



วารสาร

ปาริชาต

มหาวิทยาลัยทักษิณ



PARICHART JOURNAL
THAKSIN UNIVERSITY

ปีที่ 31 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2561

ISSN 0867-0884



วารสารปาริชาต

PARICHART JOURNAL



ชื่อวารสาร

วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ
(Parichart Journal, Thaksin University)

เจ้าของ มหาวิทยาลัยทักษิณ

ที่ปรึกษา

อธิการบดี

(รศ.ดร.วิชัย ชำนิ)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

รองอธิการบดีวิชาการและวิจัย

(รศ.เกษม อัสวตธีรัตน์กุล)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

(อ.ดร.วันลง ดิษสุวรรณ์)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รศ.ดร.ณฐพงศ์ จิตรนิรัตน์)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

คณคมมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

(รศ.ดร.พรพันธุ์ เขมคุณาศัย)

มหาวิทยาลัยทักษิณ

บรรณาธิการประจำฉบับ

ผศ.ดร.พัชลินจ์ จินนุ่น

มหาวิทยาลัยทักษิณ

(E-mail : phatchalinj@hotmail.com)

กองบรรณาธิการ

ศ.ดร.ครองชัย หัตถา

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ศ.ดร.ชลดา เรืองรักษ์ลิขิต

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ศ.ดร.อรรถจักร์ สัตยานุรักษ์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศ.ดร.อนุรักษ์ ปัญญาวัฒน์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ศ.ชวน เพชรแก้ว

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ศ.อำนวยการ ยัสโยธา

มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา

ศ.อิทธิพล ตั้งโฉลก

มหาวิทยาลัยศิลปากร

รศ.ดร.โยธิน แสงวงศ์

มหาวิทยาลัยมหิดล

รศ.ดร.สือชัย ศรีเงินยวง

มหาวิทยาลัยมหิดล

รศ.ดร.สมยศ พุ่มหวั

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รศ.กรกฎ ทองชะโชค

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผศ.ดร.อรจันทร์ ศิริโชติ

มหาวิทยาลัยทักษิณ

ผศ.ดร.เกร็ดทราย วุฒิพงษ์

มหาวิทยาลัยทักษิณ

กองจัดการ

นางสาวอรกมล ไกรวงศ์	มหาวิทยาลัยทักษิณ
นางสาวพิมพ์ผดุง มณีวงศ์	มหาวิทยาลัยทักษิณ
นางรานี อาษาชำนาญ	มหาวิทยาลัยทักษิณ
นางสาวกัญญ์ณัชช เลี้ยวศรี	มหาวิทยาลัยทักษิณ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเผยแพร่ผลงานวิจัยและบทความด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ และนิติศาสตร์ของบุคลากรมหาวิทยาลัยทักษิณและหน่วยงานต่าง ๆ

2. เพื่อส่งเสริม สนับสนุนการวิจัยและสื่อกลางในการเสนอความคิดเห็นทางวิชาการด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ และนิติศาสตร์

กำหนดออก ปีละ 2 ฉบับ (ม.ค.-มิ.ย. และ ก.ค.-ธ.ค.)

จำนวนพิมพ์ 300 ฉบับ

การเผยแพร่

จัดจำหน่ายและสมัครสมาชิกมอบเป็นอภินันทนาการแก่ห้องสมุดของหน่วยงานรัฐและเอกชน สถาบันการศึกษา

การบอกรับเป็นสมาชิก

ค่าสมาชิก ปีละ 200 บาท ผ่านทางธนาคารไทยพาณิชย์ ชื่อบัญชี วารสารปาริชาติ เลขที่บัญชี 408-197718-5 สาขามหาวิทยาลัยทักษิณ (พัทลุง) พร้อมแนบหลักฐานการโอนเงินมายังกองบรรณาธิการวารสารปาริชาติ ทางระบบออนไลน์ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal>

การติดต่อ

กองจัดการวารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตพัทลุง

อ.ป่าพะยอม จ.พัทลุง 93210

โทรศัพท์/โทรสาร 0-7460-9600 ต่อ 7242, 0-7460-9655

E-mail : parichartjournal@gmail.com, research.tsu@gmail.com

ออกแบบและจัดพิมพ์

อาร์ตเวิร์ค แอนด์ มีเดีย

6 ถ.กระจ่างอุทิศ ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110

โทรศัพท์ 089-925-8455 E-mail : hatyafoto@gmail.com

บทความที่ตีพิมพ์ทุกเรื่องได้รับการตรวจสอบความถูกต้องตามหลักวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

อนึ่ง ทุกคนและองค์กรใด ๆ ที่ปรากฏในวารสารปาริชาติ เป็นความคิดค้นของผู้เขียน

และไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของคณะบรรณาธิการ

บทบรรณาธิการ

วารสารปาริชาต ปีที่ 31 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม– มิถุนายน 2561) ขอเริ่มต้นปี 2561 เดือนมกราคม ด้วยการอวยพรปีใหม่ให้ผู้อ่านทุกท่านพบแต่สิ่งดี ๆ หัวเราะเข้าไว้ สัมเลือนความเจ็บปวดแห่งวันวาน ใครที่อ่อนแอแพ้อายเมื่อปีเก่าก็ขอให้เริ่มต้นใหม่ด้วยหัวใจที่เบิกบาน มีพลังทางปัญญาพร้อมที่จะขีดเขียนงาน มีพลังใจที่แข็งแกร่ง พร้อมที่จะเผชิญกับอุปสรรคต่าง ๆ ขอให้มีความสุขภาพพลาณามัยที่แข็งแกร่งปราศจากโรคร้าย ให้สดชื่นแจ่มใสดูอ่อนเยาว์อยู่เสมอ ขอให้มั่งคั่งมั่งมี เงินทองไหลมาเทมา ให้มีความร่มเย็นเป็นสุขตลอดไป นอกจากนี้ เนื่องจากเดือนแรกของปีเป็นเดือนแห่งวันครูด้วย (16 มกราคม 2561) ข้าพเจ้าและทีมงานขออาราธนาคุณพระศรีรัตนตรัยและสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลาย จงดลบันดาลให้ครูบาอาจารย์ทั้งหลายมีแต่ความสุขกายสุขใจ ปราศจากโรคร้ายทั้งปวง เป็นครูที่อยู่ในดวงใจของศิษย์ทุกคน “ครูที่เก่งจริงไม่เชื่อเชิญเธอเข้าสู่เรือนแห่งปัญญาของเขา แต่จะพาเธอไปยังธรณีประตู่แห่งดวงจิตของเธอ” - Kahlil Gibran

วารสารปาริชาตฉบับนี้ มีบทความวิจัยที่น่าสนใจทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ จำนวน 15 เรื่อง ประกอบด้วย บทความวิชาการ จำนวน 3 เรื่อง แนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21: การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน ของ ปรีศนา มัชฌิมา ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน: สาเหตุผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน ของ กานดา จันทรแย้ม พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ: รูปแบบ สาเหตุ ตัวแปร และแนวทางแก้ไข ของ กันยปริณ ทองสามสี อิสระ ทองสามสี บทความวิจัย จำนวน 11 เรื่อง พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบของ มณี มีมาก บทบาทและการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย ในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2555 กรณีสึกขากลุ่มแนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Bersih) กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวอินเดีย (HINDRAF) และองค์กรเสียงประชาชน (SUARAM) ของ เฉลิมชัย โชติสสุทธิ์ ข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัยในสัญญาประกันชีวิต ของ อีรยุทธ ปักษา

การบูรณาการเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อพัฒนาความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษของนิสิตมหาวิทยาลัย ของ เกร็ดทราย วุฒิพงษ์ การพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันอุทกภัย กรณีศึกษาอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ของ วิทวัส ขุนหนู ผลของกิจกรรมกลุ่มศึกษาเพื่อป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา ของ เกษตรชัย และหิมา การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมมารังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย ของ ธันยาร ตุดเกื้อ เกษตรชัย และหิมา ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร : การรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจ และพฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ของ วรมน บุญศาสตร์ บุษงา ชัยสุวรรณ การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรของ ญาณฐา ผิวนา ปรีศนา มัชฌิมา การสำรวจการจัดการด้านการเงินของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ ของ ทัดพงศ์ อวีโรธนานนท์ ปัจฉัย การสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร ของ ณอมพงษ์ พานิช ศิริพงษ์ เจริญสุข และบทความปริทัศน์ จำนวน 1 เรื่อง กลยุทธ์การแข่งขันและการตอบสนองคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ: กรณีศึกษาของธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย ของ ปุณยศรีสมบัติ บริรักษ์เจริญกิจ สุวิต ศรีไหม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชลิน จินนุ่น
บรรณาธิการประจำฉบับ

บทความวิชาการ

แนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21:
การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้
โดยใช้โครงการเป็นฐาน
ปรีศนา มัชฌิมา

1

ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-
การควบคุมในงาน: สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน
กานดา จันทรย์มัย

23

พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ: รูปแบบ สาเหตุ ตัวแปร และ
แนวทางแก้ไข
กัญยปรีณ ทองสามสี อิศระ ทองสามสี

43

บทความวิจัย

พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ
มณี มีมาก

69

บทบาทและการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย
ในช่วงปี พ.ศ. 2550–2555 กรณีศึกษากลุ่มแนวร่วมเพื่อการเลือกตั้ง
ที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Bersih) กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิ
ชาวอินเดีย (HINDRAF) และองค์กรเสียงประชาชน (SUARAM)
เฉลิมชัย โชติสุทธิ์

89

ข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัยในสัญญาประกันชีวิต
ธีรยุทธ ปักษา

113

CONTENTS

- การบูรณาการเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อพัฒนาความสามารถ
ทางการเขียนภาษาอังกฤษของนิสิตมหาวิทยาลัย
เกร็ดทราย วุฒิพงษ์ 135
- การพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันอุทกภัย
กรณีศึกษาอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
วิทวัส ชุนหนู 163
- ผลของกิจกรรมกลุ่มศึกษาเพื่อป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่น
ของนักเรียน โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดยะลา
เกษตรชัย และหิม 183
- การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์
ของนักศึกษา วิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย
ธัญญากร ตุดแก้ว เกษตรชัย และหิม 201
- ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร : การรับรู้คุณภาพการบริการ
ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจและพฤติกรรมของผู้บริโภค
เจนเนอเรชั่น ซี
วรมน บุญศาสตร์ บุหงา ชัยสุวรรณ 221
- การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริม
การเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการบำบัด
ของชุมชนบ้านบาตร
ณัฏฐา ผิวงา ปรีศนา มัชฌิมา 241

