนื้อหาควรมีบทฟังน่าสนใจเป็นไปตามจุดประสงค์ คำศัพท์และเนื้อหาเหมาะสมสำหรับนำไปใช้สื่อสารในชีวิตประจำวันได้

5.2 การเรียนแบบจิ๊กซอร์ทำให้ นนอ. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมกันอภิปรายในการนำเสนอาน มีค่าเฉลี่ย 4.55 สามารถวิเคราะห์ได้ว่า นนอ. ฟังพอใจต่อการเรียนเพื่อมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสามารถร่วมกันอภิปรายในการนำเสนอได้อยู่ในระดับมากที่สุด อาจจะเนื่องมาจากกิจกรรมขั้นก่อนการฟังช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ คำศัพท์ และถามความรู้เดิมของเรื่องที่จะฟังก่อนที่จะเข้าสู่กิจกรรมต่อไป ผู้เรียนได้มีโอกาสร่วมกันกับเพื่อนในกลุ่มและได้มีโอกาสได้สร้างสรรค์ชิ้นงานนำเสนอให้ผู้สอนได้ฟัง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุมิตรา อังวัฒนกุล (2540) กล่าวว่า การเรียนการสอนภาษาเพื่อการสื่อสาร ควรให้ผู้เรียนนำภาษาไปใช้ในการสื่อสารหรือสื่อความหมายได้เหมาะสมกับสภาพสังคม ควรจัดกิจกรรมการใช้ภาษาที่มีลักษณะเหมือนในชีวิตประจำวันมากที่สุดเพื่อส่งเสริมให้สามารถนำไปใช้ได้

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

5.1.1 ก่อนนำรูปแบบการจัดการเรียนรู้การฟังภาษาอังกฤษเพื่อความเข้าใจโดยใช้เทคนิคการเรียนรู้แบบ Jigsaw Listening ควบคู่กับกลยุทธ์อภิปราย ผ่านระบบออนไลน์ไปใช้ ผู้สอนควรมีความรู้ความเข้าใจกับรูปแบบเทคนิคของกิจกรรมจิ๊กซอร์และมีความเข้าใจกลยุทธ์อภิปรายในการฟังเพื่อความเข้าใจภาษาอังกฤษ

5.1.2 จากผลการศึกษาพบว่า ผู้เรียนอยากให้จัดกิจกรรมเทคนิคจิ๊กซอร์ในห้องเรียนโดยที่ผู้เรียนได้มีโอกาสนั่งเรียนในห้องเรียนเป็นกลุ่มมากกว่าการเรียนแบบออนไลน์ ซึ่งผู้เรียนเห็นว่าหากได้ฟังเป็นกลุ่มพร้อมกันจะทำให้ผู้เรียนได้ฝึกฟังและช่วยกันฟังเป็นกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรมีการวิจัยเชิงปฏิบัติการในการพัฒนาทักษะการฟังภาษาอังกฤษ โดยใช้ทฤษฎี รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่หลากหลายโดยเฉพาะการนำเทคโนโลยีการเรียนรู้ในศตวรรษ 21 เข้ามาสอนให้เหมาะสมกับสถานการณ์โควิด 19

5.2.2 ควรพัฒนาทักษะการฟังของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้กระบวนการเรียนรู้แบบร่วมมือที่หลากหลายเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของผู้เรียนไปพร้อม ๆ กันกับการพัฒนาทักษะทางภาษา

5.2.3 ควรพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษแบบบูรณาการทั้งทักษะการฟัง การพูด การอ่านและการเขียนด้วยสื่อเสมือนจริงที่หลากหลายและน่าสนใจ เช่น NETFLIX, Podcast, BBC News Radio ฯลฯ

6. เอกสารอ้างอิง

- Adams, F. H. (2013). Using jigsaw technique as an effective way of promoting co-operative learning among primary six pupils in Fijai. *International Journal of Education and Practice*, 1(6), pp.64-74.
- Alfaruqy, D., (2021). The implementation of the jigsaw technique to increase students' listening achievement and Motivation Aspects. *ELE Reviews: English Language Education Reviews*, 1(1), pp.22-40.

- Bankole-Minaflinou, E. (2018). Using Authentic Materials in EFL Classes in Benin for Communicative Competence. **International Journal on Studies in English Language and Literature**. pp. 8-19.
- Citra Dewi, R. (2018). Utilizing Authentic Materials on Students' Listening Comprehension: Does it have Any Influence. **Advances in Language and Literary Studies**. Vol 9 (1).
- Djudin, Tomo. (2017). Using Metacognitive Strategies to Improve Reading Comprehension and Solve a Word Problem. **JETL (Journal Of Education, Teaching and Learning)**. 2. 124. DOI: 10.26737/jetl.v2i1.151.
- Goh, C. & Taib, Y. (2006). Metacognitive instruction in listening for young learners. **ELT Journal**, 60, pp. 222-232.
- Graham, S., & Macaro, E. (2008). Strategy instruction in listening for lower-intermediate learners of French. **Language Learning**, 58, pp. 747-783.
- Hinkel, E., (2011). **Handbook of Research in Second language teaching and learning** 1st Edition. New York: Routledge.
- Im, G. H., & Cheng, L. (2019). The test of English for international communication (TOEIC®). **Language Testing**, 36(2), pp. 315-324.
- Kim, H.-S. (2015). Using authentic videos to improve EFL students' listening comprehension. **International Journal of Contents**, 11(4), pp.15-24.
- Nunan, D. (1999). **Second Language Teaching and Learning**. Boston.
- O'Malley, J. M., & Chamot, A. U. (1990). **Learning strategies in second language acquisition**. Cambridge, UK: Cambridge University Press.
- Richards, J. C., & Schmidt, R. W. (2013). **Longman dictionary of language teaching and applied linguistics**. Routledge.
- Rost, M. (1994). **Introducing Listening**. London: Penguin books.
- Vandergrift, L. (2003). Orchestrating Strategy Use: Toward a Model of the Skilled Second Language Listener. **Language Learning**, 53. pp.463-496. <https://doi.org/10.1111/1467-9922.00232>
- Vandergrift, L. (2011). Second language listening. **Handbook of research in second language teaching and learning**, 2, pp. 455-471.
- กองสถิติและประเมินผล รร.นนก. (2560). “รายงานผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ผู้สำเร็จการศึกษาจาก รร. นนก.รุ่น 59-60”. แผนกกรรมวิธีข้อมูลกองสถิติ และประเมินผล/กรุงเทพฯ.
- กุสุมา ล่านัย. (2538). การสอนภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารระดับมัธยมศึกษา. โรงเรียนสาธิตคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- คณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2559). ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง นโยบายการยกระดับมาตรฐาน ภาษาอังกฤษในสถาบันอุดมศึกษา. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชายูดา จันทะปิตดา. (2555). การพัฒนาแบบฝึกเสริมทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสารสำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนบัวหลวงวิทยาคม จังหวัดบุรีรัมย์. **วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.** มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ, ถ่ายเอกสาร.

- ทัศนีย์ องค์กรณะคมกุล. (2546). การพัฒนาแบบฝึกทักษะการฟังภาษาอังกฤษเพื่อการสื่อสาร สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม. มหาวิทยาลัยศิลปากร/กรุงเทพฯ. DOI:https://doi.nrct.go.th/ListDoi/listDetail?Resolve_DOI=10.14457/SU.the.2003.91
- บัญชา อึ้งสกุล. (2541). การเสริมสร้างการเรียนรู้การสอนภาษาอังกฤษในโรงเรียน. วารสารวิชาการ 1 (กุมภาพันธ์ 2541), น.63. .
- มณีรัตน์ กรรณิกา และ อภิราตี จันทร์แสง. (2560). การพัฒนาทักษะการฟังโดยใช้รายการโทรทัศน์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด. ปีที่ 11(2).
- สุนันทา พรหมบุญ. (2540). ทฤษฎีการเรียนรู้แบบมีส่วนร่วม. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ กรุงเทพมหานคร : พริกหวานกราฟฟิค.
- สุมิตรา อังวัฒนกุล. (2540). วิธีสอนภาษาอังกฤษ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. พิมพ์ครั้งที่ 4

พลังแห่งปัญญาในผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์ตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต

The Power of Intelligence of Elderly: an analysis of the characters in the novels, Harry Potter and The Hunger Games

ฐิติพร สังขรัตน์ สิทธิชัย สุขธรรมสถิต อิงคุยทุท พูลทรัพย์ ยศกร วรรณวิจิตร
และสิรินทร์ สว่างวรรณ

Thitiporn Sangkharat, Sittichai Sukthumsatit, Ingkayut Poolsab,
Yosakorn Wannawijit and Sirin Sawangwan

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก วิทยาเขตจักรพงษ์ภูวนารม

Faculty of Liberal Arts, Rajamangala University of Technology Tawan-ok, Chakrabongse Bhuvanarth Campus

E-mail: sangkharatthitiporn@gmail.com โทร.0860808800

Received 05/09/2563

Revised 05/06/2565

Accepted 08/06/2565

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้นำเสนอการวิเคราะห์บทบาทของผู้สูงอายุผ่านตัวละครหลักในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต ซึ่งผู้เขียนเลือกใช้กลวิธีการสอดแทรก ความรู้ ความคิด ประสบการณ์ ผ่านตัวละครที่มีอายุมาก แสดงให้เห็นบทบาทของผู้สูงอายุว่าเป็นวัยมีประโยชน์ต่อสังคมไม่ใช่วัยที่เป็นภาระ นอกจากนี้ยังแสดงให้เห็นถึงมุมมองของความชราว่าเป็นสิ่งสวยงาม เปี่ยมไปด้วยความเข้มแข็ง ความรู้ ความคิด และประสบการณ์อันมีค่าที่สามารถนำมาเป็นต้นแบบที่ดีให้กับคนรุ่นหลังได้ บทความเรื่องนี้เลือกใช้ทฤษฎีทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาของ แบนดูรา มาวิเคราะห์เปรียบเทียบมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผลคือ ผู้สูงอายุเป็นวัยที่จัดเป็นต้นแบบทางด้านความคิด ทักษะ และสติปัญญาให้กับคนรุ่นหลัง รวมทั้งสะท้อนให้เห็นถึงวิธีการสร้างความสุขในวัยชราซึ่งจะสอดคล้องกับโครงสร้างของประเทศที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และช่วยจุดประกายความคิดที่จะนำศักยภาพของผู้สูงอายุมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สังคมและประเทศชาติ

คำสำคัญ: ทฤษฎีทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาของแบนดูรา แฮร์รี่ พอตเตอร์ เกมล่าชีวิต

Abstract

This article represents an analysis of the perspective on the role of the elderly through the characters in the novel Harry Potter and The Hunger Game in which the authors chose to use strategies to integrate knowledge, ideas, and experiences through older characters. It shows the viewpoint of aging that old age is not an abomination nor a burden to society; aging is the age that has accumulated knowledge, ideas, and valuable experiences that can be passed on to future generations. This intelligence will be a good model for future generations to learn by using experiences of the elderly to continue living that life can go without the same mistake again. This article selects Bandura's cognitive social theory to analyze and compare views on the elderly. As a result, the elderly is the age that provides a model for their thinking, skills, and intellect. Perspective on happiness in old age and in accordance with the structure of the country which is entering the aging society. It also helps spark the idea to bring the potential of the elderly to replace the view that the elderly is only a burden of the country.

Keywords: Bandura's cognitive social theory, Harry Potter, The Hunger Game

1. บทนำ

วรรณกรรม (Literature) จัดเป็นสารประเภทหนึ่งที่ช่วยพัฒนาทักษะการอ่าน เพิ่มพูนความรู้ และยกระดับจิตใจ วรรณกรรมบางประเภทยังนับได้ว่ามีข้อมูลทางวิชาการเทียบเท่าตำรา (Text) ได้ด้วย นั่นคือมีเนื้อหาสาระ ความรู้ ความคิด ตลอดจนสอดแทรกคติสอนใจและความบันเทิงไว้ด้วยกันอย่างกลมกลืน นวนิยาย (Novel) จัดเป็นวรรณกรรมประเภทหนึ่งที่ได้รับการยอมรับในกลุ่มนักอ่าน และนักวิชาการเพื่อใช้ในการแสวงหาความบันเทิง การศึกษาเกร็ดประวัติศาสตร์ และความรู้ต่าง ๆ นวนิยายจึงจัดเป็นสื่อวรรณกรรมประเภทบันเทิงคดี ที่แต่งขึ้นเพื่อมุ่งให้ความเพลิดเพลิน สอดแทรกศิลปะวิทยาการ แสดงถึงภูมิความรู้ ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อของผู้เขียนได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ผู้อ่านย่อมสามารถเรียนรู้เรื่องราว แง่คิด ความเชื่อ ความผิดพลาดผ่านพฤติกรรมของตัวละครได้โดยไม่ต้องใช้ประสบการณ์ตรง

ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนนวนิยายในหลายเรื่องมักนิยมใช้กลวิธีการเขียนเรื่องโดยใช้บุรุษที่หนึ่งซึ่งเป็นตัวละครสำคัญในเรื่องเป็นผู้เล่า โดยบรรยายถึงภูมิความรู้ ทศนคติ ค่านิยม ความเชื่อที่มีผ่านตัวละคร ตัวละครจึงเปรียบเสมือนตัวแทนของผู้เขียนที่จะถ่ายทอดสิ่งต่าง ๆ ไปสู่ผู้อ่าน อย่างไรก็ตามในส่วนของภูมิความรู้ ปัญหา และข้อคิดพบพบว่า ผู้เขียนมักเลือกใช้ตัวละครที่สูงอายุมาเป็นผู้สนับสนุนตัวละครเอกในการดำเนินเรื่อง ทั้งนี้ตัวละครเอกในการดำเนินเรื่องที่มีความอ่อนเยาว์ย่อมได้รับความสนใจและสร้างความสนใจจากผู้อ่านได้มากกว่า ดังที่ ปาริชาติ สุคนธ์พานิช (ปาริชาติ สุคนธ์พานิช, 2545) กล่าวว่า สิ่งที่น่าสนใจและประทับใจผู้อ่านมากคือการสร้างตัวละครเอกเป็นเด็ก ได้แสดงบทบาทในด้านความกล้าหาญที่หลากหลาย ดังจะนำเสนอผ่านตัวละครชื่อดัมเบิลดอร์ในนวนิยายเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ ของเจ.เค. โรว์ลิง และตัวละครจากประชากรในเขตการปกครองต่าง ๆ ในนวนิยายเรื่องเกมล่าชีวิตของซูซาน คอลลินส์

จากนวนิยายเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ (Harry Potter) ของเจ.เค.โรว์ลิง ผู้อ่านจะได้เรียนรู้แนวความคิด สติปัญญา ความเชื่อของผู้เขียนผ่านตัวละครหลัก คือ ดัมเบิลดอร์ ที่มักจะแฝงข้อคิดผ่านเรื่องราว หรือสถานการณ์ที่แฮร์รี่ พอตเตอร์ ต้องพบเจอหรือผ่านอุปสรรคต่าง ๆ เหล่านั้นไปได้ เช่นเดียวกับ เอเวอร์ติน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงของเรื่อง เกมล่าชีวิต (The Hunger Game) ของซูซาน คอลลินส์ ที่ใช้ตัวละครผู้สูงอายุมากำกับและให้ข้อเตือนใจเพื่อให้ตัวละครสามารถฝ่าฟันปัญหาที่พบ อย่างไรก็ดี ทฤษฎีทางสังคมเชิงพุทธิปัญญาของแบนดูราหรือทฤษฎีต้นแบบ (Bandura's cognitive social theory) มีแนวคิดสำคัญว่า บุคคลจะเกิดการเรียนรู้ที่ดีก็ต่อเมื่อผู้เรียนรู้เลือกที่จะรับสารจากต้นแบบที่ดีด้วย ดังนั้นการมีความตระหนักรู้ที่จะเลือกต้นแบบที่ดี จึงมีความสำคัญมาก เพราะแน่นอนว่าผู้อ่านจะพบว่าผู้สูงอายุที่ปรากฏในหนังสือ นั้น ย่อมมีทั้งดีและร้าย ดังนั้นการเกิดพุทธิปัญญาย่อมเกิดจากการเลือกต้นแบบที่ดีด้วยนั่นเอง โดยผ่านกระบวนการทั้ง 4 แบบ (Bandura, A. 1977) คือ 1. กระบวนการความเอาใจใส่ (Attention) กระบวนการจดจำ (Retention) 3. กระบวนการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (Reproduction) 4. กระบวนการการจูงใจ (Motivation) จึงจะทำให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่สมบูรณ์

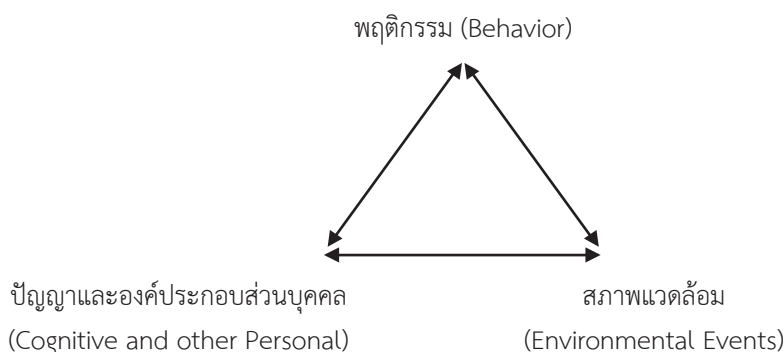
ในบทความเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1. เพื่อนำเสนอมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่อง แฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต และ 2. เพื่อแสดงให้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุที่มีต่อสังคมและประเทศชาติ โดยเลือกศึกษาบทบาทของตัวละครผู้สูงอายุผ่านบทสนทนาของตัวละครชื่อดัมเบิลดอร์ในหนังสือนวนิยาย เรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และผู้สูงอายุที่อยู่ในเขตการปกครองต่าง ๆ จาก เรื่อง เกมล่าชีวิต เนื่องจากนวนิยายทั้งสองเรื่องจัดเป็นนวนิยายที่มีชื่อเสียง และได้รับความนิยม เป็นที่ยอมรับว่าดีในระดับนานาชาติ

2. บทวิเคราะห์

วรรณกรรมเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และเกมล่าชีวิต เป็นวรรณกรรมประเภทนวนิยายที่มีชื่อเสียง และได้รับความนิยมในหมู่ผู้อ่านเป็นอย่างมาก ด้วยลักษณะโครงเรื่องที่แปลกใหม่ น่าสนใจ ประกอบกับกลวิธีการนำเสนอเรื่องของผู้เขียนที่สามารถดึงดูดความสนใจของผู้อ่านไปได้โดยตลอดทั้งเรื่อง ทั้งนี้ภายในเรื่องมีฉากสำคัญ ๆ ที่มีตัวละครผู้สูงอายุปรากฏอยู่ ได้แก่ ดัมเบิลดอร์ จากเรื่องแฮร์รี่ พอตเตอร์ และผู้สูงอายุในเขตการปกครองต่าง ๆ จากเรื่อง เกมล่าชีวิต จากเรื่อง

จะเห็นได้ว่าตัวละครผู้สูงอายุ เหล่านี้จะได้รับเลือกให้มีบทบาทในการให้ข้อคิด สั่งสอน และเป็นตัวแทนของผู้เขียนในการเล่าประสบการณ์ที่น่าสนใจสอดแทรกอยู่เป็นจำนวนมาก

บทความเรื่องนี้มีจุดประสงค์ข้อ 1. เพื่อนำเสนอมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิต ซึ่งต้องการนำเสนอมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุแตกต่างไปจากความคิดเห็นของบุคคลทั่วไปที่มองว่า ผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่ไร้ประโยชน์ เป็นภาระทางสังคม สังคม หรือประเทศชาติที่กำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอาจต้องสิ้นเปลืองทรัพยากรมากมายในการดูแลบุคคลเหล่านี้ คนหลายกลุ่มรังเกียจความชราว่าเป็นสิ่งน่ารังเกียจ และพยายามทุกทางที่จะปิดบังซ่อนเร้นความชราของตน แต่หากจะพิจารณาให้ถ่องแท้จะพบว่า ความชราเป็นสัญลักษณ์ที่มีความหมายแฝงมากมาย ดังจะพิจารณาพฤติกรรมของตัวละครผู้สูงอายุโดยใช้ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา (Social Cognitive Learning Theory) ของแบนดูรา (Bandura, 1977) ในการวิเคราะห์พฤติกรรมมนุษย์ตามลักษณะการเรียนรู้ด้วยการสังเกตและการเลียนแบบ โดยบทความเรื่องนี้จะเลือกวิเคราะห์ตามตัวแบบในเชิงบวก โดยมีรายละเอียดสะท้อนภาพของความเป็นต้นแบบของผู้สูงอายุที่มีอิทธิพลต่อคนรุ่นหลัง สอดคล้องกับพฤติกรรมตามแผนการปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างองค์ประกอบ 3 ด้าน (Triadic Reciprocity) ของ (Bandura, 1988) ดังนี้



ภาพที่ 1 ปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อม

จากแผนภาพที่ 1 แสดงให้เห็นแนวคิดของแบนดูราที่เชื่อว่ามนุษย์จัดเป็นกลุ่มบุคคลที่มีปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวเสมอ กล่าวคือ พฤติกรรมส่วนมากของมนุษย์เกิดจากการเรียนรู้ที่แบ่งได้เป็น 2 แบบ คือ 1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ด้านการใช้ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Capacities) ในการพิจารณาก่อนแสดงพฤติกรรม และ 2. การเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ (Observational Modeling) เป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต หรือการเรียนรู้จากตัวแบบ โดยแบนดูราเชื่อว่า คนสามารถเรียนรู้ หรือเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้จากการสังเกตพฤติกรรมของตัวแบบต่าง ๆ ที่มีอยู่ในสังคม รวมทั้งสามารถเรียนรู้จากผลจากการกระทำของตนเอง ซึ่งสามารถวิเคราะห์ลักษณะผู้สูงอายุจากเรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิต ดังนี้

1. มุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิตผู้สูงอายุที่ปรากฏในนวนิยายทั้งสองเรื่องนั้น จัดเป็นต้นแบบที่ดีให้กับตัวละครในรุ่นหลัง ทั้งนี้การที่จะเป็นต้นแบบให้กับใครได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ผู้เลียนแบบเกิดความรู้สึกประทับใจ ภาคภูมิใจ หรือศรัทธาในตัวต้นแบบเสียก่อน จึงจะสามารถพัฒนาขั้นเรียนรู้ถัดไปได้ ดังที่ Bandura (1988) ได้อธิบายขั้นการเลียนแบบที่ดีไว้ว่า การเลียนแบบจะเกิดขึ้นได้ ย่อมเกิดจากการเห็นคุณค่าของการเลียนแบบ ตามกระบวนการของความพึงพอใจ (Attention Processes) ไปสู่กระบวนการจูงใจให้กระทำพฤติกรรม (Motivational Processes) ได้ จากนั้นนิยายทั้งสองเรื่องพบว่า ตัวละครเอกของทั้งสองเรื่องมีพื้นฐานในความศรัทธา รัก และเคารพ ในแนวคิด และพฤติกรรมของผู้สูงอายุ จึงเกิดการลอกเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ๆ ขึ้นดังนี้

ตารางที่ 1 มุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิตผู้สูงอายุ

เรื่อง แฮร์รี พอตเตอร์	เรื่อง เกมล่าชีวิต
แฮร์รี พอตเตอร์ ตัวละครเอกฝ่ายชายมีมุมมองต่อตัวเบิลดอร์ว่าเป็นผู้สูงอายุที่ยิ่งใหญ่ เสียสละ แม้สถานการณ์ในอดีตจะเลวร้าย แต่ตัวเบิลดอร์ก็สามารถเอาชนะและรอดชีวิตจากการต่อสู้ได้ แม้ว่าในท้ายที่สุดจะเสียชีวิต แต่ก็เกิดจากความเต็มใจที่จะเสียสละและเตรียมพร้อม ตัวอย่างเนื้อหาในนวนิยาย “พอมดที่ยิ่งใหญ่ที่สุดในโลก คือ อัลบัสดัมเบิลดอร์ ทุกคนพูดเช่นนั้น ทุกคนพูดเช่นนั้น (เจ เค ร์วอลิ่ง. แฮร์รี พอตเตอร์ เล่ม 1 หน้า 359) “ก่อนอื่น แฮร์รี ฉันต้องขอโทษเธอ ...เธอต้องแสดงความจงรักภักดีต่อฉันอย่างแท้จริงในห้องข้างล่างนั้น ไม่มีอะไรนอกจากสิ่งนั้นที่จะเรียกพ่อสไปทาเธอได้” (เจ เค ร์วอลิ่ง. แฮร์รี พอตเตอร์ เล่ม 2 หน้า 378) ความเอาใจเปรียบของสังคมในยุคนั้นสะท้อนผ่านชนชั้นที่แบ่งแยกโดยผู้มีอำนาจเหนือกว่า ตั้งแต่ พอมดผู้พิเศษวิป มักเกิ้ล เอลฟ์ ฯลฯ หลายเผ่าพันธุ์ต้องประสบปัญหาจากผู้ถือครองไม้กายสิทธิ์ที่ได้สิทธิ์ในการกำหนดกฎหมายในการปกครอง ตัวเบิลดอร์เป็นตัวละครสำคัญที่เป็นต้นแบบ (modeling) ทั้งในด้านสติปัญญาความสามารถและประสบการณ์ ส่งผ่านไปยังแฮร์รี ตัวอย่างเนื้อหาในนวนิยาย “บางครั้ง คนเราก็ต้องคิดถึงสิ่งอื่นมากกว่าความปลอดภัยของตัวเอง! บางครั้งเราก็ต้องคิดถึงประโยชน์สุขของคนส่วนใหญ่! พี่ชายของคุณรู้วิธีการจัดการคนที่เรารู้ว่าใคร แล้วเขาส่งต่อความรู้นั้นมาให้ผม” (เจ เค ร์วอลิ่ง. แฮร์รี พอตเตอร์ เล่ม 7 หน้า 522-523)	แคตนิส เอเวอร์ดิน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงมีมุมมองว่า ความซื่อสัตย์เป็นความงดงาม มิใช่ความน่ารังเกียจที่ต้องพยายามปิดบังซ่อนเร้นไว้ แต่เรื่องราวของความซื่อสัตย์คือสิ่งที่น่ายกย่อง ด้วยแสดงให้เห็นว่าพวกเขาคือผู้รอดชีวิตจากยุคมืดของการปกครอง การเอาใจเปรียบจากชนชั้นทางสังคม และความอดอยากมาได้ ตรงกันข้ามกับคนที่พยายามปกปิดร่างกายของตนด้วยการศัลยกรรม กลายเป็นผู้ที่แสดงถึงความอ่อนแอทางความคิด และมีชีวิตอยู่ด้วยการกำกับของสังคม ซึ่งจะเห็นได้ว่าแนวคิดนี้แตกต่างไปจากแนวความคิดของคนในสังคมเมื่อที่ยกย่องผู้มีหน้าตาอ่อนเยาว์ว่างดงาม จึงต้องพยายามรักษาหน้าตาให้เยาว์วัยอยู่เสมอ Singhakowinta, J. (2014) ทั้งนี้แนวคิดด้านการศัลยกรรมเพื่อให้ดูอ่อนวัยยังสอดคล้องกับงานเขียนของ Barry & McArthur (1986) อ้างใน Knapp & Hall, (2002) ที่ว่า เมื่อคุณต้องออกไปแสดงความคิดเห็น ไปต่อสู้ หรือ ไปใช้ชีวิตที่แสดงภูมิปัญญาคนที่มีใบหน้าอ่อนเยาว์นั้น จะถูกมองว่าเป็นคนอ่อนแอ อ่อนน้อม ยินยอม และดูไร้เดียงสา ไม้มีความน่าเชื่อถือเท่ากับคนที่มีใบหน้าแก่กว่าวัย ดังนั้น รื้อรอยเหี่ยวย่นบนใบหน้า คนสูงอายุ แสดงถึงความแข็งแกร่ง ไม่ยอมแพ้ให้ใครโดยไม่มีเหตุผลอีกด้วย ตัวอย่างเนื้อหาในนวนิยาย “ในเขต 12 หน้าตาดูมีอายุถือเป็นความสำเร็จอย่างหนึ่ง เพราะคนส่วนใหญ่จะตายตั้งแต่อายุน้อย ดังนั้นเมื่อเห็นคนสูงวัย คนจะเข้าไปแสดงความยินดีกับอายุที่ยืนนานของพวกเขา ถ้ามองแค่ผลลัพธ์การเอาตัวรอด” (ซูซานน์ คอลลินส์. เกมล่าชีวิต เล่ม 1 หน้า 132-133) จากเนื้อหาในหนังสือพบได้ว่า แคตนิส เอเวอร์ดิน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงชื่นชมผู้สูงอายุที่สามารถรอดชีวิตจากยุคสมัยที่เลวร้าย และยังยินดีที่จะให้ความช่วยเหลือ และส่งต่อภูมิปัญญาลงไปสู่คนรุ่นหลังด้วยความเต็มใจ

จากตารางที่ 1 สรุปผลได้ว่าการที่มนุษย์จะเกิดการยอมรับหรือเรียนรู้จากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ (Observational Modeling) ของแบนดูลา ได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เลียนแบบต้องเกิดความสนใจ หรือเห็นว่ามีประโยชน์ มีคุณค่า สร้างความพึงพอใจได้ จึงจะเกิดความรู้สึกอยากที่จะลอกเลียนแบบ ในขั้นของการสนใจให้กระทำพฤติกรรม (Motivational Processes) อันได้แก่ ความใส่ใจ (attention) การจดจำ (retention) การแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวอย่าง (reproduction) และ แรงจูงใจ (motivation) (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, 2554) จึงสัมพันธ์กับเรื่องราวของเรื่องที่เกิดขึ้นกับนวนิยายทั้งสองเรื่อง คือ

1) เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์ ตัวละครเอกฝ่ายชายเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ยกย่อง และศรัทธาว่าเป็นตัวแบบที่ดีงาม ทั้งแนวคิด สติปัญญา และทักษะความสามารถ

2) เรื่องเกมล่าชีวิต ตัวละครเอกฝ่ายหญิงเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ ยกย่อง และศรัทธาต่อผู้สูงอายุ และมีความคิดอยากมีอายุที่ยืนยาวเช่นเดียวกับผู้สูงอายุเหล่านั้น เพื่อที่ตนเองจะได้มีโอกาสถ่ายทอดความรู้ ความคิด เรื่องราวที่เป็นประโยชน์ต่อให้กับคนรุ่นหลังบ้าง

2. ผู้สูงอายุเป็นนักปราชญ์ มีภูมิปัญญาที่เปรียบเสมือนคลังแห่งประสบการณ์

จากนวนิยายทั้งสองเรื่องจะพบว่าตัวละครที่มีอายุน้อยต่างเรียนรู้และนำประสบการณ์ของผู้สูงอายุทั้งในด้านที่ดีและผิดพลาดมาปรับใช้จนสามารถผ่านอุปสรรคที่ยากลำบากและสามารถรอดชีวิตไปได้ ดังจะเห็นได้จากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในหนังสือทั้งสองเรื่อง คือ ตัวละครเอกทั้งสองเรื่องจำเป็นต้องผ่านอุปสรรคจากปมขัดแย้ง (conflict) หรือสิ่งที่มีกระทบภายนอกและภายใน เพื่อสร้างลักษณะเฉพาะของบุคคลตามทฤษฎีจิตวิเคราะห์ของฟรอยด์ตามโครงสร้างบุคลิกภาพ ทั้ง 3 ส่วน อิด (Id) อีโก้ (Ego) และซูเปอร์อีโก้ (Super Ego) ส่วนทั้งสามนี้ประกอบเป็นโครงสร้างทางจิต (Freud, 1964) นั้น จะเห็นได้ว่าประสบการณ์และข้อคิดที่ได้จากผู้สูงอายุ ช่วยให้ตัวละครเอกของเรื่องสามารถผ่านเหตุการณ์ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่คับขันมาได้

ตารางที่ 2 ลักษณะภูมิปัญญาผู้สูงอายุ

เรื่อง แฮร์รี พอตเตอร์	เรื่อง เกมล่าชีวิต
จากสถานการณ์ที่คับขัน ตัวละครเอกฝ่ายชาย แฮร์รี พอตเตอร์ ได้รับการช่วยเหลือจากดัมเบิลดอร์ในหลาย ๆ ครั้ง นอกเหนือไปจากทักษะการต่อสู้ที่เก่งกาจ และมันสมองที่ชาญฉลาดแล้วยังช่วยคลี่คลายปมสงสัยที่เกิดขึ้นในจิตใจของแฮร์รีได้ เช่น สถานการณ์ที่ 1 การแก้ปัญหาปมในใจในเรื่องของความตาย ทำให้มองเห็นความตายว่าเป็นเรื่องที่ไม่น่ากลัว ทุกคนจำเป็นต้องเผชิญหน้าอย่างกล้าหาญ การหลบเลี่ยงจากความตายย่อมสร้างความทุกข์มากกว่าความสุข สถานการณ์ที่ 2 การอธิบายคุณค่าของ ความรัก ทำให้มองเห็นคุณค่าและพลังของความรัก เพราะถึงแม้ว่าความรักจะเป็นสิ่งนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ หรือแม้แต่คนที่มอบให้เราจะจากไปแล้ว แต่ความรักก็จะคอยคุ้มครองปกป้องรักษาเราตลอดไป บุคคลที่มีความเกลียดชัง ความโลภ และความทะเยอทะยานจึงไม่สามารถเข้าใจสิ่งที่ยิ่งกว่าความรักได้	ในสถานการณ์ที่คับขันจากศัตรู หรือในยามที่ขาดแคลนอาหาร แคตนิส เอเวอร์ดิน ตัวละครเอกฝ่ายหญิงเรียนรู้วิธีการเอาตัวรอดจากผู้สูงอายุ ทำให้สามารถผ่านช่วงเวลาอันยากลำบากมาได้ ดังนี้ สถานการณ์ที่ 1 การเรียนรู้การทำธนูจากพ่อเพื่อใช้ในการล่าสัตว์ สถานการณ์ที่ 2 การเรียนรู้เรื่องพืช สมุนไพร จากสมุคสเกิดชีพาของบิดา เพื่อใช้เป็นอาหารและยารักษาโรค สถานการณ์ที่ 3 การเรียนรู้การทำเบ็ดตกปลาจากหญิงชรา เขต 4 เพื่อใช้ในการหาอาหารในทะเล และการเรียนรู้เรื่องถั่วที่กินได้ สถานการณ์ที่ 4 การเรียนรู้การรักษาแผลสดจากแม่โดยการใช้น้ำมันในกรณีที่ไม่สามารถหายารักษาใด ๆ ได้เลย สถานการณ์ที่ 5 การเรียนรู้การ และการรักษาแผลติดเชื้อมาจากแม่ โดยใช้อุปกรณ์ที่มีอยู่ในบริเวณนั้น ๆ

จากตารางที่ 2 สรุปผลได้ว่า มนุษย์มีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติรอบตัวอยู่เสมอเกิดเป็นปฏิสัมพันธ์ (Interaction) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวไม่ว่าจะเป็นมนุษย์ สัตว์ หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว การเรียนรู้ของแต่ละบุคคลต่างเกิดขึ้นจากการสังเกต สะสม ทดลองผิดและถูก ซึ่งความสามารถเหล่านี้จะถูกเก็บ และเพิ่มพูนทั้งในด้านสติปัญญา และทักษะไปตามวันและเวลาที่มากขึ้นสอดคล้องตามทฤษฎีปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อมของ แบนดูรา ตามกฎการเรียนรู้คือ 1. การเรียนรู้จากประสบการณ์ตรง (Direct Experience) ด้านการใช้ความสามารถทางปัญญา (Cognitive Capacities) และ 2. การเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ (Observational Modeling)

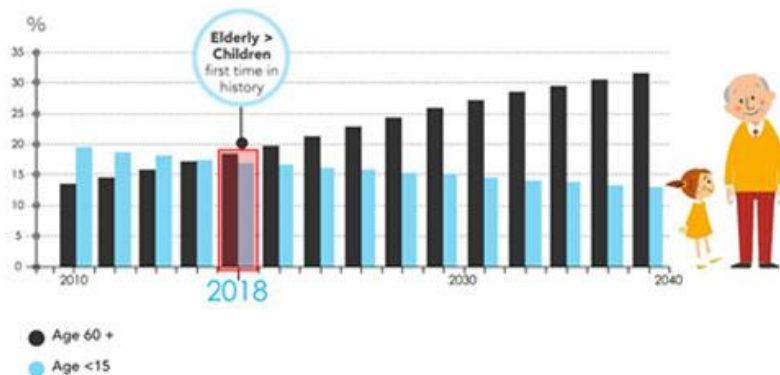
ทั้งนี้จึงจะเห็นได้จากพฤติกรรมการเรียนรู้ รวมถึงความสามารถที่มีของตัวละครล้วนเกิดจากองค์ความรู้ที่ได้การอบรม สั่งสอน ลอกเลียนแบบมาจากผู้ที่มีอายุสูงกว่าทั้งสิ้น การเรียนรู้จากบุคคลต้นแบบจึงมีผลต่อพฤติกรรมความคิดของคนรุ่นหลัง ต้นแบบที่มีลักษณะในเชิงบวกย่อมส่งผลให้ ผู้ลอกเลียนแบบเป็นไปในทางบวกด้วย จากนวนิยายทั้งสองเรื่องจึงสรุปได้ คือ

1) เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์ ตัวละครเอกฝ่ายชายเกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรมของดัมเบิลดอร์ เพื่อล้มล้างระบอบการปกครองที่มีผู้วิเศษคอยกดขี่ข่มเหงผู้ที่ด้อยกว่า

2) เรื่องเกมล่าชีวิต ตัวละครเอกฝ่ายหญิงเกิดการเรียนรู้จากการสังเกตพฤติกรรม และลอกเลียนแบบผู้สูงอายุทั้งในด้านของการทำอาหาร การเรียนรู้เรื่องพืชผัก สมุนไพร การปฐมพยาบาลเบื้องต้นเมื่อเกิดบาดเจ็บแผลโดยใช้อุปกรณ์และสมุนไพรที่มีอยู่ใกล้ตัว

ด้านคุณค่าที่ได้รับเพื่อแสดงให้เห็นคุณค่าของผู้สูงอายุที่มีต่อสังคม ประเทศชาติ ดังจะเห็นได้ว่าในปัจจุบันของสังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Age Society) นั่นคือสัดส่วนของประชากรที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปมีมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรในประเทศ ซึ่งจากการคาดการณ์ของมูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย (องค์การสหประชาชาติ, 2019), (United Nation World Population Ageing) คาดการณ์ว่าในปี 2564 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมประชากรสูงวัยอย่างเต็มรูปแบบ ดังแผนภาพที่ 2 แสดง

Proportion of the Population under Age 15 and 60 Years or Over: 2010 - 2040



ภาพที่ 2 แผนภาพเปรียบเทียบประชากรผู้สูงอายุกับประชากรผู้มีอายุน้อย

จากภาพที่ 2 แสดงข้อมูลผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปี เปรียบเทียบกับผู้มีอายุน้อยกว่า 15 ปี พบว่า ปี 2561 ไทยจะเริ่มมีประชากรที่มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นมากกว่าผู้มีอายุน้อย และจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องในอนาคต ผลที่ตามมาของสภานี้ อาจส่งผลต่อประเทศที่กำลังพัฒนาในด้านผลผลิตที่จำเป็นต้องใช้แรงงาน การลงทุน การออมลดลง ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) หรือรายได้ประชาชาติลดลง ซึ่งแน่นอนว่าส่วนเสียเปรียบในด้านกำลังในการพัฒนาประเทศย่อมลดลง สวนทางกับอัตราค่ารักษาพยาบาล และการจ่ายค่ายังชีพย่อมสูงขึ้น คนในสังคมจึงมองและตัดสินผู้สูงอายุว่าเป็นภาระ และเป็นจุดที่ต้องรีบแก้ไข หากแต่เรามองเห็นแง่มุมของพลังแห่งปัญญาของผู้สูงอายุ และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสม ย่อมจะสร้างความภาคภูมิใจและสร้างพลังให้เกิดขึ้นกับประเทศชาติได้

3. บทสรุป

1. บทความเรื่องนี้แสดงให้เห็นมุมมองที่มีต่อผู้สูงอายุ ผ่านตัวละครในนวนิยาย เรื่องแฮร์รี พอตเตอร์และเกมล่าชีวิต ว่าผู้สูงอายุจัดเป็นต้นแบบที่ดีให้กับคนรุ่นหลังได้ ทั้งนี้การที่จะเป็นต้นแบบได้นั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้เป็นต้นแบบจะต้องเป็นผู้ถึงพร้อมด้วยสติปัญญา ความสามารถ และแนวคิดที่ดี เพื่อให้ผู้เลียนแบบเกิดความรู้สึกประทับใจ ภาคภูมิใจ หรือศรัทธาในตัวต้นแบบ ผู้เลียนแบบจึงจะสามารถพัฒนาขั้นเรียนรู้ถัดไปได้ เพราะการเรียนรู้ของแต่ละบุคคลมักเกิดขึ้นจากการสังเกต สะสม ทดลองผิดและถูกเป็นสำคัญ (Observational Modeling) ดังนั้นต้นแบบที่มีลักษณะในเชิงบวกย่อมส่งผลให้ ผู้ลอกเลียนแบบเป็นไปในทางบวกด้วย

2. สังคมไทยกำลังเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Age Society) อาจส่งผลต่อประเทศที่กำลังพัฒนาในด้านผลผลิตที่จำเป็นต้องใช้แรงงาน การลงทุน การออมลดลง ผลิตภัณฑ์มวลรวมประชาชาติ (GNP) หรือรายได้ประชาชาติลดลง คนในสังคมจึงมองและตัดสินผู้สูงอายุว่าเป็นภาระ และเป็นจุดที่ต้องรีบแก้ไข หากแต่การสร้างคุณค่าและความภาคภูมิใจให้กับผู้สูงอายุ ย่อมสามารถนำพลังความรู้ สติปัญญาและความสามารถมาสร้างประโยชน์ได้อีกมหาศาล

4. เอกสารอ้างอิง

- เจ เค โรว์ลิง. สุมาลี (ผู้แปล). 2545. แฮร์รี่พ็อตเตอร์กับศิลาอาถรรพ์. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- เจ เค โรว์ลิง. สุมาลี (ผู้แปล). 2563. แฮร์รี่พ็อตเตอร์กับห้องแห่งความลับ. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- เจ เค โรว์ลิง. สุมาลี (ผู้แปล). 2552. แฮร์รี่พ็อตเตอร์กับเครื่องรางยมทูต. กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- ชูชานน์ คอลลินส์. นรา สุภัคโรจน์ (ผู้แปล). 2552. เกมล่าชีวิต. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โพสต์บุ๊คส์.
- ชูชานน์ คอลลินส์. นรา สุภัคโรจน์ (ผู้แปล). 2552. ปีกแห่งไฟ. กรุงเทพฯ: โพสต์บุ๊คส์.
- ชูชานน์ คอลลินส์. นรา สุภัคโรจน์ (ผู้แปล). 2552. มือกิ้งเจย์. กรุงเทพฯ: โพสต์บุ๊คส์.
- ฐิติพร สังขรัตน์ และสิรินทร์ สว่างวรรณ. 2561. “ความงามของผู้สูงอายุ: บทวิเคราะห์มุมมองความต่างในนวนิยาย The Hunger Game” เอกสารการบรรยายราชภัฏวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน ครั้งที่ 10 มอ. ตรัง. ตรัง: 11
- ปาริชาติ สุกนธ์พานิช. 2545. แฮร์รี่ พ็อตเตอร์: วรรณกรรมเพื่อพัฒนานิสัยการอ่าน. วิทยานิพนธ์ นศ.ม. (นิเทศศาสตร์พัฒนาการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุไทย. 2556. รายงานสถานการณ์ผู้สูงอายุ. Nation Statistical Office. 1
- สุรงค์ คุ้มตระกูล. 2554. จิตวิทยาการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องค์การสหประชาชาติ, 2019. **สูงวัยในศตวรรษที่ 21 การเฉลิมฉลองและการท้าทาย**. กรุงเทพฯ: กองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติและโครงการเฮลท์เพจ อินเทอร์เน็ตออนไลน์.
- Bandura, A. 1977. **Self-regulation of motivation and action through goal systems**. New York: Hamilton.
- Bandura, A. 1988. **Social cognitive theory and social referencing**. In S. Feinman, Social referencing and social construction of reality. New York: Plenum.
- Freud,S. (1964). **Group Psychology and the Analysis of the Ego** Sigmund Freud. New York: Bantam Books.
- Knapp, M.L & Hall, J.A. 2002. **Nonverbal Communication**. (5th Ed.).TX: Wadsworth Thomson Learning,
- Singhakowinta, J. 2014. Media Valorization of Feminine Beauty in Thai Public Discourse. *Kasetsart Journal*, 35, 1-9.

การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัย

Perception of COVID-19 Insurance in non-life insurance business

บุญจิรา มากอัน^{1*} กวีพร ทองดี² กษิดิศ ดาวกระจาย² จรรย์พร แก้วยอด²
 ชญาดา ธรรมทอง² ปรีชนันท์ คงขวัญ² สพลदनัย ชินสิทธิ์² สุนิสา นิลลออ²
 สุวิมล ปราบทุกษ์² อนุชา ชุมรักษ์² อภิขญา แซ่จี้² และ วรพงศ์ ฤทธิ์เทวา²

Bunjira Makond^{1*}, Kaweepon Thongdee², Kasidit Daokrajai²,
 Janyaporn Kaewyod², Chayada Tamthong², Preechanan Kongkwan²,
 Saphondanai Chinnasid², Sunisa Ninlaor², Suwimon Prabtook²,
 Anucha Chumrak², Apichaya Saejee² and Worapong Rittawa²

¹ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

²นักศึกษา คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

^{1*} Assistant Professor of Faculty of Commerce and Management Prince of Songkla University, Trang campus

² Student of Faculty of Commerce and Management Prince of Songkla University, Trang campus

E-mail: bunjira.m@psu.ac.th

Received 06/02/2564

Revised 27/11/2564

Accepted 06/12/2564

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 และเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล งานวิจัยนี้ทำการสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคคลทั่วไปที่ปัจจุบันอาศัยอยู่ใน จังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง จังหวัดสงขลา และจังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 438 คน โดยวิธีการอาศัยความสะดวก สถิติเชิงพรรณนาที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ แมนวิทนี (Mann - Whitney Test) และการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบครุสคัล - วอลลิส (Kruskal - Wallis Test) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-29 ปี มีสถานภาพโสด ไม่มีบุตร อยู่ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา และมีประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 อยู่ในระดับมีการรับรู้มากโดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือการรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย รองลงมาคือการรับรู้ด้านความคุ้มครอง และการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ ตามลำดับ ยกเว้นการรับรู้ด้านการบริการที่มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยของการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1) สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อาชีพ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยภาพรวมแตกต่างกัน 2) อายุ ระดับการศึกษา ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกันทุกด้าน

คำสำคัญ: การรับรู้ ประกันภัยโควิด-19 ประกันวินาศภัย

Abstract

The purposes of this research are to study the level of perceptions about COVID-19 insurance and to compare perceptions about COVID-19 insurance classified by personal factors. The data was

collected by distributing 438 copies of the questionnaire to samples using the convenient sampling method. The samples are people who currently live in Trang Province, Phuket Province, Phatthalung Province, Songkhla Province and Nakhon Si Thammarat Province. Descriptive statistics used are percentage values, arithmetic mean and standard deviation. For mean comparisons, Mann - Whitney Test and Kruskal - Wallis Test are used for two groups and multiple groups, respectively. The results showed that most of the respondents are female, aged 20-29 years, single and student. They have no children, bachelor's degree, monthly income less than 15,000 baht, monthly expenses less than 15,000 baht. They live in Songkhla province and ever purchased COVID-19 insurance. Most of the respondents have high level of perceptions for distribution channel, coverage and image perception, decreasing in order; while the perception of service is moderate. The results of mean comparisons at a significant level of 0.05 show as follows: 1) the differences in marital status, number of children, and occupations are differently perceived in the perceptions of COVID-19 insurance. 2) the differences in gender, education level, and history of purchase of COVID-19 insurance are differently perceived in the perceptions of COVID-19 insurance overall.

Keywords: Perception, COVID-19 insurance, Non-life insurance

1. บทนำ

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) ของประเทศไทย มีความรุนแรงและแพร่ระบาดออกไปเป็นวงกว้างทั่วทั้งประเทศ โดยปัจจุบันประเทศไทยยังมีผู้ติดเชื้อเป็นกลุ่มใหญ่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2564 ดังภาพที่ 1 และพบว่าปัจจุบันประเทศไทยมีจำนวนผู้ติดเชื้อสะสมมากกว่า 2 ล้านคน และจำนวนผู้เสียชีวิตสะสมมากกว่า 20,000 คน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.98 ของจำนวนผู้ติดเชื้อสะสม (กรมควบคุมโรค, 2564) ดังรายละเอียดในภาพที่ 2 ดังนั้นเมื่อประเทศไทยประสบปัญหาการแพร่ระบาดอย่างรุนแรงของโรคโควิด-19 ทำให้ประชาชนรู้สึกหวาดกลัวและกังวลเป็นอย่างมากเพราะหากมีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 จะทำให้ไม่สามารถออกไปใช้ชีวิตประจำวันหรือออกไปทำงานได้ตามปกติ ผู้ติดเชื้อจำเป็นต้องกักตัวอยู่ที่สถานที่กักตัวตามที่แพทย์ระบุ จึงส่งผลให้ผู้คนจำนวนมากหาวิธีป้องกันความเสี่ยงนี้และหาวิธีลดภาระทางการเงินหากติดเชื้อโควิด-19 โดยการทำประกันภัย



ที่มา : ข้อมูลภาพรวมสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 รายวันของกรมควบคุมโรค

ภาพที่ 1 สถานการณ์ผู้ติดเชื้อโรคโควิด-19 รายวัน



ที่มา : ข้อมูลภาพรวมสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 รายวันของกรมควบคุมโรค

ภาพที่ 2 สถานการณ์ผู้ติดเชื้อและเสียชีวิตจากโรคโควิด-19 สะสม

ปัจจุบันอุตสาหกรรมประกันภัยจึงเข้ามามีบทบาทในการดูแลประชาชนเป็นอย่างมากโดยบริษัทประกันภัยทำหน้าที่เป็นผู้รับความเสี่ยงซึ่งเมื่อผู้เอาประกันภัยซื้อกรมธรรม์ประกันภัยแล้วนั้น ความเสี่ยงจะถูกโอนไปยังผู้รับประกันภัยหรือบริษัทประกันภัย และหากผู้เอาประกันภัยติดเชื้อโควิด-19 โดยมีการวินิจฉัยและได้รับการรับรองจากแพทย์แล้วนั้นสามารถเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนได้ตามที่ระบุไว้ในสัญญากรมธรรม์ได้ (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2564) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์การประกันภัยแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ประกันชีวิต (life insurance) และประกันวินาศภัย (non-life insurance) โดยประกันภัยโรคโควิด-19 เป็นประกันวินาศภัยที่ให้ความคุ้มครองกรณีเจ็บป่วยหรือเกิดความสูญเสียเฉพาะโรคโควิด-19 เท่านั้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2564) หากป่วยเป็นโรคอื่นประกันภัยนี้ไม่สามารถให้ความคุ้มครองได้

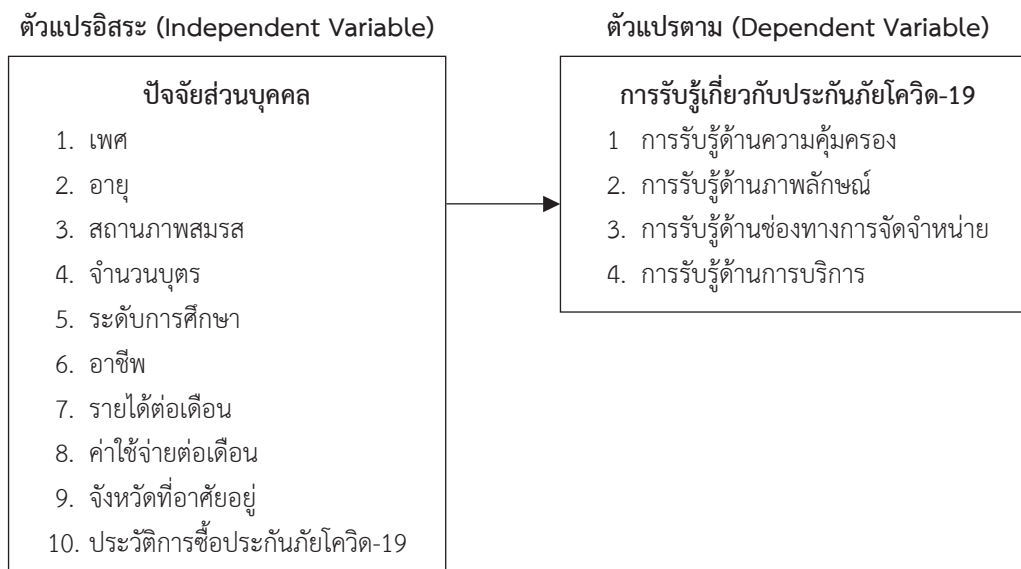
แม้ว่าคนส่วนใหญ่ในประเทศจะได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ครบ 2 เข็มแล้วแต่ก็ยังมีความเสี่ยงติดเชื้อไวรัสได้ เพียงแต่หากมีการติดเชื้อไวรัสแล้วอาการความรุนแรงของโรคที่เกิดขึ้นอาจจะลดลงหรือไม่รุนแรง ส่งผลให้จำนวนผู้ทำประกันประกันภัยโรคโควิด-19 เพิ่มขึ้นเป็นอย่างมาก จนกระทั่งมีเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดผลกระทบในแง่ลบต่อภาคอุตสาหกรรมประกันภัยในภาพรวม อาทิเช่น เหตุการณ์ที่บริษัทวินาศภัยประกาศบอกเลิกประกันภัยโควิด เจอ จ่าย จบ หรือ COVID 2 in 1 และคืนเงินผู้เอาประกันภัยภายใน 15 วัน นับแต่วันที่กรมธรรม์ประกันภัยสิ้นสุดบังคับ และเหตุการณ์ที่บริษัทประกันวินาศภัยประกาศปิดปรับปรุงชั่วคราว เพื่อดำเนินการเสริมสภาพคล่องของบริษัท เป็นต้น (สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย, 2564) นอกจากนี้ยังมีปัญหาการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโรคโควิด-19 ที่ผู้เอาประกันภัยบางคนอาจไม่ทราบ อาทิเช่น กรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ไม่คุ้มครองการติดเชื้อโควิด-19 ภายในระยะเวลา 14 วัน นับจากวันที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับครั้งแรก ขณะที่กรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 ผู้เอาประกันภัยต้องอาศัยอยู่ในประเทศไทย และกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 คุ้มครองค่ารักษาพยาบาลรวมถึงค่ารักษาโรคหรือภาวะแทรกซ้อนอันเนื่องมาจากโรคโควิด-19 เป็นต้น ดังนั้นการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้กรณีประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัยจึงเป็นประเด็นที่น่าสนใจในปัจจุบัน

ปัจจุบันมีงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับประกันภัยในประเด็นที่หลากหลาย เช่น การศึกษาพฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ (ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล, 2543) การศึกษาการรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย (ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ, 2562) การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี (ชัยวัฒน์ หลุ่ยพันธ์ และ วรพล แจ่มสวัสดิ์, 2563) ในส่วนของการศึกษาเกี่ยวกับประกันภัยโรคโควิด-19 พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจในการเลือกซื้อประกันโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร (ทรงศักดิ์ ชมบุญ, 2562) และการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตในสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนาของบุคลากรศาลอาญา (จาตุรนต์ สุริวณิช, 2563) เป็นต้น จากการสืบค้นงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยยังไม่พบว่ามีงานวิจัยที่ทำการศึกษาด้านการรับรู้กรณีประกันภัยโควิด-19 ดังนั้นทางคณะผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้กรณีประกันภัยโควิด-19 ของธุรกิจประกันวินาศภัยเพื่อนำผลการศึกษาไปเผยแพร่ให้ประชากรมีความตระหนักถึงความสำคัญของการเลือกซื้อประกันภัยโควิด-19 อีกทั้งการนำข้อมูลเพื่อใช้เป็นแนวทางในการประชาสัมพันธ์สร้างความเชื่อมั่นต่ออุตสาหกรรมประกันภัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19
2. เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.3 สมมติฐานในการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน จังหวัดที่อยู่อาศัย และประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ประกอบด้วย การรับรู้ด้านความคุ้มครอง การรับรู้ด้านภาพลักษณ์ การรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และการรับรู้ด้านการบริการแตกต่างกัน

1.4 การทบทวนวรรณกรรม

การรับรู้เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับสารที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัยผ่านทางประสาทสัมผัสแล้วตอบสนองออกมาผ่านความรู้สึกหรือทัศนคติ โดยบุคคลจะทำการแปลผลจากสิ่งที่ได้สัมผัสให้มีความหมายที่ชัดเจนยิ่งขึ้นผ่านการใช้ประสบการณ์ในอดีตมาช่วยแปลความหมายของสิ่งนั้นออกมาเป็นความคิดความรู้ และความเข้าใจ (ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ, 2562) สอดคล้องกับ นิตยา สุภากรณ์ (2552) ที่กล่าวว่า การรับรู้ คือ กระบวนการที่บุคคลหนึ่งได้รับความรู้สึกและนำความรู้สึกที่ได้รับมาตีความผ่านการวิเคราะห์โดยอาศัยความจำ ความรู้ มาผสมผสานกับประสบการณ์เดิมที่บุคคลนั้นมีอยู่ออกมาเป็นความรู้ ความเข้าใจต่อธุรกิจนั้น ๆ โดย กันยา สุวรรณแสง (2544) ได้อธิบายว่า มนุษย์สามารถรับรู้สิ่งต่าง ๆ ได้ต้องอาศัยปัจจัยหลายปัจจัย โดยปัจจัยจะเป็นตัวกำหนดการรับรู้ว่าสิ่งเร้าอย่างเดียวกันอาจจะทำให้คนสองคนมีการรับรู้ที่ต่างกันได้ แต่จะรับรู้ได้ตีความน้อยเพียงใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ เช่น ประสบการณ์ทางวัฒนธรรม หรือ การศึกษา เป็นต้น และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้มี 2 ประเภท คือ (1) อิทธิพลที่มาจากภายนอก ได้แก่ ความเข้ม และขนาดของสิ่งเร้า การกระทำซ้ำ ๆ (2) อิทธิพลที่มาจากภายใน ได้แก่ แรงจูงใจ การคาดหวัง ความสนใจ ความคิดและความรู้สึกต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับ

ความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 เป็นที่ตกลงกันว่า หากผู้เอาประกันภัยได้มีการวินิจฉัยจากแพทย์ว่าจะเจ็บป่วยระยะสุดท้ายอันเนื่องมาจากโรคโควิด-19 เป็นครั้งแรก ทำให้เกิดภาวะโคม่า โรคหลอดเลือดปอดอุดตัน เรื้อรังขั้นรุนแรง/โรคปอดระยะสุดท้าย ในระหว่างที่กรมธรรม์ประกันภัยมีผลบังคับใช้ บริษัทจะจ่ายเงินชดเชยให้แก่

ผู้เอาประกันภัยตามจำนวนเงินที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ (บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน), 2564) ซึ่ง บริษัท ทรัพย์ประกันภัย จำกัด (มหาชน) (2563) ได้ให้ความหมายของภาวะโคม่าไว้ว่า ภาวะโคม่า (Coma) หมายถึง การที่หมดความรู้สึกโดยได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์แล้ว และมีการตรวจพบว่า ต้องใช้เครื่องช่วยหายใจ ไม่มีการตอบสนองต่อสิ่งเร้าอย่างน้อย 96 ชั่วโมง และได้รับการประเมินว่าสมองถูกทำลายอย่างถาวร ซึ่งจะไม่รวมการหมดความรู้สึกจากการใช้ยาในทางที่ผิดหรือการตีศีรษะ และโดยทั่วไปกรมธรรม์ประกันภัยโควิด-19 จะมีการกำหนดระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง โดย บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน) (2564) ได้ให้ความหมายของระยะเวลาที่ไม่คุ้มครองไว้ว่า ระยะเวลาที่ไม่คุ้มครอง (Waiting Period) หมายถึง หลังการทำการประกันภัยแล้วเมื่อมีการออกกรมธรรม์ที่มีผลบังคับใช้เป็นครั้งแรก ในช่วงระยะเวลาพักคอย 14 วัน หากผู้เอาประกันภัยเกิดการเจ็บป่วยด้วยโรคโควิด-19 ผู้รับประกันภัยจะไม่จ่ายรับผิดตามกรมธรรม์

รุ่งรัตน์ ชัยสำราญ (2547) ได้จำแนกปัจจัยภาพลักษณ์องค์กรโดยภาพรวมออกเป็น 3 ประเภท คือ (1) ภาพลักษณ์ผลิตภัณฑ์หรือบริการ คือ ภาพที่เกิดขึ้นภายในใจของผู้บริโภคหรือลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์หรือบริการของบริษัทนั้น ๆ เพียงอย่างเดียวไม่รวมถึงองค์รวมรวม ปัจจุบันภาพลักษณ์ด้านบริการของธุรกิจประกันภัยเกิดปัญหาของตัวแทนหรือนายหน้าที่ไม่มีการรายงานการบริการที่ดี (นพพร บุญลาภ, 2560) ซึ่งมีความสำคัญมากเพราะประชาชนส่วนใหญ่ซื้อประกันภัยผ่านทางตัวแทนขายประกัน (ทรงศักดิ์ ชมบุญ, 2562) ดังนั้นหากตัวแทนหรือนายหน้าไม่มีการรายงานการบริการที่ดีก็ทำให้เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีได้ง่าย (2) ภาพลักษณ์ต่อตราหือ คือ ภาพที่เกิดขึ้นในใจของประชาชนที่มีต่อสินค้าใดสินค้าหนึ่งไม่ว่าจะเป็นยี่ห้อ ตรา เครื่องหมายการค้า ขึ้นอยู่กับบริษัทนั้น ๆ ว่าจะสามารถสร้างความแตกต่างของตัวผลิตภัณฑ์ได้อย่างไร ในการสร้างภาพลักษณ์ส่วนมากจะอาศัยวิธีการโฆษณาและส่งเสริมการขายเพื่อบอกถึงลักษณะของสินค้าโดยเน้นคุณลักษณะเฉพาะหรือจุดขายที่เป็นสิ่งเฉพาะตัวขึ้นอยู่กับการกำหนดตำแหน่งครองใจของสินค้าที่บริษัทต้องการให้มีความแตกต่างจากยี่ห้ออื่น ๆ (3) ภาพลักษณ์ของสถาบันหรือองค์กร คือ ภาพที่เกิดขึ้นภายในใจของผู้คนในสังคมที่มีต่อองค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ ซึ่งจะเน้นไปที่ภาพรวมของสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว โดยอาจจะพิจารณาจากผลการประเมินการดำเนินงานทั้งหมดภายในองค์กร ทั้งในด้านของระบบการบริหารจัดการ และระบบการจัดการบุคลากรในองค์กรที่ให้นพนักงานทุกคนร่วมเป็นส่วนหนึ่งในการกำหนดทิศทางขององค์กร (ทั้งในผู้บริหารระดับสูงและในระดับพนักงานปฏิบัติการ) ให้ความสำคัญรับผิดชอบต่อสังคมและทำสาธารณประโยชน์มากยิ่งขึ้น เพื่อส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรหรือสถาบันต่าง ๆ

ฉลอสรี พิมลสมพงษ์ (2542) กล่าวว่า ช่องทางการจัดจำหน่าย หมายถึง เส้นทางที่ผู้ผลิตกำหนดขึ้นในการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ เพื่อส่งมอบผลิตภัณฑ์นั้นให้แก่ผู้บริโภคขั้นสุดท้ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาด ในขณะที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (2554) ได้ระบุช่องทางหลักในการจัดจำหน่ายผลิตภัณฑ์ประกันภัย ได้แก่ (1) ตัวแทน หมายถึง ผู้ซึ่งบริษัทมอบหมายให้ทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยที่ตัวแทนจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย (2) นายหน้า หมายถึง บุคคลหรือนิติบุคคลที่มีหน้าที่ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำการเพื่อำเนินการนั้น โดยที่นายหน้าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย (3) ธนาการ หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านธนาการที่ได้รับใบอนุญาตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันวินาศภัย (4) โทรศัพท์ หมายถึง การเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ซึ่งต้องเป็นกรมธรรม์ประกันภัยที่ได้รับความเห็นชอบจากนายทะเบียนเท่านั้น (5) ลูกค้าติดต่อโดยตรงกับบริษัท หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายที่ผู้เอาประกันภัยติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยโดยตรงกับบริษัท (6) ขายผ่านอินเทอร์เน็ต หมายถึง ช่องทางการจำหน่ายที่ผู้เอาประกันภัยติดต่อซื้อกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางเว็บไซต์ของบริษัท

การบริการนั้นเป็นงานหรือการกระทำที่ได้ทำเพื่อผู้อื่น เพื่อบุคคลคนนั้นจะได้รับประโยชน์และความพึงพอใจจากงานหรือการกระทำของผู้ให้บริการ และผู้ให้บริการนั้นจะต้องมีความสุขในงานหรือการกระทำนั้นด้วย (ศิริพร ตันติพลวินัย, 2538) สอดคล้องกับ เกียรติภูมิ วงษ์รจิต (2538) ที่กล่าวว่า การบริการนั้นเป็นงานหรือการกระทำที่กระทำ

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า (Customer's satisfaction) แต่เนื่องจากผู้รับบริการทุกท่านนั้นมีความพึงพอใจที่แตกต่างกัน ดังนั้นผู้ให้บริการจำเป็นต้องมีการบริการที่ดีแก่ผู้รับบริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จึงจะทำให้การบริการนั้นเป็นการบริการที่มีคุณภาพ

2. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสงขลา ซึ่งไม่ทราบจำนวนของประชากรที่ทำการการศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่อาศัยความน่าจะเป็นโดยวิธีการอาศัยความสะดวก (Convenient Sampling) และกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรคำนวณของ W.G. Cochran ได้จำนวนตัวอย่าง 438 คน

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้เครื่องมือสำหรับการวิจัย คือ แบบสอบถามความคิดเห็น โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ในด้านต่าง ๆ โดยแปลความหมายของระดับความคิดเห็นทั้ง 5 ระดับ (5 หมายถึง มากที่สุด , 4 หมายถึง มาก , 3 หมายถึง ปานกลาง , 2 หมายถึง น้อย , 1 หมายถึง น้อยที่สุด)

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19

2.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การทดสอบเครื่องมือวิจัยด้วยการหาความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. การหาความตรง (Validity) นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา และทำการปรับปรุงแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. การหาความเที่ยง (Reliability) เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เป็นรายข้อ จากแบบสอบถามที่ใช้ในการทดลอง 30 ข้อ ซึ่งพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคของทั้งแบบสอบถามมีค่าเท่ากับ 0.85 ซึ่งมากกว่า 0.7 ซึ่งถือได้ว่าแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปใช้ในการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างได้

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้วิจัยได้กำหนดค่าสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอธิบายตัวแปรของการศึกษานี้ไว้ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) สำหรับอธิบายผลการศึกษาในเรื่อง ดังต่อไปนี้

(1) ตัวแปรด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จะใช้สถิติค่าร้อยละเพื่อแจกแจงความถี่

(2) ตัวแปรด้านระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ใช้สถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิตตามเกณฑ์มาตรา

ประมาณค่า (บุญชม ศรีสะอาด, 2553) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.51-5.00 หมายถึง มีการรับรู้มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.51-4.50 หมายถึง มีการรับรู้มาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.51-3.50 หมายถึง มีการรับรู้ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.51-2.50 หมายถึง มีการรับรู้น้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00-1.50 หมายถึง มีการรับรู้น้อยที่สุด

และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ดูความเบี่ยงเบนของระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 และดูการกระจายของข้อมูลเพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการรับรู้คล้ายคลึงกันหรือไม่

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อทดสอบหาความเกี่ยวข้องระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ใช้สถิติดังนี้

(1) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปร 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ Mann - Whitney Test ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ซึ่งได้แก่ เพศ และประวัติการซื้อประกันโควิด-19 โดยเพศมีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ เพศชาย เพศหญิง และประวัติการซื้อประกันโควิด-19 มีกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม คือ ผู้ที่เคยซื้อประกันโควิด-19 และผู้ที่ไม่เคยซื้อประกันโควิด-19 ที่เป็นอิสระต่อกัน

(2) การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกรณีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การทดสอบ Kruskal - Wallis Test ในการวิเคราะห์หาความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ซึ่งมีตัวแปรย่อยมากกว่า 2 ตัวแปรขึ้นไป ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส จำนวนบุตร อาชีพ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจังหวัดที่อยู่อาศัย ณ ขณะนี้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

3. ผลการวิจัย

3.1 ผลสรุปข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่รับรู้เกี่ยวกับประกันภัย โควิด-19 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.60 อายุ 20-29 ปี ร้อยละ 26.3 สถานภาพโสด ร้อยละ 53.9 ไม่มีบุตร ร้อยละ 54.6 ระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 62.1 อาชีพพนักงาน/นักศึกษา เป็นร้อยละ 26 รายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 42.5 ค่าใช้จ่ายต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ร้อยละ 50.2 อาศัยอยู่ในจังหวัดสงขลา ร้อยละ 34.5 และไม่เคยซื้อประกันภัยโควิด-19 ร้อยละ 58.39 เป็นส่วนใหญ่

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19

การรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19	ระดับการรับรู้		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
การรับรู้ด้านความคุ้มครอง	3.605	0.902	มีการรับรู้มาก
การรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	3.675	0.860	มีการรับรู้มาก
การรับรู้ด้านภาพลักษณ์	3.565	0.861	มีการรับรู้มาก
การรับรู้ด้านการบริการ	3.482	0.860	มีการรับรู้ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.582	0.871	มีการรับรู้มาก

3.2 ผลสรุปภาพรวมการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 (จากตารางที่ 1) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 อยู่ในระดับมีการรับรู้มากทุกด้าน ยกเว้นการรับรู้ด้านการบริการที่มีระดับการรับรู้ปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้ การรับรู้ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย การรับรู้ด้านความคุ้มครอง การรับรู้ด้านภาพลักษณ์ และการรับรู้ด้านการบริการตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐานรายย่อยที่ปฏิเสธ H_0

สมมติฐานรายย่อย	Sig.
เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.044*
เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.009*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.002*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.007*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน	0.004*
อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.000*
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.002*
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.001*
สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.001*
จำนวนบุตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.008*
จำนวนบุตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.004*
จำนวนบุตรที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.002*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.000*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.001*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่างกัน	0.007*
ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.001*
อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่างกัน	0.005*
อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่างกัน	0.012*
อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่างกัน	0.002*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองแตกต่าง	0.000*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านภาพลักษณ์แตกต่าง	0.000*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายแตกต่าง	0.000*
ประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านการบริการแตกต่าง	0.000*

* หมายถึง Sig. < α = 0.05

3.3 ผลสรุปการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จากสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกัน ประกอบไปด้วยสมมติฐานย่อยอยู่ 40 สมมติฐาน ซึ่งเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลจำนวน 10 ตัวแปร กับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำนวน 4 ด้าน เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยการทดสอบ นำค่า Sig. มาเปรียบเทียบกับ α = 0.05 โดย Sig. > α = ยอมรับ H_0 แต่ถ้า Sig. < α = ปฏิเสธ H_0 โดยที่ในการวิจัยนี้มีสมมติฐานย่อยทั้งหมด 40 สมมติฐาน ยอมรับ H_0 จำนวน 17 สมมติฐาน และปฏิเสธ H_0 จำนวน 23 สมมติฐาน (ดังตารางที่ 2) มีผลสรุปดังนี้ อายุ ระดับการศึกษา และประวัติการซื้อประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกันทุกด้าน สถานภาพ จำนวนบุตร และอาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกัน ยกเว้นด้านช่องทางการจัดจำหน่าย เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ด้านความคุ้มครองและด้านการบริการที่แตกต่างกัน และรายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน และจังหวัดที่อาศัยอยู่ ณ ขณะนี้ที่แตกต่างกันมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ไม่แตกต่างกันทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. สรุป

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

งานวิจัยนี้ต้องการศึกษาระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในจังหวัดตรัง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสงขลาและศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัย

โควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

จากผลการศึกษาในระดับการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 พบว่าประชาชนมีระดับการรับรู้ด้านความคุ้มครองด้านช่องทางการจัดจำหน่าย และด้านภาพลักษณ์เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 อยู่ในระดับมาก มีเพียงการรับรู้ในด้านการบริการเท่านั้นที่อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากโรคโควิด-19 ซึ่งเป็นโรคอุบัติใหม่และมีรูปแบบด้านการบริการของประกันภัยโควิด-19 ที่แตกต่างไปจากรูปแบบของการประกันภัยประเภทอื่น ๆ ซึ่งเป็นการบริการที่เฉพาะเจาะจงของประกันภัยโควิด-19 และจากที่ประชาชนมีการรับรู้ในด้านการบริการอยู่ในระดับปานกลางนั้นก็แสดงให้เห็นว่าการเผยแพร่ข้อมูลในด้านบริการเกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ให้กับประชาชนนั้น ยังคงไม่ครบถ้วนและทั่วถึง

จากผลการวิจัยการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการรับรู้ในแต่ละด้านสรุปได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลส่วนใหญ่มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 แตกต่างกัน ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ รายได้ต่อเดือน ค่าใช้จ่ายต่อเดือน จังหวัดที่อยู่อาศัยอยู่ ณ ขณะนี้ ที่มีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 ที่ไม่แตกต่างกัน อีกทั้งมีการรับรู้เกี่ยวกับประกันภัยโควิด-19 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งส่วนใหญ่มีการรับรู้ด้านภาพลักษณ์มากที่สุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ประสิทธิ์ รัตนพันธ์ และคณะ (2562) ที่ทำการศึกษาเรื่อง “การรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย” พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีผลต่อความคิดเห็นต่อภาพลักษณ์ของธุรกิจประกันชีวิตต่างกัน และผู้บริโภคให้ความสำคัญด้านภาพลักษณ์ของบริษัทที่อยู่ในระดับมากเช่นกัน