การสำรวจการจัดการด้านการเงินของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์

อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ทัตพงศ์ อวิโรธนานนท์

263

ปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผล

ต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร

ในเขตกรุงเทพมหานคร

ธนอมพงษ์ พานิช ศิริพงษ์ เจริญสุข

277

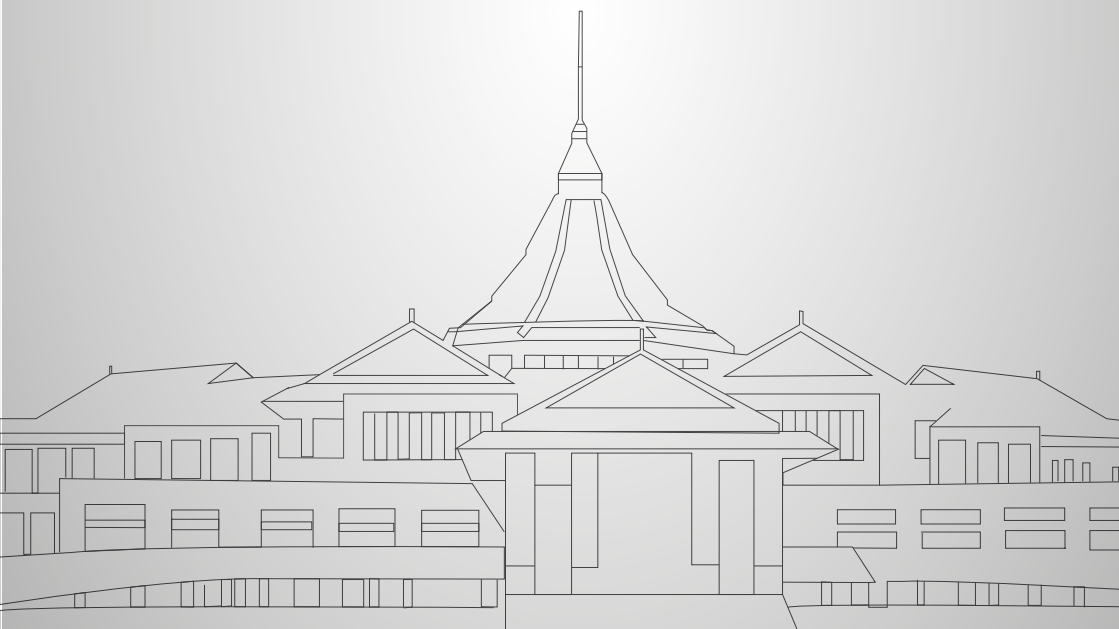
บทความปริทัศน์

กลยุทธ์การแข่งขันและการตอบสนองคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ:

กรณีศึกษาของธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย

บุญชรสมบัติ บริรักษ์เจริญกิจ สุวิต ศรีโหม

287





มหาวิทยาลัยสมบูรณแบบ ที่ผลิตบัณฑิต พัฒนากำลังคน
วิจัยและบริการวิชาการ เพื่อรับใช้สังคมท้องถิ่นได้
ประเทศไทย และอาเซียน
ให้เป็นสังคมแห่งปัญญาและสันติสุขที่ยั่งยืน

(คัดจาก บางส่วนของพันธกิจมหาวิทยาลัย)

แนวทางการจัดการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับผู้เรียน
ในศตวรรษที่ 21: การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
ด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน
Learning Management Guidelines for of Learners
in the 21st Century:
Child-Centered Instruction Based on
Project-based Learning

ปริศนา มัชฌิมา^{1*}
Prisana Mutchima^{1*}

¹ ผศ., สาขาวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต กรุงเทพฯ 10300

¹ Asst. Prof., Library and Information Science, Humanities and Social Science Faculty, Suan Dusit University, Bangkok, 10300

* Corresponding author: E-mail address: prisana_mut@dusit.ac.th. Tel. 0-2244-5360

บทคัดย่อ

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน เป็นการเรียนรู้รูปแบบหนึ่งที่เหมาะสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 เนื่องจากเป็นกิจกรรมที่เน้นการปฏิบัติตามความสนใจของผู้เรียน มีการค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง และยังเป็นกิจกรรมที่ผู้สอนทุกคนสามารถประยุกต์ได้กับการเรียนการสอนในทุกระดับการศึกษา ทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ สามารถสร้างสรรค์ความรู้ใหม่ได้ด้วยตนเอง โดยผู้สอนจะเป็นเพียงที่ปรึกษา ผู้ชี้แนะหรือผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน ซึ่งกระบวนการนี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาสูง เชื่อมโยงความรู้กับโลกของความเป็นจริง ผู้เรียนจะเป็นผู้เลือกวิธีการค้นหาคำตอบ กำหนดแหล่งข้อมูล จากนั้นจะลงมือปฏิบัติและค้นคว้าด้วยตนเอง เกิดการบูรณาการความรู้และมีทักษะในการแก้ปัญหา รู้จักการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เกิดองค์ความรู้ใหม่ สามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงได้ และเกิดการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ที่เรียกว่าการเรียนรู้ตลอดชีวิตทำให้เกิดทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี รวมทั้งทักษะชีวิตและอาชีพซึ่งเป็นทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21

คำสำคัญ: การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ การจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน

Abstract

Child-centered instruction based on project-based learning is a form of learning appropriate for 21st century learners because activities are focused on fulfilling the interests of students, and self-knowledge. Moreover, activities can be applied to all at levels. Therefore, the students are enthusiastic and engaged in learning. Moreover, they can create new knowledge by themselves. Teachers will be a mentor or facilitator to students. This process raises the motivation to solve problems and link knowledge to the world of reality. Students will choose how to find the answer, define data sources, practice and study by themselves. This process resulted in the integration of knowledge, skills to solve problems, teamwork, sharing, new knowledge and the ability to apply to real life. Besides, it can create a culture of learning and continuous and self-sustainable that is life-long learning and can cause 21st century learning skills; learning and innovation skills, information, media and technology skills and life and career skills.

Keywords: Learner-Centre Instruction, Project-based Learning

บทนำ

การจัดการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าจากแหล่งเรียนรู้ที่หลากหลายได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น แก้ปัญหาเป็น ได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้และสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง และได้ทำกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งในและนอกห้องเรียน เพื่อพัฒนาผู้เรียนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ คุณธรรม สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นและดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุขตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 [1] ระบุไว้ว่า การจัดการศึกษาต้องเป็นไปเพื่อพัฒนาคนไทยให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สติปัญญา ความรู้ และคุณธรรม มีจริยธรรมและวัฒนธรรมในการดำรงชีวิตสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข และได้กำหนดแนวการจัดการศึกษาไว้ในหมวด 4 มาตรา 22 ระบุว่า การจัดการศึกษาต้องยึดหลักว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถเรียนรู้และพัฒนาตนเองได้และถือว่าผู้เรียนมีความสำคัญที่สุด กระบวนการจัดการศึกษา ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติ และเต็มตามศักยภาพ และมาตรา 24 ระบุว่า การจัดการเรียนรู้อาจให้สถานศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการจัดเนื้อหาสาระและกิจกรรมให้สอดคล้องกับความสนใจและความถนัดของผู้เรียน โดยคำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล ให้ผู้เรียนได้ฝึกทักษะ กระบวนการคิด การจัดการ การเผชิญสถานการณ์ และการประยุกต์ความรู้มาใช้เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหา จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ฝึกการปฏิบัติให้ทำได้ คิดเป็น ทำเป็น รักการอ่านและเกิดการใฝ่รู้อย่างต่อเนื่อง

การจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงการหรือโครงงานเป็นฐาน (Project-based Learning) เป็นแนวทางเลือกหนึ่งที่นักการศึกษาหลายท่านยอมรับว่าจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้สอนทุกระดับการศึกษา ควรนำไปใช้เน้นกิจกรรมการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาความสามารถของผู้เรียน โดยการค้นหาความรู้ด้วยตนเองด้วยการทำโครงการ ดังนั้น นับว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ผู้สอนมีอาชีพทุกคนจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้กิจกรรมโครงการในการพัฒนาผู้เรียน เพราะกิจกรรมโครงการถือว่าเป็นกิจกรรมที่สนองต่อกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญได้เป็นอย่างดี และยังเป็นกิจกรรมที่ผู้สอนสามารถประยุกต์ได้กับการเรียนการสอนในทุกระดับการศึกษา โครงการเป็นกิจกรรมที่สามารถพัฒนาเด็กยุคใหม่ที่อยู่ในสังคมของแหล่งข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายและทันสมัย ที่ต้องมีความสามารถในการเลือกสรรให้ถูกต้องและเหมาะสมกับระดับและวัยของตนเอง รวมไปถึงความสามารถที่จะนำความรู้เหล่านั้นมาใช้กับชีวิตจริงได้เป็นอย่างดี

และกิจกรรมโครงการยังสามารถปฏิรูปเด็กยุคใหม่ในสังคมไทยให้รู้จักสร้างวัฒนธรรมการเรียนรู้ด้วยตนเองอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนที่เรียกว่า การศึกษาตลอดชีวิต (Life-Long Education) [2] ซึ่งเป็นเป้าหมายของการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21

หลักการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีแนวคิดมาจากแนวคิดของ John Dewey ซึ่งเป็นต้นคิดในเรื่องของการเรียนรู้โดยการกระทำ หรือ Learning by doing ทฤษฎีนี้เป็นที่ยอมรับทั่วโลก ซึ่งรูปแบบของการจัดการเรียนการสอนโดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ ซึ่งเปลี่ยนบทบาทจาก “ผู้รับ” มาเป็น “ผู้เรียน” และบทบาทของผู้สอน จาก “ผู้ถ่ายทอดข้อมูล” มาเป็น “ผู้จัดประสบการณ์การเรียนรู้” ให้ผู้เรียนได้ปรับบทบาทนี้ เท่ากับเป็นการเปลี่ยนจุดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ คือ การจัดการเรียนรู้ที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน โดยผู้สอนหรือผู้จัดการเรียนรู้ พยายามหารูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับผู้เรียนที่จะให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด การสอนแบบต่าง ๆ โดยผู้สอนอธิบายหรือบอความรู้ให้ฝ่ายเดียว คงเป็นแบบอย่างหรือแนวทางที่ค่อนข้างเก่าและล้าสมัยไปแล้ว ผู้เรียนไม่มีโอกาสได้คิดสร้างความรู้ใหม่ ๆ เลย ผู้สอนมีความรู้แค่ไหนก็ถ่ายทอดให้แค่นั้น ส่วนผู้เรียนจะได้แค่นั้นที่สุดแล้วแต่ความสามารถของแต่ละคน การเรียนการสอนจะรู้สึกเบื่อหน่ายทั้งผู้สอนและผู้เรียน เพราะมีขั้นตอนแบบเดิม ๆ เก่า ๆ ภายในห้องสี่เหลี่ยม แต่ในปัจจุบันนี้รูปแบบการเรียนการสอนได้เปลี่ยนแปลงไป ผู้สอนพันธุ์ใหม่และนักเรียนพันธุ์ใหม่ต้องร่วมกันเรียนรู้พร้อมกัน คิดสร้างสรรค์สิ่งแปลก ๆ ใหม่ ๆ ร่วมกัน ร่วมคิดร่วมเรียนรู้ในสิ่งใหม่ ๆ แต่ก่อนอื่นจะต้องมาเรียนรู้กันก่อนว่า การออกแบบและการวางแผนการจัดการเรียนรู้แบบใหม่ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีกระบวนการขั้นตอนอย่างไร จะได้นำวิธีการหลักการและแนวคิดไปใช้และพัฒนาให้เกิดประโยชน์กับตัวผู้สอนและผู้เรียนต่อไป [3]

สรุปได้ว่า หลักการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน ร่วมคิดร่วมสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกัน โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ และผู้สอนเป็นผู้จัดประสบการณ์เรียนรู้ และหารูปแบบวิธีการที่เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้มากที่สุด รวมทั้งมีการนำความรู้ที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์

การจัดการเรียนการสอนแบบ CIPPA MODEL

การจัดการเรียนการสอนแบบ CIPPA เป็นตัวอย่างของรูปแบบการสอนที่เน้นการมีส่วนร่วมซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันได้โดยมีองค์ประกอบสำคัญในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนี้ [3]

C (Construct) หมายถึง การสร้างความรู้ตามแนวคิดของทฤษฎีการสร้างสรรคความรู้ (Constructivism) โดยผู้สอนสร้างกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสร้าสร้างความรู้ด้วยตนเอง เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสติปัญญา

I (Interaction) หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นหรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว การเรียนรู้ที่ดีจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้มีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมกับบุคคลและแหล่งความรู้ที่หลากหลาย ซึ่งเป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสังคม

P (Physical Participation) หมายถึง การให้ผู้เรียนมีโอกาสดำเนินเคลื่อนไหวร่างกาย โดยการทำกิจกรรมในลักษณะต่าง ๆ เป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางกาย

P (Process Learning) หมายถึง การเรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีควรเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ซึ่งเป็นทักษะที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น กระบวนการแสวงหาความรู้ กระบวนการคิด กระบวนการแก้ปัญหา กระบวนการกลุ่ม และกระบวนการพัฒนาตนเอง เป็นต้น การเรียนรู้กระบวนการเป็นสิ่งสำคัญเช่นเดียวกับการเรียนรู้เนื้อหาสาระต่าง ๆ และการเรียนรู้เกี่ยวกับกระบวนการเป็นการช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางด้านสติปัญญาอีกด้วย

A (Application) หมายถึง การนำความรู้ที่ได้เรียนรู้ไปประยุกต์ใช้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้รับประโยชน์จากการเรียน เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้เชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีกับการปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้การเรียนรู้เป็นสิ่งที่มีความหมาย

การจัดกระบวนการเรียนการสอนตามหลัก CIPPA สามารถใช้วิธีการและกระบวนการที่หลากหลาย ซึ่งอาจจัดเป็นแบบแผนได้หลายรูปแบบ รูปแบบหนึ่งที่ทิศนา ขัมมณี [4] ได้นำเสนอไว้และมีการนำไปทดลองใช้แล้วได้ผลดี ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการ 7 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 การทบทวนความรู้เดิม

ขั้นนี้เป็นการดึงความรู้เดิมของผู้เรียนในเรื่องที่จะเรียน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนมีความพร้อมในการเชื่อมโยงความรู้ใหม่กับความรู้เดิมของตน ซึ่งผู้สอนอาจใช้วิธีการต่าง ๆ ได้อย่างหลากหลาย

ขั้นที่ 2 การแสวงหาความรู้ใหม่

ขั้นนี้เป็นการแสวงหาข้อมูลความรู้ใหม่ของผู้เรียนจากแหล่งข้อมูลหรือแหล่งความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้สอนอาจจัดเตรียมมาให้ผู้เรียนหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนไปแสวงหาก็คได้

ขั้นที่ 3 การศึกษาทำความเข้าใจข้อมูล/ความรู้ใหม่ และเชื่อมโยงความรู้ใหม่กับความรู้เดิม

ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะต้องศึกษาและทำความเข้าใจกับข้อมูล/ความรู้ที่หามาได้ ผู้เรียนจะต้องสร้างความหมายของข้อมูล/ประสบการณ์ใหม่ ๆ โดยใช้กระบวนการต่าง ๆ ด้วยตนเอง เช่น ใช้กระบวนการคิด และกระบวนการกลุ่มในการอภิปรายและสรุปความเข้าใจเกี่ยวกับข้อมูลนั้น ๆ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัยการเชื่อมโยงกับความรู้เดิม

ขั้นที่ 4 การแลกเปลี่ยนความรู้ความเข้าใจกับกลุ่ม

ขั้นนี้เป็นขั้นที่ผู้เรียนอาศัยกลุ่มเป็นเครื่องมือในการตรวจสอบความเข้าใจของตน รวมทั้งขยายความรู้ความเข้าใจของตนให้กว้างขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนได้แบ่งปันความรู้ความเข้าใจของตนแก่ผู้อื่น และได้รับประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจของผู้อื่นไปพร้อม ๆ กัน

ขั้นที่ 5 การสรุปและจัดระเบียบความรู้

ขั้นนี้เป็นขั้นของการสรุปความรู้ที่ได้รับทั้งหมด ทั้งความรู้เดิมและความรู้ใหม่ และจัดสิ่งที่เรียนให้เป็นระบบระเบียบเพื่อช่วยให้ผู้เรียนจดจำสิ่งที่เรียนรู้อย่างง่าย

ขั้นที่ 6 การปฏิบัติ และ/หรือการแสดงผลงาน

หากข้อความรู้ที่ได้เรียนรู้มาไม่มีการปฏิบัติ ขั้นนี้จะเป็นขั้นที่ช่วยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสแสดงผลงานการสร้างความรู้ของตนให้ผู้อื่นรับรู้ เป็นการช่วยให้ผู้เรียนได้ต่อย้ำหรือตรวจสอบความเข้าใจของตนและช่วยส่งเสริมให้ผู้เรียนใช้ความคิดสร้างสรรค์ แต่หากต้องมีการปฏิบัติตามข้อความรู้ที่ได้ ขั้นนี้จะเป็นขั้นปฏิบัติ และมีการแสดงผลงานที่ได้ปฏิบัติด้วย

ขั้นที่ 7 การประยุกต์ใช้ความรู้

ขั้นนี้เป็นขั้นของการส่งเสริมให้ผู้เรียนได้ฝึกฝนการนำความรู้ความเข้าใจของตนไปใช้ในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่หลากหลายเพื่อเพิ่มความชำนาญ ความเข้าใจ ความสามารถในการแก้ปัญหาและความจำในเรื่องนั้น ๆ

หลังจากประยุกต์ใช้ความรู้ อาจมีการนำเสนอผลงานจากการประยุกต์อีกครั้งก็ได้ หรืออาจไม่มีการนำเสนอผลงานในขั้นที่ 6 แต่นำมารวมแสดงในตอนท้ายหลังขั้นประยุกต์ใช้ก็ได้เช่นกัน

สรุปได้ว่า การจัดการเรียนการสอนแบบ CIPPA มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่เรียนอย่างแท้จริง โดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้เรียนด้วยกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีโอกาสสร้างความรู้ด้วยตนเองทำให้เกิดความเข้าใจโดยอาศัยความร่วมมือจากกลุ่มทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น สามารถทำงานเป็นทีมได้ มีการเคลื่อนไหวร่างกาย เรียนรู้กระบวนการต่าง ๆ ที่เป็นทักษะจำเป็นต่อการดำรงชีวิตและสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ได้ ซึ่งผู้เรียนจะมีบทบาทในกิจกรรมการเรียนมากกว่าผู้สอน แต่ผู้สอนจำเป็นต้องรู้ความแตกต่างของผู้เรียน และหาวิธีสอนที่เหมาะสมกับผู้เรียนแต่ละคน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้อย่างเต็มที่ และส่งเสริมให้ผู้เรียนได้นำเอาสิ่งที่เรียนรู้ไปปฏิบัติในการดำเนินชีวิต สำหรับพัฒนาดตนเองต่อไป

ลักษณะของการจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

ลักษณะของการจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีลักษณะดังนี้ [5]

1. Active Learning เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนเป็นผู้กระทำ หรือปฏิบัติด้วยตนเองด้วยความกระตือรือร้น เช่น ได้คิด ค้นคว้า ทดลองทำโครงการ สัมภาษณ์ และแก้ปัญหา เป็นต้น โดยผู้สอนทำหน้าที่เตรียมการ จัดบรรยากาศการเรียนรู้ จัดสื่อสิ่งเร้าเสริมแรงให้คำปรึกษา และสรุปสาระการเรียนรู้ร่วมกัน

2. Construct เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้ค้นพบสาระสำคัญหรือองค์ความรู้ใหม่ด้วยตนเอง อันเกิดจากการได้ศึกษาค้นคว้าทดลอง แลกเปลี่ยนเรียนรู้และลงมือปฏิบัติจริง ทำให้ผู้เรียนรักการอ่าน รักการศึกษาค้นคว้า เกิดทักษะในการแสวงหาความรู้ และเห็นความสำคัญของการเรียนรู้

3. Resource เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้เรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ที่หลากหลายทั้งบุคคล และเครื่องมือทั้งในห้องเรียน และนอกห้องเรียน ผู้เรียนได้สัมผัสและสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม ธรรมชาติและเทคโนโลยี่ ตามหลักการที่ว่า การเรียนรู้เกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาและทุกสถานการณ์