ข้อเสนอแนะ

ภายใต้สถานการณ์ที่โรคโควิด-19 ยังคงแพร่ระบาดอย่างต่อเนื่อง มีการกลายพันธุ์อยู่ตลอดเวลา รวมถึงการกระจายวัคซีนที่ยังไม่ถึงทั่วถึงมากนัก ผู้บริโภคควรมีการตรวจสอบข้อมูลบริษัทประกันภัย ตัวแทน นายหน้า และผลิตภัณฑ์อย่างละเอียด โดยเลือกทำประกันภัยที่มีความเหมาะสมกับตนเอง เพื่อไม่ให้ถูกเอารัดเอาเปรียบ และได้รับความคุ้มครองที่ตรงตามความต้องการในจำนวนเบี้ยประกันภัยที่เหมาะสมกับความคุ้มครองนั้น

ในส่วนของบริษัทประกันภัยนั้น ควรที่มีการกระจายข้อมูลข่าวสารให้เข้าถึงได้ง่ายกับทุกคนทุกระดับชั้น ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน สร้างความเชื่อมั่นให้กับกลุ่มธุรกิจของตน และเปิดรับช่องทางในการเลือกซื้อประกันภัยโควิด-19 ให้เพิ่มมากขึ้น ทั้งจากออฟไลน์และออนไลน์ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยในการเลือกซื้อประกันภัยโควิด-19 เช่นเดียวกัน ในส่วนของหน่วยงานภาครัฐ ควรเร่งให้มีการออกนโยบายเชิงรุกในการตรวจหาผู้ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 ทั้งในตัวเมืองและนอกตัวเมืองเพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสในวงกว้างและควรมีการเตรียมพร้อมทั้งในอุปกรณ์ในการตรวจหาเชื้อ เครื่องมือในการดูแลผู้ป่วยจากการติดเชื้อ และวัคซีนป้องกันไวรัสอย่างเพียงพอ เพื่อลดการติดเชื้อของผู้คนในประเทศ และนอกจากนี้ ควรที่จะให้การดูแลผู้ติดเชื้อ และครอบครัวของผู้ติดเชื้อที่ประสบปัญหาความเดือดร้อนทางการเงินให้กับผู้ติดเชื้อที่เป็นลูกจ้างรายวัน แรงงานนอกระบบ และผู้ที่ไม่มีรายได้ ให้ได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง

และสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมุ่งเน้นไปที่ความต้องการและทิศทางของประกันภัยโควิด-19 ในอนาคตเพื่อรองรับพฤติกรรมผู้บริโภคและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

6. เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค. ข้อมูลภาพรวมสถานการณ์ผู้ติดเชื้อ COVID-19 อัปเดตรายวัน. [Online]. เข้าถึงจาก <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/> : 2564. (สืบค้นวันที่ 12 สิงหาคม 2564).
- กันยา สุวรรณแสง. 2544. จิตวิทยาทั่วไป = General psychology. พิมพ์ครั้งที่ 5. รวมสาส์น : กรุงเทพฯ.
- เกียรติภูมิ วงษ์รจิต. 2538. การบริการสัมพันธ์ภาพ คู่มือวิทยาการบริการคุณภาพมาตรฐานเพื่อสุขภาพจิตของประชาชน. ม.ป.ท.
- ขวัญชัย กิตติไพศาลกุล. 2543. พฤติกรรมของผู้ทำประกันภัยรถยนต์โดยสมัครใจ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญาเศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- จาตุรนต์ สุริวณิช. 2563. **ปัจจัยที่มีผลต่อการซื้อประกันชีวิตในสถานการณ์โรคระบาดไวรัสโคโรนาของบุคลากรคาลอาญา**. การค้นคว้าอิสระสาขาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ฉลองศรี พิมพ์สมพงษ์. 2542. **การวางแผนและพัฒนาตลาดการท่องเที่ยว**. สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ : กรุงเทพฯ.
- ชัยวัฒน์ หุตยพันธ์ และ วรพล แจ่มสวัสดิ์. 2563. **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันภัยรถยนต์ของผู้บริโภคในจังหวัดชลบุรี**. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 9(1): 29-39.
- ทรงศักดิ์ ชมบุญ. 2562. **ความพึงพอใจในการเลือกซื้อประกันโควิด-19 ของประชากรในกรุงเทพมหานคร**. การค้นคว้าอิสระสาขาวิชาการเงินและการธนาคาร คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพร บุญลาโก. 2560. **ทิศทางและความท้าทายของการประกันภัยไทย**. ม.ป.ท.
- นิตยา สุภารณ. 2552. **การรับรู้ของประชาชนต่อความยุติธรรมในชุมชนบางไผ่** (รายงานการวิจัย). มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- บริษัท กรุงไทยพานิชประกันภัย จำกัด (มหาชน). เอกสารสรุปเงื่อนไข ข้อตกลงคุ้มครองชดเชยเงินตามกรมธรรม์ประกันภัย กรมธรรม์ประกันภัยคุ้มครองโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และอุบัติเหตุส่วนบุคคลแบบพิเศษ 1. [Online]. เข้าถึงจาก https://www.roojai.com/policywordings/COVID19_policy_wording_version_TM_22APR2021_th.pdf : 2564. (สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2564).
- บริษัท ทิพยประกันภัย จำกัด (มหาชน). ข้อตกลงคุ้มครอง การเจ็บป่วยด้วยภาวะหรือโรคร้ายแรงที่มีสาเหตุมาจากการติดเชื้อไวรัสโคโรนา (Coronavirus (2019-CoV)). [Online]. เข้าถึงจาก https://www.lhbank.co.th/FileDownload/20200418201051_Person_2_pdf_th_7_20200413134500.pdf : 2563. (สืบค้นวันที่ 2 กันยายน 2564).
- บุญชม ศรีสะอาด. 2553. **การวิจัยเบื้องต้น**. พิมพ์ครั้งที่ 8. สุวีริยาสาส์น : กรุงเทพฯ.
- ประสิทธิ์ รัตนพันธ์, มณีรัตน์ รัตนพันธ์, พิชุรีย์ ทองฉิม และ นิตติยา ทองเสมอ. 2562. **การรับรู้ภาพลักษณ์ธุรกิจประกันชีวิตของผู้บริโภคในประเทศไทย** (รายงานการวิจัย). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- รุ่งรัตน์ ชัยสำเร็จ. **กลยุทธ์การสร้างภาพลักษณ์เพื่อส่งเสริมการตลาดของธุรกิจ**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.bloggang.com/viewdiary.php?id=wbj&group=22> : 2547. (สืบค้นวันที่ 28 สิงหาคม 2564).
- ศิริพร ตันติพลวินัย. 2538. **การพยาบาลในศตวรรษที่ 21**. วารสารคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. 3(1): 1-8.
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **คำสั่งนายทะเบียน เรื่อง ให้บริษัทประกันวินาศภัยรายงานข้อมูลเกี่ยวกับธุรกิจ**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/3411> : 2554. (สืบค้นวันที่ 1 กันยายน 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ถามตอบประกันภัย COVID-19**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/q-covid-19> : 2564. (สืบค้นวันที่ 27 สิงหาคม 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ข่าวประชาสัมพันธ์**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/consumer/news/releases/92541> : 2564. (สืบค้นวันที่ 27 สิงหาคม 2564).
- สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย. **ประเภทของการประกันภัย**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.oic.or.th/th/education/insurance/about/category> : 2564. (สืบค้นวันที่ 27 สิงหาคม 2564).

แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

Approaching management of safety in the Bike Patrol Volunteer

ปฐมพร ศรีอำพัน พงษ์พิษณุ ภักดีณรงค์ ฤกษ์ณพงศ์ พุทธะกุล และดิฐภัทร บวรชัย

Pathomphon Sriamphan, Pongpitsanu Pakdeenarong,

Krisanaphong Poothakool and Dithapart Borwornchai

หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความปลอดภัย

คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

The Degree Master of Public Administration Program (Security Management)

Faculty of Police Science, Royal Police Cadet Academy

Email : sriamphan.p@gmail.com Tel : 087-0144588

Received 27/06/2564

Revised 22/05/2565

Accepted 24/05/2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ และแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน และตำรวจที่มีประสบการณ์ในการเป็นผู้ดูแลและวางแผนงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ผู้เชี่ยวชาญด้านการขี่จักรยาน และบุคลากรด้านการแพทย์ฉุกเฉินที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุบัติเหตุจากการขี่จักรยาน จำนวน 12 คน ผลการศึกษาวิจัยรายละเอียดดังนี้ 1. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ได้แก่ 1) การสนับสนุนไม่เพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยสำหรับการขี่จักรยาน 3) การปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงขอบเขตที่ข้อกำหนดกำหนด 4) ภาวะสุขภาพของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 5) ความแตกต่างของรูปแบบอาสาสมัครสายตรวจจักรยานในแต่ละพื้นที่ 6) ขาดความรู้ที่เกี่ยวข้องกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 2. แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ประกอบด้วย 1) การกำหนดนโยบาย 2) การวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน 3) การฝึกอบรมและการพัฒนา และ 4) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัย จากการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าแนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ประกอบด้วย 1) การขี่จักรยานในสาธารณะ ได้แก่ การใช้จักรยานเสือภูเขา ชุดเครื่องแบบ อุปกรณ์อื่นที่จำเป็น ทักษะเบื้องต้น ทำบุคคลประกอบจักรยาน การดูแลรักษาและซ่อมแซมจักรยาน การเตรียมสมรรถนะร่างกายและโภชนาการขั้นพื้นฐานก่อนขี่จักรยาน 2) การขี่จักรยานลาดตระเวน ได้แก่ อุปกรณ์และขั้นตอนในการลาดตระเวน การปฏิบัติเมื่อเผชิญเหตุ ทีมจักรยานได้ตอบ ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง 3) การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ ทีมจักรยานได้ตอบ การประเมินสถานการณ์ การปฐมพยาบาลเบื้องต้น อุปกรณ์และตำแหน่งในสถานการณ์ฉุกเฉิน อุปกรณ์สื่อสาร การจัดการสถานการณ์และความปลอดภัย และการประสานงานส่งต่อการดูแลไปยังส่วนที่เกี่ยวข้อง

คำสำคัญ: อาสาสมัคร สายตรวจจักรยาน การจัดการความปลอดภัย

Abstract

The purpose of this qualitative research was to describe the condition and approaching management of safety in the bike patrol volunteer. Data were ethically by used 12 in-depth interviews, a bike patrol volunteer, police with direct experience in supervising and planning the work of bike patrol volunteer, cycling specialist and emergency medical personal with expertise in cycling accidents.

The results of the research study are as follows: 1. The problem and obstruction of Bicycle Patrol Volunteers as follow. 1) Not enough for support. 2) Environmental insecurity for ride the bicycle. 3) The scope of Bicycle patrol volunteers's duty is under limitation of law. 4) The readiness of Bicycle patrol volunteers. 5) The difference of Bicycle patrol volunteers patterns in each area. 6) Lack of knowledge about Bicycle patrol volunteers. 2. Approaching management of safety in the bike patrol volunteer as follows: 1) Policy Formulation 2) Plan on working process 3) Training and development 4) Performance review about assessment of safety management process. From qualitative data collection found that the bicycle patrol volunteers guidelines as follows: 1) Ride bicycle on public place namely use the mountain bike, uniform, necessary equipment, basic skills, individual drill with bicycle, bicycle maintenance, including physical preparation and basic nutrition. 2) Patrol bicycle riding namely equipment and patrol process, incident action plan, bicycle response team and including law. 3) Emergency operation namely bicycle response team, situational assessment, first aid, equipment and position in emergency situations, communication devices, situation management and safety including coordination to related institution for referral care.

Keywords: Volunteer, Bike Patrol, Approaching management of safety

1. บทนำ

ภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ทุกประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยเกิดปัญหาอาชญากรรมและยาเสพติดที่สำคัญและรุนแรงซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น สถิติคดีอาชญากรรมที่เพิ่มสูงขึ้นในแต่ละปี เพื่อแก้ปัญหาและป้องกันปัญหาอาชญากรรมและจำนวนนักโทษที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปี ตำรวจเป็นวิชาชีพที่มีภาระหน้าที่ต้องรับผิดชอบโดยตรงในการรักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย ต่อมาได้มีการพัฒนาหลักการและแนวทางการป้องกันอาชญากรรมแบบมีส่วนร่วม เพื่อพัฒนาระบบงานการมีส่วนร่วมของประชาชนที่เป็นองค์รวมบูรณาการอย่างเป็นระบบ สามารถแก้ไขปัญหาของชุมชนที่ยั่งยืนต่อไป ตำรวจกับประชาชนต้องเป็นหนึ่งเดียวกัน และตามแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ที่มุ่งเน้นเกี่ยวกับแนวทางการทำงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและชุมชน ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านการบริหารงานตำรวจสมัยใหม่ที่เน้นงานตำรวจเชิงรุก ร่วมกับทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชนที่เน้นเรื่องการป้องกันและแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในชุมชน ทำให้ในปัจจุบันทฤษฎีตำรวจผู้รับใช้ชุมชนและหลักการตำรวจสมัยใหม่ประสบความสำเร็จและได้รับความชื่นชมจากชุมชนเป็นอย่างมาก และช่วยในการป้องกันและปราบปรามการเกิดอาชญากรรม ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด (สุพิศาล, 2556)

ทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยได้มีการจัดตั้งตำรวจสายตรวจจรจักรยาน เพื่อปฏิบัติงานสายตรวจโดยใช้รถจักรยานในการออกตรวจพื้นที่เพื่อช่วยเพิ่มความใกล้ชิดกับประชาชน สำหรับในประเทศไทยนั้นสถานที่แรกที่มีการจัดตั้งสายตรวจจักรยานคือที่สถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เมื่อประมาณปลายปี พ.ศ. 2546 เริ่มทำโครงการสายตรวจจักรยานที่อยุธยา เนื่องจากพื้นที่ดังกล่าวยังมีบางจุดที่ตำรวจสายตรวจทั่วไปเข้าไปตรวจได้อย่างไม่สะดวกและไม่ทั่วถึง (สถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา, 2560) และขยายผลโครงการสายตรวจจักรยานเพิ่มขึ้นในหลายพื้นที่ เช่น สถานีตำรวจนครบาลนครราชสีมา สถานีตำรวจภูธรสามโคก จังหวัดปทุมธานี อาสาสมัครตำรวจท่องเที่ยวพัทยา สายตรวจจักรยานในเขตเทศบาลจังหวัดเชียงราย และสถานีตำรวจนครบาลพลับพลาไชย เป็นต้น และมีการเปิดให้ประชาชนที่มีความสนใจเข้ามามีส่วนร่วมในการเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยานตามแนวคิดการจัดการภาครัฐสมัยใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดูแลรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับประชาชน (สุพิศาล, 2556)

ความปลอดภัยถือเป็นหัวใจสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ทั้งในตำรวจสายตรวจจักรยานและอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน จากการสำรวจบุคคลที่ได้รับอันตรายจากการทำงานส่วนใหญ่มักขาดความเอาใจใส่ในเรื่องความปลอดภัย จึงก่อให้เกิดอันตรายแก่ร่างกายและชีวิตของตนเอง เพื่อนร่วมงานและทรัพย์สิน ดังนั้นเราจึงจำเป็นต้องเข้าใจ และปฏิบัติตามหลักความปลอดภัยโดยเคร่งครัด การรับรู้ความปลอดภัยการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานแต่ละบุคคลไม่เหมือนกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์การปฏิบัติงานในขณะนั้น ประสบการณ์การของแต่ละบุคคล รวมถึงปัจจัยในเรื่องพฤติกรรมการทำงานของคนในองค์กร (Steers, 1994) ดังนั้น หากตำรวจสายตรวจจักรยานและอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน มีพฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับการทำงานด้วยแล้วนั้นผลงานที่ได้ย่อมออกมามีคุณภาพ ซึ่งส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จได้เป็นอย่างดี

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เพื่อให้ได้องค์ความรู้เกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัยและเป็นแนวทางสำหรับการบริหารจัดการงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันหาวิธีป้องกันหรือจัดการความปลอดภัยระหว่างการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานต่อไป

1.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน
- 2) เพื่อศึกษาแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

1.2 ขอบเขตการวิจัย

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ 1) ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 2) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 3) แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน และ 4) แนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

2) ขอบเขตด้านประชากร ผู้ให้ข้อมูลสำคัญรวมจำนวน 12 คน ได้แก่ อาสาสมัครสายตรวจจักรยาน จำนวน 4 คน ตำรวจชั้นสัญญาบัตรที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับสายตรวจจักรยาน จำนวน 3 คน ตำรวจชั้นประทวนที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับสายตรวจจักรยาน จำนวน 3 คน ผู้เชี่ยวชาญด้านการขี่จักรยาน จำนวน 1 คน และบุคลากรด้านการแพทย์ฉุกเฉินที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุบัติเหตุจากการขี่จักรยาน จำนวน 1 คน

2. วิธีการทดลองหรือวิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) แบบปรากฏการณ์วิทยาแบบตีความ ผู้วิจัยศึกษาด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเฉพาะเกี่ยวกับสภาพและแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน จากอาสาสมัครที่มีประสบการณ์ตรงในการเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ตำรวจที่มีประสบการณ์ตรงในการเป็นผู้ดูแลและวางแผนงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ผู้เชี่ยวชาญด้านการขี่จักรยาน และบุคลากรด้านการแพทย์ฉุกเฉินที่มีความเชี่ยวชาญด้านอุบัติเหตุจากการขี่จักรยาน เพื่อบรรยายแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) การบันทึกภาคสนาม (Field Note) และการรวบรวมข้อมูลเอกสารต่าง ๆ

2.1 ผู้ให้ข้อมูล

เนื่องจากการวิจัยเชิงคุณภาพให้ความสำคัญในเรื่องของการศึกษาข้อมูลจากผู้ที่มีประสบการณ์ตรง และสามารถถ่ายทอดข้อมูลประสบการณ์ได้อย่างครบถ้วน การวิจัยครั้งนี้กำหนดวิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) และการคัดเลือกแบบสายใยเชื่อมโยง (Snowball Sampling) เพื่อให้ได้ผู้ให้ข้อมูลที่มีคุณสมบัติตรงตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และได้ข้อมูลจากประสบการณ์จริงเกณฑ์ในการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 ตารางแสดงจำนวนและคุณสมบัติของผู้เชี่ยวชาญจำแนกตามกลุ่มความชำนาญ

กลุ่มผู้ให้ข้อมูล	คุณสมบัติ
1) อาสาสมัครสายตรวจจักรยาน จำนวน 4 คน	1) มีประสบการณ์ในการทำงานหรือวางแผนงานเกี่ยวกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 3 ปี ขึ้นไป 2) มีหน้าที่รับผิดชอบ และ/หรือมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือปฏิบัติงานอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน
2) ตำรวจสายตรวจจักรยาน จำนวน 6 คน	1) ดำรงชั้นสัญญาบัตรและดำรงชั้นประทวน 2) มีประสบการณ์ในการทำงานด้านนโยบายและวางแผนงานอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 3 ปี ขึ้นไป 3) มีหน้าที่รับผิดชอบและ/หรือมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือจัดการงานอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน
3) ผู้เชี่ยวชาญด้านการขี่จักรยาน จำนวน 1 คน	1) เป็นผู้ที่มีทักษะด้านการขี่จักรยาน 2) หน้าที่รับผิดชอบ และ/หรือมีส่วนร่วมในการวางแผนหรือจัดการเกี่ยวกับการขี่จักรยาน 3 ปีขึ้นไป
4) บุคลากรด้านการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 1 คน	1) บุคลากรทางการแพทย์ 2) มีประสบการณ์ด้านการสอนเกี่ยวกับการปฏิบัติแพทย์ฉุกเฉิน และการดูแลช่วยเหลือเบื้องต้น 2 ปี ขึ้นไป

2.2 การพิทักษ์สิทธิ์ผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับงานวิจัยในเรื่องของวัตถุประสงค์ของการวิจัย การสัมภาษณ์และการบันทึกเสียง ระยะเวลาในการสัมภาษณ์ จำนวนครั้งในการสัมภาษณ์ การตรวจสอบข้อมูลของการสัมภาษณ์ การรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล และอธิบายเกี่ยวกับสิทธิของผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย โดยที่ผู้ให้ข้อมูลมีสิทธิในการตัดสินใจว่าจะเข้าร่วมโครงการวิจัยหรือไม่ก็ได้ ภายหลังเสร็จสิ้นกระบวนการดำเนินการวิจัยผู้วิจัยจะเป็นผู้ที่ลบไฟล์เสียงแบบถาวรและทำลายเอกสารบันทึกข้อมูลของผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดโดยทันทีด้วยเครื่องทำลายเอกสาร นอกจากนี้ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภายหลังได้รับอนุมัติจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมงานวิจัยในมนุษย์ คณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) โดยการใช้แนวคำถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น (Interview Guideline) เป็นแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก ร่วมกับการบันทึกภาคสนาม (Field Note) และเอกสารที่ผู้วิจัยค้นหาเพิ่มเติม

2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีการของ Van Manen (1990) ซึ่งการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินไปพร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยภายหลังการสัมภาษณ์แต่ละครั้ง ผู้วิจัยจะดำเนินการถอดเทปสัมภาษณ์แบบคำต่อคำ (Verbatim) สรุปข้อมูลที่ได้อาจจากการสัมภาษณ์ตามประเด็นเนื้อหาด้วยภาษาที่ชัดเจนเข้าใจง่าย และสามารถถ่ายทอดสาระที่เป็นแก่นของแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานให้ได้มากที่สุด

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เกี่ยวกับสภาพและแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน พบว่าภาพรวมเรื่องสภาพและแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน สามารถแบ่งออกได้เป็น 4 ประเด็น ได้แก่ 1) ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 2) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 3) แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน และ 4) แนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

3.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

ผู้ให้ข้อมูลทุกรายเล่าว่าสายตรวจจักรยานในประเทศไทยเริ่มจากที่สถานีตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ต่อจากนั้นก็ได้มีการอีกหลายที่ได้เปิดเพิ่มขึ้น โดยเริ่มของงานสายตรวจจักรยานจะเริ่มมาจากแต่ละสถานีตำรวจจะมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นสายตรวจและมีการใช้จักรยานในการขี่เพื่อออกตรวจพื้นที่หรือลาดตระเวน ต่อจากนั้นจะมีการเปิดให้ประชาชนที่มีความสนใจสมัครเข้ามาเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน โดยผู้ที่จะเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยานได้นั้นจะต้องมีใจรักในการเป็นอาสาสมัคร ไม่มีประวัติการทำผิดกฎหมายหรือมีคดีความ หรือมีประวัติเกี่ยวกับยาเสพติด จะมีการจัดการให้ความรู้และฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับการเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะต้องผ่านการประเมินเกี่ยวกับทักษะเบื้องต้นก่อนที่จะได้เป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

“จะมีการเปิดรับจากทั้งหมดทั้งจากในท้องถิ่นและนอกพื้นที่ จะมีการจัดอบรมให้อาสาสมัครประมาณ 2 ครั้งต่อปี โดยจะเป็นการทบทวนและรับสมัครอาสาสมัครใหม่ การปฏิบัติการจริงจะอยู่ที่ประมาณสิบกว่าคนและสมัครจริงมากันค่อนข้างมากกว่า 30 กว่าคน ต้องทดลองและฝึกให้ผ่านก่อน 10 สัปดาห์ผ่านการประเมิน ถ้าผ่านถึงจะได้เป็นอาสาสมัคร”

“เริ่มต้นมีเจ้าหน้าที่ตำรวจที่เป็นสายตรวจจักรยานเพียงท่านเดียวคือตัวผม มีภาคประชาชนที่เป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยานทั้งสิ้นจำนวน 45 คน เบื้องต้นจะมีการตรวจสอบประวัติผู้สมัครว่าเคยมีคดีหรือการทำผิดกฎหมายมาหรือไม่ ถ้าขั้นตอนต่อไปก็ต้องทำการตรวจเกี่ยวกับพวกสารเสพติด ถ้าผู้เข้ารับการสมัครได้ผ่านขั้นตอนดังกล่าวแล้วจะต้องมีการฝึกอบรมทั้งในภาคทฤษฎีและปฏิบัติ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะต้องเรียนรู้เพื่อเพิ่มเติมทักษะให้กับตนเอง เพื่อให้มีความพร้อมสำหรับการเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน”

“มีแม่แบบมาจากการปั่นจักรยานไปในที่ต่างแล้วพบกับสายตรวจจักรยานสถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา จึงทำให้เกิดแนวคิดริเริ่มการจัดตั้งสายตรวจตำรวจจักรยาน เริ่มแรกมีตำรวจในการทำหน้าที่สายตรวจจักรยานน้อยจึงมีความคิดรับสมัครอาสาสมัครจากภาคประชาชนและข้าราชการจากหน่วยงานต่าง ๆ ยังไม่มีระเบียบการรับสมัครมาเป็นอาสา แต่จะมีการอบรมก่อนและประเมินทักษะเบื้องต้นในการปั่นจักรยานก่อนเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน”

3.2 สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน แบ่งได้ 6 ประเด็น ดังต่อไปนี้

3.2.1) การไม่ได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณ เวลา หรืออุปกรณ์สำหรับสายตรวจจักรยาน

“รถจักรยานตอนนี้ก็อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะซื้อมาเองกันทั้งหมด และเน้นที่เสียออกระเบียบเดียวกัน สีสันเดียวกัน”

3.2.2) สภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยสำหรับการปั่นจักรยาน เช่น พื้นที่ถนนในบางพื้นที่ยังไม่มีช่องทางเฉพาะสำหรับจักรยาน ทางแคบ ทางลูกรัง สภาพอากาศ เป็นต้น

“เส้นทางที่ปั่นจักรยานลาดตระเวนที่นี้ก็จะจะเป็นเส้นทางค่อนข้างไกลและมีทั้งทางขึ้นเขาและลงเขา เราจะต้องปรับเกียร์ให้เหมาะสม เพื่อให้สามารถขับได้สบายและปลอดภัย”

3.2.3) การปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานภายใต้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การควบคุมกำกับให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ การป้องกันการใช้อำนาจเกินของเขตกว่าที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น

“อาสาสมัครสายตรวจจักรยานที่ได้รับการคัดเลือกจะได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับกลยุทธ์การต่อสู้เพื่อป้องกันตัว ต้องมีการเน้นย้ำกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยานเสมอว่าเป็นศิลปะการต่อสู้ที่มีไว้เพื่อการป้องกันอันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้กับตนเอง ต้องเน้นย้ำเกี่ยวกับเรื่องนี้เพราะเกี่ยวข้องกับข้อกฎหมายด้วย”

3.2.4) ด้านความพร้อมของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เช่น ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ ภาวะสุขภาพหรือโรคประจำตัว อายุ เป็นต้น

“อาสาสมัครสายตรวจจักรยานหลายคนที่มีโรคประจำตัวตามอายุที่เพิ่มขึ้น ต้องไม่ฝืนและต้องประเมินความพร้อมของร่างกายตนเองก่อนไปปั่นจักรยานเสมอ พุด่ง่ายๆก็เหมือนทุกคนจะดูแลตัวเองให้แข็งแรงเพื่อให้สามารถออกมาเป็นอาสาสมัครช่วยเหลืองานตรงนี้ได้”

3.2.5) ความแตกต่างของรูปแบบอาสาสมัครสายตรวจจักรยานในแต่ละพื้นที่ เช่น เครื่องแต่งกาย รูปแบบและระยะเวลาการฝึกอบรม เป็นต้น

“ตอนนี้ที่ไทยแต่ละที่ก็มีชุดเครื่องแบบสายตรวจจักรยานที่ต่างกันไปไม่เหมือนกัน ควรที่จะเป็นเครื่องแบบเดียวกันทั่วประเทศ เพื่อให้เป็นภาพลักษณ์เดียวกันทั้งหมดและมีความเรียบร้อยเพิ่มมากขึ้น”

3.2.6) อาสาสมัครสายตรวจจักรยานขาดความรู้ที่เกี่ยวข้องในการเป็นผู้ช่วยเหลือตำรวจสายตรวจจักรยาน เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนการปั่นจักรยาน ทักษะการปั่นจักรยาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การออกลาดตระเวน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น

“เมื่อเข้ามาเป็นอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ทุกคนจะต้องเรียนและฝึกเกี่ยวกับการฝึกทักษะจักรยานตั้งแต่เริ่มต้น เพื่อให้เกิดความสวยงามและเป็นแบบแผนทางเดียวกัน”

3.3 แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

3.3.1) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน การกำหนดนโยบายที่มุ่งเน้นให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานตระหนักถึงเรื่องความปลอดภัยถือเป็นความร่วมมือและการสร้างให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานรับทราบเกี่ยวกับความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดได้ เป็นการสื่อสารแนวทางการจัดการความปลอดภัยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันตามนโยบายที่กำหนด และช่วยให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานเกิดความตระหนักและปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัยเพิ่มขึ้น

“หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับสายตรวจจักรยานควรมีการมอบหมายการดูแลที่ชัดเจน ว่าใครมีหน้าที่ความรับผิดชอบอะไรในหน่วยสายตรวจจักรยาน และเมื่อมีการเปิดรับอาสาสมัครสายตรวจจักรยานมา จะต้องมีการกำหนดนโยบายหรือแนวทางการปฏิบัติเพื่อความชัดเจนและสามารถปฏิบัติหน้าที่อาสาสมัครสายตรวจจักรยานได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย”

3.3.2) การวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน หน่วยสายตรวจจักรยานควรมีการวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงาน เพื่อให้ให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและป้องกันการเกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุ สถานการณ์ความเสี่ยงหรืออุปสรรคที่อาจเกิดขึ้นได้ เมื่อมีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและการเตรียมการที่ดีในการนำนโยบายไปสู่แนวทางการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ จะนำไปสู่ความสำเร็จในการสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานต่อไป

“ปกติก็จะมีวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติที่ถูกต้องและเกิดความปลอดภัยแก่ออาสาสมัครสายตรวจจักรยาน มีการวางแผนการปฏิบัติล่วงหน้าเสมอและจะมีการแจ้งรายละเอียดงานให้กับอาสาสมัครสายตรวจจักรยานก่อนการปฏิบัติจริง เพื่อให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานเข้าใจในเรื่องเส้นทาง สิ่งที่ต้องระมัดระวัง และแนวทางการปฏิบัติ และทุกคนในทีมสายตรวจจักรยานเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติหน้าที่”

3.3.3) การฝึกอบรมและการพัฒนาอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน การจัดอบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน และการป้องกันการเกิดอันตรายหรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดได้ ถือเป็นรากฐานที่สำคัญสำหรับการทำงานและการป้องกันอันตรายจากการทำงาน และช่วยให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดตระหนักและสามารถป้องกันอันตรายหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นได้

“หน่วยสายตรวจจักรยานจะมีการให้ความรู้และฝึกเกี่ยวกับเรื่องสัญญาณในการปั่นจักรยานและการใช้สัญญาณมือ เพื่อให้ตัวอาสาสมัครสายตรวจจักรยานเกิดทักษะและความชำนาญในการปั่นจักรยานสามารถขี่จักรยานลาดตระเวนได้อย่างปลอดภัย ตัวเราเองต้องเกิดความปลอดภัยก่อนที่จะเข้าไปช่วยเหลือผู้อื่น”

3.3.4) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่วางแผนไว้ ทำให้ช่วยกระตุ้นผู้ที่รับผิดชอบต้นตอในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ กระตุ้นให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานทุกคนสนใจความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อพิจารณาเกี่ยวกับระบบการจัดการความปลอดภัยและนำมาใช้ในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานต่อไป

“หัวหน้าทีมของเราก็คือตำรวจสายตรวจจักรยานก็จะมีการติดตามให้คำแนะนำเราเกี่ยวกับเรื่องความปลอดภัยหรือจุดไหนที่มีความเสี่ยงเมื่อออกไปขี่จักรยานลาดตระเวน”

3.4 แนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

เมื่อวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน สามารถแบ่งได้ 3 ด้าน ได้แก่ การขี่จักรยานด้วยความปลอดภัยในสาธารณะ การขี่จักรยานลาดตระเวน และการปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉิน รายละเอียดดังนี้

3.4.1) แนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานในการขี่จักรยานด้วยความปลอดภัยในสาธารณะ

3.4.1.1) อุปกรณ์จักรยาน จักรยานจะต้องเลือกจักรยานให้เหมาะสมกับพื้นที่และลักษณะของการปั่นจักรยาน สำหรับกรณีการขี่ลาดตระเวนส่วนมากจะเลือกใช้จักรยานเสือภูเขา เพื่อการขี่ที่คล่องตัวและเหมาะกับสภาพพื้นที่ อีกทั้งยังมีความแข็งแรง สามารถควบคุมการทรงตัวได้ง่าย

3.4.1.2) เสื้อผ้าและอุปกรณ์ป้องกัน ชุดเครื่องแบบอาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะแตกต่างกันไปในแต่ละที่ แต่ละหน่วยจะใช้เป็นชุดยูนิฟอร์มเดียวกัน โดยมากจะเป็นเสื้อแขนสั้นกางเกงขาสั้น ปักชื่อและสกุลของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานลงบนตัวเสื้อ เพื่อสามารถระบุตัวตนและบอกสังกัด มีคำว่าอาสาสมัครอยู่บนเครื่องแบบ มีการติดแถบสะท้อนแสงเพื่อความปลอดภัยในการออกตรวจในเวลากลางคืน อุปกรณ์อื่นที่จำเป็นต่อความปลอดภัยและช่วยป้องกันการเกิดอุบัติเหตุขณะขี่จักรยาน

3.4.1.3) ทักษะการขี่จักรยาน อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะได้รับการเตรียมความพร้อมและการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะในเรื่องการปั่นจักรยานในพื้นที่หรือระยะทางที่แตกต่างกัน การใช้สัญญาณมือในการปั่นจักรยานเป็นการสื่อสารเมื่อจะเลี้ยวซ้ายขวาหรือจะหยุดจะช่วยในเรื่องของการสร้างความปลอดภัยให้กับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

3.4.1.4) การดูแลรักษาและซ่อมแซมจักรยาน อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะได้รับการให้ความรู้และฝึกอบรมเกี่ยวกับเรื่องการใช้งานและการดูแลจักรยาน ตั้งแต่ยางรถจักรยาน ระบบเกียร์ ระบบเบรก การเข้าเกียร์ที่เหมาะสมกับระยะทางแต่ละแบบทั้งการขี่ระยะไกลและระยะใกล้ รวมไปถึงการซ่อมบำรุงรักษาจักรยาน ไฟฉาย ส่องสว่าง สุปลม ยางอะไหล่ เป็นต้น เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัยและสามารถดูแลและช่วยเหลือเบื้องต้นให้กับประชาชนหรือทีมสายตรวจจักรยานได้

3.4.1.5) สมรรถนะร่างกายและโภชนาการขั้นพื้นฐาน อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะต้องมีความพร้อมทั้งสมรรถภาพของร่างกายและทักษะในการขี่จักรยาน ต้องมีการเตรียมความพร้อมของร่างกายให้เหมาะสมก่อนการไปขี่จักรยานสายตรวจจักรยาน การเตรียมตัวก่อนการขี่จักรยานเสมอ ทั้งความพร้อมของร่างกาย ความพร้อมของรถจักรยาน รวมถึงเรื่องของการดูแลเรื่องการรับประทานอาหารและเรื่องโรคประจำตัวของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานแต่ละคน เพื่อให้เกิดความพร้อมก่อนการขี่จักรยานและทำให้เกิดความปลอดภัยอีกด้วย

“เครื่องแบบอาสาสมัครสายตรวจจักรยานควรใช้เป็นเสื้อโปโลแขนสั้น กางเกงขาสั้นประมาณเข่า สวมหมวกนิรภัยกันกระแทกเพื่อสร้างความปลอดภัยขณะขับปั่นจักรยานให้แก่อาสาสมัครสายตรวจจักรยาน และจะต้องสวมแว่นตากันแดดเพื่อป้องกันแมลง ผุน หรือสิ่งแปลกปลอมเข้าสู่ดวงตา ใส่ถุงมือ ถุงเท้า สวมใส่รองเท้าหุ้มส้น และอุปกรณ์อื่นที่จำเป็นตามสมควร”

“ปกติเมื่อมีการเปิดรับอาสาสมัครสายตรวจจักรยานเข้ามา เขาก็จะมีการฝึกอบรมและการทดสอบ ทักษะการปั่นจักรยาน การใช้สัญญาณมือ การดูแลบุคคลสำคัญด้วยจักรยาน แล้วก็มีเรื่องอื่นด้วย เพื่อให้ตัวอาสาสมัครสายตรวจจักรยานสามารถปั่นจักรยานออกตรวจหรือช่วยลาดตระเวนได้อย่างปลอดภัย”

3.4.2) แนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานในการขี่จักรยานลาดตระเวน

3.4.2.1) **อุปกรณ์ในการลาดตระเวน** การลาดตระเวนในพื้นที่ที่รับผิดชอบเพื่อตรวจตราความเรียบร้อยของพื้นที่หรือชุมชนที่รับผิดชอบ อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะต้องมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และต้องมีการเตรียมอุปกรณ์ที่จำเป็นเช่น อะไหล่รถ กระเป๋ายา ติดไปด้วยเสมอ

3.4.2.2) **ขั้นตอนในการลาดตระเวนและยุทธวิธี** การออกตรวจแต่ละครั้งต้องมีการวางแผนล่วงหน้า จะมีการนัดประชุมล่วงหน้าเพื่อวางแผนเส้นทางการขับขี่ และแจ้งให้เตรียมความพร้อมหรือเน้นย้ำสิ่งที่ต้องระวังเป็นพิเศษ เวลาออกไปอย่างน้อยต้อง 2 คน เพื่อความปลอดภัย และเมื่อเจอเหตุการณ์ หนึ่งคนดูสถานการณ์ และอีกคนประสานงานต่อ การลาดตระเวนทุกครั้งจะต้องมีเจ้าหน้าที่ตำรวจออกไปด้วยเสมอ จะต้องมีความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายเบื้องต้นที่เกี่ยวข้อง ต้องเน้นย้ำในเรื่องสิทธิที่อาสาสมัครจะสามารถทำได้โดยต้องอยู่ภายใต้กรอบที่กฎหมาย

3.4.2.3) **ทีมจักรยานโต้ตอบ** อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะได้รับการฝึกทักษะในการใช้จักรยาน เป็นเกราะกำบังเมื่อเกิดเหตุอันตรายหรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ เน้นไปที่การป้องกันตัวอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน การสกัดกั้นจากผู้ร้ายหรือเหตุการณ์ที่ไม่ปกติ การป้องกันตัว การใช้จักรยานเป็นอุปกรณ์ในการป้องกันตัวเองจากอันตราย จะต้องเน้นย้ำว่าเป็นเรื่องของการป้องกันตัวเองเมื่อเกิดอันตรายต่ออาสาสมัครสายตรวจจักรยานเท่านั้น การสอนขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้สอนและกรรมการ เนื่องจากกฎหมายอาจคุ้มครองไม่ถึงต้องกระทำภายใต้ข้อกฎหมายที่กำหนด

“ปกติเวลาต้องออกไปปั่นจักรยานในเขตพื้นที่ อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะต้องมีการเตรียมของที่สำคัญเช่นอุปกรณ์กระเป๋ายา อะไหล่ของรถไปให้พร้อมสำหรับการออกตรวจพื้นที่เสมอ”

“ต้องระวังมากมามากคือเรื่องการปฏิบัติเมื่อพบผู้ต้องสงสัย ในการออกปั่นจักรยานลาดตระเวนทุกครั้ง จะต้องมีการตรวจไปด้วยเสมอ เราต้องดูแลให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานช่วยงานตำรวจแล้วตัวอาสาสมัครเองต้องปลอดภัยด้วย อันนี้สำคัญมาก และต้องช่วยงานอาสาสมัครสายตรวจจักรยานภายใต้ข้อกฎหมายที่กำหนด อันนี้ก็เป็นเรื่องที่ต้องเน้นย้ำเสมอ”

3.4.3) แนวทางการปฏิบัติของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานในการปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน

3.4.3.1) **ทีมจักรยานฉุกเฉิน** อาสาสมัครสายตรวจจักรยานอาจจะได้พบเจออุบัติเหตุหรือสถานการณ์ที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ สิ่งแรกที่ต้องมีคือการตั้งสติ สามารถประเมินสถานการณ์ ให้การช่วยเหลือหรือปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้ รถจักรยานสายตรวจจักรยานทุกคนจะมีกล่องปฐมพยาบาลติดไปด้วย และถ้าประเมินอาการแล้วว่าต้องได้รับการดูแลต่อ แล้วประสานงานต่อเพื่อให้ได้รับการดูแลที่ถูกต้องและปลอดภัยต่อไป

3.4.3.2) **อุปกรณ์และตำแหน่งในสถานการณ์ฉุกเฉิน** ต้องมีการเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ เช่น อุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้น อุปกรณ์ทำแผล พลาสเตอร์ น้ำยาทำความสะอาดแผล หรือของที่ต้องใช้เมื่อประสบเหตุ เฉพาะหน้า อุปกรณ์สื่อสาร วิทยุสื่อสาร เป็นต้น หากประเมินสถานการณ์แล้วต้องรับการช่วยเหลือก็ต้องประสานไปยังส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้รับการดูแลต่อ ระหว่างรอก็ต้องดูแลสถานที่บริเวณนั้นให้เกิดความปลอดภัยทั้งผู้ประสบเหตุ และทีมอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

3.4.3.3) **การจัดการสถานการณ์และความปลอดภัย** อาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะต้องประเมินสถานการณ์และการให้การช่วยเหลือหรือการปฐมพยาบาลเบื้องต้นตามความเหมาะสม ประเมินความปลอดภัยของ

สถานที่ที่จะเข้าไปให้การช่วยเหลือ จากนั้นประเมินผู้ประสบเหตุเกี่ยวกับระดับการรู้สติ ระบบการหายใจ การเคลื่อนไหว ว่าผู้ประสบเหตุมีปัญหาเรื่องใดบ้าง เพื่อสามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม และทันเวลา

“ตัวของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานจะเน้นที่การป้องกันตัวเองให้เกิดความปลอดภัย เรียนรู้การใช้จักรยานเป็นอาวุธ การใช้จักรยานเป็นเกราะกั่วงเวลาเผชิญเหตุที่ไม่ปกติ และต้องเป็นการกระทำที่อยู่ภายใต้ข้อกฎหมายที่กำหนด”

“ปกติรถจักรยานทุกคันจะมีกล่องปฐมพยาบาลติดออกไปด้วย แต่เมื่อเจออุบัติเหตุก็ดูอีกทีว่า หนักหนามากน้อยแค่ไหน ถ้าแค่อุบัติเหตุเล็กน้อยที่เราสามารถปฐมพยาบาลเบื้องต้นได้เองก็ทำไป ถ้าต้องได้รับการดูแลต่อก็ประสานงานเพื่อให้มีคนมาดูแลตามความเหมาะสมต่อไป”

อภิปรายผล

ความปลอดภัยในการทำงานคือสถานะที่ไม่มีอันตรายจากการเกิดอุบัติเหตุ รวมถึงความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ จนก่อให้เกิดความบาดเจ็บ และการพิการจากการทำงาน (อนามัย, 2553) จากการศึกษาวิจัยพบว่าแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน สามารถแบ่งเป็น 4 ประเด็น ดังนี้ 1) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 2) การวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน 3) การฝึกอบรมและการพัฒนาอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน และ 4) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่าทั้ง 4 ข้อเป็นแนวทางที่สอดคล้องกับแนวคิดการจัดการความผิดพลาดเชิงระบบ (วีณาและเกรียงศักดิ์, 2555) ที่เชื่อว่าความผิดพลาดของบุคลากรมีสาเหตุหลักมาจากปัญหาของระบบองค์กร เน้นให้เห็นว่าการกระทำที่ไม่ปลอดภัยของมนุษย์ ไม่ได้มีจุดเริ่มต้นจากตัวบุคคลเสมอไป แต่มาจากเงื่อนไขที่ถูกกำหนดในขั้นตอนต่าง ๆ ขององค์กรเกี่ยวกับการวางแผนกำหนดการ การคาดการณ์ การออกแบบ การกำหนดนโยบาย การสื่อสาร การควบคุม และการบำรุงรักษา และสภาพแวดล้อม หน่วยสายตรวจจักรยานหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบจะต้องวางแผนกำหนดการ การคาดการณ์ การออกแบบ การกำหนดนโยบาย การสื่อสาร การควบคุม และการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นกระบวนการในองค์กรและหน่วยสายตรวจจักรยานเพื่อป้องกันการปฏิบัติที่ผิดพลาดหรือการกระทำที่ละเมิดการปฏิบัติที่ปลอดภัยได้ และเมื่อพิจารณาจากผลการวิจัยประเด็นที่ 3 คือการฝึกอบรมและการพัฒนาอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน พบว่าสอดคล้องกับแนวคิดแนวคิดการดูแลความปลอดภัยในการทำงาน (จิตตาภรณ์, 2548) ที่กล่าวว่าจัดการความปลอดภัยด้านบุคลากรมีหลายวิธี ได้แก่ 1) การให้ความรู้แก่บุคลากร ผู้บริหารหรือผู้ที่ดูแลความปลอดภัยจะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้เกี่ยวกับอันตรายหรือสิ่งที่คุกคามในสถานที่นั้น ๆ เพื่อที่จะได้สามารถให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย และเน้นเตือนให้ผู้ปฏิบัติงานได้รายงานเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะการปฏิบัติงาน เรียนรู้วิธีที่จะลดอันตรายและจัดให้ผู้ทำงานได้รับการฝึกอบรมที่และครอบคลุมบุคลากรทุกระดับ รวมถึงการตระหนักถึงสถานการณ์ที่อันตราย และพร้อมที่จะแก้ไขเหตุอันตรายต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานได้ และ 2) การป้องกันอุบัติเหตุ เนื่องจากสาเหตุของการทำให้เกิดอุบัติเหตุ ส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากการกระทำที่ไม่เหมาะสม เป็นการกระทำที่เกิดจากบุคลากรปฏิบัติงาน ไม่ใช่เครื่องป้องกันร่างกายในขณะการปฏิบัติงานที่มีความเสี่ยง อิริยาบถในการทำงานที่ไม่เหมาะสมอาจทำให้เกิดอันตราย หรืออาจเกิดจากปัจจัยเสริมของสภาพร่างกาย เช่น การเหนื่อยล้า สายตาที่ผิดปกติ หรือการมีการเจ็บป่วย สภาพจิตใจ ดังนั้นหน่วยสายตรวจจักรยานจึงควรมีการส่งเสริมในเรื่องการให้ความรู้และการป้องกันอุบัติเหตุให้กับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน นอกจากนี้ (จิตตาภรณ์, 2548) กล่าวว่าอีกวิธีหนึ่งคือการจัดการความปลอดภัยด้านสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบตัวคนในขณะทำงาน ซึ่งอาจมีผลต่อสุขภาพและความปลอดภัยในการทำงาน ซึ่งในงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานที่บางครั้งต้องออกไปพบกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่อาจควบคุมหรือวางแผนไม่ได้ จึงเน้นที่เรื่องของการวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานโดยวิเคราะห์ร่วมกับความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจพบได้ เพื่อช่วยในการป้องกันหรือสามารถแก้ไขได้

จากผลการศึกษาวิจัยพบว่าสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ ปรีศนา, เพชรสุนีย์ และอภิรติ (2560) ได้ทำการศึกษาระบบการจัดการความปลอดภัยในการทำงานสำหรับพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ระบบการจัดการความปลอดภัย

ในการทำงาน ได้แก่ การเพิ่มแนวทางการปฏิบัติ การเพิ่มการสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากการทำงาน และแรงจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานทำตามแนวปฏิบัติในการป้องกันอันตรายจากการทำงาน การเพิ่มการฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอันตรายจากการทำงาน การเพิ่มการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับอันตรายในการทำงานให้บุคลากรได้ทราบอย่างทั่วถึง และการวิเคราะห์สาเหตุของความเสี่ยงในการทำงานทุกเรื่อง และสอดคล้องกับการศึกษาของ ศุภวรรณ (2559) ได้ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า 1) การบริหารจัดการความปลอดภัยขององค์กรกับพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันในระดับสูง 2) การที่องค์กรมีการกำหนดมาตรการความปลอดภัยที่มีความชัดเจน ส่งเสริมให้พนักงานทุกคนในองค์กรปฏิบัติในทิศทางเดียวกัน เป็นสิ่งที่ดีมีประโยชน์ทำให้พนักงานได้รับความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ถ้าที่จะบอกปัญหาเมื่อพบเจอสภาพการทำงานที่ไม่ปลอดภัยเพื่อให้มีการดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโดยทันที และ 3) การส่งเสริมผลักดันหรือสนับสนุนให้ปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัย ได้แก่ การมีแรงจูงใจในการทำงานของตัวพนักงานเอง การดำเนินงานด้านความปลอดภัยอย่างต่อเนื่องของบริษัท การสื่อสารด้านความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับการศึกษาของสุภาณี, สิทธิชัย และ ธีรวัฒน์ (2561) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของคนงานและประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย พบว่า ผู้ประกอบการควรอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับหลักความปลอดภัยในการทำงาน เพื่อให้เกิดความตระหนักและมีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงานอีกทั้งควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนอุปกรณ์ป้องกันอันตรายส่วนบุคคลให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลตามที่กล่าวมาข้างต้นหน่วยสายตรวจจรรยาบรรณควรมีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ วางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานมุ่งเน้นเรื่องความปลอดภัย จัดการฝึกอบรมและการพัฒนาให้อาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณมีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัย และมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้อาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณเกิดความตระหนัก มีพฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุ และเกิดความปลอดภัยในการปฏิบัติงานต่อไป

4. สรุป

สามารถแยกสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ

ผลการวิจัย พบว่า สภาพปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ สามารถแบ่งได้ 6 ประเด็น ได้แก่ 1) การไม่ได้รับสนับสนุนด้านงบประมาณ เวลา หรืออุปกรณ์สำหรับสายตรวจจรรยาบรรณ จรรยาบรรณ เครื่องแบบสายตรวจจรรยาบรรณ อุปกรณ์ซ่อมบำรุงรถจักรยาน เป็นต้น 2) สภาพแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัยสำหรับการปั่นจักรยาน เช่น พื้นที่ถนนในบางพื้นที่ยังไม่มีช่องทางเฉพาะสำหรับจักรยาน ทางแคบ ทางลูกรัง สภาพอากาศ เป็นต้น 3) การปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณภายใต้ข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น การควบคุมกำกับให้อาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณปฏิบัติตามข้อปฏิบัติ การป้องกันการใช้อำนาจเกินของเขตกว่าที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น 4) ด้านความพร้อมของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ เช่น ความพร้อมของร่างกายและจิตใจ ภาวะสุขภาพหรือโรคประจำตัว อายุ เป็นต้น 5) ความแตกต่างของรูปแบบอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณในแต่ละพื้นที่ เช่น รูปแบบและระยะเวลาการฝึกอบรม เครื่องแต่งกาย เป็นต้น 6) อาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณขาดความรู้ที่เกี่ยวข้องในการเป็นผู้ช่วยเหลือตำรวจสายตรวจจรรยาบรรณ เช่น การเตรียมความพร้อมก่อนการปั่นจักรยาน ทักษะการปั่นจักรยาน กฎหมายที่เกี่ยวข้อง การออกลาดตระเวน และการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เป็นต้น

2) แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ

ผลการวิจัย พบว่า แนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ แบ่งได้เป็น 4 ประเด็น ดังนี้

1) การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ เพื่อสื่อสารให้รับทราบเกี่ยวกับนโยบายด้านการป้องกันความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดได้ กระตุ้นให้อาสาสมัครสายตรวจจรรยาบรรณ

เกิดความตระหนักถึงความสำคัญ ปฏิบัติตามนโยบาย และปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างปลอดภัยเพิ่มขึ้น

2) การวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน โดยควรนำประเด็นความเสี่ยงหรืออันตรายที่อาจเกิดขึ้นได้ในการปฏิบัติหน้าที่มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนป้องกัน เพื่อให้อาสาสมัครสายตรวจจักรยานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและปลอดภัย

3) การฝึกอบรมและการพัฒนาอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน หน่วยสายตรวจจักรยานควรมีการจัดอบรมให้ความรู้และฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับองค์ความรู้และทักษะที่จำเป็นสำหรับงานอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เพื่อพัฒนาสมรรถนะของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานให้มีความรู้และความชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ เกิดตระหนักและสามารถป้องกันอันตรายหรือความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น

4) การติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับแนวทางการจัดการความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เพื่อเป็นการประเมินเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานและความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน โดยการติดตามและประเมินผลโดยเทียบกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่วางแผนไว้ และนำมาใช้ในการวางแผนหรือกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานต่อไป

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอเสนอข้อเสนอแนะ โดยจำแนกเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป รายละเอียดดังนี้

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1.1) องค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลเกี่ยวกับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน ควรมีการวางแผนและดำเนินงานเกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการเพื่อความปลอดภัยของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานอย่างต่อเนื่อง โดยการพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับบริบท เพื่อช่วยส่งเสริม สร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานต่อไป

1.2) องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรมีวางแผนและกำหนดแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ให้กับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เช่น การชี้จักรยานในสาธารณะ ทักษะการขี่จักรยานในการลาดตระเวน รวมถึงทักษะการขี่จักรยานในภาวะฉุกเฉิน รวมถึงควรมีการฝึกอบรมและการพัฒนาเกี่ยวกับความรู้ ทักษะ แนวทางการปฏิบัติที่เกี่ยวข้องให้กับอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เพื่อช่วยเพิ่มศักยภาพและสร้างวัฒนธรรมการปฏิบัติงานด้วยความปลอดภัยให้แก่อาสาสมัครสายตรวจจักรยาน

2) ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับศักยภาพการปฏิบัติงานของอาสาสมัครสายตรวจจักรยาน เนื่องจากในปัจจุบันได้มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการช่วยปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจซึ่งจะมีสมาชิกที่เข้ามาใหม่ เพื่อช่วยในการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสายตรวจจักรยานที่เข้ามาใหม่ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับแนวทางการจัดการความปลอดภัยของตำรวจสายตรวจจักรยาน เนื่องจากตำรวจสายตรวจจักรยานเป็นอีกหนึ่งรูปแบบของงานสายตรวจที่มีความสำคัญและได้รับความนิยมทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ ช่วยสร้างสัมพันธภาพที่ดีระหว่างตำรวจและประชาชน

5. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รศ.พล.ต.ต.ดร. พงษ์พิชญ์ รักดีณรงค์ รศ.พ.ต.ท.ดร. กฤษณพงศ์ พุตระกูล และ ผศ.พ.ต.อ.ดร.ดิฐภัทร บวรชัย ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาและเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาแนวทางที่เป็นประโยชน์ในทุกขั้นตอนของการทำวิทยานิพนธ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งจึงขอกราบขอบพระคุณมาอาจารย์ทุกท่าน ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลในการสัมภาษณ์เชิงลึก และขอขอบพระคุณอาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการความปลอดภัย คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ ประสบการณ์ที่ทรงคุณค่าแก่ผู้ศึกษา รวมถึงที่ได้กรุณาให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ทำให้รายงานวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

5. เอกสารอ้างอิง

- จิตตารณ จิตรีเชื้อ. 2548. การดูแลสุขภาพบุคลากรในโรงพยาบาล. นันทพันธ์พริ้ง : เชียงใหม่.
- ปริศนา ทองอร่าม, เพชรสุนีย์ ทั้งเจริญกุล และ อภิรติ นันทศุภวัฒน์. 2560. ระบบการจัดการความปลอดภัยในการทำงานสำหรับพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาล. วารสารพยาบาลสาร. 44(3) : 134-143.
- วิณา จีระแพทย์ และเกรียงศักดิ์ จีระแพทย์. 2555. การบริหารความปลอดภัยของผู้ป่วย แนวคิด กระบวนการและแนวปฏิบัติความปลอดภัยทางคลินิก. ด้านสุขภาพการพิมพ์ : กรุงเทพฯ.
- ศุภวรรณ รัตนภิรมย์. 2559. พฤติกรรมป้องกันอุบัติเหตุในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มบริษัท บีเอสเอสเอฟในประเทศไทย. วารสารความปลอดภัยและสุขภาพ. 9(34) : 6-19.
- สุภาณี จันทศิริ, สิทธิชัย ใจขาน และธัญวรรณ คำใส. 2561. พฤติกรรมความปลอดภัยในการทำงานของคนงานและการประเมินความเสี่ยงด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัยกรณีศึกษาร้านรับซื้อของเก่าในตำบลแสนสุข อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี. 20(2) : 116-126.
- สุพิศาล รักดินถนถ. 2556. แนวทางการปฏิบัติงานตามหลักการและทฤษฎีตำรวจสมัยใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรีนแอปเปิ้ลกราฟฟิคปรินตติ้ง : นนทบุรี.
- สถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา. 2560. เอกสารประกอบการอบรม โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยวจังหวัดพระนครศรีอยุธยาปี 2560 โครงการฝึกอบรม “อาสาสมัครหน่วยตำรวจจักรยาน สภ.พระนครศรีอยุธยา เพื่อดูแลนักท่องเที่ยว วันที่ 31 มีนาคม 2 เมษายน พ.ศ.2560 ณ โรงแรม River View Place. สถานีตำรวจภูธรพระนครศรีอยุธยา : จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.
- อนามัย เทศกะทีก. 2553. อาชีวอนามัยและความปลอดภัย. พิมพ์ครั้งที่ 4. โอเดียนสโตร์ : กรุงเทพฯ
- เอกราณินทร์ รุ่งโรจน์. 2558. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม กรณีศึกษาสถานีตำรวจภูธรลำโรงเหนือ. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- Manen, M. V. 1990. *Researching lived experience*. The Althouse press : London.
- Rantatalo, O. 2016. Using police bicycle patrols to manage social order in bicycle and pedestrian traffic networks: A Swedish case study. *Police Journal*. 89(1): 18-30.
- Steers, R. M. 1977. Antecedents and outcomes of organizational commitment *Administrative science quarterly*. *Science Quarterly*. 22(1): 46-56.
- Sytsma A. V., & Piza L. E. 2017. The influence of job assignment on community engagement: bicycle patrol and community-oriented policing. *Police Practice and Research*. 19(4): 347-364.

การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย THE PREVENTION AND SUPPRESSION OF TRADEMARK INFRINGEMENT IN THAILAND

สุพิชญ์กฤตา พาณิชกิจโรจน์ และ นพรุจ ศักดิ์ศิริ
Supitchkitta Panitkitjarod and Noparuj Saksiri

คณะสังคมศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
Faculty of Social Science, Royal Police Cadet Academy
Email: spktmlk@hotmail.com

Received 08/01/2564

Revised 09/05/2565

Accepted 17/05/2565

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสาเหตุเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย 2) ศึกษาสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย 3) นำเสนอแนวทางการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลทางเอกสารและโดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเฉพาะเจาะจงจำนวน 12 คน ประกอบด้วย ตัวแทนเจ้าของเครื่องหมายการค้าจำนวน 5 คน ตัวแทนหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายจำนวน 5 คน และตัวแทนจากฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติจำนวน 2 คน

ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยมาจาก 1) ผู้กระทำผิด 2) เหยื่อ 3) โอกาสที่เหมาะสม ส่วนสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในปัจจุบันมาจาก 1) ปัญหาการบริหารจัดการทรัพยากรภายในองค์กร ได้แก่ ปัญหาบุคลากรขาดแคลนและไม่มีความเชี่ยวชาญ ปัญหาการขาดงบประมาณ ปัญหาการขาดวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ปัญหาการทุจริตของเจ้าหน้าที่และปัญหาการจัดอบรมบุคลากร 2) สภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัญหาด้านการเมือง ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านสังคม และปัญหาด้านเทคโนโลยี แนวทางการแก้ไขปัญหามาป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในปัจจุบันสามารถทำได้ทั้งสิ้น 6 แนวทาง ได้แก่ 1) การปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกให้กับสังคม 2) การเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้องและยกเลิกระเบียบที่ไม่จำเป็น 3) การเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานทุกด้านของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย 4) การสร้างหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ 5) การจัดตั้งสมาคมเจ้าของเครื่องหมายการค้า 6) การฟื้นฟูเศรษฐกิจภายในประเทศ

คำสำคัญ: เครื่องหมายการค้า การป้องกันและปราบปราม การละเมิด

Abstract

This research study aims to 1) study the causes of trademark infringement in Thailand, 2) study the problem of prevention and suppression of trademark infringement in Thailand, 3) to propose guidelines for the prevention and suppression of trademark infringement in Thailand. The Research method that were use was qualitative research by studying documented data and by in-depth interviews with target groups or key informants. Using a semi-structured interview using a highly specific method of selecting key informants, 12 people, consisting of five trademark owner representatives, five law enforcement representatives and two representatives from the legislature and the executive branch.

The research results were found that the causes of trademark infringement in Thailand are from 1) the culprit 2) the victim 3) the right opportunity. As for the current problems in the prevention and prevention act suppression of trademark infringement, 1) internal resource management problems such as lack of personnel and lack of expertise. Budget problem, the problem of lack of materials and equipment in the operation. The problem of corruption of the staff and the problem of personnel training. 2) The external environment: Political problems, Economic problem, Social problem, and technology problems. There are 6 ways to solve the problem of prevention and suppression of trademark infringement at present: 1) cultivating values and consciousness for society 2) adding relevant laws and eliminating unnecessary regulations 3) increasing the budget to support operations compliance with all aspects of law enforcement agencies 4) Creating training courses for officers 5) Establishing a trademark owner association 6) Domestic economic recovery.

Keywords: trademark, Prevention and suppression, Infringement

1. บทนำ

มนุษย์ (Homo sapiens) ถือกำเนิดบนโลกมามากกว่า 200,000 ปี มีการกระจายจำนวนประชากรมนุษย์ไปทั่วโลก และมีลักษณะทางพันธุกรรมที่แตกต่างกันไปตามปัจจัยของสภาพแวดล้อม มนุษย์ตั้งแต่อดีตถึงปัจจุบันมีการอาศัยอยู่ร่วมกันเป็นสังคมรวมถึงมีการปรับตัวและพัฒนาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตทุกอย่างเพื่อให้มีการดำรงเผ่าพันธุ์อยู่รอดมาถึงปัจจุบัน ความต้องการในด้านต่าง ๆ ของมนุษย์ที่ถูกสนองโดยการคิดค้น ผลิตภัณฑ์และบริการมาเพื่อรองรับความต้องการของมนุษย์ในทุก ๆ มิติ อันเป็นจุดเริ่มต้นของการทำการค้าต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนเศรษฐกิจตั้งแต่อดีตมาถึงปัจจุบัน การผลิตสินค้าหรือบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของมนุษย์นั้นจะมีจำนวนสูงมากขึ้นเรื่อย ๆ ตามจำนวนประชากรมนุษย์ที่เพิ่มมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างภาพลักษณ์ของแบรนด์ให้ผู้คนจดจำสินค้าได้ จึงมีการสร้างเครื่องมือชนิดหนึ่งขึ้นเพื่อทำการบ่งชี้ว่า สินค้าและบริการ แต่ละอย่างมีความแตกต่างกันอย่างไร มีชื่อเรียกอย่างไร ใครคือผู้ผลิตและผู้ให้บริการ เพื่อป้องกันพื้นที่ทางการค้าของตัวเอง เครื่องมือขึ้นนี้คือ “เครื่องหมายการค้า”

เมื่อสินค้าถูกจำหน่าย หรือ มีการให้บริการ ผ่านเครื่องหมายการค้าใดเครื่องหมายการค้าหนึ่ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อมาเป็นเวลานาน สินค้าและบริการนั้น ๆ จะเริ่มมีชื่อเสียงและมีมูลค่าทางการค้ามากขึ้น บุคคลกลุ่มหนึ่งจึงพยายามแทรกแซงเพื่อฉกฉวยแบ่งเอาผลประโยชน์ทางการค้านี้โดยไม่สุจริต ซึ่งได้กระทำการ ปลอมแปลง เลียนแบบ ดัดแปลงเครื่องหมายการค้า มาประดับในสินค้าและบริการของตน เพื่อหลอกลวงให้ประชาชนเข้าใจว่า สินค้าและบริการนั้น ๆ เป็นของตัวเอง ซึ่งถือเป็นอาชญากรรมทางเศรษฐกิจประเภทหนึ่ง เรียกว่า “อาชญากรรมการละเมิดเครื่องหมายการค้า”

สถิติการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ กรมสอบสวนคดีพิเศษ ในปี พ.ศ. 2563 (ม.ค.-เม.ย.) มีการก่ออาชญากรรมเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าดังนี้ 1. สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนคดีทั้งสิ้น 658 คดี ของกลางทั้งสิ้น 73,967 ชิ้น 2. กรมศุลกากร ในปี พ.ศ. 2563 มีจำนวนคดีทั้งสิ้น 294 คดี จำนวนของกลางทั้งสิ้น 11,202,232 ชิ้น คดีเกี่ยวกับอาชญากรรมการละเมิดเครื่องหมายการค้ามีอัตราเฉลี่ยเพิ่มสูงขึ้น มีจำนวนของกลางนับล้านชิ้นซึ่งสร้างความเสียหายให้กับเหล่าบรรดาเจ้าของเครื่องหมายการค้าอย่างมหาศาล รวมไปถึงเศรษฐกิจภายในประเทศ

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำการศึกษาถึงปัญหาการกระทำความผิดเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าอย่างละเอียด เพื่อให้เข้าใจถึงต้นตอสภาพปัญหาในปัจจุบัน ความเสียหายในด้านต่าง ๆ ที่เจ้าของเครื่องหมายการค้าต่าง ๆ ได้รับ รวมไปถึงปัญหาการบังคับใช้กฎหมายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ช่องว่างทางกฎหมายต่าง ๆ ข้อคิดเห็นของฝ่ายนิติบัญญัติ ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของเชิงการปฏิบัติ หรือเชิงนโยบาย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าของเครื่องหมายการค้าและเป็นการส่งเสริมให้ภาพลักษณ์ของประเทศไทยดีขึ้นปลอดจากสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้าซึ่งจะกลายเป็นปัจจัย

ส่งเสริมให้ต่างชาติดำเนินการลงทุนภายในประเทศมากขึ้นเนื่องจากมั่นใจได้ว่าสินค้าของตนจะไม่ถูกละเมิดจนสูญเสียรายได้มหาศาล

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสาเหตุเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย
3. เพื่อนำเสนอแนวทางการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยนี้มุ่งเน้นศึกษาถึง 1) สาเหตุเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย 2) สภาพปัญหาและอุปสรรคในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย 3) แนวทางการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย โดยผู้วิจัยได้นำงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทฤษฎีทางอาชญาวิทยาและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องมาใช้อธิบายการกระทำความผิดละเมิดเครื่องหมายการค้าและสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้า และนำข้อค้นพบที่ได้มากำหนดแนวทางในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้า

2. ขอบเขตด้านประชากร ในการศึกษาวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กระบวนการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายหรือผู้ให้ข้อมูลสำคัญแบบเจาะลึก โดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง

3. วิธีการศึกษา

แบ่งการดำเนินการวิจัยเป็น 5 ขั้นตอน ดังนี้

1) กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยจะทำการรวบรวมข้อมูลทางเอกสารที่เกี่ยวข้องจาก หนังสือ หนังสือพิมพ์ออนไลน์ วารสาร เอกสารทางวิชาการ แนวคิดทฤษฎีทางอาชญาวิทยา แนวคิดทฤษฎีเชิงบริหาร พระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า กฎหมายแพ่งและอาญาที่เกี่ยวข้อง ระเบียบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงผลของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และนำเอาข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์เพื่อสร้างกรอบดำเนินการวิจัย

2) กำหนดกลุ่มประชากรและตัวอย่าง

ผู้วิจัยเลือกใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์และเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง โดยแบ่งกลุ่มผู้ให้ข้อมูลออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) กลุ่มผู้ถูกละเมิด 2) กลุ่มหน่วยงานผู้บังคับใช้กฎหมาย 3) กลุ่มฝ่ายบริหารหรือฝ่ายนิติบัญญัติ

2.1 กลุ่มผู้ถูกละเมิด สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่พบจากประสบการณ์โดยตรง และขอข้อคิดเห็นในมุมมองของผู้ถูกละเมิดว่าควรดำเนินการอย่างไรเพื่อให้สภาพปัญหาได้รับการแก้ไข

โดยสัมภาษณ์บริษัทเอกชนซึ่งเป็นเจ้าของเครื่องหมายการค้าจำนวน 5 บริษัท

2.2 กลุ่มหน่วยงานผู้บังคับใช้กฎหมาย สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาที่พบจากประสบการณ์ปฏิบัติงานโดยตรง และมุมมองข้อคิดเห็นว่าการปรับเปลี่ยนสิ่งใดเพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและผู้ถูกละเมิดได้รับประโยชน์สูงสุด โดยสัมภาษณ์หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำนวน 3 หน่วยงานดังนี้

1. กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่กรมสอบสวนคดีพิเศษในฐานะผู้ปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม จำนวน 1 คน สัมภาษณ์รองผู้กำกับสอบสวนคดีพิเศษ จำนวน 2 คน รวม 3 คน

2. สถานีตำรวจนครบาล สัมภาษณ์ผู้กำกับ สืบสวนสอบสวน บชน. จำนวน 1 คน

3. กรมการปกครองส่วนการสอบสวนคดีอาญา กระทรวงมหาดไทย สัมภาษณ์ผู้อำนวยการส่วนการสอบสวนคดีอาญา จำนวน 1 คน

2.3 กลุ่มฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร สัมภาษณ์เพื่อให้ทราบถึงมุมมองที่มีต่อปัญหาของผู้มีอำนาจในการออกกฎหมาย และตรวจสอบข้อเท็จจริงจากหน่วยงานผู้บังคับใช้กฎหมายรวมถึงอำนาจในการจัดสรรนโยบาย งบประมาณ ว่าควรสนับสนุนหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายอย่างไร เพื่อให้หน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมายมีศักยภาพเพิ่มขึ้น

โดยสัมภาษณ์ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารจำนวน 2 หน่วยงานดังนี้

1. กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ ในฐานะตัวแทนหน่วยงานผู้มีอำนาจส่งเสริมนโยบาย การปฏิบัติงานป้องกันและปราบปราม โดยสัมภาษณ์ผู้อำนวยการกองป้องกันปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา จำนวน 1 คน

2. รัฐสภา สัมภาษณ์ประธานคณะกรรมการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา ในฐานะตัวแทน หน่วยงานผู้มีอำนาจรับข้อร้องทุกข์จากราษฎรและตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการป้องกัน และปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย จำนวน 1 คน

3) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

วิจัยนี้ใช้แนวทางการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยผู้วิจัยจะใช้วิธีการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นการสัมภาษณ์ที่มีการวางแผน จัดเตรียมชุดคำถามหรือแบบสัมภาษณ์ และวิธีการสัมภาษณ์ อย่างมีระบบและมีขั้นตอนล่วงหน้า โดยชุดคำถามหรือแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นจากการวิจัยทางเอกสาร จะถูกใช้เป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อตอบปัญหาในงานวิจัยนี้ ซึ่งผู้วิจัยสามารถกำหนดเป็นขั้นตอนได้ดังต่อไปนี้

(1) ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งหลักการและวิธีการในการกำหนดแนวทางการ สัมภาษณ์ เพื่อกำหนดแนวทางให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

(2) เมื่อกำหนดกรอบแนวทางการสัมภาษณ์ตามประเด็นและรูปแบบคำถามที่ต้องการศึกษา

(2.1) แบบสัมภาษณ์ใช้คำถามแบบปลายเปิด

(2.2) ไม่สร้างแบบสัมภาษณ์ให้อยู่ในลักษณะของการถามนำ

(2.3) แบบสัมภาษณ์ต้องไม่ทำให้กลุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลรู้สึกไม่สบายใจหรืออับอาย

(2.4) ไม่สร้างแบบสัมภาษณ์ที่ต้องการคำตอบในทางวิชาการมากเกินไป

(3) เมื่อแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้นเสร็จสมบูรณ์ ให้เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณา ตรวจสอบเบื้องต้นในส่วนของความตรงตามเนื้อหา ตลอดจนสำนวนภาษาในการสื่อความหมาย

(4) ปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ แล้วนำแบบสัมภาษณ์ที่แก้ไขแล้ว เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน เพื่อทำการพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมอีกครั้งหนึ่ง

(5) ปรับปรุงแก้ไขแบบสัมภาษณ์ตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิให้สมบูรณ์ก่อนนำไปใช้

(6) นำแบบสัมภาษณ์ที่สมบูรณ์แบบไปใช้ในการเก็บข้อมูลกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ ตำแหน่งงานและบทบาทหน้าที่ว่าเกี่ยวข้องกับการป้องกัน และปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าอย่างไร ทั้งกลุ่มตัวแทนผู้ถูกละเมิด และกลุ่มตัวแทน หน่วยงานผู้บังคับใช้กฎหมายและนิติบัญญัติ

ส่วนที่ 2 สาเหตุเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

ส่วนที่ 3 สภาพปัญหาและอุปสรรคที่พบจากการปฏิบัติงานของตนในส่วนที่เกี่ยวกับการละเมิด เครื่องหมายการค้าในปัจจุบัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการป้องกันและปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับการ ละเมิดเครื่องหมายการค้า

โดยทั้ง 4 ส่วนนี้จะถูกนำมาสร้างเป็นแบบสัมภาษณ์ 3 ชุด ได้แก่ 1) สำหรับสัมภาษณ์ผู้ถูกละเมิด หรือเจ้าของเครื่องหมายการค้า 2) สำหรับสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย 3) สำหรับ สัมภาษณ์ฝ่ายนิติบัญญัติหรือฝ่ายบริหาร

4) วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ขั้นตอนดังนี้

1. ขั้นตอนการวิจัยโดยศึกษาข้อมูลทางเอกสาร (Documentary Research) ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ข้อกฎหมาย บทความ วารสารวิชาการ และวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2. ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ (Interview)

2.1 ผู้วิจัยประสานเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการให้ข้อมูลกับผู้ที่ให้ข้อมูลสำคัญด้วยตนเอง โดยแจ้งวัตถุประสงค์การวิจัย วิธดำเนินการวิจัย และกำหนดวัน เวลา และสถานที่สัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants)

2.2 ผู้วิจัยดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้วิธีการจัดบันทึกการสัมภาษณ์ และทำการบันทึกเสียงโดยขออนุญาตผู้ให้ข้อมูลสำคัญก่อน (Key Informants)