4. Thinking เป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมกระบวนการคิดผู้เรียนได้ฝึกวิธีคิดในหลายลักษณะ เช่น คิดคล่อง คิดหลากหลาย คิดละเอียด คิดชัดเจน คิดถูก คิดกว้าง คิดลึกซึ้ง คิดไกล และคิดอย่างมีเหตุผลเป็นต้น การฝึกให้ผู้เรียนได้คิดอยู่เสมอในลักษณะต่าง ๆ จะทำให้ผู้เรียนเป็นคนคิดเป็น แก้ปัญหาเป็น คิดอย่างรอบคอบ มีเหตุผล มีวิจารณญาณในการคิด มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ที่จะเลือกรับและปฏิเสธข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ตลอดจนสามารถแสดงความคิดเห็นออกมาได้อย่างชัดเจนและมีเหตุผล อันเป็นประโยชน์ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน

5. Happiness เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้เรียนอย่างมีความสุข เป็นความสุขที่เกิดจากผู้เรียนได้เรียนในสิ่งที่ตนสนใจ สารการเรียนรู้ชวนให้สนใจใฝ่ค้นคว้าศึกษา ทำทนายให้แสดงความสามารถและให้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ นอกจากนั้น ก่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนกับผู้สอน และระหว่างผู้เรียนกับผู้เรียน มีลักษณะเป็นกัลยาณมิตร มีการช่วยเหลือเกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีกิจกรรมร่วมด้วยช่วยกัน ทำให้ผู้เรียนรู้สึกมีความสุขและสนุกกับการเรียน

6. Participation เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดงาน วางเป้าหมายร่วมกัน และมีโอกาสเลือกทำงานหรือศึกษาค้นคว้าในเรื่องที่ตรงกับความสามารถ และความสนใจของตนเอง ทำให้ผู้เรียนเรียนด้วยความกระตือรือร้น มองเห็นคุณค่าของสิ่งที่เรียนและสามารถประยุกต์ความรู้นำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตจริง

7. Individualization เป็นกิจกรรมที่ผู้สอนให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนในความเป็นอัตบุคคล ผู้สอนยอมรับในความสามารถ ความคิดเห็น ความแตกต่างระหว่างบุคคลของผู้เรียน มุ่งให้ผู้เรียนได้พัฒนาตนเองให้เต็มศักยภาพมากกว่าเปรียบเทียบแข่งขันระหว่างกัน โดยมีความเชื่อมั่นว่าผู้เรียนทุกคนมีความสามารถในการเรียนรู้ได้ และมีวิธีการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน

8. Good Habit เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้พัฒนาคุณลักษณะนิสัยที่ดีงาม เช่น ความรับผิดชอบ ความเมตตากรุณา ความมีน้ำใจ ความขยัน ความมีระเบียบวินัย และความเสียสละ เป็นต้น และลักษณะนิสัยในการทำงานอย่างเป็นกระบวนการ การทำงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับผู้อื่น และการเห็นคุณค่าของงาน เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การจัดกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นกิจกรรมที่ผู้เรียนได้รับประโยชน์สูงสุดจากการเรียน ได้พัฒนาเต็มตามศักยภาพ ได้ประยุกต์ความรู้ไปใช้ประโยชน์ในชีวิต ได้มีความสุขและสนุกกับการเรียนรู้ ตลอดจนมีคุณลักษณะนิสัยที่ดีงามที่สังคมพึงปรารถนา

การเรียนรู้โดยการใช้โครงงานเป็นฐาน

โลกในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากอดีต วิธีการที่เด็ก ๆ สื่อสารกับเพื่อน ๆ การรับรู้และแบ่งปันข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินชีวิตแตกต่างจากในยุคของพ่อแม่หรือผู้สอนเป็นอย่างมาก ไม่เฉพาะเทคโนโลยีที่พัฒนาขึ้น แต่รวมถึงการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วไร้ขีดจำกัด หน้าที่ของผู้ใหญ่ คือ การเตรียมเด็กเหล่านี้ให้พร้อมสำหรับงานและอาชีพใหม่ ๆ เด็ก ๆ จึงต้องได้รับการฝึกฝนทักษะที่จำเป็น เช่น ทักษะการอ่าน การเขียน

การคิดคำนวณ การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ การแก้ปัญหา การสร้างสรรค์และนวัตกรรม ความเข้าใจความต่างทางวัฒนธรรม การทำงานเป็นทีม ภาวะผู้นำ การสื่อสาร การเท่าทันสื่อ อาชีพและการเรียนรู้ เป็นต้น เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการเป็นพลเมืองในยุคศตวรรษที่ 21 ต่อไป [6-7]

การเรียนการสอนในยุคใหม่นี้จึงต้องเปลี่ยนแปลงไป ห้องเรียนธรรมดาถูกเปลี่ยนให้เป็นห้องเรียนที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อการเรียนรู้ที่ไม่มีขีดจำกัด วิธีการเรียนการสอนเปลี่ยนไปเป็นรูปแบบที่ส่งเสริมทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มากขึ้น ซึ่งการสอนแบบเดิมไม่สามารถทำให้เด็ก ๆ เกิดทักษะเหล่านี้ วิธีการเรียนการสอนที่ถูกพูดถึงบ่อยครั้งและมีการนำไปทดลองใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน คือ การเรียนแบบโครงการหรือการเรียนโดยใช้โครงการเป็นฐาน (Project-based Learning) ผู้นำด้านการศึกษาหลายท่านได้ให้ความเห็นว่าการสอนแบบนี้เป็นการสอนที่ดีที่สุด [8]

การเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน (Project-based Learning) หรือเรียกกว่า PBL มีความคล้ายคลึงกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning) โดยทั้งสองวิธีใช้แนวทางการเรียนรู้แบบสืบเสาะด้วยตนเองผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์เช่นเดียวกัน แต่มีข้อต่างกันเล็กน้อย คือ การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานจะเน้นที่กระบวนการแก้ไขปัญหา ส่วนการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐานจะเน้นไปที่การลงมือปฏิบัติ การเรียนแบบโครงการเป็นกิจกรรมการเรียนรู้ที่เน้นการปฏิบัติตามความสนใจของผู้เรียนเอง เพื่อค้นพบสิ่งใหม่หรือความรู้ใหม่ผ่านกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ โดยข้อค้นพบใหม่นั้นผู้เรียนและผู้สอนไม่เคยทราบหรือมีประสบการณ์มาก่อน โดยมีผู้สอนหรือผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษา ผู้เรียนที่เรียนด้วยกระบวนการนี้จะมีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาสูง ผู้เรียนจะเป็นผู้เลือกวิธีการค้นหาคำตอบ กำหนดแหล่งข้อมูล จากนั้นจะลงมือปฏิบัติและค้นคว้าด้วยตนเองผู้เรียนจะสามารถบูรณาการความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา สรุปข้อค้นพบ และสร้างความรู้ใหม่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ [2, 8-13]

ปิรามิดแห่งการเรียนรู้

ปิรามิดแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid) เป็นการนำเสนอการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งตีพิมพ์ในวารสาร Harvard Business Review แสดงให้เห็นร้อยละของการจัดกิจกรรมที่ต่างกันแต่ละอย่าง โดยกิจกรรมที่ต่างกันจะทำให้จดจำสิ่งที่เรียนรู้ต่างกัน [14] ดังนี้

- การเรียนในห้องเรียน นั่งฟังบรรยาย (Lecture) จะจำได้เพียง 5%
- การอ่านด้วยตัวเอง (Reading) จะจำได้เพิ่มขึ้นเป็น 10%
- การฟังและได้เห็น (Audiovisual) เช่น การดูโทรทัศน์ ฟังวิทยุ จำได้ 20%
- การได้เห็นตัวอย่าง (Demonstration) จะช่วยให้จำได้ 30%
- การได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้กันในกลุ่ม (Discussion) จะช่วยให้จำได้ถึง 50%
- การได้ทดลองปฏิบัติเอง (Practice by doing) จะจำได้ถึง 75%
- การได้สอน/ได้แนะนำผู้อื่น (Teaching) เช่น การติว หรือการสอน จะช่วยให้จำได้ถึง 90%



ภาพที่ 1 พีระมิตแห่งการเรียนรู้ (Learning Pyramid)

ขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน

การเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐานมีขั้นตอนโดยสรุปดังนี้ [14]

ขั้นที่ 1 เตรียมความพร้อม

ผู้สอนจัดเตรียมขอบเขตของโครงการ แหล่งข้อมูล และคำถามนำ โดยสามารถนำเสนอได้ในหลากหลายรูปแบบ เช่น text, video clip หรือ online news

ขั้นที่ 2 ศึกษาความเป็นไปได้

ผู้เรียนศึกษาขอบเขตโครงการ แหล่งข้อมูล ตลอดจนค้นหาแหล่งข้อมูลจากเว็บไซต์ต่าง ๆ และแลกเปลี่ยนข้อมูลกับสมาชิกในกลุ่มเพื่อพยายามตอบคำถามนำที่ผู้สอนได้ตั้งไว้ ผ่านเครื่องมือติดต่อสื่อสาร เช่น Facebook, Line แล้วศึกษาโครงการอย่างคร่าว ๆ ถึงความเป็นไปได้ในการจัดทำโครงการ

ขั้นที่ 3 กำหนดหัวข้อ

ปรึกษากายในกลุ่ม กำหนดหัวข้อที่จะทำเป็นโครงการ เมื่อผู้สอนได้เห็นชอบกับหัวข้อที่กลุ่มของตนได้นำเสนอแล้ว ผู้เรียนในแต่ละกลุ่มวางแผนการจัดทำโครงการ โดยระบุกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนและตารางการดำเนินการ ตลอดจนกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกในกลุ่มให้ชัดเจน ตามความสะดวกของสมาชิกในกลุ่ม จากนั้นนำเสนอข้อสรุปแก่ผู้สอนอีกครั้ง

ขั้นที่ 4 ดำเนินงานและทดสอบ

สมาชิกในกลุ่มแบ่งงานและภาระความรับผิดชอบของแต่ละคน โดยใช้ความรู้ในการจัดทำโครงการ จากนั้นจึงแลกเปลี่ยนประสบการณ์และความรู้ใหม่กับสมาชิกในกลุ่มซึ่งสามารถทำได้ตามความสะดวกของสมาชิกในกลุ่ม โดยมีผู้สอนคอยให้คำปรึกษาหลังจากดำเนินการสร้างเสร็จเรียบร้อยแล้ว ต้องมีการทดสอบ เพื่อวัดประสิทธิภาพของงานที่สร้างขึ้นนั้น