2.3 ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำมาวิเคราะห์แยกแยะประเด็นสำคัญ เลือกใช้ข้อมูลเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย และนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์กับข้อมูลที่ได้จากการวิจัยทางเอกสารในขั้นตอนแรกอีกครั้งหนึ่งเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเพิ่มความน่าเชื่อถือให้กับข้อมูลของงานวิจัยนี้

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทั้ง 12 คนประกอบไปด้วย ตัวแทนเจ้าของเครื่องหมายบริการจากบริษัทเอกชน ด้านการเงินการธนาคาร จำนวน 1 คน ตัวแทนเจ้าของเครื่องหมายการค้าจากแบรนด์สินค้าเครื่องแต่งกายแฟชั่น จำนวน 1 คน ตัวแทนเจ้าของเครื่องหมายการค้าจากแบรนด์สินค้าแฟชั่น จำนวน 1 คน ตัวแทนเจ้าของเครื่องหมายการค้าจากแบรนด์สินค้ากระเป๋า จำนวน 1 คน ตัวแทนเจ้าของเครื่องหมายการค้าจากแบรนด์สินค้าเครื่องประดับสตรี จำนวน 1 คน

ผู้กำกับ การกลุ่มงานสอบสวน กองบังคับการสืบสวนสอบสวน กองบัญชาการตำรวจนครบาล จำนวน 1 คน รองผู้กำกับ (สอบสวน) 1 บก.ปอส กองบังคับการปราบปรามคดีการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำนวน 1 คน รองผู้กำกับ 1 บก.ปอส กองบังคับการปราบปรามคดีการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำนวน 1 คน สารวัตร (สอบสวน) บก.ปอส กองบังคับการปราบปรามคดีการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ จำนวน 1 คน ผู้อำนวยการส่วนการสอบสวนคดีอาญา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย จำนวน 1 คน

ผู้อำนวยการกองป้องกันและปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ จำนวน 1 คน ประธานคณะกรรมการพิจารณาพิทักษ์ทรัพย์สินทางปัญญา รัฐสภา จำนวน 1 คน

2. ผลการศึกษสาเหตุเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

พบว่า การละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย มีสาเหตุมาจาก ผู้กระทำความผิด เหยื่อ และโอกาสที่เหมาะสม ได้แก่ 1) ค่านิยมและความต้องการของผู้บริโภคไม่สอดคล้องกับรายได้ 2) ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจเป็นแรงจูงใจให้ผู้ละเมิดกระทำความผิด 3) เจ้าของเครื่องหมายการค้าประชาสัมพันธ์สินค้าผ่านช่องทางออนไลน์ 4) เจ้าของเครื่องหมายการค้าไม่ให้ความร่วมมือกับหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย 5) สภาพการบังคับใช้กฎหมายเอื้อต่อการกระทำความผิด 6) หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายปรับตัวสู่การละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์มากขึ้น

3. ผลการศึกษาสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

พบว่า สภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย มาจากปัญหาการบริหารภายใน ได้แก่ ปัญหาด้านบุคลากร ปัญหาด้านงบประมาณ ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ปัญหาด้านการบริหารจัดการ และสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่ ปัญหาด้านการเมือง ปัญหาด้านเศรษฐกิจ ปัญหาด้านเทคโนโลยี ปัญหาด้านสังคม

ปัญหาด้านบุคลากร ได้แก่ 1. บุคลากรขาดแคลน 2. บุคลากรไม่เชี่ยวชาญ ปัญหาด้านงบประมาณ ได้แก่ 1. ขาดงบประมาณสำนักงาน 2. ขาดค่าเดินทางค่าที่พักของผู้ปฏิบัติงาน 3. ขาดงบประมาณในการจัดอบรมพัฒนา

บุคลากร ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ ได้แก่ 1. ขาดอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ 2. ขาดพื้นที่สำหรับเก็บของกลาง 3. ขาดยานพาหนะสำหรับปฏิบัติหน้าที่ 4. ขาดอุปกรณ์สำนักงาน ปัญหาด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ 1. การทุจริตของเจ้าหน้าที่ 2. การจัดอบรมบุคลากรไม่มีแบบแผนที่แน่นอน

ปัญหาด้านการเมือง 1. ระเบียบการไต่ถามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ 2. บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การไม่มีบทบัญญัติโทษสำหรับการละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์โดยตรง ความล่าช้าของกฎหมายลงชาย การไม่มีบทบัญญัติโทษสำหรับผู้ให้เข้าพื้นที่เก็บสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า การไม่มีบทบัญญัติโทษสำหรับผู้ให้บริการเซิร์ฟเวอร์แก่ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า การไม่มีบทบัญญัติโทษสำหรับผู้บริโภค กระทรวงพาณิชย์ไม่มีอำนาจในการสืบสวนสอบสวน จับกุม 3. ภารกิจด้านความมั่นคงของประเทศ ได้แก่ การอารักขาบุคคลสำคัญ การควบคุมฝูงชน (การชุมนุม)

4. ผลการวิเคราะห์แนวทางการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

พบว่า แนวทางในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย มีทั้งสิ้น 6 แนวทาง ประกอบด้วย

1) การปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึก ได้แก่ การปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกให้กับผู้บริโภค การปลูกฝังค่านิยมให้กับผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า การปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกให้กับคนในสังคม การปลูกฝังค่านิยมให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

2) การเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้องและยกเลิกระเบียบที่ไม่จำเป็น ได้แก่ การเพิ่มบทบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์ และมาตรการยืนยันตัวตนเจ้าของเครื่องหมายการค้า ก่อนโพสต์ลงโซเชียลมีเดีย การเพิ่มอัตราโทษสำหรับการละเมิดเครื่องหมายการค้า ใน พ.ร.บ. เครื่องหมายการค้า การเพิ่มบทบัญญัติโทษสำหรับผู้ให้เข้าพื้นที่เก็บสินค้าและผู้ให้บริการเซิร์ฟเวอร์สำหรับผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า การพัฒนากฎหมายลงชาย การยกเว้นขั้นตอนการขอหมายค้นสำหรับการป้องกันปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้า การเพิ่มมาตรการลงโทษเจ้าหน้าที่ผู้รับผลประโยชน์อันมิชอบโดยเด็ดขาด การเพิ่มอำนาจให้กระทรวงพาณิชย์ การยกเลิกระเบียบการไต่ถามของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

3) การเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานทุกด้านของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย ได้แก่ การเพิ่มงบประมาณสำหรับการจ้างอัตรากำลังพลเพิ่มให้เพียงพอต่อปริมาณงาน การเพิ่มงบประมาณจัดอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ การเพิ่มงบประมาณ สำหรับจัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน ยานพาหนะ สถานที่จัดเก็บคดีของกลาง และอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำหรับการเช็ค IP ของผู้กระทำความผิด การเพิ่มงบประมาณสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่าสถานที่พัก เบี้ยเลี้ยงพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งลงพื้นที่ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้า

4) การสร้างหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่ มีวัตถุประสงค์เพื่อ พัฒนาบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญทั้งในด้านของทักษะเฉพาะสำหรับการปฏิบัติงาน และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

5) การจัดตั้งสมาคมเจ้าของเครื่องหมายการค้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ ให้เป็นศูนย์รวมความช่วยเหลือระหว่างผู้ประกอบการด้วยกัน และระหว่างผู้ประกอบการกับหน่วยงานของรัฐในลักษณะบูรณาการ

(1) ลดราคาสินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย

(2) สร้างอาชีพใหม่ให้แก่ผู้ละเมิดเครื่องหมาย

4. สรุปผล

สามารถแยกสรุปผลตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ ดังนี้

1. สาเหตุเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

จากผลการศึกษาพบว่ามีความสอดคล้องกับทฤษฎีทางอาชญาวิทยา ได้แก่ ทฤษฎีสามเหลี่ยมอาชญากรรม กล่าวคือสาเหตุของการเกิดอาชญากรรมเกี่ยวกับการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยนั้น ประกอบไปด้วยสาเหตุ

ที่มาจากอาชญากรหรือผู้กระทำผิด สาเหตุที่มาจากเหยื่อ และสาเหตุที่มาจากโอกาสที่เหมาะสม (เสกสันต์ เครือคำ, 2558) สอดคล้องกับข้อมูลดังต่อไปนี้

1) สาเหตุจากผู้กระทำผิด จากผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยซึ่งมาจากการกระทำผิดนั้น ได้แก่สาเหตุที่มาจากตัวของผู้บริโภคและผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า จากการสัมภาษณ์พบว่า ค่านิยมและความต้องการของผู้บริโภคไม่สอดคล้องกับรายได้ส่งผลให้มีความต้องการซื้อสินค้าที่มีการละเมิดเครื่องหมายการค้า และในขณะเดียวกันผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์เป็นแรงจูงใจให้ผู้ละเมิดกระทำความผิดพฤติกรรมของผู้บริโภค

2) สาเหตุจากเหยื่อ จากผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยซึ่งมาจากเหยื่อนั้น เป็นผลมาจากพฤติกรรมบางอย่างของเหยื่อหรือเจ้าของเครื่องหมายการค้าเอง สอดคล้องกับ ทฤษฎีปกติวิสัย (Routine activity theory) กล่าวคือ การทำการตลาดออนไลน์อย่างสม่ำเสมอโดยขาดมาตรการป้องกันที่ดีนั้นส่งผลให้ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้าสามารถเข้าถึงตัวสินค้าและกระทำการลอกเลียนแบบได้โดยง่าย นอกจากนี้ การไม่ตื่นตัวและเพิกเฉยต่อการหาตราการป้องกันตนเองนี้ก็เป็อีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้ากระทำความผิด

พฤติกรรมของเหยื่อหรือเจ้าของเครื่องหมายการค้าที่มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรรัตน์ มีปรีชา (2554) ที่พบว่า การดำเนินชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีเป็นอย่างมาก การโฆษณา, การสื่อสารเครื่องหมายการค้าสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้โดยตรงและมีต้นทุนต่ำ แต่อย่างไรก็ดีในปัจจุบันไม่มีการควบคุมการเผยแพร่ของเครื่องหมายการค้าอย่างเข้มงวด ทั้งยังพบปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในหลายรูปแบบ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Basma, Dima (2016) ที่พบว่า ปัญหาของการละเมิดเครื่องหมายการค้า มาจากมิติในการที่เจ้าของเครื่องหมายการค้าพยายามจะสื่อสารแบรนด์ไปสู่ผู้บริโภค

3) สาเหตุจากโอกาสที่เหมาะสม

(1) สภาพการบังคับใช้กฎหมายเอื้อต่อการกระทำความผิด

จากผลการศึกษาพบว่าสาเหตุของการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยซึ่งมาจากโอกาสที่เหมาะสมนั้น พบว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ได้มีการปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด บังคับใช้กฎหมายไม่เข้มงวดและบางกรณีเป็นเรื่องของการมีผลประโยชน์แอบแฝง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภพ พชรภักดิ์ (2555) ที่ได้กล่าวถึงสาเหตุของการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญามาจาก ปัญหาในเรื่องตัวบทกฎหมาย และปัญหาในด้านการจับกุม

(2) หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายปรับตัวสู่การละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์ไม่ทัน จากผลการวิจัยพบว่าสาเหตุของการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยซึ่งมาจากโอกาสที่เหมาะสมนั้น เป็นผลมาจากการปรับตัวเข้าสู่การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์ไม่ทัน ทั้งเจ้าของเครื่องหมายการค้าและหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายพบการกระทำความผิดผ่านช่องทางออนไลน์กันมากขึ้น ในขณะที่ฝ่ายบริหารเองยอมรับว่า การขายสินค้าละเมิดบนอินเทอร์เน็ต จับกุมได้ยากและในขณะนี้ กลไกการบังคับใช้กฎหมายของไทยยังไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของวรรัตน์ มีปรีชา (2554) ซึ่งการวิจัยนี้ได้มีการเสนอแนะให้มีมาตรการ ในการกำจัดการเผยแพร่เครื่องหมายการค้าที่ผิดกฎหมาย โดยในส่วนของภาครัฐนั้นควรมีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 ให้ครอบคลุมถึงการกระทำความผิดละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์

2. สภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

จากผลการศึกษาพบว่าสภาพปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย มาจากปัญหาในการบริหารทรัพยากรภายใน และปัญหาจากสภาพแวดล้อมภายนอกนั้น มีความสอดคล้องกับทฤษฎีเชิงบริหาร 4M และ PEST ศูนย์เศรษฐกิจประยุกต์ (2557) โดยจะสามารถอธิบายได้ดังนี้ 1) การบริหารทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ การบริหารจัดการ ซึ่งเป็นปัจจัยภายใน และ 2) การบริหารปัจจัยที่ไม่อาจควบคุมได้ ได้แก่ การเมือง สังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี ซึ่งเป็นปัจจัยภายนอก

1) ปัญหาด้านการบริหารจัดการทรัพยากรภายใน

(1) ปัญหาด้านบุคลากร

จากผลการศึกษาพบว่า บุคลากรซึ่งปฏิบัติงานด้านการป้องกันปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในปัจจุบัน ประสบภาวะการขาดแคลนกำลังคน และบุคลากรไม่มีความเชี่ยวชาญเท่าที่ควร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ เคหะทุม (2560) ซึ่งการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจยังขาดความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งหมายความว่ารวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องและทักษะที่จำเป็นในด้านต่าง ๆ

(2) ปัญหาด้านงบประมาณ

จากผลการศึกษาพบว่า งบประมาณสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าไม่มีความเพียงพอต่อสภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับการวิจัยของพิภพ พัทธลภัส (2555) และ ศุภฤกษ์ เคหะทุม (2561) ที่พูดถึงปัญหาในการจับกุมผู้กระทำความผิด อุปกรณ์ และความเชี่ยวชาญของบุคลากร ซึ่งต้องมีการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยงบประมาณทั้งสิ้น

(3) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์

จากผลการศึกษาพบว่า การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยยังขาดอุปกรณ์การปฏิบัติงานที่สำคัญอยู่ ได้แก่ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ พื้นที่สำหรับเก็บของกลาง อุปกรณ์สำนักงาน รถยนต์สำหรับปฏิบัติหน้าที่ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของวิทยา ราชแก้ว (2558) ซึ่งผลการศึกษาพบว่าปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เกิดจากการขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ขาดความทันสมัยด้านเทคโนโลยี ขาดยานพาหนะ น้ำมันเชื้อเพลิงไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ และ ศุภฤกษ์ เคหะทุม (2561) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า การขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

(4) ปัญหาด้านการบริหารจัดการ

จากผลการศึกษาพบว่า การบริหารจัดการภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยยังคงประสบปัญหา ส่งผลให้การปฏิบัติงานยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ปัญหาการบริหารงานภายในที่พบได้แก่ ปัญหาการทุจริตและปัญหาการจัดอบรมบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฤกษ์ เคหะทุม (2561) ที่พบว่าปัญหาในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญามาจากการที่เจ้าหน้าที่ขาดความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านในการปฏิบัติหน้าที่

2) ปัญหาด้านการบริหารจัดการสภาพแวดล้อมภายนอก

(1) ปัญหาด้านการเมือง

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางการเมืองซึ่งส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าภายในประเทศไทยประสบกับอุปสรรคได้แก่ ระเบียบการไว้ทรงผมของเจ้าหน้าที่ตำรวจ บทบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ภารกิจด้านความมั่นคงของประเทศ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ อติรัตน์ หนังสือ (2561) ซึ่งผลการวิจัยพบว่า กฎหมายลงขาย มีกรอบที่ค่อนข้างแคบและล้าสมัยเป็นอย่างมากและต้องมีการนำเอากฎหมายอาญามาปรับสำหรับการเพิ่มบทบัญญัติโทษสำหรับผู้บริโภคนั้น และจากการสัมภาษณ์มีหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องท่านหนึ่ง เห็นด้วยกับแนวความคิดนี้ ซึ่งเป็นนโยบายสำหรับการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าของท่านลงกรณ์ พลบุตร สมัยที่ดำรงตำแหน่งเป็นรัฐมนตรีช่วยว่าการกระทรวงพาณิชย์ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เล็กประยูร (2553) ซึ่งมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการเพิ่มบทบัญญัติโทษสำหรับผู้บริโภคซึ่งสนับสนุนการกระทำความผิดละเมิดเครื่องหมายการค้า แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลส่วนใหญ่ยังคงไม่เห็นด้วยกับแนวความคิดนี้โดยมีความเห็นว่าผู้ที่สมควรรับโทษคือผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า ผู้บริโภคไม่ควรมีความรับผิดชอบ เพียงแต่มีการปลุกฝังค่านิยมและให้ความรู้ก็เพียงพอแล้ว

กลุ่มอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการบังคับใช้กฎหมาย จากการสัมภาษณ์พบว่าหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายต้องการให้ กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ เข้ามามีบทบาทโดยตรงสำหรับ

การสืบสวน สอบสวน และจับกุม การกระทำความผิดเช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ เนื่องจากว่ากรมทรัพย์สินทางปัญญาเป็นหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญมากที่สุด

ภารกิจด้านความมั่นคงของประเทศ สถานการณ์การชุมนุมในปัจจุบันเป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยเนื่องจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องสูญเสียกำลังคนไปกับการรักษาความปลอดภัยให้ประชาชนรวมไปถึงการควบคุมสถานการณ์ที่มีความรุนแรงต่าง ๆ สอดคล้องกับ ปิปปิ (2563) ซึ่งได้นำเสนอข่าวการชุมนุมของคณะราษฎรซึ่งมีความยืดเยื้อมาจนถึงปัจจุบัน

(2) ปัญหาด้านเศรษฐกิจ

จากผลการศึกษาพบว่า ภาวะทางเศรษฐกิจที่ฝืดเคืองส่งผลให้ ผู้บริโภคมีรายได้ไม่สอดคล้องกับความต้องการที่จะซื้อสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า และในขณะเดียวกันสภาวะเศรษฐกิจก็ส่งผลให้ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้าเกิดความกดดัน จึงใช้วิธีผิดกฎหมายเพื่อแสวงหารายได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เล็กประยูร (2553) และพิภพ พชรภักดิ์ (2555) ที่พบว่า ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า เนื่องจากมีราคาถูก และความต้องการของผู้บริโภคกับผลประโยชน์ทางเศรษฐศาสตร์ทำให้ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้ากระทำความผิดอย่างต่อเนื่อง

(3) ปัญหาด้านสังคม

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางสังคมซึ่งส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าภายในประเทศไทยประสบกับอุปสรรคได้แก่ ผู้กระทำความผิดช่วยเหลือกัน สังคมมองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแง่ลบ ผู้กระทำความผิดดื้อแพ่งไม่ให้ความร่วมมือแก่เจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เล็กประยูร (2553) ที่กล่าวถึงปัญหาการรับสินบนของหน่วยงานที่บังคับใช้กฎหมาย และ ศุภฤกษ์ เคหะทุม (2561) ที่กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคในการเข้าถึงแหล่งการกระทำความผิด เนื่องจากผู้ละเมิดลิขสิทธิ์หลายรายร่วมมือกันปกปิดข้อมูล นอกจากนี้ในส่วนของภาคประชาชนหรือสังคมนั้นยังมองการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในแง่ลบ ในส่วนของการที่ผู้กระทำความผิดดื้อแพ่งจากการสัมภาษณ์พบว่า เมื่อผู้กระทำความผิดหรือผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้าถูกจับได้มักแสดงกิริยาไม่สำนึกในการกระทำความผิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เล็กประยูร (2553) ซึ่งเสนอแนะให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกให้เคารพสิทธิของผู้อื่นตั้งแต่ระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย

(4) ปัญหาด้านเทคโนโลยี

จากผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางเทคโนโลยีซึ่งส่งผลให้การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าภายในประเทศไทยประสบกับอุปสรรค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ เคหะทุม (2561) ที่กล่าวถึงอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจว่ายังไม่มี ความทันสมัยมากพอ และ วิจัยของ วรรัตน์ มีปรีชา (2554) ซึ่งกล่าวว่า ควรมีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า พ.ศ. 2534 ให้ครอบคลุมถึงการกระทำความผิดละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์

3. แนวทางการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย

จากข้อค้นพบในการวิจัยครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่าการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย ผู้วิจัยจึงกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหามาให้ครอบคลุมกับสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยแบ่งออกเป็น 6 แนวทาง

1) การปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกให้กับสังคม

จากผลการศึกษาพบว่า หากต้องการให้การแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพจึงต้องเริ่มจากการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกให้กับผู้บริโภค ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า คนในสังคม และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับงานป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย โดยภาครัฐหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชนต้องมีการร่วมมือกันอย่างบูรณาการเพื่อทำให้การรณรงค์และปลูกฝังค่านิยมดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดความต่อเนื่อง แนวทางดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัย ของ สุมาลี เล็กประยูร (2553) ที่ได้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหามาให้มีการปลูกฝังจิตสำนึกให้เคารพสิทธิของผู้อื่น โดยควรเริ่มตั้งแต่ระดับโรงเรียนและมหาวิทยาลัย

2) การเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้องและยกเลิกระเบียบที่ไม่จำเป็น

จากผลการศึกษาพบว่า เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการปรับปรุงข้อกฎหมาย เพิ่มข้อกฎหมาย และยกเลิกระเบียบที่ไม่จำเป็นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิภพ พชรภักดิ์ (2555) ซึ่งได้กล่าวถึงประเด็นปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินคดีด้านทรัพย์สินทางปัญญาวามาจากปัญหาในเรื่องของตัวบทกฎหมาย นอกจากนี้ สุมาลี เล็กประยูร (2553) ยังได้นำเสนอแนวทางให้หน่วยงานของรัฐต้องเพิ่มบทลงโทษให้รุนแรงและทำการปราบปรามอย่างจริงจัง สอดคล้องกับ พรทิภา บัวชุม (2560) ซึ่งได้เสนอแนะให้ควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับสภาพปัญหาการกระทำความผิดเกี่ยวกับของหม้ายการค้าในปัจจุบัน อิตารัตน์ หนังสือ (2561) ได้เสนอแนวทางในการพัฒนากฎหมายลงขาย และ วรรัตน์ มีปรีชา (2554) ที่เสนอแนวทางให้มีการเพิ่มเติมกฎหมายให้ครอบคลุมถึงประเด็นการละเมิดเครื่องหมายการค้าทางออนไลน์ รวมไปถึงมาตรการที่จำเป็นสำหรับการยืนยันตัวตนของเจ้าของเครื่องหมายการค้า

3) การเพิ่มงบประมาณสนับสนุนการปฏิบัติงานทุกด้านของหน่วยงานบังคับใช้กฎหมาย

จากผลการศึกษาพบว่า การแก้ไขปัญหาดังกล่าว สามารถทำได้โดยการเพิ่มงบประมาณเพื่อให้เพียงพอต่อการพัฒนาทุกด้านได้แก่ 1) เพิ่มงบประมาณสำหรับการจ้างอัตรากำลังพลเพิ่มให้เพียงพอต่อปริมาณงาน 2) เพิ่มงบประมาณจัดอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ 3) เพิ่มงบประมาณ สำหรับจัดซื้ออุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ได้แก่ อุปกรณ์สำนักงาน ยานพาหนะ สถานที่จัดเก็บและคัดแยกของกลาง อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยี เช่น คอมพิวเตอร์ ซอฟแวร์ สำหรับการเช็ค IP (internet protocol) ของผู้กระทำละเมิด 4) เพิ่มงบประมาณสำหรับการเดินทางไปปฏิบัติงาน ได้แก่ ค่าน้ำมัน ค่าสถานที่พัก เบี้ยเลี้ยงพิเศษสำหรับเจ้าหน้าที่ซึ่งลงพื้นที่ปฏิบัติการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้า

4) การสร้างหลักสูตรอบรมเจ้าหน้าที่

จากผลการศึกษาพบว่า ในปัจจุบันเจ้าหน้าที่ซึ่งเกี่ยวข้องกับการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย ยังคงประสบปัญหาขาดความรู้และความเชี่ยวชาญ รวมไปถึงทักษะที่จำเป็นในการคัดแยกและตรวจดูของกลาง ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมาตรฐาน จึงควรมีการสร้างหลักสูตรเฉพาะขึ้นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องได้เรียนรู้ข้อกฎหมาย รวมไปถึงทักษะที่จำเป็น สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศุภฤกษ์ เคหะทุม (2561) ศึกษาวิจัยเรื่อง ซึ่งได้เสนอให้มีการพัฒนาองค์ความรู้ของบุคลากร ทั้งด้านขององค์ความรู้ รวมไปถึงความสามารถทักษะเกี่ยวกับเทคนิคและวิธีการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ

5) การจัดตั้งสมาคมเจ้าของเครื่องหมายการค้าแห่งประเทศไทย

จากผลการศึกษาพบว่า หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายของรัฐยังไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ด้วยข้อจำกัดหลายประการ ดังนั้น เพื่อให้การป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และต่อเนื่อง จึงควรมีการจัดตั้งสมาคมเจ้าของเครื่องหมายการค้าแห่งประเทศไทยขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้กลุ่มเจ้าของเครื่องหมายการค้าได้พบปะ แลกเปลี่ยน และร่วมกันแก้ไขปัญหา

6) การฟื้นฟูเศรษฐกิจภายในประเทศ

จากผลการศึกษาพบว่า สาเหตุที่เป็นแรงกระตุ้นให้ผู้บริโภคเลือกซื้อสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า และผู้กระทำความผิดเลือกจำหน่ายสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า นั้น เป็นผลมาจากภาวะทางเศรษฐกิจที่ย่ำแย่ จึงควรมีการดำเนินการดังต่อไปนี้ 1) ลดราคาสินค้าที่ถูกต้องตามกฎหมาย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐนันท์ ทองทรัพย์ (2558) ซึ่งได้นำเสนอแนวทางเพื่อให้การละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาน้อยลงด้วยวิธีการลดราคาสินค้าถูกกฎหมาย เพื่อเป็นการดึงดูดผู้บริโภค 2) สร้างอาชีพใหม่ให้แก่ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้า การสร้างองค์ความรู้ให้ผู้ละเมิดเครื่องหมายการค้าเกิดความคิดสร้างสรรค์ที่จะประกอบธุรกิจของตนเอง เป็นการลดโอกาสในการกระทำความผิด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี เล็กประยูร (2553) ซึ่งได้นำเสนอแนวทางการป้องกันการเกิดสินค้าละเมิดเครื่องหมายการค้า โดยให้หน่วยงานของรัฐส่งเสริม และให้ความรู้ ความคิดสร้างสรรค์แก่คนในสังคมเพื่อให้หันมาสร้างตราสินค้าของตนเอง

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากข้อค้นพบในงานวิจัย ผู้วิจัยขอเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้เพื่อสนับสนุนการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย ดังนี้

(1) ด้านเจ้าของเครื่องหมายการค้า เจ้าของเครื่องหมายการค้าควรมีการปรับทัศนคติเกี่ยวกับการป้องกันและปราบปราม คติมาตรการเพื่อดูแลเครื่องหมายการค้าของตนในเบื้องต้นและควรรวมตัวกันเพื่อจัดตั้งสมาคม

(2) ด้านหน่วยงานบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หน่วยงานบังคับใช้กฎหมายควรตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของตนเอง ควรมีการพัฒนาทักษะในการปฏิบัติงาน เสริมสร้างแนวคิดบวกในการปฏิบัติงาน

(3) ด้านฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหารควรมีการเพิ่มงบประมาณประจำปี เพื่อพัฒนาบุคลากร และจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงการปลูกฝังค่านิยมและจิตสำนึกให้แก่เจ้าหน้าที่และบุคคลทั่วไปในสังคม และผลักดันการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

2) ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งถัดไป

(1) ด้านประเด็นที่ศึกษา ในการวิจัยครั้งถัดไปควรมีการวิจัยประเด็นสภาพปัญหาในการป้องกันปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าระหว่างประเทศ เพื่อนำสภาพปัญหาที่พบมากระดัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการศึกษากฎหมายและข้อตกลงต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องว่ามีความสอดคล้องตามหลักสากลและสามารถบังคับใช้ได้หรือไม่เมื่อเกิดกรณีพิพาทเกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าระหว่างประเทศ

(2) ด้านระเบียบวิธีวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเชิงคุณภาพ ดังนั้นในการวิจัยครั้งถัดไป จึงควรมีการทำวิจัยในเชิงปริมาณเพื่อค้นหาตัวแปรใหม่ที่ส่งผลต่อการป้องกันและปราบปรามการละเมิดเครื่องหมายการค้าในประเทศไทย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ต่อไป

5. กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ให้ข้อมูลทุกท่าน จากคณะกรรมการพาณิชย์และทรัพย์สินทางปัญญา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร กรมทรัพย์สินทางปัญญา กระทรวงพาณิชย์ กองบัญชาการตำรวจนครบาล กองบังคับการปราบปรามคดีการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ ส่วนการสอบสวนคดีอาญา กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และตัวแทนจากหน่วยงานเจ้าของเครื่องหมายการค้าทุกท่าน

6. เอกสารอ้างอิง

กรมทรัพย์สินทางปัญญา. (2560). สถิติการปราบปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา ปี พ.ศ. 2559 - 2560 (ม.ค. - มิ.ย.).

สืบค้นจาก <http://https://www.ipthailand.go.th/th/protect-005/item/1>.

คมชัดลึก. (2557, 27 มกราคม). คนไทยมั่นใจตำรวจในระดับต่ำ. คมชัดลึก. สืบค้นจาก <https://www.komchadluek.net/news/scoop/177645>

ณรงคยศ มหิทธิวาณิชชา. (2563, 8 กุมภาพันธ์). สถิติและพฤติกรรมการใช้ Social media ทั่วโลก Q1 ปีปีปี 2020. THE FLIGHT. สืบค้นจาก <https://www.twfdigital.com/blog/2020/02/global-social-media-usage-stats-q1-2020/>

ณัฐนันท์ ทองทรัพย์. (2558). สาเหตุการละเมิดลิขสิทธิ์ซีดี ศึกษากรณีกลุ่มผู้ขายในจังหวัดพิษณุโลก. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.) บทคัดย่อวิทยานิพนธ์ สืบค้นจาก <https://www.western.ac.th/westernnew/admin/uploaded>

- ธิดารัตน์ หนังสือ. (2561). การพัฒนามาตรการป้องกันการลวงขายสินค้าตามพระราชบัญญัติเครื่องหมายการค้า. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ) สืบค้นจาก http://dspace.bu.ac.th/bitstream/123456789/3995/1/tidarat_nang.pdf.
- ไทยโพสต์. (2561, 16 ตุลาคม). โพลแฉสินบนตำรวจ จราจรเข้มปั ยาเสพติดตามมาติด ๆ คดีละเมิดทางเพศยังเรียกเอาเงิน. ไทยโพสต์. สืบค้นจาก <https://www.thaipost.net/main/detail/20039>
- บีบีซีนิวส์. (2563, 30 ตุลาคม). แพลตฟอร์มนักศึกษา ถึง ชุมชนใหญ่ของ “คณะราษฎร 2563” ลำดับเหตุการณ์ชุมนุมทางการเมืองปี 2563. บีบีซีนิวส์. สืบค้นจาก <https://www.bbc.com/thai/thailand-54741254>
- พรทิภา บัวชุม. (2560). ปัญหาทางกฎหมายเกี่ยวกับการกระทำที่กระหิณสิทธิของเจ้าของเครื่องหมายการค้าจดทะเบียน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์) สืบค้นจาก <http://libdoc.dpu.ac.th/thesis/161671.pdf>.
- พิภพ พัชรภักดิ์. (2555). รูปแบบและวิธีการกระทำความผิดคดีทรัพย์สินทางปัญญา. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล, นครปฐม.
- วรรัตน์ มีปรีชา. (2554). ปัญหาการละเมิดเครื่องหมายการค้าบนเครือข่ายสังคม กรณีสืบค้น : Facebook และ Twitter สินค้าละเมิด. นิติศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- วิทยาราชแก้ว. (2558). แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของตำรวจฝ่ายสืบสวนกองกำกับการสืบสวนตำรวจภูธรจังหวัดร้อยเอ็ด (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). สืบค้นจาก https://www.rsu.ac.th/cja/IS/11-WITTAYA%20_RATCHAKEAW-2558.pdf
- ศุภฤกษ์ เคหะทุม. (2560). ปัญหาและอุปสรรคในการปราบปรามการกระทำความผิดการละเมิดลิขสิทธิ์ซีดีเพลงและภาพยนตร์ : กรณีสืบค้นเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการกองกำกับการ 4 กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับอาชญากรรมทางเศรษฐกิจ. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.) บทความวิจัยวิทยานิพนธ์ สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/issmu/article/view/146483/107989>.
- สำนักงานงบประมาณและการเงิน สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (2563, 15 พฤษภาคม). ที่ 0010.113/962.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. (2561, 2 พฤษภาคม). ที่ 0013.121/387. แจ้งเวียนระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติว่าด้วยการปฏิบัติตนของข้าราชการตำรวจเมื่อแต่งเครื่องแบบ พ.ศ. 2561.
- สุมาลี เล็กประยูร. (2553). ทรัพย์สินทางปัญญาและคุณค่าแห่งแบรนด์. (วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.) บทความวิจัยวิทยานิพนธ์ สืบค้นจาก http://www.bu.ac.th/knowledgecenter/executive_journal/july_sep_10/pdf/aw31.pdf
- เสกสัน เครือคำ, พันตำรวจโท ดร. (2558). อาชญากรรม อาชญาวิทยา และงานยุติธรรมอาญา. นครปฐม: เพชรเกษมการพิมพ์.
- koi_la_zy. (2556). กำเนิดมนุษย์บรรพบุรุษโลก. สืบค้นจาก <http://https://teen.mthai.com>
- PTV Online. (2563, 16 มกราคม). มหาตไทยประกาศจำนวนประชากรไทยล่าสุดกว่า66ล้านคน. PPTV Online. สืบค้นจาก <https://www.pptvhd36.com/news>.
- Basma, Dima (2016). The nature, scope, and limits of modern trademark protection : a luxury fashion industry perspective. (Thesis, University of Manchester). Retrieved from <http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=3&sid=9a804a8c-1ab3-411b-854a>

การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรม ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย

PARTICIPATION IN THE CRIME PREVENTION NOTIFICATIONS OF THE PROFESSIONAL DRIVING OF FIXED-ROUTE TAXI IN CHOKCHAI POLICE STATION AREA

อลงกรณ์ คลังเงิน และ เสาวธาร โพธิ์กล้า

Alongkorn Klung-Ngern and Saowathan Phoglad

สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรม ภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

Criminal Justice Administration Major, Faculty of Social Administration, Thammasat University

E-mail: amkorn_k@hotmail.com โทร. 092-9191425

Received 29/08/2564

Revised 21/05/2565

Accepted 26/05/2565

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุป้องกันอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย เพื่อนำมาพัฒนาการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย จำนวน 100 ราย โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ คือ การหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งผลการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมระดับปานกลาง (ร้อยละ 68.0) ในขณะที่การมีส่วนร่วมในแจ้งเหตุอาชญากรรมมีลักษณะในการมีส่วนร่วม 5 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการวางแผนมีระดับน้อย (ร้อยละ 60.0) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจมีระดับน้อย (ร้อยละ 52.0) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการแจ้งเหตุอาชญากรรมมีระดับน้อย (ร้อยละ 51.0) ส่วนการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์การแจ้งเหตุอาชญากรรมมีระดับมาก และการมีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรมมีระดับมาก มีค่าร้อยละเท่ากัน (ร้อยละ 43.0) ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ส่วนแรกข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย คือสำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ควรมีนโยบายเพื่อสนับสนุนให้เกิดการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนโดยการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมและทัศนคติทางบวกต่อการแจ้งเหตุอาชญากรรมของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่รัฐ โดยพัฒนาระบบการแจ้งเหตุและเบาะแสต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้โดยง่าย สะดวก และรวดเร็ว ส่วนที่สองสำหรับคำแนะนำในทางปฏิบัติควรจัดให้มีการฝึกอบรมทั้งทางทฤษฎีและภาคปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะและความสามารถในการรายงานอาชญากรรม การประชาสัมพันธ์เพิ่มเติมเพื่อให้ความรู้แก่สาธารณชนเกี่ยวกับหลักการสังเกต และจดจำเหตุการณ์และคนร้าย วิธีการรายงานอาชญากรรมที่ควรรายงาน นอกจากนี้ยังสนับสนุนการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนเพื่อให้ผู้คนสามารถทำงานร่วมกับตำรวจเพื่อรายงานอาชญากรรม มีการจัดหาวัสดุและอุปกรณ์ที่จำเป็นเพื่อสนับสนุนการรายงานอาชญากรรม ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปทำการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไปเพื่อครอบคลุมสามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้น

คำสำคัญ: ผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์ รถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้าง การแจ้งเหตุอาชญากรรม

Abstract

The study titled “Participation in the crime prevention notifications of the professional driving of fixed-route taxi in Chokchai police station area”. The objective is to study the participation of professionals driving a fixed-route taxi in crime notifications in the Chokchai Metropolitan Police Station area in order to improve the prevention of crime in the community more efficiently. The questionnaires are used as a tool to collect demographic data. The sample groups are the professional driving of fixed-route taxi in the Chokchai Police Station area 100 people using a purposive sampling method and computerized data analysis. The statistics data represent percentages, averages, and standard deviations. The result of an understanding of crime notification found that they had a moderate level of understanding in crime notification (68.0 percentage). In contrast, involvement in crime reporting is characterized by five aspects of participants reported that they had a low level of participation in planning (60.0 percentage). The participation in decision-making was at a low level (52.0 percentage). The participation in crime reporting operations was at a low level (51.0 percentage). While the participation in interests of crime reporting was at a high level and participation in the assessment of crime reporting was at a high level, which have same score. (43.0 percentage) The suggestions from this study are divided into policy recommendations and practical recommendations, with the main policy recommendations as followed : the National Police or other government agencies should have policies to support crime prevention in the community by increasing the level of participation and positive attitudes in public reporting of crimes to government officials. by developing a system for reporting incidents and clues so that people can access services easily, conveniently and quickly. The second section for practical recommendations, both theoretical and practical training should be provided to enhance skills and ability to report crimes. Additional publicity to educate the public on the principles of observing and remembering incidents and villains. How to report crimes that should be reported It also supports participation in community crime prevention so that people can work with the police to report crimes. Provide necessary materials and equipment to support crime reporting. The recommendations for the next research to widen the scope of the study to be comprehensive can be applied to greater benefit.

Keywords: Professional driving, Fixed-route taxi, Crime prevention notifications

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

จากสภาพการเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็วของประเทศไทยในช่วงที่ผ่านมา ได้ก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมซึ่งเป็นปัญหาส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสังคมโดยตรง อาชญากรรมประเภทชิงทรัพย์ก็เป็นปัญหาหนึ่งที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง และจากสถิติสถานีตำรวจนครบาลโชคชัยมีจำนวนการเกิดอาชญากรรมมากที่สุดของกองบังคับการตำรวจนครบาล 4 ในปี 2561 โดยในอดีตการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้นเป็นหน้าที่เฉพาะเจ้าหน้าที่ของรัฐเท่านั้น แต่ด้วยข้อจำกัดด้านกำลังพลของเจ้าหน้าที่ตำรวจ งบประมาณ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ยังไม่เพียงพอจึงทำให้การป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมได้ผลเพียงระดับหนึ่งเท่านั้น ซึ่งปัญหาอาชญากรรมควรต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนด้วยแต่ยังพบว่าประชาชนไม่ได้เข้ามามีส่วนร่วมหรือมีบทบาทเท่าที่ควร ดังนั้นมาตรการป้องกันโดยใช้ยุทธศาสตร์เชิงรุกด้วยความร่วมมือจาก

ประชาชนจึงเป็นวิธีการที่จะนำไปสู่ความสงบปลอดภัย อยู่ดี มีสุขของประชาชนและสังคมอย่างแท้จริง (พิชิต ควรเดชะคุปต์, 2551) วิธีการใช้ประชาชนเป็นแกนนำตามแนวทฤษฎีชุมชนสัมพันธ์ โดยมีตำรวจเป็นฝ่ายวางแผน สนับสนุนและให้คำปรึกษาแก่ชุมชน (ชัยวัสน์ เอกภพณรงค์, 2550) ทางสถานีตำรวจนครบาลโชคชัยจึงส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่เข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา เนื่องจากปริมาณผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่มีจำนวนมาก กระจ่ายอยู่ทุกพื้นที่และส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ที่มีความชำนาญเส้นทางบนถนนหรือซอยต่าง ๆ และมีความคุ้นเคยกับประชาชนผู้มาใช้บริการเป็นอย่างดี จะทำให้มีกำลังสายตรวจบนถนนเพิ่มขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องเพิ่มกำลังเจ้าหน้าที่ตำรวจอีก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษา “การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแก้เหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย” เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจและศึกษาการมีส่วนร่วมเกี่ยวกับการแก้เหตุอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย เพื่อนำมาเพิ่มประสิทธิภาพป้องกันอาชญากรรมในชุมชน ด้วยการวิจัยเชิงสำรวจมีแบบสอบถามคำถามที่มีความเหมาะสมตามแนวคิดการแก้เหตุอาชญากรรมจาก “คู่มือประชาชน” ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติเพราะการแก้เหตุเป็นส่วนหนึ่งของการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมของประชาชน ซึ่งผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางในการนำเอาความรู้ความเข้าใจ แนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุน และประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้เหตุเพื่อป้องกันอาชญากรรม ส่งผลช่วยลดปัญหาการก่ออาชญากรรมในเขตพื้นที่ให้น้อยลง

1.2 ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม ดังต่อไปนี้ เอกพงษ์ ทิปะณี และ อุดม พิริยสิงห์ (2560) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมสถานีตำรวจภูธรกุตุ้ม อำเภอกุตุ้ม จังหวัดยโสธร และเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถานีตำรวจภูธรกุตุ้ม อำเภอกุตุ้ม จังหวัดยโสธร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งสี่ด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการสนับสนุน ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผน ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการและด้านการมีส่วนร่วมในการติดตาม ประเมินผล 2) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้นำชุมชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและสถานภาพต่างกัน มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน

พัฒน์วิทย์ แสงมุกดา (2560) ศึกษาการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุกระจายเพื่อสังคม กรณีศึกษา: กลุ่มผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุกระจายเพื่อสังคมเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุกระจายเพื่อสังคมจำแนกตามภูมิหลังของผู้ขับรถแท็กซี่ และหาแนวทางการพัฒนาการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุกระจายเพื่อสังคม ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุกระจายเพื่อสังคมเป็นกระบวนการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในกิจกรรมโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

อิสเรศ เลิศวิไล (2562) ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการมีส่วนร่วมของประชาชน และเพื่อศึกษาแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในพื้นที่ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในด้านการตัดสินใจ ได้แก่ การแสดงความคิดเห็น การบรรจุโครงการที่เกี่ยวข้องการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการในเรื่อง เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการ การประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ร่วมปฏิบัติงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจส่งผลให้ชุมชนมีความน่าอยู่มากขึ้น

ประภาพร วรณศรี และ และทัชชกร แสงทองดี (2563) ได้ศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่บางอ้อ กรุงเทพมหานคร และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม ผลการวิจัยพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่บางอ้อ กรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่บางอ้อ กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในขณะที่ประชาชนที่มีอายุและอาชีพที่แตกต่างกัน มีระดับการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมจะเห็นได้ว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนจะแตกต่างกันออกไปตามปัญหาและลักษณะการเข้าไปมีส่วนร่วมจะเห็นได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อการป้องกันอาชญากรรม จากความสำเร็จของผลการศึกษาที่ผ่านมาการศึกษาครั้งนี้มีจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย และทำการศึกษาตามปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม การรับรู้ช่องทางในการรับแจ้งเหตุ ระดับการมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุ

1.3 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.3.1 เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย

1.3.2 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัยเพื่อนำมาพัฒนาการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.4 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย โดยทำการศึกษาเฉพาะผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้น 62 วัน ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม - 31 สิงหาคม 2563

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้แนวทางในการนำเอาความรู้ความเข้าใจของประชาชนที่ใช้ในการแจ้งเหตุเพื่อป้องกันอาชญากรรมมาใช้ประโยชน์ในการเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเหตุเพื่อป้องกันอาชญากรรมให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.5.2 ได้แนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุเพื่อป้องกันอาชญากรรมที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย” จะศึกษาถึงระดับการมีส่วนร่วมของกลุ่มประชากรตัวอย่างว่าอยู่ในระดับใดตลอดจนวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของผู้ขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างสาธารณะในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมซึ่งผู้วิจัยใช้วิธีการศึกษาดังนี้

ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ได้จากการศึกษาเชิงเอกสาร (Documentary Research) โดยศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลต่าง ๆ จากเอกสารทั้งทางราชการ เช่น กฎหมาย ระเบียบสำนักงานตำรวจแห่งชาติ คำสั่งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และเอกสารที่ไม่ใช่เอกสารราชการ เช่น วิทยานิพนธ์ ผลการวิจัยต่าง ๆ เพื่อนำมาประกอบการศึกษาให้สมบูรณ์

ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Research) ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยนำไปใช้กับกลุ่มผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัยเพื่อสำรวจการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม

2.1 ประชากรและการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัยจำนวนทั้งสิ้น 100 คน โดยใช้วิธีสุ่มแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งผู้ขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างทั้งหมดจะอยู่ในกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ต้องมีอายุตั้งแต่ 22 ปีขึ้นไป และมีใบอนุญาตขับขี่ที่ถูกต้องโดยสาธารณะ รวมทั้งมีเกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง (Exclusion criteria) ได้แก่ ผู้ขับรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างที่ตอบแบบสอบถามไม่ครบตามที่กำหนดไว้และผู้ที่ไม่持有ใบอนุญาตขับขี่ที่ถูกต้องโดยสาธารณะ

2.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ คือ ลักษณะภูมิหลัง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ การฝึกอบรมในการแจ้งเหตุ ปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่ และการเคยแจ้งเหตุ รวมไปถึงปัจจัยที่มีต่อการมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุอาชญากรรม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม และตัวแปรตาม คือ การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย

2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถาม และแบบวัดซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ รายได้ต่อเดือน ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจต่อการแจ้งเหตุอาชญากรรม และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อเล็กในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย

2.4 การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

โดยการนำแบบสอบถามส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเนื้อหาเพื่อความสมบูรณ์ก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเป้าหมาย และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามไปคำนวณหาความน่าเชื่อถือด้วยค่าสัมประสิทธิ์ของแอลฟา โดยมีค่า 0.75 ขึ้นไป การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยมีดังนี้

2.4.1 การตรวจสอบคุณภาพและความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถามโดยคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้กรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความชัดเจนของภาษาให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำแบบสอบถามไปแก้ไขปรับปรุงทั้งด้านเนื้อหาและภาษาให้ถูกต้อง

2.4.2 การนำแบบสอบถามฉบับร่างไปทดสอบ (Pre-Test) กับกลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จริง ซึ่งมีลักษณะพื้นฐานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) กับผู้ขับรถรับจ้างสาธารณะในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลวังทองกลาง จำนวน 30 ราย แล้วนำผลที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงข้อคำถามบางข้อที่บกพร่อง ก่อนที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป

2.4.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ความเชื่อถือได้ของเครื่องมือจากสูตร Cronbach Alpha ซึ่งได้ค่าความเชื่อถือได้ (Reliability) เท่ากับ 0.815 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามฉบับนี้มีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างได้

2.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ร่วมกับเจ้าหน้าที่ซึ่งได้รับการชี้แจงในเรื่องวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย วัตถุประสงค์ของคำถามแต่ละข้อและลักษณะของคำตอบที่ถูกต้องแล้วได้นำแบบสอบถามไปส่งให้ประชากรกลุ่มตัวอย่างคือรถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย ทั้ง 100 คน เมื่อประชากรกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามทุกชุด

2.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

2.6.1 ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูลทั้งหมด จากนั้นจึงทำการจัดระเบียบและจัดกลุ่มข้อมูล หลังจากนั้นจึงนำข้อมูลมาตรวจให้คะแนนลงรหัส (Coding)

2.6.2 นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์

2.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ทำการรวบรวมข้อมูลที่ได้ และวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ใช้ในการอธิบายเกี่ยวกับปัจจัยด้านบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งใช้อธิบายลักษณะของข้อมูลทั้งหมด และเป็นการหาตัวแทนของกลุ่ม เพื่อทราบว่าค่าเฉลี่ยเป็นตัวแทนของกลุ่มใด การหาค่าการกระจายน้ำหนักของคำตอบ โดยการหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ผลการศึกษาและอภิปรายผล

3.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนหนี้สินภายในครัวเรือน จำนวนคนที่ต้องอุปการะในครอบครัว ช่วงเวลาในการทำงาน ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ การฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้เหตุ และเคยแก้เหตุอาชญากรรม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 100 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 88.0 ส่วนที่เหลือเป็นเพศหญิง ร้อยละ 12.0 และมีอายุระหว่าง 40-49 ปี และ ตั้งแต่ 50 ปี ขึ้นไป มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.0

สถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 43.0 และมีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.0 ทั้งนี้กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 42.0 และมีจำนวนหนี้สินภายในครัวเรือน จำนวน 20,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.0 รวมทั้งจำนวนคนที่ต้องอุปการะในครอบครัว จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 30.0

ช่วงเวลาในการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจะทำงานในช่วงเวลา 12.01-18.00 น. คิดเป็นร้อยละ 37.0 และมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ ต่ำกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.0

ส่วนการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้เหตุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยฝึกอบรมเกี่ยวกับการแก้เหตุอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 60.0 และการแก้เหตุอาชญากรรม กลุ่มตัวอย่างไม่เคยแก้เหตุอาชญากรรม คิดเป็นร้อยละ 60.0

3.2 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้เหตุอาชญากรรม

การศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้เหตุอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อรับจ้างในลักษณะต่าง ๆ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ตอบถูกในประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแก้เหตุอาชญากรรมที่มากที่สุด คือ “การจดจำรายละเอียดหรือสามารถบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างละเอียดจะสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายได้รวดเร็วขึ้น” และ “หากท่านสามารถจดจำลักษณะสำคัญของยานพาหนะที่คนร้ายใช้ในการกระทำความผิดโดยละเอียด จะทำให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายได้รวดเร็ว

ขึ้น” มีคะแนนเท่ากัน ร้อยละ 98.0 เมื่อแจกแจงตามลำดับความเห็นรองลงมา 3 อันดับ คือ “ท่านสามารถแจ้งเหตุอาชญากรรมต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจทั้งในพื้นที่และนอกพื้นที่” และ “ปัจจุบันเทคโนโลยีในช่องทางต่าง ๆ สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุอาชญากรรมได้รวดเร็วขึ้น” มีคะแนนเท่ากันร้อยละ 97.0 ประเด็นถัดมามีคะแนนเท่ากัน 3 ประเด็น คือ “เมื่อมีเหตุเกิดขึ้นเป็นหน้าที่ในการแจ้งเหตุแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจทราบโดยเร่งด่วน” “หากคนร้ายมีการปกปิดใบหน้าควรจดจำลักษณะภายนอกที่เป็นเอกลักษณ์เด่นชัดของคนร้ายให้ได้มากที่สุด เช่น ส่วนสูง สีผิว ทรงผม ทำเดิน รอยแผลเป็น รอยสัก เป็นต้น” และ “การแจ้งเหตุอาชญากรรมสามารถแจ้งได้หลายช่องทาง เช่น เจ้าหน้าที่ตำรวจในท้องที่ที่เกิดเหตุ, แจ้งเหตุทางโทรศัพท์, แจ้งเหตุทางจดหมาย” ร้อยละ 96.0 ต่อมาประเด็น “การจดจำหน้ารูปพรรณของคนร้ายได้อย่างชัดเจนจะช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถระบุตัวคนร้ายได้ถูกต้องมากขึ้นในเวลาอันรวดเร็ว” และ “การแจ้งเหตุผ่านทางโทรศัพท์ต้องบอกรายละเอียดของเหตุการณ์หรือพฤติกรรมของคนร้ายพร้อมคำพยานหรือยานพาหนะให้ได้มากที่สุดเพื่อให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามคนร้ายได้อย่างรวดเร็ว” ร้อยละ 95.0

ส่วนประเด็นที่ตอบผิดมากที่สุด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่ตอบผิดในประเด็นความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม คือ “การให้ความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเป็นหน้าที่” ร้อยละ 94.0 รองลงมา “สามารถแจ้งเหตุอาชญากรรมได้ก็ต่อเมื่อเกิดเหตุอาชญากรรมขึ้นแล้ว” ร้อยละ 86.0 และ “การที่เห็นเหตุอาชญากรรมแล้ว ไม่แจ้งเหตุอาชญากรรมต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ ถือเป็นความผิดทางอาญา” ร้อยละ 73.0

การแปลผลระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยพิจารณาการแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนน 9-12 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย คะแนนระหว่าง 13-15 คะแนน หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจระดับปานกลาง และตั้งแต่ 16 คะแนนขึ้นไป หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 68.0 รองลงมา ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจระดับมาก และมีความรู้ความเข้าใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 25.0 และร้อยละ 7.0 ตามลำดับ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อรับจ้างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมได้เป็นอย่างดี

3.3 การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขับรถยนต์สี่ล้อรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรม

การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในกิจกรรมต่าง ๆ ทั้งทางตรงและทางอ้อมผลการศึกษาปรากฏดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการวางแผน การแจ้งเหตุอาชญากรรมในประเด็นที่มากที่สุด “เข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่ออบรมการจดจำรายละเอียดที่สำคัญของการแจ้งเหตุอาชญากรรม” คิดเป็นร้อยละ 72.0 ประเด็นรองลงมา คือ “เคยเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับเรื่องปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่” และ “เคยเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อกำหนดแนวทางในการปฏิบัติเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม” มีคะแนนเท่ากันร้อยละ 71.0 ประเด็นถัดมา “เคยเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อทราบช่องทางในการแจ้งเหตุอาชญากรรม” ร้อยละ 60.0 และ “เคยประชุมร่วมกับเครือข่ายผู้ขับขี่ขับรถยนต์สี่ล้อรับจ้างเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่” พบว่า ร้อยละ 56.0

การแปลผลระดับการมีส่วนร่วมในการวางแผนการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยพิจารณาการแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนน 5-6.67 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการวางแผนระดับน้อย คะแนนระหว่าง 6.68-8.35 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการวางแผนระดับปานกลาง และ 8.36-10.00 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการวางแผนระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการวางแผนระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในการวางแผนระดับมาก และมีส่วนร่วมในการวางแผนระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.0 และร้อยละ 19.0 ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการแจ้งเหตุอาชญากรรม ในประเด็นที่มากที่สุด “เคยมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกำหนดทิศทางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการแจ้งเหตุอาชญากรรม” คิดเป็นร้อยละ 70.0 ประเด็นรองลงมา คือ “เคยมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกำหนดขั้นตอนการแจ้งเหตุอาชญากรรม” ร้อยละ 69.0 “เคยมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการสรุปผลการแจ้งเหตุอาชญากรรมเพื่อหาข้อบกพร่อง

และแนวทางแก้ไข” ร้อยละ 68.0 และประเด็น “เคยมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเลือกช่องทางในการแจ้งเหตุอาชญากรรม” และ “เคยมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่” มีคะแนนเท่ากันร้อยละ 59.0

การแปลผลระดับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยพิจารณาการแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนน 5-6.67 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับน้อย คะแนนระหว่าง 6.68-8.35 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับปานกลาง และ 8.36-10.00 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 52.0 รองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 29.0 และร้อยละ 19.0 ตามลำดับ จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการแจ้งเหตุอาชญากรรมในประเด็นที่มากที่สุด “เคยมีส่วนร่วมในการติดตามจับกุมผู้กระทำความผิดหลังจากมีการแจ้งเหตุอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจแล้ว” คิดเป็นร้อยละ 72.0 ส่วนประเด็นไม่เคยมีส่วนร่วมรองลงมา คือ “เคยเข้าร่วมกับเครือข่ายผู้ขับขี่จักรยานยนต์สัลโล่เล็กรับจ้างเพื่อแจ้งข่าวสารหรือวิธีการแจ้งเหตุที่ถูกต้องให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ” ร้อยละ 60.0 ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเท่ากัน คือ “เคยมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลหรือแจ้งเหตุอาชญากรรมที่เกิดขึ้น” และ “เคยมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือผู้เสียหายไปแจ้งเหตุอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ” ร้อยละ 57.0 ประเด็น “มีส่วนร่วมในการแจ้งเจ้าหน้าที่ตำรวจเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติหรือพบเห็นบุคคลที่มีพฤติกรรมน่าสงสัยว่าจะกระทำความผิด” ร้อยละ 54.0 และประเด็น “เคยพบปัญหาข้อขัดข้องในการแจ้งเหตุอาชญากรรม” ร้อยละ 53.0

การแปลผลระดับการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยพิจารณาการแบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับคะแนน 6-8 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับน้อย คะแนนระหว่าง 9-11 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับปานกลาง และตั้งแต่ 12 คะแนน ขึ้นไป หมายถึง มีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับมาก กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 51.0 รองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับปานกลาง และมีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.0 และร้อยละ 12.0 ตามลำดับ จากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อประเด็นการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.54$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อประเด็นการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรมในระดับมาก 4 ประเด็น ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ที่มีชีวิตที่ปกติสุขมากขึ้นหลังการเกิดอาชญากรรมลดลง ($\bar{x} = 3.72$) ได้รับประโยชน์จากการที่คนร้ายถูกจับกุมได้อย่างรวดเร็วทำให้ไม่มีเหตุอาชญากรรมในพื้นที่ ($\bar{x} = 3.65$) สามารถนำความรู้จากการเข้าร่วมแจ้งเหตุไปถ่ายทอดให้ความรู้แก่เพื่อนประกอบอาชีพ ($\bar{x} = 3.55$) และได้รับแนวคิดในการแจ้งเหตุและการป้องกันอาชญากรรมในเขตพื้นที่มาประยุกต์ใช้ในการประกอบอาชีพ ($\bar{x} = 3.41$) และจากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อประเด็นการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรมในระดับปานกลาง เพียง 1 ประเด็น ได้แก่ ได้รับความรู้และขั้นตอนการปฏิบัติที่ถูกต้องเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม ($\bar{x} = 3.37$)

ทั้งนี้ผู้วิจัยแปลผลระดับการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยพิจารณาการแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับมาก และค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับปานกลาง มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับมากที่สุด มีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับน้อย และมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ระดับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.0 ร้อยละ 12.0 ร้อยละ 6.0 และร้อยละ 1.0 ตามลำดับ ผลจากการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อประเด็นการมีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรม มีค่าเฉลี่ยรวม

อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดมีประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรมในระดับมาก 2 ประเด็น ได้แก่ ผลของการเข้าร่วมโครงการแจ้งเหตุอาชญากรรมทำให้สามารถลดปัญหาอาชญากรรมได้ ($\bar{x} = 3.59$) และข้อมูลในการแจ้งเหตุอาชญากรรมของท่านสามารถนำไปใช้เป็นพยานหลักฐานในการสอบสวนของเจ้าหน้าที่ตำรวจได้ ($\bar{x} = 3.52$) และจากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นต่อการมีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรมในระดับปานกลาง มี 2 ประเด็น ได้แก่ มีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนหรือวิธีการแจ้งเหตุอาชญากรรมได้อย่างถูกต้อง ($\bar{x} = 3.39$) และร่วมติดตามแผนงาน และโครงการอื่น ๆ เกี่ยวกับแก้ไขปัญหาอาชญากรรมในเขตพื้นที่ ($\bar{x} = 3.26$)

ทั้งนี้ผู้วิจัยแปลผลระดับการมีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยพิจารณาการแบ่งค่าเฉลี่ยออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับน้อยที่สุด ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับน้อย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับมาก และค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 คะแนน หมายถึง มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับมากที่สุด กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 43.0 รองลงมา ได้แก่ มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับปานกลาง มีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับมากที่สุด และมีส่วนร่วมในการประเมินผลระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 41.0 ร้อยละ 10.0 และร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

3.4 อภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขบถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สามารถนำมาอภิปรายผลในประเด็นที่น่าสนใจได้ดังนี้

3.4.1 วิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิงมีอายุระหว่าง 40 ปี ขึ้นไป มีรายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่ไม่เกิน 15,000 บาท ระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนต้นมากที่สุด มีสถานภาพสมรสมากที่สุดและมีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพต่ำกว่า 5 ปีมากที่สุด สอดคล้องกับ โคเฮน และ ฮัฟฟอฟฟ์ (Cohen and Uphoff, 1977) เสนอบริบทของการมีส่วนร่วมว่า ในการพิจารณาการมีส่วนร่วมจะต้องคำนึงถึงปัจจัยสภาพแวดล้อม ซึ่งมีความซับซ้อนอย่างมากด้วย ได้แก่ อายุและเพศ สถานภาพในครอบครัว ระดับการศึกษา สถานภาพทางสังคม อาชีพ รายได้และทรัพย์สิน ระยะเวลาในท้องถิ่นและระยะเวลาที่อยู่ในโครงการ พื้นที่ดินถือครอง และสถานภาพการทำงาน และจากการศึกษาของ จักรกฤษ ศรีโรจนากูร (2550) เรื่องการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการป้องกันอาชญากรรมของอาสาสมัครตำรวจหมู่บ้านชุมชนสัมพันธ์ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธรย้อยบางปู จังหวัดสมุทรปราการ การศึกษาค้นคว้า เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยทางสังคมของอาสาสมัครตำรวจชุมชนสัมพันธ์และศึกษาเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการป้องกันอาชญากรรมจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยทางสังคม ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครตำรวจหมู่บ้านชุมชนสัมพันธ์มีปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ได้แก่ ความสนใจต่อปัญหาอาชญากรรมในสังคม และประสบการณ์ที่เกี่ยวกับอาชญากรรมที่แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมไม่แตกต่างกัน

3.4.2 วิเคราะห์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรม จากการศึกษาถึงความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขบถยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในลักษณะต่าง ๆ พบว่า การแจ้งข่าวขณะเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ การสอดส่องพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล การสังเกตและจดจำรูปพรรณคนร้ายหรือบุคคลต้องสงสัย ผลการศึกษาปรากฏพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จำนวน 98 คน ตอบคำถามถูกว่า การจดจำรายละเอียดหรือสามารถบอกเล่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ และการจดจำลักษณะสำคัญของยานพาหนะที่คนร้ายใช้ได้อย่างละเอียด จะสามารถช่วยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสามารถติดตามจับกุมคนร้ายได้รวดเร็วขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ (ประเสริฐ เมฆมณี, 2525) ที่กล่าวว่า การป้องกันปราบปรามอาชญากรรมที่ริเริ่มโดยการแจ้งความ ด้วยข้อมูลเหตุการณ์อย่างละเอียดเพื่อให้ตำรวจดำเนินการป้องกันปราบปรามอาชญากรรม เป็นมาตรการสำคัญในการป้องกัน ปราบปราม

อาชญากรรมติดตามจับกุมผู้กระทำผิดได้โดยรวดเร็ว และสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับชุมชนสัมพันธ์ (Community Relations Approach) ว่าการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมนั้นต้องอาศัยความร่วมมือจากประชาชนเป็นหลัก รองลงมาผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 97 คน มีความรู้ความเข้าใจในการแจ้งเหตุผ่านช่องทางเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่สามารถช่วยอำนวยความสะดวกในการแจ้งเหตุได้มากขึ้น และสอดคล้องกับทฤษฎีตำรวจผู้ใช้ชุมชน (Community Policing) ถือว่าการสืบสวนและจับกุมคนร้ายเป็นเครื่องมือสำคัญในการแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและปัญหาความไม่เป็นระเบียบในชุมชน อย่างไรก็ตามตำรวจมีหน้าที่ในการรักษาความสมดุลระหว่างการบังคับใช้กฎหมายหรือการจับกุมกับความร่วมมือของชุมชน

3.4.3 วิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมการศึกษาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ตอบคำถามว่าไม่เคยเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจเกี่ยวกับปัญหาอาชญากรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ และพบว่า ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เป็นการทำงานร่วมกันระหว่างตำรวจและประชาชนในชุมชน ในลักษณะมีส่วนร่วมในการวางแผน ส่วนร่วมในการตัดสินใจ และส่วนร่วมในการปฏิบัติ ผลการศึกษาปรากฏว่าอยู่ในระดับน้อยทุกประเด็น จากข้อมูลดังกล่าวมีความน่าสนใจว่าแม้กลุ่มตัวอย่างจะมีความรู้ความเข้าใจในประเด็นการป้องกันอาชญากรรมในระดับมากแต่การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการป้องกันอาชญากรรมยังอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่าการทำงานร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่รัฐในระดับชุมชนยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร ดังนั้นจึงมีความเป็นไปได้ว่าพัฒนาการปฏิบัติงานของภาครัฐในอนาคตอาจจะต้องเพิ่มเติมการประสานงานร่วมกัน หรือให้ชุมชนเข้ามามีบทบาทในการป้องกันอาชญากรรมมากขึ้น

3.4.4 วิเคราะห์ข้อมูลการมีส่วนร่วมในการวางแผนแจ้งเหตุอาชญากรรม ระดับการมีส่วนร่วมในการวางแผนแจ้งเหตุอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

ด้านการมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า ผู้ประกอบอาชีพขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย มีส่วนร่วมในการวางแผนแจ้งเหตุในระดับน้อย เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า ผู้ประกอบอาชีพขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย มีส่วนร่วมในการวางแผนแจ้งเหตุอาชญากรรมมากที่สุด คือ การเคยประชุมร่วมกับเครือข่ายผู้ขับขี่ขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่ ในประเด็นดังกล่าวนี้สะท้อนให้เห็นว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรมในระดับพื้นที่จำเป็นต้องพัฒนาขีดความสามารถและสร้างตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นส่วนหนึ่งในการวางแผนการป้องกันอาชญากรรมร่วมกันระหว่างภาครัฐและภาคประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับที่ ทวีทอง หงส์วิวัฒน์ (2527) ได้ให้ความหมายการมีส่วนร่วมไว้ คือ การที่ประชาชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการ ควบคุมสิ่งต่าง ๆ ได้ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และจากผลการศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีแจ้งข่าวสารอาชญากรรม กรณีศึกษา พื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 2 โดย พงษ์พิชญ ภัคติธรงค์ (2559) พบว่า การแจ้งอาชญากรรมอยู่ในระดับน้อย ทั้งนี้เนื่องจากช่องทางติดต่อสื่อสารที่หน่วยงานตำรวจจัดเตรียมไว้มีน้อยและไม่สะดวกมากพอ โดยเฉพาะในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีสภาพการแข่งขันสูง ทำให้ประชาชนจำนวนมากไม่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมมากเท่าที่ควร

ด้านการมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า ผู้ประกอบอาชีพขีปนาวุธยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแจ้งเหตุในระดับน้อย เป็นเพราะส่วนใหญ่ไม่เคยเข้าร่วมฝึกอบรมเกี่ยวกับการแจ้งเหตุ เมื่อได้รับข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมน้อย ส่งผลต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ จึงควรมีแนวทางในการสื่อสารเพื่อเป็นข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่ตำรวจเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ชัยวิธส์ เอกภพณรงค์ (2550) ที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติความคิดเห็น

ด้วยอย่างยิ่งว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจควรจัดอบรมประชาชนในความรู้เกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับ กฎหมายให้มากขึ้น และควรจัดอบรมให้ความรู้ความเข้าใจการป้องกันแก่เจ้าหน้าที่ตำรวจจะป้องกันอาชญากรรมได้ นอกจากนั้นกลุ่มตัวอย่างมีทัศนะเห็นด้วยว่าภาพลักษณ์ของตำรวจมีผลต่อความร่วมมือของประชาชน ระดับการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการการศึกษา พบว่า ระดับการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ และในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรมอยู่ในระดับมาก

4. สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “การมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย” โดยกำหนดวัตถุประสงค์ของการงานวิจัย ดังนี้เพื่อศึกษาระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัยเพื่อนำมาพัฒนาการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4.1 สรุปผลการศึกษา

จากข้อมูลที่ได้วิจัยได้จากการเก็บแบบสอบถามและการวิเคราะห์ข้อมูลโดยอาศัยการเทียบเคียงกับแนวคิดทฤษฎีและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้องที่มีการศึกษาในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลสรุปการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยได้ ดังนี้

4.1.1 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม จากการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมระดับปานกลาง กลุ่มตัวอย่างได้รับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการแจ้งเหตุ ร้อยละ 40 และเคยแจ้งเหตุอาชญากรรม ร้อยละ 40 จากข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่ากลุ่มตัวอย่างยังไม่มีความรู้ความเข้าใจในการแจ้งเหตุอาชญากรรม ซึ่งเป็นได้ว่าเนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวขาดการฝึกอบรมการแจ้งเหตุอาชญากรรมอย่างเพียงพอ รวมถึงเมื่อพิจารณาลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษาเท่านั้น ดังนั้นความรู้ความเข้าใจในการแจ้งเหตุอาชญากรรมหรือการวิเคราะห์สถานการณ์ที่มีแนวโน้มที่จะก่อเกิดอาชญากรรมยังไม่สามารถทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.1.2 การมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุอาชญากรรม การศึกษาการมีส่วนร่วมของผู้ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย สามารถสรุปได้ดังนี้

1) การมีส่วนร่วมในการวางแผนการแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการวางแผนระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย กลุ่มตัวอย่างเคยประชุมร่วมกับเครือข่ายผู้วิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างเพื่อกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่มากกว่าข้ออื่น ๆ

2) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการตัดสินใจระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการเลือกช่องทางในการแจ้งเหตุอาชญากรรม และมีส่วนร่วมกับเจ้าหน้าที่ตำรวจในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการจัดทำโครงการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่มากกว่าข้ออื่น ๆ

3) การมีส่วนร่วมในปฏิบัติการแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการปฏิบัติระดับน้อย เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย กลุ่มตัวอย่างเคยพบปัญหาข้อขัดข้องในการแจ้งเหตุอาชญากรรมมากกว่าข้ออื่น ๆ

4) การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในผลประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรมระดับมาก เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ประกอบอาชีพวิชาชีพชั้นสูง สวัสดิการรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าประโยชน์จากการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่ทำให้

มีชีวิตที่ปกติสุขมากขึ้นหลังการเกิดอาชญากรรมลดลง

5) การมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมในการประเมินผลจากการแจ้งเหตุอาชญากรรมระดับมาก เมื่อพิจารณารายชื่อ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติว่าผลของการเข้าร่วมโครงการแจ้งเหตุอาชญากรรมทำให้สามารถลดปัญหาอาชญากรรมได้

จากข้อมูลดังกล่าวประกอบการวิเคราะห์ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่ยังมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุอาชญากรรมในพื้นที่ระดับน้อย ทั้งส่วนร่วมในการวางแผน การตัดสินใจแจ้งเหตุ และการมีส่วนร่วมในปฏิบัติการแจ้งเหตุอาชญากรรม แม้จะมีกลุ่มตัวอย่างบางส่วนที่เคยเข้ารับการอบรมเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมที่หน่วยงานป้องกันอาชญากรรมในพื้นที่ได้จัดขึ้น อย่างไรก็ตามกลุ่มตัวอย่างมีทัศนคติทางบวกต่อการแจ้งเหตุอาชญากรรม โดยประชาชนให้ความร่วมมือในการแจ้งเหตุอาชญากรรมกับเจ้าหน้าที่ภาครัฐ หรือเจ้าหน้าที่ตำรวจรับทราบ เนื่องจากเป็นแนวทางในการลดการเกิดปัญหาอาชญากรรมในพื้นที่และสามารถสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของตนเองได้เป็นอย่างดี

4.2 ข้อเสนอแนะ

การมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุป้องกันอาชญากรรมของผู้ประกอบอาชีพขับซีรยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างในเขตพื้นที่สถานีตำรวจนครบาลโชคชัย พบว่า ผู้ประกอบอาชีพขับซีรยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุป้องกันอาชญากรรมในด้านการวางแผน การตัดสินใจ และการปฏิบัติการแจ้งเหตุอาชญากรรมมีระดับน้อย แต่ในการมีส่วนร่วมด้านผลประโยชน์ และการประเมินผลการแจ้งเหตุอาชญากรรมมีระดับมาก ดังนั้นทางเจ้าหน้าที่ตำรวจควรเล็งเห็นและทำการส่งเสริมให้ความรู้คำแนะนำเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรมหรือการแจ้งเบาะแส แจ้งเหตุร้ายอันที่จะเกิดกับประชาชนได้ทุกที่ทุกเวลา ให้กับชุมชนต่าง ๆ เพื่อเป็นการป้องกันและเฝ้าระวังอาชญากรรม อีกทั้งยังเป็นการให้ประชาชนช่วยสอดส่องเป็นหูเป็นตาให้กับทางเจ้าหน้าที่ตำรวจอีกทางหนึ่งด้วย ผู้วิจัยได้จำแนกข้อเสนอแนะเป็นรายด้าน ในสองประเด็นคือข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติ

4.2.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ในมิติของข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันอาชญากรรม เช่น สำนักงานตำรวจแห่งชาติ หรือหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ควรจัดทำนโยบายเพื่อสนับสนุนให้เกิดการป้องกันอาชญากรรมในชุมชนโดยการเพิ่มระดับการมีส่วนร่วมและทัศนคติทางบวกต่อการแจ้งเหตุอาชญากรรมของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่รัฐ

4.2.2 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ ในขณะที่ข้อเสนอแนะในระดับปฏิบัติที่สำคัญที่สามารถดำเนินการได้โดยหน่วยงานในพื้นที่ เช่น สถานีตำรวจในพื้นที่ หรือกลุ่มผู้นำชุมชน มีรายละเอียดที่สามารถจำแนกรายข้อได้ดังนี้

1) ควรจัดการฝึกอบรมทั้งทฤษฎีและปฏิบัติ เพิ่มทักษะความสามารถให้ผู้ประกอบอาชีพขับซีรยนต์สี่ล้อเล็กรับจ้างมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการแจ้งเหตุอาชญากรรม รวมทั้งการมีรางวัลตอบแทนผู้ให้ความช่วยเหลือในการแจ้งเหตุหรือให้ข้อมูลเบาะแสดอาชญากรรมกับตำรวจ

2) ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการแจ้งเหตุ การจดจำลักษณะข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ของเหตุการณ์ หลักการสังเกตและจดจำคนร้าย เป็นต้น ในรูปแบบของสื่ออิเล็กทรอนิกส์ แผ่นพับ โปสเตอร์ หรือผ่านช่องทางแอปพลิเคชันต่าง ๆ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ (Social Media)

3) ควรมีการสนับสนุนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมให้กับประชาชนในชุมชน เช่น การจัดตั้งอาสาสมัครชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้ภาคประชาชนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกับตำรวจในการแจ้งข่าวและให้เบาะแสดอาชญากรรม

4) ควรจัดหาวัสดุ และอุปกรณ์ในการสนับสนุนการทำงานที่จำเป็นในการแจ้งเหตุอาชญากรรม เช่น วิทยุสื่อสาร

4.2.3 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม

ในการแจ้งเหตุอาชญากรรม เพื่อเป็นข้อมูลประยุตต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การพัฒนา การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อไป ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบช่องทางต่าง ๆ ที่สามารถแจ้งเหตุได้ว่าช่องทางไหน เมื่อมีการแจ้งเหตุแล้วสามารถมาถึงที่เกิดเหตุได้ทันทีและรวดเร็วที่สุด เพื่อเป็นการพัฒนาช่องทางการแจ้งเหตุด่วนเหตุร้าย ต่อไป การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะเขตพื้นที่ของสถานีตำรวจนครบาลโชคชัย เท่านั้น ทั้งนี้อาจทำการขยาย ขอบเขตการศึกษาให้กว้างออกไปเพื่อครอบคลุมทั้งหมด จะสามารถทำให้ทราบได้ว่าพื้นที่ไหนที่มีการก่ออาชญากรรม มากที่สุด

5. เอกสารอ้างอิง

- จักรกฤษ ศรีโรจนากูร. 2550. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมการป้องกันอาชญากรรมของอาสาสมัครตำรวจหมู่บ้านชุมชน สัมพันธ์ในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีตำรวจภูธร ย่อยบางปู จังหวัดสมุทรปราการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาพัฒนาสังคม.
- ชัยวัธส เอกภพณรงค์. 2550. การมีส่วนร่วมของชุมชนในการป้องกันอาชญากรรม กรณีศึกษาพื้นที่สถานีตำรวจนครบาล บุคโล. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขา การบริหารงานยุติธรรม.
- ทวีทอง หงส์วิวัฒน์. 2527. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา. กรุงเทพฯ: ศูนย์ศึกษานโยบายสาธารณสุข มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ประเสริฐ เมฆมณี. 2525. ตำรวจกับกระบวนการยุติธรรม. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- ประภาพร วรณศรี และ และพัชกร แสงทองดี. 2563. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอาชญากรรมในเขต พื้นที่บางอ้อ กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยวิชาการ. ปีที่ 3 ฉบับที่ 3: 117-125.
- พิชิต ควรเดชะคุปต์. 2551. ยุทธศาสตร์เชิงรุกในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- พงษ์พิชญ ภักดีณรงค์. พศจิกายน-ธันวาคม 2559. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการใช้เทคโนโลยีแจ้งข่าวสาร อาชญากรรม กรณีศึกษาพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 2. วารสาร Veridian E Journal สาขาวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยศิลปากร, 3(6).
- พัฒนวิทย์ แสงมุกดา. 2560. การมีส่วนร่วมในการป้องกันอาชญากรรมผ่านสื่อวิทยุจราจรเพื่อสังคม กรณีศึกษา: กลุ่ม ผู้ขับรถแท็กซี่ในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี. ปีที่ 11 ฉบับที่ 24: 20-31.
- สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. 2558. คู่มือประชาชน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ตำรวจ.
- อิสเรศ เลิศวิไล. 2562. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมในเขตพื้นที่เทศบาล เมืองอ่างศิลา อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา. คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์. สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม.
- เอกพงษ์ ทิปะณี และ อุดม พิริยสิงห์. 2560. การมีส่วนร่วมของผู้นำชุมชนในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม สถานีตำรวจภูธรกุดชุม อำเภอกุดชุม จังหวัดยโสธร. วารสารมหาวิทยาลัยมหาจุฬาราชวิทยาลัย วิทยาเขต ร้อยเอ็ด. ปีที่ 6 ฉบับที่ 2: 1-11.
- Cohen, J. M., & Uphoff, N. T. 1977. Rural Participation: Concepts and Measures for Project Design, Implementation and Evaluation. Rural Development Committee Center for International Studies, Cornell University.

การศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ

The Study of Elderly Life Happiness

อุไรวรรณ อมรนิมิตร ณัฐสินี แสนสุข และ ธนุศักดิ์ รังสีพรหม

Uraiwan Amornnimit, Natsinee Sansuk, and Thanosak Rangseeprom

วิทยาลัยสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

College of Allied Health Sciences, Suan Sunandha Rajabhat University

E-mail: uraiwan.am@ssru.ac.th โทร 091-7434921

Received 17/08/2564

Revised 17/05/2565

Accepted 25/05/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความสุขในชีวิต และ 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขในชีวิต ของผู้สูงอายุในชุมชน นำร่องศึกษาในเขตพื้นที่ 3 อำเภอของจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ อำเภอเมืองบ้านแหลม และ เขาย้อย สุ่มตัวอย่างจากกลุ่มเป้าหมายด้วยวิธีการสุ่มหลายขั้นตอน ขั้นที่ 1 เลือก 3 อำเภอโดยวิธีสุ่มแบบเจาะจง ขั้นที่ 2 เลือกครัวเรือนที่มีผู้สูงอายุในแต่ละอำเภอโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ และ ขั้นที่ 3 เลือกผู้สูงอายุทุกคนในครัวเรือนตามเกณฑ์คัดเข้าของจริยธรรมการวิจัย ให้ได้สัดส่วนตามขนาดของประชากรผู้สูงอายุใน 3 อำเภอข้างต้น ได้ขนาดตัวอย่าง 60, 41, และ 31 คน ตามลำดับ ใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ผู้สูงอายุ ประกอบไปด้วยส่วนที่ถามข้อมูลทั่วไป และส่วนที่เป็นมาตรวัดเจตคติของลิเคิร์ต (Likert Scale) 6 ระดับ ใช้วัดระดับคะแนนความสุขของผู้สูงอายุ เนื่องจากการทดสอบข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาได้นั้นพบว่าไม่เป็นปกติ (Non-normality) ผู้วิจัยจึงใช้ตัวสถิติทดสอบนอนพารามेटริก (Non-parametric Test Statistic) ได้แก่ การทดสอบไคสแควร์ (Chi-square Test) Independent Sample Mann-Whitney U Test และ Independent Sample Kruskal-Wallis Test กำหนดระดับนัยสำคัญ .05 ผลการวิจัยพบว่า 1) ในภาพรวมระดับความสุขของผู้สูงอายุมีค่าเฉลี่ยประมาณ 3.67 คะแนน อยู่ในระดับปานกลาง และ 2) ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน พบว่า ตัวแปรพื้นที่ อาศัย สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ และสุขภาพ ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อระดับคะแนนความสุขที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ผลการศึกษาที่ได้จากการวิจัยนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการดูแลผู้สูงอายุ และค้นหารูปแบบการรับรู้ร่วมกันในชุมชนต่อความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ, ความสุข, เจตคติ

Abstract

This research, the descriptive research, aims to: 1) Explore the elderly's happiness and 2) Investigate factors affecting the happiness of elderly. The pilot study is carried out in 3 areas and uses multi-stage sampling. Stage 1 uses purposive sampling to select 3 areas; Muang, Ban Laem and Kao Yoi districts. Stage 2 uses systematic random sampling to select the elderly's household in each district. And Stage 3 selects every elderly people up to ethic criterion to get proportional to size. The selection yields sample size 60, 41 and 31 for Muang, Ban Laem and Kao Yoi districts. The questionnaire includes 2 parts, general data and 6point scale of Likert uses to measure happiness of elderly people. Since statistical test shows non-normality data, the researchers use non-parametric statistics including Chi-square test, Independent Mann-Whitney U test, and Independent Sample Kruskal-Wallis test. The

statistical significance level for the hypothesis test is .05. The results show that: 1) Overall, the elderly's happiness level is an average of 3.67, which is categorized as moderate and 2) In terms of factors affecting the happiness level of the elderly in the community, It is found that the variables area, age, marital status, level of education, and revenue, affect the elderly's happiness level significantly. The results from this research can be used as guideline for elderly care and find intergeneration perception patterns in community toward happiness of elderly life.

Keywords: Elderly, Happiness, Attitude

1. บทนำ

ประเทศไทยได้เข้าสู่สังคมสูงอายุนับตั้งแต่ปี 2548 และได้กลายเป็นสังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ในปี 2564 โดยเกณฑ์ที่ว่า มีผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 ของประชากรทั้งประเทศ ในปี 2563 ประเทศไทยมีผู้สูงอายุ 12 ล้านคน (ร้อยละ 18) คาดว่าในปี พ.ศ. 2574 จะเข้าสู่สังคมสูงวัยระดับสุดยอด ตามการเปลี่ยนผ่านสู่ประชากรสูงวัยของโลก ประเทศไทยจัดอยู่ในกลุ่มสังคมสูงวัยของกลุ่มประเทศอาเซียนเป็นอันดับที่ 2 รองจากประเทศสิงคโปร์ (Population Reference Bureau, 2012 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2563) ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (คสช.) รายงานประมาณการประชากรของไทย พ.ศ. 2553-2583 คาดการณ์ว่าในปี 2571 ประชากรจะเพิ่มขึ้น และในปี 2583 จะมีประชากรลดลงเหลือ 65.4 ล้านคน มีผู้สูงอายุเพิ่มขึ้นเป็น 20.42 ล้านคน (ร้อยละ 31.28) เป็นการเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างแท้จริง (สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี, ม.ป.ป., น. 22-23) แนวโน้มของโครงสร้างประชากรที่เปลี่ยนแปลงไป การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรและครอบครัวจากที่เคยเป็นแบบขยายได้กลายมาเป็นครอบครัวเดี่ยวมากขึ้น ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของผู้สูงอายุ (Thailand Convention & Exhibition Bureau, 2019) ถึงแม้ว่ารัฐบาลจะมีแผนสวัสดิการหลายอย่างเพื่อเป็นการรองรับจำนวนผู้สูงอายุที่มีมากขึ้น ทั้งในการจัดบริการด้านสุขภาพ ด้านสังคม ก็ตาม แต่ยังพบปัญหาการไม่สามารถเข้าถึงบริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีประเด็นอีกมากยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเพราะขาดความรู้ ขาดการรับรู้ รัฐบาลจึงได้กำหนดให้วาระผู้สูงอายุเป็นวาระแห่งชาติ โดยมีแนวทางการขับเคลื่อนแผนปฏิบัติการผู้สูงอายุแห่งชาติครอบคลุมทั้งกลุ่มก่อนวัยสูงอายุ (25-59 ปี) และผู้สูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) สำหรับกลุ่มก่อนวัยสูงอายุ รัฐบาลมีแผนส่งเสริมเน้นเรื่องการออม การไม่มองผู้สูงอายุว่าเป็นภาระ วิธีการดูแลผู้สูงอายุ และการปรับสิ่งแวดล้อมให้สอดคล้องกับสภาพผู้สูงอายุ ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุ เน้นการเสริมทักษะใหม่แก่แรงงานผู้สูงอายุ การออกแบบการทำงานให้ยืดหยุ่นและสร้างแรงจูงใจให้นายจ้างที่จ้างผู้สูงอายุ พร้อมทั้งจัดทำแผนบูรณาการด้านสุขภาพ มีการดูแลผู้สูงอายุ โดยมีเป้าหมายให้ผู้สูงอายุได้รับการตรวจ ป้องกัน และดูแลสุขภาพระยะยาวที่บ้านและในชุมชนตามระดับความจำเป็น สามารถดำรงชีวิตได้ในสังคมอย่างมีศักดิ์ศรี มีความสุข มีระบบการเงินการคลังที่ยั่งยืนในการดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง (กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2547)

หน่วยงานกรมกิจการผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจเกี่ยวกับผู้สูงอายุโดยตรง ได้กำหนดแนวทางและพัฒนามาตรการ กลไก เน้นดำเนินการในการส่งเสริมการใช้ศักยภาพ การคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิ และการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้รับการส่งเสริมศักยภาพ คุ้มครอง และพิทักษ์สิทธิ สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมั่นคง มีคุณภาพชีวิตที่ดี ตลอดจนการปรับเปลี่ยนแนวทางการบริหารงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลักเพื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ของกรมฯ รวมทั้งการพัฒนารูปแบบงานด้านสวัสดิการสังคมให้ครอบคลุมและตอบสนองต่อสภาพการณ์ทางสังคม กระแสการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลก พันธกรณี และข้อตกลงระหว่างประเทศเพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและเสริมสร้างความมั่นคงในการดำรงชีวิตของผู้สูงอายุ (กรมกิจการผู้สูงอายุ, 2563) การเพิ่มขึ้นของผู้สูงอายุทำให้สภาพสังคมเปลี่ยนแปลงในวงกว้างไปด้วย เป็นเรื่องที่ท้าทายของรัฐบาลที่ต้องหาแนวทางและวิธีการที่เหมาะสมในการจัดการดูแลผู้สูงอายุให้ดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังนั้นจึงเกิดเป็นคำถามที่เป็นประเด็นสำคัญว่าควรดูแลผู้สูงอายุอย่างไรให้ได้รับความสุขในชีวิตทั้งด้านร่างกาย จิตใจ และสังคม จากการทบทวนวรรณกรรมของ

ผู้วิจัยพบว่าในอดีตเคยมีการสำรวจ “How to lead a Happy Elder Life” โดย Hong Kong Christian Service and Elderly Council ในปี 2001 และการศึกษาทำนองเดียวกันในต่างประเทศอื่น ๆ (Cheung Y.N. & Chan C.W.J., 2009) มาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการศึกษาถึงการรับรู้ของผู้สูงอายุเกี่ยวกับความสุข พบว่า สุขภาพที่ดี สังคมที่ดี เศรษฐกิจดี และการจัดระเบียบชีวิตที่ดี เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ และยังมีประเด็นเกี่ยวกับความเกี่ยวข้องและปฏิสัมพันธ์ข้ามวัยว่าเป็นปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวกำหนดความเป็นอยู่ที่ดีและการมีความสุขของผู้สูงอายุ (Hareven, 1996 อ้างถึงใน Cheung Y.N. & Chan C.W.J., 2009 pp. 2) กล่าวคือ กลุ่มอายุที่เป็นวัยรุ่นอายุ 11-18 ปี ไม่เป็นเพียงกลุ่มที่สร้างความสัมพันธ์และความเข้าใจระหว่างกันกับผู้สูงอายุได้เท่านั้น แต่ยังช่วยให้ผู้สูงอายุรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองซึ่งสามารถเติมเต็มชีวิตในช่วงสูงวัยอีกด้วย นอกจากนี้ยังพบว่าผู้ที่อยู่ในวัยกลางคนอายุระหว่าง 30-50 ปี ที่เป็นกลุ่มวัยที่ให้การดูแลผู้สูงอายุ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้สูงอายุอีกด้วย ข้อค้นพบเหล่านี้ทำให้น่าเชื่อถือได้ว่า ความพยายามและการมีส่วนร่วมกันในระหว่างวัยต่าง ๆ จะช่วยให้ผู้สูงอายุมีความสุขได้ภายใต้สภาพแวดล้อมและสถานการณ์ทางสังคม นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนทางสังคม ความรู้สึกมีคุณค่าในตัวเอง (ณัฐกานต์ สำเนียงเสนาะ, 2556) การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการรับรู้ภาวะสุขภาพ (ยุพา ทองสุข และคณะ, 2562) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสุขของผู้สูงอายุ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Argyle and Martin (1991) และ ผู้สูงอายุต้องการความเป็นอยู่ที่ดีในด้านกายภาพ จิตใจ ด้านสังคม ซึ่งต้องใช้ข้อมูลจากการสำรวจเพื่อปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของผู้สูงอายุ (Park., et al., 2018)

การดำเนินงานเพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุควรมีการพิจารณาจากหลายปัจจัยในทุกมิติ จำเป็นต้องกำหนดแนวทางและเป้าหมายให้ชัดเจน เพื่อกำหนดระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุให้สามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีคุณภาพ และเป็นกำลังร่วมสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงทำการศึกษาระดับความสุขของผู้สูงอายุ เพราะจะเป็นจุดเริ่มต้นในการกำหนดหรือศึกษารูปแบบต่าง ๆ ของความสุขให้กับผู้สูงอายุในระยะต่อไปได้ ในระยะของการศึกษานี้จะใช้พื้นที่จังหวัดเพชรบุรีเป็นพื้นที่นำร่องการศึกษาความสุขของผู้สูงอายุ

2. วิธีการศึกษา

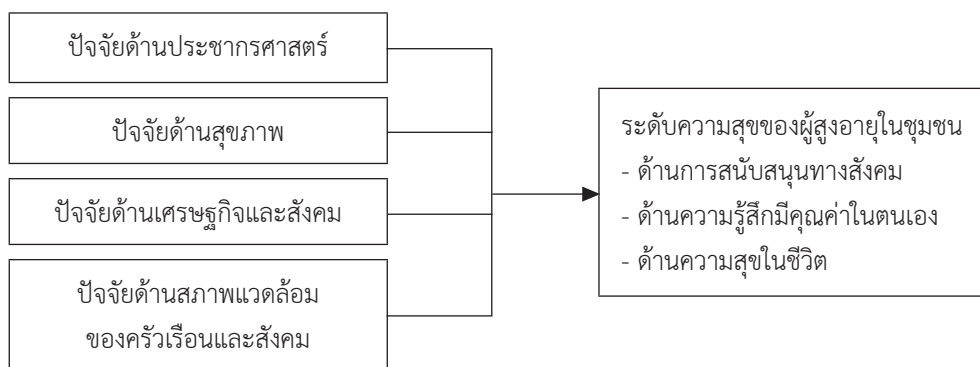
การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เก็บข้อมูลผู้สูงอายุโดยใช้แบบสอบถามในการสัมภาษณ์ แบบสอบถามประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไป และแบบมาตราวัดเจตคติที่เกี่ยวข้องกับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ ใช้วิธีการเชิงปริมาณในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) ศึกษาระดับความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน
- 2) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน

2.2 กรอบแนวความคิดการวิจัย

กรอบแนวความคิดการวิจัยกำหนดโดยให้ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม และด้านสภาพแวดล้อม เป็นตัวแปรอิสระ และ ระดับความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน เป็นตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดการวิจัยเรื่องการศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ

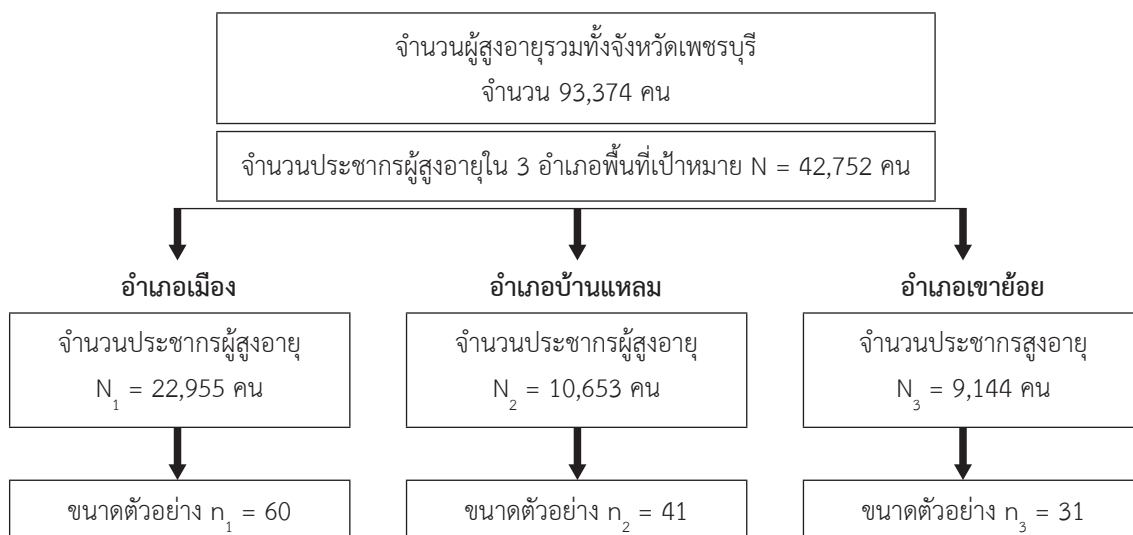
2.3 นิยามศัพท์

- 1) ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีชีวิตและมีอายุตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป
- 2) ความสุข หมายถึง ความพึงพอใจในความเป็นอยู่ที่ดี มีสุขภาพกายและใจที่ดี ตามมุมมองหรือความคิดเห็นของตนเองในความรู้สึกตอบสนองต่อสภาพชีวิตที่เป็นสุข มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเอง มีความตั้งใจในจิตใจ มีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต สามารถควบคุมตนเองและตัดสินใจด้วยตนเองอย่างเหมาะสมกับผู้สูงอายุแต่ละบุคคลควรได้รับ ภายใต้สภาพเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 3) เจตคติ หมายถึง สภาพความรู้สึกรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ รอบตัว ที่อาจเป็นไปในทางบวกหรือลบ แสดงถึงความรู้ความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้า นั้น เจตคติมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ความรู้ความเข้าใจ อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรมหรือการแสดงออก ของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น แสดงออกในทางชอบหรือไม่ชอบ

2.4 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร หมายถึง ผู้สูงอายุทุกคนที่เป็นคนไทยอาศัยอยู่ในครัวเรือนในจังหวัดเพชรบุรี

กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในครัวเรือนใน 3 อำเภอ กล่าวคือ อำเภอเมือง บ้านแหลม และเขาย้อย กำหนดขนาดตัวอย่างให้ได้ประมาณ 120-150 ตัวอย่าง ตามสัดส่วนกับขนาด (Proportional to Size) กับจำนวนผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย 3 อำเภอ จากการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) สุ่มเลือกครัวเรือน และผู้สูงอายุ ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุจากแต่ละอำเภอ จำนวน 60 คน 41 คน และ 31 คน ตามลำดับ รวม 132 คน ภาพที่ 2 แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling)



ภาพที่ 2 แผนภูมิการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-Stage Sampling)
 หมายเหตุ สรุปลจากข้อมูลปี 2562 ของสำนักพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบุรี (2563, น. 23)

งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจริยธรรมจากมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา Certificate Number: COA.2-057/2021 เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงสัปดาห์สำรวจ 16-20 กรกฎาคม 2564 ผู้วิจัยได้รับความยินยอมจากผู้สูงอายุที่ตกเป็นตัวอย่าง กำหนดเกณฑ์คัดเข้า คือ ผู้สูงอายุคนไทยอาศัยประจำอยู่ในครัวเรือนในเขตอำเภอเมือง อำเภอบ้านแหลม และอำเภอเขาย้อย เกณฑ์คัดออกคือ เป็นผู้สูงอายุคนไทย ที่ไม่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่เป้าหมาย หรือเป็นชาวต่างชาติ หรือเป็นผู้สูงอายุที่ไม่ยินยอมให้ข้อมูล

2.5 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง มีการพิจารณาข้อมูลจากที่ได้ทบทวนวรรณกรรมมาสร้างข้อความเจตคติเพื่อวัดความสุขของผู้สูงอายุให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และตรงตามกรอบแนวคิด ทำการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence = IOC) แบบสอบถามมี 2 ตอน ประกอบด้วย **ตอนที่ 1** ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ คือ พื้นที่ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น อาชีพ รายได้ สภาพที่พักอาศัย สุขภาพ เป็นต้น **ตอนที่ 2** แบบมาตรวัดเจตคติในด้านต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับความสุขของผู้สูงอายุ วิธีการสร้างเครื่องมือเป็นไปตามแบบมาตรวัดของลิเคิร์ท (Likert Scale) 6 ระดับ 1 ถึง 6 จากเจตคติน้อยที่สุดไปถึงมากที่สุด นำแบบสอบถามไปใช้กับผู้สูงอายุจำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และคัดเลือกข้อความที่ใช้วัดเจตคติได้ทั้งหมดรวม 46 ข้อความ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ 1) ด้านการสนับสนุนทางสังคม จำนวน 11 ข้อความ 2) ด้านความรู้สึที่มีคุณค่าในตนเอง จำนวน 6 ข้อความ 3) ด้านความสุขในชีวิต จำนวน 29 ข้อความ ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ในแต่ละด้านเท่ากับ 0.923, 0.948 และ 0.981 ตามลำดับ และทั้ง 3 ด้านรวมกัน ได้ค่าเท่ากับ 0.982 ผู้วิจัยได้กำหนดระดับการวัด การแปลผลระดับความสุขจากคะแนนเฉลี่ยของเจตคติทุกด้าน เพื่อจะนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ต่อไป ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.66 หมายถึง มีความสุขอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.67 - 4.33 หมายถึง มีความสุขอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 4.34 - 6.00 หมายถึง มีความสุขอยู่ในระดับ มาก

2.6 เทคนิคทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปซึ่งตัวแปรทั้งหมดเป็นตัวแปรอิสระ และคำนวณค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานกับตัวแปรระดับความสุขของผู้สูงอายุซึ่งเป็นตัวแปรตาม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาระดับความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและระดับความสุขในกลุ่มต่าง ๆ แต่เนื่องจากการทดสอบการแจกแจงปกติของข้อมูล โดย Kolmogorov Smirnov Test พบว่าข้อมูลเจตคติไม่มีการแจกแจงแบบปกติ (Non-normality) ดังนั้นผู้วิจัยจึงใช้สถิติไม่พารามิเตอร์ (Non-parametric Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ Independent Sample Mann-Whitney U Test เปรียบเทียบ 2 กลุ่มตัวอย่าง และ Independent Sample Kruskal-Wallis Test เปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป กำหนดระดับนัยสำคัญ .05 และทดสอบความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงกลุ่มที่เป็นตารางไขว้ (Contingency Table) ด้วยการค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) มีสูตรดังนี้

$$\chi^2 = \sum \sum \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}}$$

เป็นค่าสถิติทดสอบไคสแควร์ ที่มีระดับขั้นเสรี (Degree of Freedom) เท่ากับ $(r-1)(c-1)$

เมื่อ r คือจำนวนแถวอน และ c คือจำนวนแถวตั้ง

O_{ij} แทนความถี่ที่สังเกตได้จาก Cell (i, j) และ E_{ij} แทนความถี่ที่คาดหวัง คำนวณจาก $\frac{R_i \times C_j}{n}$ เมื่อ

R_i หมายถึง ผลรวมของความถี่ในแถวที่ i

C_j หมายถึง ผลรวมของความถี่ในคอลัมน์ j และ n คือจำนวนข้อมูลทั้งหมด

3. ผลการวิจัยและอภิปรายผล

3.1 ผลการวิจัย

3.1.1 ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา พบว่า

1) ตัวแปรด้านประชากรศาสตร์

(1) พื้นที่ พบว่า จากกลุ่มตัวอย่าง 132 คน ส่วนมากอาศัยอยู่ในเขตอำเภอเมืองร้อยละ 45.4 และอาศัยในเขตอำเภอบ้านแหลม และเขาย้อย คิดเป็นร้อยละ 31.1 และ 25.5 ตามลำดับ

(2) เพศ พบว่า มีเพศหญิงร้อยละ 67.0 เพศชายร้อยละ 33.0

(3) อายุ พบว่าส่วนมากมีอายุ 60-69 ปี อายุ 80 ปีขึ้นไปเพียงร้อยละ 10.6 มีอายุเฉลี่ย 70.30 ปี

(4) สถานภาพสมรส พบว่า ผู้สูงอายุอาศัยอยู่กับคู่สมสร้อยละ 56.8 เป็นคนโสดร้อยละ 15.2

(5) จำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ย 3.28 คน

2) ตัวแปรด้านสุขภาพ พบว่า มีโรคประจำตัวร้อยละ 68.9 ซึ่งระยะเวลาที่เป็นโรคเฉลี่ย 8.90 ปี โดยช่วงระยะเวลาที่เป็นโรคอยู่ระหว่าง 1 ถึง 66 ปี ส่วนมากป่วยมากกว่า 1 โรค โรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงมากที่สุด คิดเป็นประมาณร้อยละ 18.1 โรคไขข้อในเส้นเลือดประมาณร้อยละ 9.8 และเป็นโรคอื่น ๆ ประมาณร้อยละ 3.2 คือ โรคหัวใจ โรคกระดูกและกล้ามเนื้อ โรคไตโรคภัย โรคเกาต์ มะเร็ง และ HIV เป็นต้น ส่วนมากมีคนดูแลเป็นบุคคลในครอบครัวหรือญาติ อย่างไรก็ตามจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้พบว่าผู้สูงอายุประมาณร้อยละ 22.0 สามารถดูแลตนเองได้

3) ตัวแปรด้านเศรษฐกิจและสังคม พบว่า มีผู้สูงอายุไม่มีอาชีพคิดเป็นร้อยละ 25.8 มีความเพียงพอของรายได้ร้อยละ 61.4 ส่วนมากมีระดับรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 64.4 ซึ่งต่ำกว่ารายได้ต่อเดือนเฉลี่ย 7,422 บาท ในด้านสังคมพบว่าผู้สูงอายุส่วนมากมีระดับการศึกษาไม่เกินชั้นประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 75.8

4) ตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมของครัวเรือนและสังคม พบว่า ส่วนมากอยู่ในสภาพที่อยู่ในระดับดีได้มาตรฐาน ทั้งในระดับครัวเรือนและชุมชน คิดเป็นร้อยละ 78.0 และ 76.5 ตามลำดับ

5) คะแนนเจตคติด้านความสุข พบว่า ในภาพรวมผู้สูงอายุที่มีระดับความสุขในชีวิตทุกด้านรวมทุกข้อความ มีค่าเฉลี่ย 3.67 คะแนน เมื่อจำแนกตามด้านความสุขในชีวิต ด้านการสนับสนุนทางสังคม ด้านความรู้สึกรักมีคุณค่าในตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.68, 3.62 และ 3.60 คะแนน ตามลำดับ ทั้งหมดจัดอยู่ในระดับปานกลาง แสดงดังตารางที่ 1 ดังนั้นผลการวิจัยที่พบก็คือ ผู้สูงอายุมีระดับความสุขอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยของความสุขของผู้สูงอายุที่ได้จากแบบมาตรวัดเจตคติ

ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ด้านความสุขในชีวิต (29 ข้อความ)	3.68	0.89
ด้านการสนับสนุนทางสังคม (11 ข้อความ)	3.62	0.83
ด้านความรู้สึกรักมีคุณค่าในตนเอง (6 ข้อความ)	3.60	0.89
รวมทุกด้าน	3.67	0.87

3.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ตามกรอบแนวคิดโดยใช้สถิตินอนพารามตริก และการทดสอบไคสแควร์วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของข้อมูลเชิงกลุ่ม 2 กลุ่ม เพื่อตอบวัตถุประสงค์ข้อ 2 การทดสอบเหล่านี้ใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

1) ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

(1) พื้นที่: พบว่า จากการทดสอบด้วย Independent Sample Kruskal-Wallis Test และจากการทดสอบไคสแควร์ได้ค่า Pearson $\chi^2 = 42.562$ มีค่า P-value = .000 สรุปได้ว่าพื้นที่ต่างกันมีระดับความสุขแตกต่างกัน ผู้สูงอายุในอำเภอชั้นในมีเจตคติในด้านความสุขระดับมากถึงร้อยละ 63.3 (คะแนนเฉลี่ย 4.46) สูงกว่าอำเภอเขาชัยถึงร้อยละ 60.1 (คะแนนเฉลี่ย 3.12) แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพื้นที่กับระดับความสุขของผู้สูงอายุ (n=132)

เขตพื้นที่	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
อำเภอเมืองชั้นใน	1 (3.3%)	10 (33.3%)	19 (63.3%)	4.46	0.81
อำเภอเมืองชั้นนอก	4 (13.3%)	16 (53.3%)	10 (33.3%)	3.73	0.96
อำเภอบ้านแหลม	2 (4.9%)	36 (87.8%)	3 (7.3%)	3.47	0.59
อำเภอเขาชัย	4 (12.9%)	26 (83.9%)	1 (3.2%)	3.12	0.53

Pearson Chi-Square = 42.562, P-Value = .000

(2) เพศ: โดยการทดสอบด้วย Independent Sample Mann-Whitney U Test (P-value = .046) พบว่า เพศชายมีคะแนนสูงกว่าเพศหญิงเฉพาะในด้านเจตคติความสุขในชีวิตเท่านั้น โดยเพศชายมีความสุขเฉลี่ย 3.93 คะแนน สูงกว่าเพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.56 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และจากการใช้การทดสอบความแตกต่างกันโดยค่าสถิติทดสอบไคสแควร์พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

(3) อายุ: พบว่า ค่าเฉลี่ยความสุขของผู้สูงอายุ 60-69 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3.80 คะแนน สูงกว่ากลุ่มอายุ 80 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = .004) และจากการทดสอบไคสแควร์ได้ค่า Pearson $\chi^2 = 13.299$ (P-value = .010) ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุกับระดับความสุขของผู้สูงอายุ

อายุ	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
60-69 ปี	2 (3.1%)	45 (69.2%)	18 (27.7%)	3.80	0.81
70-79 ปี	5 (9.4%)	33 (62.3%)	15 (28.3%)	3.71	0.92
80 ปี ขึ้นไป	4 (28.6%)	10 (71.4%)	0 (0.0%)	2.92	0.55

Pearson Chi-Square = 13.299, P-value = .010

(4) สถานภาพสมรส พบว่า ค่าเฉลี่ยความสุขของผู้มีคู่สมรส มีค่า 3.86 คะแนน สูงกว่าของผู้เป็นหม้าย/หย่าร้าง ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.39 คะแนน โดยแตกต่างกันในด้านความสุขในภาพรวมทั้งหมด และด้านเจตคติด้านความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = .046 และ .042 ตามลำดับ) และจากการใช้การทดสอบไคสแควร์ได้ค่า Pearson $\chi^2 = 14.129$ (P-value = .000) ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน แสดงดังตารางที่ 4

2) ปัจจัยด้านสุขภาพ: พบว่า ค่าเฉลี่ยความสุขของผู้ที่ไม่มีโรค มีค่าเฉลี่ย 3.84 คะแนน สูงกว่าผู้ที่มีโรคซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.59 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (P-value = .022) เฉพาะในเจตคติด้านการสนับสนุนทางสังคมเท่านั้น และจากการใช้การทดสอบโดยค่าสถิติทดสอบไคสแควร์พบว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับระดับความสุขของผู้สูงอายุ

สถานภาพสมรส	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
โสด	1 (5.0%)	16 (80.0%)	3 (15.0%)	3.47	0.70
สมรส	2 (2.7%)	50 (66.7%)	23 (30.7%)	3.86	0.87
หม้าย/แยก/หย่า	8 (21.6%)	22 (59.5%)	7 (18.9%)	3.78	0.87

Pearson Chi-Square = 14.129, P-value = .007

3) ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคม: พบว่า ด้านเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ยความสุขของผู้ที่มีรายได้สูงกว่า มีค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน สูงกว่า ผู้มีรายได้ไม่เกิน 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญ (P-value = .000) และจากการใช้การทดสอบไคสแควร์ได้ค่า Pearson $\chi^2 = 13.967$ (P-value = .001) ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้กับระดับความสุขของผู้สูงอายุ

รายได้	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ไม่เกิน 5,000 บาท	11 (12.9%)	64 (75.3%)	10 (11.8%)	3.30	0.71
5,000 บาท ขึ้นไป	0 (0.0%)	24 (51.1%)	23 (48.9%)	4.33	0.74

Pearson Chi-Square = 25.475, P-Value = .000

ทำนองเดียวกัน ตารางที่ 6 และ 7 ซึ่งพบได้ว่าผู้สูงอายุที่มีรายได้เพียงพอมีระดับและค่าเฉลี่ยของความสุขสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ไม่เพียงพอ และผู้ที่ที่มีอาชีพรับราชการจะมีระดับความสุขในชีวิตสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของรายได้กับระดับความสุข

ความพึงพอใจของรายได้	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ไม่พึงพอใจ	6 (11.8%)	40 (78.4%)	5 (9.8%)	3.32	0.66
พึงพอใจ	5 (6.2%)	48 (59.3%)	28 (34.6%)	3.89	0.92

Pearson Chi-Square = 10.577, P-value = .005

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระดับความสุขของผู้สูงอายุ

อาชีพ	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ไม่มี	8 (23.5%)	21 (61.8%)	5 (14.7%)	3.26	0.84
เกษตรกร	2 (7.7%)	19 (73.1%)	5 (19.2%)	3.51	0.79
รับจ้างทั่วไป	1 (4.0%)	21 (84.0%)	3 (12.0%)	3.56	0.71
ค้าขาย/อาชีพอิสระ	0 (0.0%)	24 (85.7%)	4 (14.3%)	3.64	0.67
ข้าราชการ	0 (0.0%)	3 (15.8%)	16 (84.2%)	4.82	0.50