ขั้นที่ 5 นำเสนอผลงาน

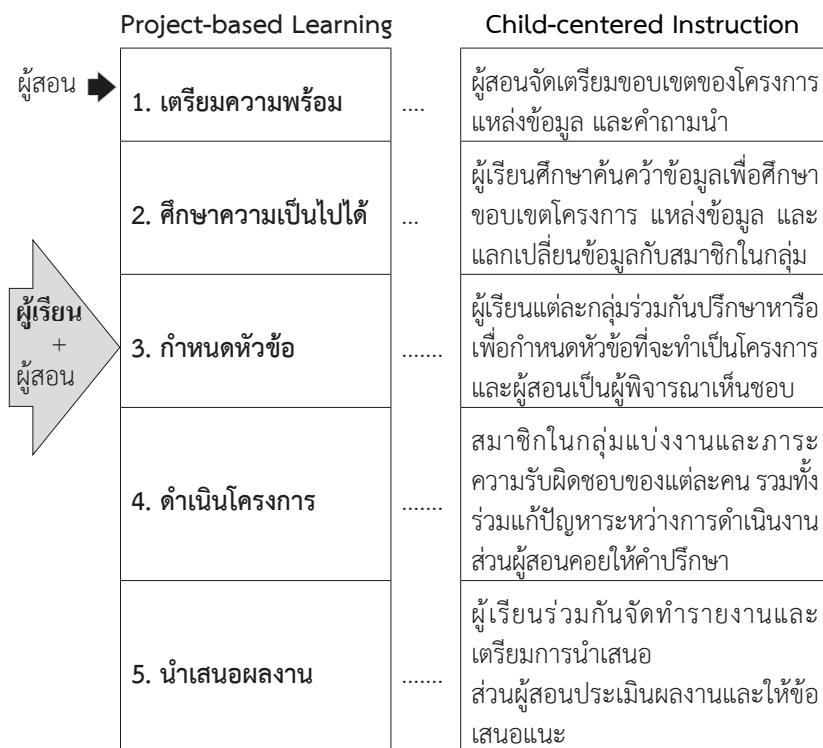
ผู้เรียนจัดทำรายงานและเตรียมการนำเสนอที่แสดงให้เห็นถึงผลของกิจกรรมของโครงการ (ผลงานและกระบวนการ) แล้วนำเสนอผ่านเครื่องมือออนไลน์ต่าง ๆ เช่น video clip, blog และ Facebook เป็นต้น

สรุปได้ว่า ขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐานเริ่มจากผู้สอนเตรียมความพร้อมให้กับผู้เรียน โดยการชี้แจงขอบเขตของโครงการ แนะนำแหล่งข้อมูล เพื่อให้ผู้เรียนสามารถค้นหาข้อมูลเพื่อใช้ในการพิจารณาความเป็นไปได้ของโครงการที่จะทำ และสามารถกำหนดหัวข้อได้ตามขอบเขตที่ผู้สอนกำหนด และเมื่อผ่านการพิจารณาจากผู้สอนแล้วจึงลงมือดำเนินโครงการ จัดทำรายงานและนำเสนอผลงาน โดยผู้สอนคอยให้คำปรึกษา ซึ่งจะส่งผลให้ผู้เรียนรู้จักคิด สามารถแก้ไขปัญหาด้วยตัวเอง และฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม เกิดประสบการณ์การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างผู้เรียนและผู้สอน ทำให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการจัดการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน ทำให้ผู้เรียนมีความกระตือรือร้นและมีส่วนร่วมในการเรียนรู้ ไม่ใช่เป็นเพียงผู้รับฟังเพียงอย่างเดียว แต่ผู้เรียนสามารถตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ด้วยตนเอง หรือมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ร่วมกับผู้สอน การเรียนรู้แบบนี้ทำให้ผู้เรียนมีความสามารถในการสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่ได้ด้วยตนเอง ส่วนภารกิจสำคัญของผู้สอน คือ การออกแบบ

การเรียนการสอนด้วยโครงการและเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการฝึกปฏิบัติตามความสนใจของผู้เรียนเอง โดยผู้สอนจะเป็นเพียงที่ปรึกษา ผู้ชี้แนะหรือผู้อำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เรียน ซึ่งกระบวนการนี้จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาสูง เชื่อมโยงความรู้กับโลกของความเป็นจริง ผู้เรียนจะเป็นผู้เลือกวิธีการค้นหาคำตอบ กำหนดแหล่งข้อมูล จากนั้นจะลงมือปฏิบัติและค้นคว้าด้วยตนเองเกิดการบูรณาการความรู้และมีทักษะในการแก้ปัญหา รู้จักการทำงานเป็นทีม มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน เกิดองค์ความรู้ใหม่ รวมทั้งสามารถนำประสบการณ์ที่ได้รับไปใช้ในชีวิตจริงได้ โดยมีขั้นตอนการดำเนินการจัดการการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน

ข้อค้นพบจากงานวิจัย

การประยุกต์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐานมีข้อค้นพบจากงานวิจัยดังนี้

1. ประโยชน์/เป้าหมาย

อารีรัตน์ มัฐผา [15] ศึกษาการพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูง 4 ประการ คือ ทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการคิดสังเคราะห์ ทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ และทักษะการคิดสร้างสรรค์ สำหรับนักเรียนห้องวิทยาศาสตร์ ด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานวิทยาศาสตร์ เรื่องไฟฟ้าเคมีด้วยแบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน แบบวัดทักษะการคิดขั้นสูง 4 ด้าน และแบบสังเกตพฤติกรรมทักษะการคิดขั้นสูงพบว่า นักเรียนมีความก้าวหน้าของทักษะการคิดวิเคราะห์อยู่ในระดับปานกลาง และมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

ธนพร สังฆมณี [16] ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงาน รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การประดิษฐ์ของใช้จากวัสดุท้องถิ่น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาการในด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ของนักเรียนพบว่า นักเรียนมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เกี่ยวกับความรอบคอบ ความมีระเบียบวินัย ความรับผิดชอบ และความร่วมมือในการทำงาน เฉลี่ยร้อยละ 87.40

2. หลักฐานการศึกษาระดับต่าง ๆ

ภาวีกา แก้วมาตย์ [17] ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานที่มีต่อความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ของเด็กปฐมวัย โรงเรียนสายอักษรกรุงเทพมหานคร พบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ หลังการทดลองสูงกว่าระหว่างการทดลองและสูงกว่าก่อนการทดลอง

ฉวีวรรณ ไตรรัตนานนท์ [18] พัฒนาทักษะชีวิตในกิจกรรมแนะแนวชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ด้วยโครงงาน พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะชีวิตของนักเรียนหลังการจัดกิจกรรมแนะแนวมีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงกว่าก่อนได้รับการจัดกิจกรรม และมีความสามารถในการทำโครงงานอยู่ในระดับสูง

ธนพร สังฆมณี [16] ศึกษาผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงาน รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การประดิษฐ์ของใช้จากวัสดุท้องถิ่น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาการพบว่า นักเรียนมีคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเฉลี่ยร้อยละ 80 และมีนักเรียนจำนวนร้อยละ 100 ผ่านเกณฑ์ร้อยละ 70 ที่กำหนด

ดวงพร อิมแสงจันทร์ [19] ศึกษาการพัฒนาผลการเรียนรู้ เรื่อง หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและความสามารถในการแก้ปัญหาตามขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบโครงงาน ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนโพธารณพัฒนาเสนาพบว่า ผลการเรียนรู้ เรื่อง หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงกับการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศของนักเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

ปรีชา สิทธิสาร [20] ออกแบบและพัฒนาสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์แบบโครงงาน เรื่อง สมการการเคลื่อนที่ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงปีที่ 1 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้เรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และผ่านเกณฑ์ 70% ที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้

ชชนน ธาณิรัตน์ [21] พัฒนาระบบการเรียนการสอนแบบโครงงานโดยใช้การเรียนรู้ผสมผสาน ที่ส่งเสริมกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ เรื่องชุดส่งเสริมและประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ในงานศิลปะการแสดง สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีพบว่าคุณภาพของกระบวนการเรียนการสอนอยู่ในระดับมาก และโครงงานที่ส่งเสริมกระบวนการคิดสร้างสรรค์ที่ได้มีคุณภาพในระดับดี

ลัดดาวัลย์ สวัสดิ์หลง [22] พัฒนาและหาประสิทธิภาพบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีมของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือพบว่า บทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีมที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น มีประสิทธิภาพ 83.16/80.19 สูงกว่าเกณฑ์ 80/80 ที่ตั้งไว้

3. การจัดการเรียนการสอน

อนิรุทธิ์ สติมัน [23] ศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อการเรียนรู้แบบนำตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา ซึ่งมีขั้นตอนการเรียนรู้ประกอบด้วย 1) ขั้นตอนกำหนดปัญหาหรือความต้องการ 2) ขั้นรวบรวมข้อมูล 3) ขั้นวางแผนโครงงาน 4) ขั้นปฏิบัติการโครงงาน 5) ขั้นสรุปผลโครงงาน และ 6) ขั้นการนำเสนอผลงานพบว่าผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังการเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

ภาวิกา แก้วมาตย์ [17] ศึกษาผลการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานที่มีต่อความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ของเด็กปฐมวัย โรงเรียนสาธิตอักษรกรุงเทพมหานคร ด้วยแผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐาน ซึ่งสร้างจากคู่มือหลักสูตรการศึกษาปฐมวัย พุทธศักราช 2546 และแนวทางการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานอนุบาลโดยกำหนดเนื้อหาการเรียนรู้จากการจัดประสบการณ์ชั้นอนุบาลปีที่ 2

ภาคเรียนที่ 2 เพื่อพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ โดยกำหนดกิจกรรมการเรียนรู้เป็น 4 โครงการ ใช้เวลาจัดการเรียนรู้โครงการละ 10 วัน วันละ 30-90 นาที ยึดหยุ่นตามความเหมาะสมของกิจกรรม ประกอบด้วย โครงการที่ 1 เรื่องกล้วย โครงการที่ 2 เรื่องข้าว โครงการที่ 3 เรื่องไข่และโครงการที่ 4 เรื่องดอกไม้ ในแต่ละโครงการพัฒนาความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ครบทั้ง 5 ด้าน คือ การรวบรวมข้อมูล การจัดหมวดหมู่ การจำแนกแจกแจง การเรียงลำดับและการเปรียบเทียบพบว่า เด็กปฐมวัยที่ได้รับการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงการเป็นฐานมีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ หลังการทดลองสูงกว่าระหว่างการทดลองและสูงกว่าก่อนการทดลอง