Pearson Chi-Square = 55.633 P-value = .000

ในด้านสังคม พบว่า ค่าเฉลี่ยความสุขของผู้ที่เรียนสูงกว่าชั้นประถมศึกษา มีค่าเฉลี่ย 4.49 คะแนน สูงกว่าชั้นไม่เกินประถมศึกษาซึ่งมีค่าเฉลี่ย 3.40 คะแนน อย่างมีนัยสำคัญ (P-value = .000) และจากการใช้การทดสอบไคสแควร์ได้ค่า Pearson $\chi^2 = 28.151$ (P-value = .000) ให้ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกัน แสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระดับความสุขของผู้สูงอายุ

ระดับการศึกษา	ระดับความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ			คะแนนความสุข	
	น้อย (11 คน)	ปานกลาง (88 คน)	มาก (33 คน)	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ประถมศึกษา	11 (11.0%)	76 (76.0%)	13 (13.0%)	3.41	0.73
สูงกว่าประถมศึกษา	0 (0.0%)	12 (37.5%)	20 (62.5%)	4.49	0.74

Pearson Chi-Square = 32.670, P-value = .000

4) ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของครัวเรือนและสังคม: พบว่า ทั้งสภาพครัวเรือนและชุมชนที่อยู่ในระดับปานกลาง และ ดี/ได้มาตรฐาน นั้น ไม่ได้ส่งผลต่อเจตคติด้านความสุขในผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญ

3.2 การอภิปรายผล

การศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนามีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความสุขของผู้สูงอายุ และปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ด้านสุขภาพ ด้านเศรษฐกิจและสังคม ด้านสภาพแวดล้อมของครัวเรือนและสังคม กำหนดเป็นกรอบแนวความคิด ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้คือ ผู้สูงอายุมีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 คะแนน ผู้สูงอายุส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาเพียงชั้นประถมศึกษา มีความถ่อมตน แต่ก็มีภาคภูมิใจในตัวเอง เพราะถึงแม้จะมีอายุมากก็ยังพึ่งพาตนเองจากรายได้หรือเงินที่มีเพียงน้อยนิด ผู้สูงอายุบางรายมีรายได้แค่เพียงจากเงินสวัสดิการที่รัฐให้เท่านั้น บางคนมีความลำบากในการดำเนินชีวิต แต่ก็มีความภูมิใจและรู้สึกในคุณค่าของตน ในด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุในชุมชนนั้น พบตัวแปรที่ส่งผลต่อระดับความสุขและคะแนนความสุขของผู้สูงอายุในชุมชนกล่าวคือ พื้นที่ อายุ สถานภาพสมรส และเพศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่ในอำเภอเมือง มีอายุในช่วง

60-69 ปี มีคู่สมรส มีระดับและคะแนนเฉลี่ยความสุขที่มากกว่า ส่วนเพศนั้นถึงแม้จะพบว่าเพศชายมีคะแนนเฉลี่ยของความสุขมากกว่า เป็นไปในทำนองเดียวกับปัจจัยด้านสุขภาพที่พบว่าผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคประจำตัวจะมีความสุขมากกว่ากลุ่มที่มีโรคประจำตัว แต่ทั้งตัวแปรเพศ และสุขภาพ ก็ไม่สามารถถูกสนับสนุนว่าแตกต่างกันได้ด้วยการทดสอบระดับความสุขโดยใช้การทดสอบไคสแควร์ การที่ผู้สูงอายุที่ไม่มีโรคมีความสุขมากกว่า สอดคล้องกับทฤษฎีแรงจูงใจในการป้องกันโรคของโรเจอร์ส (Rogers, 1986 อ้างถึงใน ธนายุส ธนธิติ และกนิษฐา จำรูญสวัสดิ์, 2558) ที่กล่าวว่า การรับรู้สภาวะสุขภาพของบุคคลเป็นตัวเชื่อมโยงที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมด้านสุขภาพ และงานวิจัยของ พิมพิสุทธิ์ บัวแก้ว และระติพร ถึงฝั่ง (2559) ศึกษาเรื่องการดูแลสุขภาพและภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุไทย ศึกษาปัจจัยด้านการสนับสนุนทางสังคมในรูปแบบของอาหาร เสื้อผ้า ของใช้ การเงิน การติดต่อสื่อสาร และการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมในครอบครัว สรุปไว้ว่าผู้สูงอายุมีรายได้มากขึ้นจะทำให้มีสุขภาพดีขึ้นและมีความสุขมากยิ่งขึ้น ผู้สูงอายุควรจะต้องมีความสามารถในการดูแลตนเองเพื่อให้มีสุขภาพที่ดี อย่างน้อยก็ควรมีความเข้าใจในเรื่องโภชนาการที่ดี ด้านความปลอดภัยจากอุบัติเหตุต่าง ๆ การจัดการสภาพแวดล้อมของครัวเรือนและชุมชนควรต้องถ่ายทอดโดยใช้หลักวิชาการและดำเนินการอย่างเหมาะสม อย่างไรก็ตามการศึกษานี้ไม่ได้เน้นเรื่องความเครียดของผู้สูงอายุ แต่เป็นเรื่องที่น่าสนใจเพราะความเครียดจะส่งผลกระทบต่อสุขภาพทั้งกายและใจ นอกจากนี้ที่กล่าวถึงข้างต้น ยังพบอีกว่าปัจจัยด้านสุขภาพส่งผลกระทบต่อเจตคติด้านการสนับสนุนทางสังคมของผู้สูงอายุ แม้ว่าจะได้รับการสนับสนุนทางด้านต่าง ๆ จากรัฐ หรือจากครอบครัว หรือ ผู้ใดก็ตาม แต่ก็ไม่สามารถทดแทนทางด้านจิตใจให้ผู้สูงอายุรู้สึกภาคภูมิใจ มีคุณค่า ไม่ถูกทอดทิ้ง เกิดความมั่นคงทางจิตใจ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร และคณะ, 2540 อ้างถึงใน ธนายุส ธนธิติ และกนิษฐา จำรูญสวัสดิ์, 2558) ปัจจุบันโครงสร้างครอบครัวได้เปลี่ยนแปลงไป จากครอบครัวขยายกลายเป็นครอบครัวเดี่ยวที่มีขนาดเล็กลง ผู้สูงอายุที่ตกเป็นตัวอย่างของงานวิจัยนี้พบว่ามีสมาชิกในครัวเรือนประมาณ 3 คน ซึ่งอาจส่งผลทำให้มีการปฏิสัมพันธ์น้อยลงทั้งในครอบครัว ชุมชน และในระหว่างวัย และจากการที่พบว่าสุขภาพส่งผลกระทบต่อระดับความสุขที่วัดจากเจตคติด้านการสนับสนุนทางสังคม อาจเป็นเพราะผู้สูงอายุไม่สามารถเข้าถึงบริการต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านเศรษฐกิจที่ส่งผลกระทบต่อความสุขของผู้สูงอายุจากงานวิจัยนี้พบว่า ผู้สูงอายุที่มีรายได้สูงกว่าและมีความสุขเพียงพอของรายได้จะมีความสุขมากกว่า อาชีพรับราชการจะมีความสุขมากกว่ากลุ่มอาชีพกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย รับจ้าง เกษตรกร และอื่น ๆ ในส่วนของปัจจัยด้านสังคมก็พบอย่างชัดเจนว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความสุขมากกว่า อย่างไรก็ตามพบว่าส่วนมากผู้สูงอายุที่ไม่ได้เป็นข้าราชการจะมีการศึกษาเพียงแค่ระดับชั้นประถมศึกษาเท่านั้นเอง สำหรับปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของครัวเรือนซึ่งวัดจากสภาพครัวเรือนและชุมชนนั้นพบว่าไม่ส่งผลกระทบต่อเจตคติที่ใช้วัดความสุขของผู้สูงอายุเหล่านี้

ข้อค้นพบเหล่านี้ชี้ให้เห็นว่ารัฐบาลควรจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ผู้สูงอายุเกิดความมั่นใจในการดำรงชีวิตอยู่ได้อย่างมีความมั่นคง ปลอดภัย เพราะผู้สูงอายุจัดอยู่ในกลุ่มวัยเปราะบาง ในยุคนี้การเรียนรู้การใช้สื่อโซเชียลเน็ตเวิร์คของผู้สูงอายุ นับเป็นเรื่องสำคัญเพื่อเข้าถึงการติดต่อสื่อสารกับเพื่อน ญาติ พี่น้อง ลูกหลาน บริการต่าง ๆ รวมถึงการทำงานของผู้สูงอายุอีกด้วย สังคมสูงวัยกำลังจะเข้าสู่ระดับสุดยอดอีกไม่นานนี้ ดังนั้นผู้สูงอายุควรมีความรู้ถึงคุณค่าของตนเองและพึ่งพาตนเองได้อย่างยาวนานที่สุด พบว่ามีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ตัวคนเดียวจำนวนหนึ่ง ซึ่งแนวโน้มจะมีลักษณะเช่นนี้มากขึ้น ดังนั้นควรมีการสร้างเชื่อมโยงให้เกิดขึ้นระหว่างคนในแต่ละรุ่นวัย ให้มีความใส่ใจในครอบครัวของตนเองและในชุมชน เพราะวันหนึ่งทุกคนก็ต้องเข้าสู่วัยสูงอายุด้วยกันทั้งนั้น กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคนวัยต่าง ๆ ในสังคม ควรต้องมีการจัดเตรียมและสนับสนุนให้เกิดขึ้นอย่างมีระบบ เพื่อคนวัยต่าง ๆ จะสามารถอยู่ร่วมกันได้ และก้าวเข้าสู่การเป็นผู้สูงอายุได้อย่างมีความสุข การพัฒนาผู้สูงอายุให้มีความสุขอย่างยั่งยืน ต้องอาศัยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาบูรณาการ เพื่อปฏิบัติตนตั้งแต่ระดับครอบครัว ระดับชุมชน จนถึงระดับรัฐ โดยยึดหลักทางสายกลาง เน้น 3 ห่วงที่เชื่อมกันคือ ความพอประมาณ ความมีเหตุผล และ ความมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี ทั้งนี้จะต้องอาศัยความรอบรู้รอบคอบ และระมัดระวังอย่างยิ่งในการวางแผนและการดำเนินการในทุกขั้นตอน ขณะเดียวกันจะต้องเสริมสร้างพื้นฐานจิตใจของคน ให้มีสำนึกในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และให้มีความรอบรู้ที่เหมาะสม ดำเนินชีวิตด้วยความอดทน

ความเพียร มีสติปัญญา และความรอบคอบ เพื่อให้สมดุลและพร้อมต่อการรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและกว้างขวางทั้งด้านวัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม ทั้งนี้เพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุดำรงชีวิตด้วยการพึ่งพาตนเองให้ได้มากที่สุด ซึ่งจะสามารถส่งผลต่อการมีเจตคติในการรับรู้ความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ ถึงแม้ว่าระดับความสุขของผู้สูงอายุจะอยู่ในระดับปานกลางก็ตาม

4. สรุป

การศึกษาความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา กำหนดพื้นที่นำร่องศึกษาในจังหวัดเพชรบุรี ขนาดตัวอย่างเป็นผู้สูงอายุจำนวน 132 คน สรุปผลการวิจัยพบว่า ผู้สูงอายุมีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนเฉลี่ย 3.67 จากคะแนนเต็ม 6 และพบว่าปัจจัยตามกรอบแนวความคิด ส่งผลต่อคะแนนเจตคติที่เกี่ยวกับความสุขของผู้สูงอายุ กล่าวคือ ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ มีตัวแปรที่ส่งผลต่อความสุขคือ พื้นที่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ปัจจัยด้านสุขภาพพบว่า การที่ผู้สูงอายุมีสุขภาพดีถือว่าคือไม่มีโรคประจำตัว มีความสุขมากกว่าผู้ที่มีโรค ปัจจัยด้านเศรษฐกิจและสังคมพบว่า อาชีพ ระดับรายได้ ระดับการศึกษา ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุ และ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมของครัวเรือนและสังคม พบว่า สภาพครัวเรือนและชุมชนที่อยู่ในระดับปานกลาง และ ดี/ได้มาตรฐาน นั้นไม่ได้ส่งผลต่อเจตคติด้านความสุขในผู้สูงอายุอย่างมีนัยสำคัญ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ ได้พบปัจจัยที่ส่งผลต่อความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องว่าควรมีการเตรียมพร้อมในเรื่องการพัฒนาโปรแกรมสำหรับเตรียมคนที่กำลังเข้าสู่วัยสูงอายุ ให้มีความพร้อมและสง่างาม มีคุณค่า ดังนี้

- 1) เตรียมทักษะ ความรู้ ความสามารถในการอยู่ร่วมกันในสังคม มีส่วนร่วมทางสังคมด้วยทัศนคติที่ดี ฝึกอบรมเพื่อให้ผู้สูงอายุมีความรู้ความสามารถในการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อการปฏิสัมพันธ์กับคนในสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้บริบททางสังคมที่ปรับเปลี่ยนไปตลอดเวลา
- 2) จัดให้มีรูปแบบของการอยู่ร่วมกันของคนในชุมชน ให้มีกิจกรรมร่วมกันและเป็นกิจกรรมที่เชื่อมโยงคนช่วงวัยต่าง ๆ ให้อยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข และมีทัศนคติที่ดีในการช่วยเหลือผู้สูงอายุของชุมชนให้มีคุณภาพ
- 3) สร้างงานในชุมชน เพื่อให้ผู้สูงอายุได้มีงานทำ เป็นการเพิ่มทุนมนุษย์ให้กับผู้สูงอายุ
- 4) จัดทำโครงการส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ สำหรับผู้สูงอายุ เช่น โภชนาการ การออกกำลังกาย เป็นต้น
- 5) สร้างความเท่าเทียมให้เกิดในกลุ่มผู้สูงอายุในชุมชนเดียวกันและข้ามชุมชน เพื่อการเข้าถึงสวัสดิการต่าง ๆ ของรัฐ ในด้านการสนับสนุน และด้านความช่วยเหลือที่จำเป็น
- 6) สนับสนุนทุนวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผู้สูงอายุ เช่น ด้านสุขภาพกาย สุขภาพใจ และการค้นหารูปแบบการรับรู้ร่วมกันในชุมชนต่อความสุขในชีวิตของผู้สูงอายุ การนำแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาบูรณาการ โดยนำเข้ามาเป็นกรอบแนวคิดให้มีการพึ่งพาตนเองได้ และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นจนเกิดความยั่งยืน

5. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้สูงอายุในอำเภอเมือง บ้านแหลม และเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นอาสาสมัครเข้าร่วมกิจกรรมการเก็บรวบรวมข้อมูล และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา ที่สนับสนุนงบประมาณให้เป็นแหล่งทุนในการทำวิจัยนี้

6. เอกสารอ้างอิง

กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2563. ยุทธศาสตร์กรมกิจการผู้สูงอายุ พ.ศ. 2560-2565 ฉบับปรับปรุง ครั้งที่ 2 พ.ศ. 2563. พิมพ์ครั้งที่ 1. หจก. เทพเพ็ญวานิสัย: กรุงเทพฯ.

- กรมสุขภาพจิต. 2563. ข่าวจากหนังสือพิมพ์ที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพจิต 93 วันสู่สังคม “คนชรา” 5 จังหวัด? [Online]. เข้าถึงจาก <https://www.dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30453> (สืบค้นวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2564)
- กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. 2547. พระราชบัญญัติผู้สูงอายุ พ.ศ. 2546. พิมพ์ครั้งที่ 2. เจ. เอส.: กรุงเทพฯ.
- ณัฐกานต์ สำเนียงเสนาะ. 2556. ปัจจัยทำนายความสุขของผู้สูงอายุในชุมชน จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา: ชลบุรี.
- ธนายศ ธนิตติ และ กนิษฐา จำรัสสวัสดิ์. 2558. การพัฒนาพฤติกรรมการดูแลสุขภาพที่พึงประสงค์ของผู้สูงอายุในชมรมผู้สูงอายุตำบลบางเตย อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. วารสารพยาบาลสงขลานครินทร์. 35(3): 57-72.
- พิมพ์สุทธิ บัวแก้ว และ รติพร ถึงฝั่ง. 2559. การดูแลสุขภาพและภาวะสุขภาพของผู้สูงอายุไทย. วารสารสมาคมนักวิจัย. 21(2): 94-109.
- ยุพา ทองสุข, ดวงใจ วัฒนสินธุ์ และ ภรภัทร เสงอุดมทรัพย์. 2562. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผาสุกทางใจของผู้สูงอายุ. วารสารสภาการพยาบาลจิตเวชและสุขภาพจิต, 33(1), 95-110.
- สำนักงานจังหวัดเพชรบุรี. (ม.ป.ป.). แผนพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี (พ.ศ. 2561 -2564). กลุ่มงานยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัดเพชรบุรี.
- สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดเพชรบุรี. 2563. รายงานสถานการณ์ทางสังคมจังหวัดเพชรบุรี ปี 2563. [Online] เข้าถึงจาก <http://phetchaburi.m-society.go.th/wp/> (สืบค้นวันที่ 20 กรกฎาคม 2564)
- Argyle, M., & Martin, M.. 1991. **The psychological causes of happiness**. In F. Strack, M. Argyle & N. Schwarz (Eds.), *Subjective Well-being an Interdisciplinary Perspective* (pp. 77-100). Oxford: Pergamon Press: E-Book Universitätsbibliothek Würzburg. Retrieved from 91_bk_Strack_Argyle_Schwarz_Well-being-with-cover-page-v2.pdf
- Chueng, Y.N., & Chan, C. W. J.. 2009. **Intergeneration perception toward happiness in elderly life**. (APIAS Monograph Paper Series No.22) Retrieved from Lingnan University website: <http://commons.ln.edu.hk/apiasmp/22>
- Park, Hang-Silk., Kang, Hee-Gyoo., Kim, Myung-Chul., Lee, Jiyeong. & Paik, Jean-kyung. 2018. **Development of the WISH (Well-Aging Indexing for Senior Health) Platform for Happiness**. Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity. Retrieved from file:///C:/Users/User/Downloads/JOItmC-04-00036-v2.pdf
- Thailand Convention & Exhibition Bureau. 2019. **ประชากรสูงวัยและแนวโน้มในอนาคต**. [Online]. เข้าถึงจาก <https://intelligence.busesseventsthailand.com/th/insight/aging-trends-01-th> (สืบค้นวันที่ 2 ตุลาคม 2563)

ภาคผนวก

วารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก (RMUTTO SOCIAL SCIENCE JOURNAL)

วารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก เป็นวารสารระดับชาติซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่และถ่ายทอดผลงานวิจัยทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ กำหนดเผยแพร่วารสารปีละ 2 ครั้ง มกราคม - มิถุนายน และกรกฎาคม - ธันวาคม

1. บทความวิจัย

ก. ส่วนปก ประกอบด้วย

1. ชื่อบทความ (Title) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้น กระชับ ชี้ถึงเป้าหมายหลักของการวิจัย
2. ชื่อผู้เขียนทุกท่าน (Authors) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ให้ระบุเฉพาะชื่อและนามสกุล โดยไม่ต้องมีคำนำหน้านาม
3. ที่อยู่ สำหรับการติดต่อ E-mail และโทรศัพท์
4. ตัวเลขยก ให้เขียนไว้บนนามสกุลเพื่อระบุว่าเป็นที่อยู่ของผู้เขียนท่านใด
5. บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรสั้นตรงประเด็น ครอบคลุมสาระสำคัญของการศึกษาและส่วนท้ายต้องมี คำสำคัญ (Keyword) ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ที่สามารถนำไปใช้สืบค้นในระบบฐานข้อมูล ควรมีประมาณ 4 คำ

ข. ส่วนเนื้อหา ประกอบด้วย

1. บทนำ (Introduction) เป็นส่วนของความสำคัญและมูลเหตุที่นำไปสู่การวิจัย พร้อมวัตถุประสงค์และการสำรวจเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2. วิธีการทดลอง (Materials and Methods) หรือ วิธีการศึกษา (Research Methodology) เป็นการอธิบายวิธีการดำเนินการวิจัยซึ่งขึ้นอยู่กับการศึกษาแต่ละประเภท
3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผล หรือผลการศึกษาและอภิปรายผล (Research and Discussion) ควรเสนอผลอย่างชัดเจน ตรงประเด็น เป็นผลที่ค้นพบ โดยเฉพาะการพบสิ่งใหม่ ลำดับตามหัวข้อที่ศึกษา พร้อมการวิจารณ์ผล
4. สรุปผล (Conclusion) สรุปสาระสำคัญที่ได้จากการศึกษา
5. กิตติกรรมประกาศ (Acknowledgements) กล่าวถึงบุคคลหรือหน่วยงานที่สำคัญที่มีบทบาทช่วยเหลืองานวิจัยและมีความสำคัญจริง (อาจมีหรือไม่ก็ได้)
6. เอกสารอ้างอิง (References) ต้องใช้ตามแบบที่วารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก กำหนดอย่างเคร่งครัด และเขียนเอกสารอ้างอิง เฉพาะเอกสารที่นำมาอ้างอิงในเนื้อหาเท่านั้น

2. รูปแบบการพิมพ์บทความ

การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบ

ขอบบน (Top margin) และขอบซ้าย (Left margin) 2.5 ซม.

ขอบล่าง (Bottom margin) และขอบขวา (Right margin) 2.0 ซม.

- กระดาษ

ขนาดกระดาษ A4 (กำหนดเอง) ความกว้าง 19 ซม. ความสูง 27 ซม.

รูปแบบตัวอักษร

แบบตัวอักษรใช้ TH SarabunPSK เท่านั้น

หมายเลขหน้า

ตำแหน่ง ด้านล่าง กึ่งกลางหน้ากระดาษ ขนาดตัวอักษร 14

การย่อหน้า

เคาะ 8 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 9

จำนวนหน้าทั้งหมด

6 - 12 หน้า

การพิมพ์ส่วนปก

พิมพ์เต็มหน้ากระดาษ (พิมพ์ 1 คอลัมน์)

การพิมพ์ส่วนเนื้อหา

พิมพ์ 1 คอลัมน์

ข้อบทความ

ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ ขนาดอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ชื่อผู้เขียน

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา)

ระหว่างชื่อกับนามสกุล เว้น 2 เคาะ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

ตัวলেখยกบนนามสกุล

ขนาดตัวอักษร 16

ที่อยู่

ภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 12

E-mail และโทรศัพท์

ขนาดตัวอักษร 12 (ตัวเอียง)

ข้อบทความย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา)

จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ

เนื้อหาบทคัดย่อ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อคำสำคัญ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา)

คำสำคัญ

ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14

ชื่อหัวเรื่องใหญ่

ประกอบด้วย 1. บทนำ 2. วิธีการทดลอง หรือ วิธีการศึกษา

3. ผลการทดลองและวิจารณ์ผลหรือผลการศึกษาและอภิปรายผล

4. สรุป 5. กิตติกรรมประกาศ 6. เอกสารอ้างอิง

ขนาดตัวอักษร 18 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องรอง

ขนาดตัวอักษร 16 (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย

ชื่อหัวเรื่องย่อ

ขนาดตัวอักษร 14 (ตัวหนา) ย่อ 4 ตัวอักษร พิมพ์ตัวที่ 5

เนื้อหาบทความ

ขนาดตัวอักษร 14 จัดกระจายแบบไทย

ชื่อตาราง

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ด้านบน จัดชิดซ้าย

ชื่อภาพ ชื่อแผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 16 ตัวหนา อยู่ใต้ภาพหรือแผนภูมิ จัดกึ่งกลาง

เนื้อหาในตาราง/แผนภูมิ

ขนาดตัวอักษร 12

การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง

ในระบบนาม-ปี เช่น วีระพล (2554) หรือ (วีระพล, 2554)

หรือ Dan and Hamasaki, 2001 หรือ เทพบุตร และวุฒิชัย, 2552

หรือ Dan, et al., 2010 หรือ สุภาพ และคณะ, 2547 เป็นต้น

การอ้างอิงท้ายเรื่อง**1. หนังสือ**

ชื่อผู้แต่ง. ปีที่พิมพ์. **ชื่อหนังสือ**. ครั้งที่พิมพ์. สำนักพิมพ์. เมืองที่พิมพ์.

2. บทความวารสาร

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. **ชื่อบทความ**. ชื่อวารสาร. ปีที่ (ฉบับที่) : หน้าแรกถึงหน้าสุดท้ายของบทความ.

3. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้เขียน. ปีที่พิมพ์. **ชื่อวิทยานิพนธ์**. สถานศึกษา. เมืองที่พิมพ์.

หมายเหตุ ต้นฉบับบทความที่นำส่งจะต้องถูกต้องตามหลักเกณฑ์การเขียนที่กำหนดเท่านั้น มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณา ดำเนินการประเมินบทความก่อนตีพิมพ์

*** ตัวอย่างการเขียนอ้างอิงท้ายบทความ**

กรองทิพย์ เจริญบุญยวิวัฒน์. 2556. การจัดการความรู้ทางการพยาบาลของพยาบาลหัวหน้าหน่วยงานโรงพยาบาลชุมชน เขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2(2) : 97-103.

ไพฑูล สีใส และวีระพล แจ่มสวัสดิ์. 2555. การวิเคราะห์แนวทางการส่งเสริมการดำเนินธุรกิจโรงสีข้าวชุมชน. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 1(1) : 63-75.

วิชณกริช ศรีทอง มาลินี อุทธิเสน และเสาวณิต รัตนรวมการ. 2556. พฤติกรรมการบริโภคสุราของประชาชนในชุมชน เขมร ส่วย (กุ่ม) ลาว อ.ท่าตูม จ.สุรินทร์. วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก. 2(2) : 26-44.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. 2544. แนวทางการจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจระดับชุมชน. วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 39(1)

สรียา เพ็ชรรัตน์. 2545. ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยที่มาท่องเที่ยวเมืองพัทยา ภาคนิพนธ์ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ. โครงการบัณฑิตศึกษา. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ : กรุงเทพฯ.

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2546. อย.เข้มงวดการแสดงคำเตือนในโฆษณาเครื่องดื่มผสมกาแฟอิน. กองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค. (โรเนียว)

Luque-Perez E. Rios A. Valcarcel M. Danielsson L.G. and Ingman F. 1999. Spectrophotometric flow injection determination of caffeine in solid and slurry coffee and tea samples using supported liquid membranes. Laboratory Automation and Information Management. 34 : 131-142

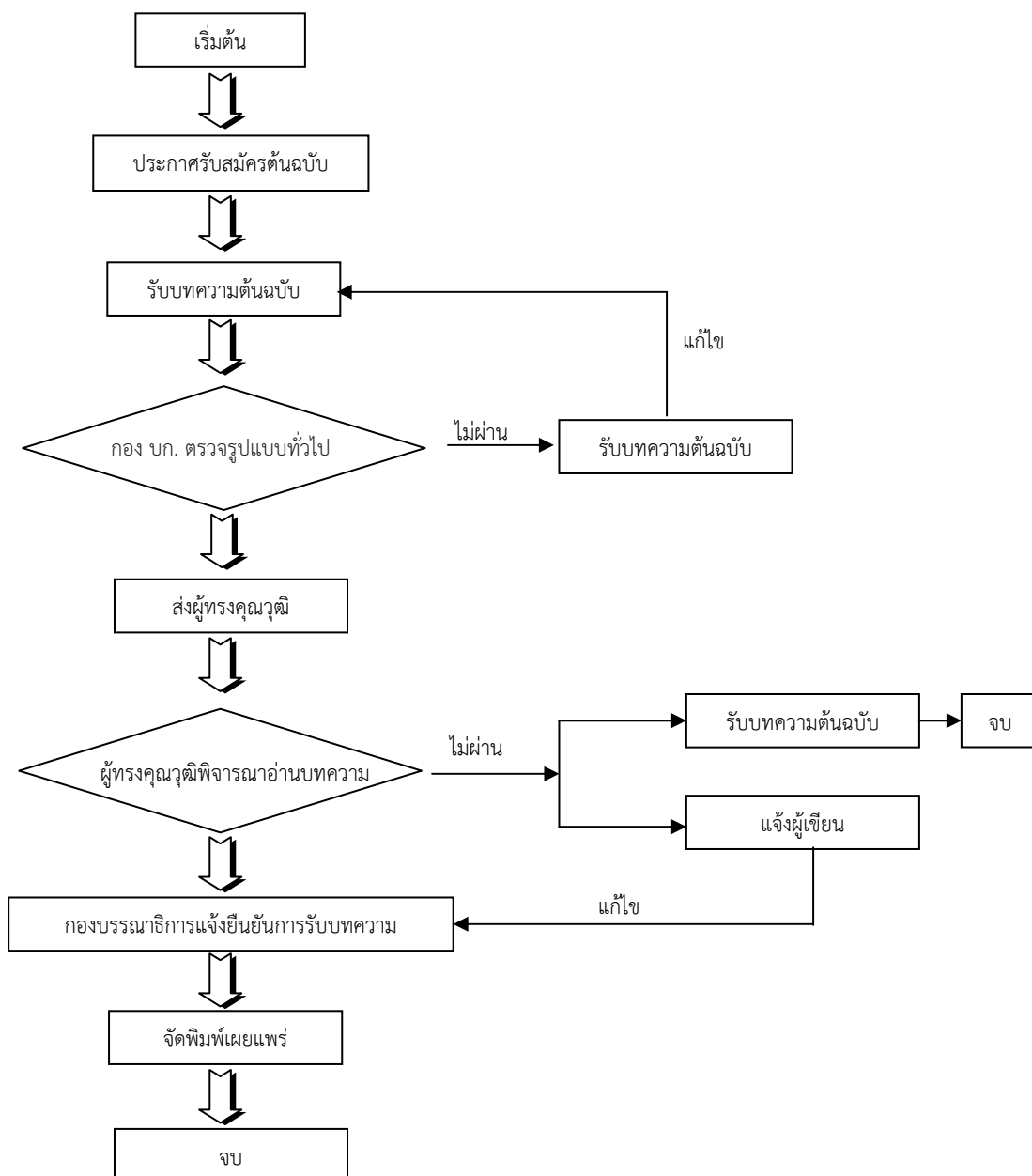
Martin M.J. Pablo F. and Gonzales A.G. 1999. Simultaneous determination of caffeine and non-steroidal anti-inflammatory drugs in pharmaceutical formulations and blood plasma by reversed-phase HPLC from linear gradient elution. Talanta. 49 : 53-459

3. หลักเกณฑ์การประเมินบทความเพื่อตอบรับการตีพิมพ์

กองบรรณาธิการจะพิจารณาบทความเบื้องต้น เกี่ยวกับความถูกต้องของรูปแบบทั่วไป ถ้าไม่ผ่านการพิจารณาจะส่งกลับไปแก้ไข ถ้าผ่านจะนำส่งเข้าสู่การพิจารณาของผู้ประเมินจากภายนอก บรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิ (Peer review) เมื่อผลการประเมินผ่านหรือไม่ผ่านหรือมีการแก้ไขจะแจ้งผลให้ผู้เขียนทราบ

เมื่อบทความที่ได้รับการตีพิมพ์ ผู้เขียนจะได้รับวารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก ฉบับที่นำบทความลงตีพิมพ์ผลงาน จำนวน 1 ฉบับ พร้อมหนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความ

ขั้นตอนการจัดทำวารสารสังคมศาสตร์ มทร. ตะวันออก



แบบฟอร์มการส่งบทความวิจัย
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.

1. ข้าพเจ้า นาย / นาง / นางสาว
2. ระดับการศึกษาสูงสุด.....
ตำแหน่งทางวิชาการ.....
3. ชื่อบทความ (ภาษาไทย).....
(ภาษาอังกฤษ).....
4. ชื่อผู้เขียนร่วม (1)
(2)
(3)
(4)
(5)

5. ที่อยู่ทำงาน

.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....แฟกซ์.....

E-mail :

6. ที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้สะดวก

.....

โทรศัพท์.....มือถือ.....แฟกซ์.....

E-mail :

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าบทความนี้ไม่เคยลงตีพิมพ์ในวารสารใดมาก่อน และยินยอมว่าบทความที่ตีพิมพ์ลงในวารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ถือเป็นลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ลงชื่อ.....

(.....)

แบบสรุปผลการประเมินบทความวิจัยของผู้ทรงคุณวุฒิ
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

1. รหัสบทความวิจัยที่ประเมิน R ☐ ☐ ☐ ☐

2. ชื่อบทความ.....

3. จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิประเมิน..... ท่าน

4. หัวข้อที่พิจารณา

หัวข้อ	ผ่าน	ผ่านและมีการแก้ไข	ไม่ผ่าน	ข้อแก้ไข/ข้อเสนอแนะ
บทคัดย่อ (Abstract)				
บทนำ				
วิธีการทดลอง/วิธีการศึกษา				
ผลการทดลอง และวิจารณ์ผล / ผลการศึกษาและอภิปรายผล				
สรุปผล				
เอกสารอ้างอิง				
คุณค่าทางวิชาการ				

5. อื่น ๆ

.....

6. สรุปผลการประเมิน ☐ ผ่านดีเยี่ยม ☐ ผ่าน ☐ ผ่านและมีการแก้ไข ☐ ไม่ผ่าน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ)

บรรณาธิการ

วันที่...../...../.....



หนังสือรับรองการตีพิมพ์บทความ
วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ขอรับรองว่าบทความ.....

เรื่อง

.....
.....
.....

โดย

.....
.....
.....

ได้ผ่านการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
และตีพิมพ์ในวารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
ปีที่ ฉบับที่

.....

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมเดือน โพธิ์สุวรรณ
บรรณาธิการวารสารสังคมศาสตร์ มทร.ตะวันออก
ให้ ณ วันที่.....



ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ (Peer Reviewers)

รศ.ดร.พัชรี ขยากรโสภิต

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

รศ.ดร.วิกร ตัณฑวุฑโฒ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รศ.ดร.นวลละอ อสงสูข

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รศ.ดร.บุญศรี พรหมมาพันธุ์

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

ผศ.ดร.เป็ณนางค์ ยอดมณี

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผศ.ดร.ปฐิมา ถนิมกาญจน์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผศ.ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผศ.ดร.พิมพ์รณ สุจารินพงค์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผศ.ดร.คมเดือน โพธิสุวรรณ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ดร.สมพงษ์ อัสวปรียัติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ดร.เขมญา คินิมาน

มหาวิทยาลัยบูรพา

รศ.ดร.สุพจน์ บุญวิเศษ

มหาวิทยาลัยบูรพา

ผศ.พ.ต.ท.ดร.สฤชดี สืบพงษ์ศรี

มหาวิทยาลัยรังสิต





นโยบายการพิจารณาบทความ

1. วารสารรับพิจารณาบทความวิจัย (Research Article) และบทความวิชาการ (Academic Article) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยตีพิมพ์เผยแพร่ในวารสาร เอกสารการประชุมหรือสิ่งพิมพ์ใดมาก่อน และต้องไม่อยู่ในระหว่างการเสนอเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น / รวมทั้งจะไม่นำไปเพื่อพิจารณาตีพิมพ์ในวารสารอื่น ๆ อีกนับจากวันที่ได้ส่งบทความฉบับนี้มาที่กองบรรณาธิการวารสาร ทั้งนี้ทางวารสารไม่มีค่าธรรมเนียมใด ๆ ในการตีพิมพ์เผยแพร่
2. ขอบเขตของวารสาร จะรับบทความทางมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ที่เกี่ยวข้องในศาสตร์ด้านต่าง ๆ ดังนี้ (1.) พาณิชยศาสตร์ (บริหารธุรกิจ, ท่องเที่ยวและบริการ) (2.) ศิลปศาสตร์ (ประวัติศาสตร์, จิตวิทยา, ภาษาและวัฒนธรรม) (3.) ศึกษาศาสตร์ (4.) นิเทศศาสตร์ (5.) เศรษฐศาสตร์ (6.) นิติศาสตร์ (7.) รัฐศาสตร์
3. บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้อง (peer Review) กระบวนการพิจารณาการกลั่นกรองบทความบทความที่จะได้รับการพิจารณาตีพิมพ์จะต้องผ่านกระบวนการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องดังนี้
 - 3.1 กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้แต่งทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้วพร้อมตรวจสอบรูปแบบความถูกต้อง
 - 3.2 กองบรรณาธิการจะตรวจสอบบทความว่าอยู่ในขอบเขตเนื้อหาวารสารหรือไม่ รวมถึงคุณภาพงานวิชาการและประโยชน์ทั้งในเชิงทฤษฎีและปฏิบัติ
 - 3.3 ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นสมควรรับบทความไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อกลั่นกรองต่อไปโดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องอย่างน้อยจำนวน 2 ท่านประเมินคุณภาพของบทความว่าอยู่ในเกณฑ์ที่เหมาะสมจะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยกระบวนการกลั่นกรองนี้ทั้งจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เขียนจะไม่ทราบข้อมูลของกันและกัน (Double - blind peer review process)
 - 3.4 เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้น ๆ เห็นควรอยู่ในเกณฑ์เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์ได้ และจะส่งบทความนั้นไปให้ผู้แต่งได้แก้ไขตามข้อเสนอของผู้ทรงคุณวุฒิ จากนั้นให้ผู้แต่งส่งกลับมาให้กองบรรณาธิการพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง



Institute of Research and Development
Rajamangala University of Technology Tawan-ok



สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
43 หมู่ 6 ต.บางพระ อ.ศรีราชา จ.ชลบุรี 20110
โทร. 038-358201 ต่อ 8508-8510
โทรสาร 038-358142
<http://ird.rmutto.ac.th>, <http://Journal.rmutto.ac.th>