ฉวีวรรณ ไตรรัตนานนท์ [18] ใช้แผนการจัดกิจกรรมแนะแนวเรื่องทักษะชีวิต ที่จัดกิจกรรมด้วยโครงการ เพื่อพัฒนาทักษะชีวิตในกิจกรรมแนะแนวจนประถมศึกษาปีที่ 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยของคะแนนทักษะชีวิตของนักเรียนหลังการจัดกิจกรรมแนะแนว มีค่าเฉลี่ยของคะแนนสูงกว่าก่อนได้รับการจัดกิจกรรม และมีความสามารถในการทำโครงการอยู่ในระดับสูง

4. สื่อการเรียนรู้และแหล่งการเรียนรู้

อนิรุทธิ์ สติมัน [23] ศึกษาและพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อการเรียนรู้แบบนำตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาผ่านเว็บไซต์บทเรียนสำหรับเรียนรู้บนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงการพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียน

ช่อทิพย์ ศรีสุคนธ์รัตน์ [24] จัดการเรียนการสอนแบบโครงการบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เรื่อง การสนทนาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6 พบว่า ผู้เรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน

5. การประเมินผล

อนิรุทธิ์ สติมัน [23] ใช้แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ในการเรียนบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และแบบประเมินคุณลักษณะการเรียนรู้แบบนำตนเอง ในการศึกษาและพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่มีต่อการเรียนรู้แบบนำตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาหลังการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียน และการเรียนรู้แบบนำตนเองของนักศึกษาที่ใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบโครงการบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตหลังการเรียนรู้สูงกว่าก่อนเรียน

มหาวิทยาลัย อินทโชติ [25] พัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบยูเลอร์นึ่งด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบโครงงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะการสร้างสรรคของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา โดยใช้เครื่องมือการประเมินผล คือ แบบฝึกทักษะการสร้างสรรค ใช้สำหรับวัดระหว่างเรียน โดยมีลักษณะข้อคำถามแบบปลายเปิด และแบบประเมินผลงานซึ่งประกอบด้วย 5 ประเด็น คือ 1) มีการวางแผนก่อนทำชิ้นงาน 2) มีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ในชิ้นงาน 3) มีความประณีต สวยงาม ดึงดูดความสนใจ 4) มีความคิดสร้างสรรค์ และ 5) การนำเสนอผลงานปฏิบัติ ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษากลุ่มทดลองมีคะแนนทักษะการสร้างสรรคแตกต่างกับนักศึกษากลุ่มควบคุม ซึ่งคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มทดลองสูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มควบคุม

จากข้อค้นพบของงานวิจัยดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า การประยุกต์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน มีปรัชญาหรือเป้าหมายเพื่อการพัฒนาการในทุกด้าน โดยเฉพาะ ด้านสติปัญญาเพื่อให้เกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการคิดสังเคราะห์ ทักษะการคิดวิจารณ์ญาณ และทักษะการคิดสร้างสรรค์และเมื่อมีการทำงานเป็นกลุ่ม จะทำให้ผู้เรียนเห็นคุณค่าในตนเอง จากการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ได้รับความชื่นชมความสำเร็จของตนเอง และได้ช่วยเหลือผู้อื่น นอกจากนั้นยังมีความรอบคอบ มีระเบียบวินัย มีความรับผิดชอบ และมีความร่วมมือในการทำงานด้วย ซึ่งการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานสามารถนำมาใช้กับหลักสูตรการศึกษาระดับต่าง ๆ ได้ทั้งการศึกษาระดับปฐมวัย ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอาชีวศึกษา ระดับอุดมศึกษา และระดับบัณฑิตศึกษา โดยมีการจัดการเรียนการสอนที่ครูเป็นผู้จัดทำแผนการเรียนรู้และกิจกรรมหรือโครงงานให้เหมาะสมกับวัยของผู้เรียนและมีบทบาทเป็นผู้อำนวยความสะดวกและคอยช่วยเหลือผู้เรียนให้ลงมือปฏิบัติกิจกรรมตามความต้องการของผู้เรียนภายใต้บรรยากาศที่เป็นมิตร มีอิสระเสรี และให้ความสำคัญแก่ผู้เรียนทุกคน สำหรับสื่อการเรียนรู้และแหล่งการเรียนรู้จะมีทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน โดยอาจผ่านเว็บไซต์บทเรียนบนเครือข่าย อินเทอร์เน็ต และเครือข่ายสังคมออนไลน์ เพื่อให้เกิดความสะดวกและสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยมีการประเมินผลจากสภาพจริงของผู้เรียน จากผลงาน แบบฝึกทักษะ แบบทดสอบ แบบประเมิน และแบบสังเกตพฤติกรรม เพื่อช่วยให้ผู้เรียนแต่ละคนประสบผลสำเร็จในการเรียนตามศักยภาพของตนซึ่งจะทำให้ผู้ที่ผ่านการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐาน มีความเป็นผู้นำ สามารถทำงานเป็นทีม แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้

และสามารถคิดวิเคราะห์ได้ ทำให้เกิดทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี รวมทั้งทักษะชีวิตและอาชีพ ซึ่งเป็นทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ด้วย

บทสรุป

การจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เป็นการจัดการเรียนรู้ที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้เรียน โดยผู้สอนพยายามหารูปแบบและวิธีการที่เหมาะสมกับผู้เรียน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเกิดการเรียนรู้ได้มากที่สุด โดยให้ผู้เรียนเป็นผู้ลงมือปฏิบัติ และเปลี่ยนบทบาทจาก “ผู้รับ” มาเป็น “ผู้เรียน” และเปลี่ยนบทบาทของผู้สอนจาก “ผู้ถ่ายทอดข้อมูล” มาเป็น “ผู้จัดประสบการณ์การเรียนรู้” การเรียนการสอนในยุคใหม่นี้จึงต้องเปลี่ยนแปลงไป เป็นรูปแบบที่ส่งเสริมทักษะที่จำเป็นในศตวรรษที่ 21 มากขึ้น ซึ่งการสอนแบบเดิมไม่สามารถทำได้ วิธีการเรียนการสอนที่มีการพูดถึงบ่อยครั้งและมีการนำไปทดลองใช้อย่างแพร่หลายในปัจจุบัน คือ การเรียนรู้โดยใช้โครงการเป็นฐาน (Project-based Learning) ซึ่งจะเน้นไปที่การลงมือปฏิบัติเพื่อค้นพบสิ่งใหม่หรือความรู้ใหม่ โดยมีผู้สอนทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษา ซึ่งผู้เรียนที่เรียนด้วยกระบวนการนี้จะมีแรงจูงใจในการแก้ไขปัญหาสูง สามารถเชื่อมโยงความรู้กับโลกความเป็นจริงได้ ผู้เรียนจะเป็นผู้เลือกวิธีการค้นหาคำตอบ กำหนดแหล่งข้อมูล จากนั้นจะลงมือปฏิบัติและค้นคว้าด้วยตนเอง ทำให้ผู้เรียนสามารถบูรณาการความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา สรุปข้อค้นพบ และสร้างความรู้ใหม่ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และสามารถนำไปใช้ในชีวิตจริงได้ซึ่งเป็นแนวทางการเสริมสร้างทักษะในศตวรรษที่ 21 ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ให้ผู้เรียนมีส่วนร่วม มีปฏิสัมพันธ์จนสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเอง และนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ในชีวิตประจำวัน ด้วยกิจกรรมหรือโครงการที่ทำ จนเกิดการพัฒนาทักษะการเรียนรู้และนวัตกรรม ทักษะด้านสารสนเทศ สื่อ และเทคโนโลยี รวมทั้งทักษะชีวิตและอาชีพ ซึ่งเป็นทักษะที่สำคัญสำหรับผู้เรียนในศตวรรษที่ 21 โดยต้องอาศัยผู้สอนเป็นผู้ออกแบบกิจกรรมหรือโครงการให้เหมาะสมกับผู้เรียนในแต่ละรายวิชา และระดับการศึกษา

เอกสารอ้างอิง

- [1] กระทรวงศึกษาธิการ. (2553). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553. สืบค้นเมื่อ 29 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.moe.go.th>.
- [2] ลัดดา ภูเกียรติ. (2552). การสอนแบบโครงงานและการสอนแบบใช้วิจัยเป็นฐาน: งานที่ผู้สอนประมธทำได้. กรุงเทพฯ: สาอะแอนด์ซันพรีนติ้ง.
- [3] ทิศนา แหมมณี. (2545). ศาสตร์การสอน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [4] ทิศนา แหมมณี. (2555). ศาสตร์การสอน: องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ (พิมพ์ครั้งที่ 16). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [5] พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์. (2550). ทักษะ 5C เพื่อการพัฒนาหน่วยการเรียนรู้และการจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [6] วิจารย์ พานิช. (2555). วิธีสร้างการเรียนรู้เพื่อศิษย์ในศตวรรษที่ 21. กรุงเทพฯ: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- [7] Taylor, L. M. and Fratto, J. M. (2012). *Transforming Learning Through 21st Century Skill*. New Jersey: Prentice Hall.
- [8] รุ่งโรจน์ แก้วอุไร และศรีณยู หมื่นเดช (2557). “8 ขั้นตอนการเรียนรู้แบบโครงงานร่วมกับโซเซียลมีเดียเพื่อส่งเสริมทักษะในศตวรรษที่ 21”, *วารสารเทคโนโลยีการศึกษา และมีเดียคอนเวอร์เจนซ์*. 1(1), 1-17.
- [9] Bender, W.N. (2012). *Project-Based Learning: Differentiating Instruction for the 21st Century*. California: CORWIN A SAGE Company.
- [10] ปรียา บุญญสิริ. (2553). กลวิธีการจัดการเรียนรู้โดยการทำโครงงานระดับประถมศึกษา. กรุงเทพฯ: พัฒนาคุณภาพวิชาการ.
- [11] พิมพ์พันธ์ เดชะคุปต์ เพียวร์ ยินดีสุข และราชน มีศรี. (2553). การสอนคิดด้วยโครงงาน: การเรียนการสอนแบบบูรณาการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [12] วัฒนา มัคคสมัน. (2554). การสอนแบบโครงการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- [13] Moursund, D. (2009). **Project-Based Learning: Using Information Technology**. New Delhi: VinodVasishtha for Viva Books Private limited.
- [14] วชิรินทร์ โพธิ์เงิน พรจิต ประทุมสุวรรณ และสันติ หุตะมาน. (2558). **การจัดการเรียนการสอนแบบโครงงานเป็นฐาน**. สืบค้นเมื่อ 29 สิงหาคม 2558, จาก <http://www.fte.kmutnb.ac.th>.
- [15] อาริรัตน์ มัฐผา. (2554). **การพัฒนาทักษะการคิดขั้นสูงสำหรับนักเรียนห้องวิทยาศาสตร์ ด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานวิทยาศาสตร์ เรื่องไฟฟ้าเคมี**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- [16] ธนพร สังขมณี. (2556). **ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงาน รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี เรื่อง การประดิษฐ์ของใช้จากวัสดุท้องถิ่น สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนหนองกุงศรีวิทยาการ**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- [17] ภาวิกา แก้วมาตย์. (2557). **ผลการจัดการเรียนรู้แบบใช้โครงงานเป็นฐานที่มีต่อความสามารถด้านการคิดวิเคราะห์ของเด็กปฐมวัย โรงเรียนสายอักษร กรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- [18] ฉวีวรรณ ไตรรัตน์านนท์. (2555). **การพัฒนาทักษะชีวิตในกิจกรรมแนะแนวชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 ด้วยโครงงาน**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [19] ดวงพร อิ่มแสงจันทร์. (2554). **การพัฒนาผลการเรียนรู้ เรื่อง หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศและความสามารถในการแก้ปัญหาตามขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบโครงงานของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- [20] ปรีชา สิทธิสาร. (2554). **ผลของสิ่งแวดล้อมทางการเรียนรู้บนเครือข่ายตามแนวคอนสตรัคติวิสต์แบบโครงงาน เรื่อง สมการการเคลื่อนที่ สำหรับนักศึกษาหลักสูตรระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- [21] ชชนน ธาณิรัตน์. (2555). การพัฒนากระบวนการเรียนการสอนแบบโครงงาน โดยใช้การเรียนรู้ผสมผสานที่ส่งเสริมกระบวนการคิดเชิงสร้างสรรค์ เรื่องชุดส่งเสริมและประชาสัมพันธ์สื่อสิ่งพิมพ์ในงานศิลปะการแสดง สำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาบัณฑิต. วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- [22] ลัดดาวัลย์ สวัสดิ์หลง. (2550). การพัฒนาบทเรียนคอมพิวเตอร์ช่วยสอนบนเว็บ ด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อการเรียนรู้เป็นทีมของนักศึกษาระดับปริญญาโท มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [23] อนิรุทธ์ สติมัน. (2550). ผลการใช้รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้กิจกรรมการเรียนรู้แบบโครงงานบนเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่มีต่อการเรียนรู้แบบนำตนเองและผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของนักศึกษาระดับอุดมศึกษา. วิทยาลัยการศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [24] ช่อทิพย์ ศรีสุนทรรัตน์. (2555). การจัดการเรียนการสอนแบบโครงงานบนเครือข่ายสังคมออนไลน์ เรื่อง การสนทนาภาษาอังกฤษในชีวิตประจำวัน สำหรับ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4-6. วิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- [25] มหาชาติ อินทโชติ. (2557). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนแบบยูเลอร์นิง ด้วยกระบวนการเรียนรู้แบบโครงงาน เพื่อเสริมสร้างทักษะการสร้างสรรค์ ของผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา. วิทยาลัยการศึกษาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.



ความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลอง
ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน:
สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางการป้องกัน
Job Stress in terms of Job Demand-Control
Model: Causes, Effects and Prevention

กานดา จันทรแย้ม^{1*}
Kanda Janyam^{1*}

¹ ผศ.ดร., ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

¹ Asst. Prof. Dr., Department of Educational Foundation, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Songkla, 90110

* Corresponding author: E-mail address: jkandaj@hotmail.com

บทคัดย่อ

บทความนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ในประเด็นของสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกัน จากแนวคิดแบบจำลอง ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ซึ่งความเครียดจากการทำงานเป็นผลร่วมของการเรียกร้องจากงาน และอำนาจการควบคุมงาน จากข้อค้นพบชี้ว่างานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูง ขณะที่อำนาจการควบคุมงานต่ำจะก่อให้เกิดความกดดันทางจิตใจ ซึ่งหากเรื้อรังและไม่สามารถจัดการได้จะส่งผลกระทบในทางลบต่อทั้งตัวผู้ปฏิบัติงานและองค์กร โดยผลการศึกษาจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าความเครียดในการทำงานส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานทั้งในแง่ของสุขภาพกาย และสุขภาพจิต รวมทั้งผลเสียที่เกิดขึ้นกับองค์กรซึ่งนำไปสู่การขาดงาน การลาออก การเกิดอุบัติเหตุ และความเสียหายต่อผลผลิต โดยในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแบบวัดเพื่อใช้ในการคัดกรองความเครียดในการทำงาน ตลอดจนพัฒนาแนวทางการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานในการจัดการความเครียดจากการทำงานซึ่งจะช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์กรของตนเองต่อไป

คำสำคัญ: ความเครียดจากการทำงาน แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน
พนักงาน องค์กร

Abstract

The purpose of this study was to present job stress in terms of causes, effects and prevention according to the Job Demand-Control Model. Job stress results from the interaction of job demands and job control. The consistent finding reveals that the combination of low job control and high job demands is associated with mental strain. If such stress is chronic and not manageable, it will affect the people themselves and their organizations. Many studies indicate that work stress can affect people physically and mentally. Work stress can also affect the organization in that it can lead to people's absence and resignation from their jobs. It can cause accidents and damage production as well. Presently, stress measuring tools have been developed to screen work stress. In additions, ways to prevent and to help workers manage work stress have also been developed. These tools and ways can help all parties involved as they can be applied to best suit their organizations.

Keywords: Job Stress, Job Demand-Control Model, Organization, Worker

บทนำ

ความเครียดจากการทำงานเป็นหัวข้อหนึ่งที่กำลังเป็นที่สนใจในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การซึ่งในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมาได้มีการตีพิมพ์งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานเพิ่มขึ้นอย่างมาก [1] ซึ่งความเครียดในการทำงานเป็นการตอบสนองของบุคคลในภาวะที่จิตใจขาดความสมดุล อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทำให้ไม่สามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสม [2] ทั้งนี้ อาจเป็นผลมาจากการทำงานเป็นช่วงเวลาที่เราเรียกว่าดำเนินไปควบคู่กับการดำรงชีวิตของบุคคล เพราะอย่างน้อย 8 ชั่วโมงต่อหนึ่งวัน 5 วันต่อสัปดาห์ ที่บุคคลต้องใช้ชีวิตอยู่กับการทำงาน ซึ่งหากเกิดความไม่สมดุลกันระหว่างความต้องการจากงานกับความสามารถในการตอบสนองของคนงาน อาทิ มีความต้องการปริมาณงานมากในเวลาที่กำหนด หรือมีความหลากหลายของภารกิจแต่ผู้ปฏิบัติงานขาดทักษะที่จำเป็นมีอำนาจในการควบคุมงานต่ำ ขาดโอกาสในการพัฒนาตนเอง สถานการณ์เหล่านี้เป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน [3-5] โดยความเครียดที่เกิดขึ้นนี้หากมีไม่มากพนักงานสามารถจัดให้หมดไปได้ก็จะเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน แต่หากเกิดขึ้นแล้วไม่สามารถจัดการได้และเรื้อรังเป็นเวลายาวนานก็จะส่งผลกระทบต่อความผาสุกของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนความยืนยาวของชีวิต ซึ่งสำนักงานแรงงานนานาชาติได้ชี้ว่า ความเครียดจากการทำงานถือเป็นความเจ็บป่วยที่รุนแรงต่อภาคธุรกิจอุตสาหกรรม เป็นอุปสรรคต่อการผลิตเนื่องจากส่งผลกระทบต่อสุขภาพกายและสุขภาพจิตของผู้ปฏิบัติงาน [6] สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดจากการทำงานมีความสัมพันธ์กับการเพิ่มความเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคที่เกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ [7-8] และพบว่า ส่งผลกระทบต่อสุขภาพจิตโดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน [9-10] รวมทั้งปัญหาต่อเนื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางสุขภาพ อาทิ การสูบบุหรี่ การไม่ออกกำลังกาย นอนไม่หลับ การกินมากกว่าปกติ และผลต่อเนื่องต่อความขัดแย้งระหว่างบุคคล กระทั่งต่อองค์การ อาทิ อัตราการขาดงาน [11] การลาออกจากงาน [12] และคุณภาพของผลงานลดลง [6, 13] เป็นต้น สำหรับผลกระทบต่อสังคมนั้น สำนักงานแรงงานนานาชาติ (ILO) ได้ชี้ว่า ความเครียดเป็นปรากฏการณ์ที่รับรู้ได้ในสังคมมักจะมีความเกี่ยวข้องกับการทำงาน และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการใช้แรงงาน [6]

จากที่กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นถึงความสำคัญและผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน ทั้งต่อตัวผู้ปฏิบัติงาน องค์การ และสังคม ทั้งนี้ งานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ในช่วงสามทศวรรษที่ผ่านมา มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงาน เพิ่มขึ้นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง งานวิจัยที่ใช้แนวคิด

แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model) [12, 14-19] รวมทั้งในปัจจุบันได้มีการพัฒนาแบบวัดความเครียดในการทำงานจากแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย ที่สามารถนำไปใช้คัดกรองความเครียดจากการทำงานของบุคคลในทุกอาชีพได้อีกด้วย [20] ดังนั้น บทความฉบับนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานของ Robert Karasek ซึ่งเป็นแนวคิดที่ใช้อย่างกว้างขวางในการศึกษาความเครียดในการทำงาน [21-22] โดยนำเสนอเกี่ยวกับการวิเคราะห์สาเหตุ ผลกระทบทั้งต่อตัวบุคคล องค์กร และการดำเนินชีวิต ตลอดจนแนวทางการป้องกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมกับองค์การของตนเองต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน ในประเด็นของสาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกัน จากแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model)

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษานี้ดำเนินการโดยการสังเคราะห์งานวิจัยด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) เพื่อสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand-Control Model) ในประเด็น สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกันความเครียดจากการทำงานตามขั้นตอน ดังนี้

แหล่งข้อมูลในการสังเคราะห์งานวิจัย

แหล่งข้อมูลในการสังเคราะห์งานวิจัย คือ ผลงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ในช่วง ค.ศ. 1979-2015 จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ ได้แก่ PsycINFO PubMed Sciencedirect และ tci โดยทำการคัดเลือกผลงานวิจัย ดังนี้

1. แหล่งข้อมูลและกลวิธีในการสืบค้น (Data Sources and Search Strategy)

1.1 สืบรวจงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน จากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เผยแพร่ในช่วง ค.ศ. 1979-2015 โดยใช้คำสำคัญในการสืบค้น ได้แก่ “ความเครียดจากการทำงาน” “แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน” “Job Stress” “Demand-Control Model”

1.2 การสืบค้นย้อนหลัง (Ancestry Approach) โดยสำรวจรายชื่อผลงานวิจัยจากรายการอ้างอิงของงานวิจัยเกี่ยวกับความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ที่ได้รายชื่อมาแล้ว

2. คัดเลือกผลงานวิจัยตามเกณฑ์ที่กำหนด ดังนี้

2.1 เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณที่ศึกษาความเครียดจากการทำงานตามแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ในประเด็น สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการป้องกันความเครียดจากการทำงาน

2.2 พิจารณานิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปร “ความเครียดจากการทำงาน” ในงานวิจัยแต่ละเรื่องว่าเป็นไปในขอบเขตเดียวกัน ผลการพิจารณาพบว่า งานวิจัยที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ดังกล่าวมีจำนวน 38 เรื่อง

ผลการศึกษา

จากการสังเคราะห์งานวิจัยความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ในประเด็น สาเหตุ ผลกระทบ และแนวทางในการแก้ไขความเครียดจากการทำงาน ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

สาเหตุของความเครียดในการทำงาน

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงาน คือ ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน (Work-Related Variables) ในฐานที่เป็นปัจจัยกระตุ้น (Stressor) ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด โดย Karasek [3] ระบุว่าความเครียดในการทำงานที่นำไปสู่ความอ่อนล้า มีผลให้เกิดความกดดันทางจิตใจ (Mental Strain) และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ มีสาเหตุมาจากการที่บุคคลมีข้อเรียกร้องจากงานสูง อาทิ งานมีปริมาณมาก มีความซับซ้อน หรือมีเวลาจำกัดในการทำงาน ในขณะที่มีอำนาจในการควบคุมงานตนเองต่ำ โดย Karasek ได้พัฒนาแบบจำลองความเครียดในการทำงาน ซึ่งได้กล่าวถึงมิติหลัก 2 มิติที่เป็นสาเหตุให้เกิดความเครียดในการทำงาน คือ มิติของอำนาจการควบคุมงาน (Job Control) และการเรียกร้องจากงาน (Job Demand) ซึ่งเรียกว่า แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน [3, 5] โดยได้อธิบายถึงสาเหตุของความเครียดจากการทำงานของพนักงานว่า เป็นผลมาจากความไม่สมดุลของอำนาจการควบคุมงานและการเรียกร้องจากงาน ซึ่งมิติทั้งสองด้านอธิบายได้ดังนี้

- มิติด้านอำนาจในการควบคุมงานจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยหลักสองประการ คือ
 - o การพัฒนาทักษะในงาน ได้แก่ โอกาสเรียนรู้สิ่งใหม่ โอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์ โอกาสใช้ทักษะที่มีความหลากหลาย โอกาสพัฒนาศักยภาพในตนเอง รวมถึงโอกาสก้าวหน้า
 - o การตัดสินใจในงาน ได้แก่ อิสระในการตัดสินใจ โอกาสในการแสดงความคิดเห็น และความสำคัญต่อกลุ่มหรือองค์การ
- มิติด้านการเรียกร้องจากงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัยหลัก คือ
 - o ความกดดันจากเวลา ได้แก่ การมีงานเร่งด่วน งานมากเกินไป งานยุ่งเกินไป เวลาไม่เพียงพอ
 - o ปัจจัยด้านความกดดันจากอารมณ์ ได้แก่ การถูกขัดจังหวะ ความขัดแย้ง และงานล่าช้าจากการรอคอยผู้อื่น

ความไม่สมดุลของทั้งสองมิติ ได้แก่ อำนาจการควบคุมงานและการเรียกร้องจากงาน จะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน เช่น หากพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจในการควบคุมงานต่ำ แต่มีการเรียกร้องจากงานสูง จะก่อให้เกิดความเครียดสูงในการทำงาน (High Strain) ซึ่งมีความเสี่ยงต่ออาการเจ็บป่วยได้ ทั้งนี้ เนื่องจากการที่บุคคลมีความสามารถในการตัดสินใจได้ตอบเมื่อเกิดภาวะที่มีการเรียกร้องจากงานสูง จะเป็นกลไกในการปลดปล่อยและจัดการลดพลังงานความเครียด แต่ถ้าบุคคลถูกจำกัดให้ไม่สามารถตอบสนองต่อสิ่งเร้าได้อย่างอิสระ พลังงานดังกล่าวย่อมไม่สามารถถูกปลดปล่อยออกไปจึงปรากฏอยู่ในรูปของความเครียด หากพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจในการควบคุมงานต่ำ แต่มีความต้องการผลจากการทำงานสูงจึงก่อให้เกิดเป็นความเครียดสูงในการทำงาน โดยความสัมพันธ์ของสองมิติดังกล่าวจะก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานใน 4 กลุ่ม ดังนี้

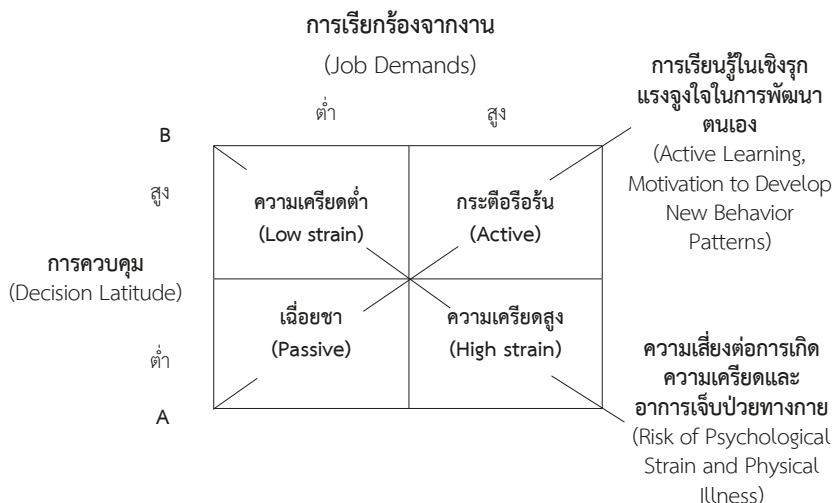
- กลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้น (Active Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง และในขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูงด้วยเช่นกัน ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ก่อให้เกิดการเรียนรู้ในเชิงรุก และแรงจูงใจในการพัฒนาตนเอง

- กลุ่มงานที่มีความเฉื่อยชา (Passive Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการในงานต่ำ และขณะเดียวกันผู้ที่ทำงานก็มีโอกาสในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วย ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับปานกลาง ก่อให้เกิดความเฉื่อยชาในการทำงานขาดความกระตือรือร้นและความคิดสร้างสรรค์

- กลุ่มงานความเครียดต่ำ (Low-Strain Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานต่ำ แต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองสูง กลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับต่ำ ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ในระยะยาวอาจก่อให้เกิดความกดดันในการทำงานได้เนื่องจากขาดโอกาสในการใช้ศักยภาพของตนเอง

- กลุ่มงานความเครียดสูง (High-Strain Jobs) จะมีลักษณะงานที่มีความต้องการผลงานสูง แต่ผู้ทำงานก็มีโอกาสและอิสระในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำ ซึ่งจะมีความเครียดอยู่ในระดับสูง เพราะจะต้องทำตามความต้องการผลงาน ไม่สามารถต่อรองได้ มีความเสี่ยงในการเกิดอาการเจ็บป่วย หรือปัญหาสุขภาพ

ความสัมพันธ์ของทั้งสองมิติ ต่อความเครียดในการทำงาน 4 กลุ่มข้างต้น อธิบายความสัมพันธ์ได้ดังแสดงในภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน (Job Demand – Control Model) ที่มา: Karasek [3]

จากภาพที่ 1 ตามแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน พบว่างานในกลุ่ม ความเครียดต่ำ เป็นลักษณะงานที่มีความเครียดในระดับต่ำ งานในกลุ่มนี้เป็นงานที่ทำแล้วมีความสุข [5] อย่างไรก็ตาม หากมองในแง่ของผลผลิตแล้วอาจไม่เป็นผลดีต่อองค์กร เนื่องจากหากพิจารณาในแง่ของศักยภาพการทำงานแล้วจะพบว่า

ผู้ปฏิบัติงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหรือหน้าที่การงานที่มีอำนาจในการควบคุมงานสูง เนื่องจากการเรียกร้องจากงานต่ำ ผลผลิตที่ได้จากการทำงานจึงอาจไม่ใช่ผลผลิตที่มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อองค์การ อีกทั้งในระยะยาวอาจส่งผลให้บุคคลเกิดความเฉื่อยชา และหมดแรงจูงใจในการทำงานได้ งานในกลุ่มความเครียดต่ำสามารถนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ขวางกั้นแรงกระตุ้นการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองของผู้ปฏิบัติงานได้ [23] ขณะที่งานในกลุ่มงานกระตุ้นความกระตือรือร้น ที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูงร่วมกับอำนาจการควบคุมงานสูงจะกระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองยิ่งขึ้น ช่วยให้มีความสามารถในการที่จะตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม [24] ต่างกับกลุ่ม เฉื่อยชา ที่ความต้องการในงานต่ำ และโอกาสในการควบคุมการตัดสินใจด้วยตนเองต่ำด้วย จึงทำให้เกิดการเรียนรู้และพัฒนาตนเองน้อยลงตาม

ดังนั้น เพื่อให้เกิดผลที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน และองค์การ ผู้บริหาร หรือเจ้าของกิจการควรได้พิจารณาออกแบบงานให้มีความสมดุลระหว่างการเรียกร้องจากงาน และอำนาจควบคุมงาน

ผลกระทบที่เกิดจากความเครียดในการทำงาน

ความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล องค์การ และชีวิตโดยรวมของพนักงาน ดังนี้

ผลกระทบต่อบุคคล

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดจากการทำงานนั้นมีอิทธิพลต่อตัวบุคคล ทั้งในด้านของสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ดังนี้

ผลกระทบต่อสุขภาพกาย ความเครียดจากการทำงานถือได้ว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความยืนยาวของชีวิต ตลอดจนภาวะสุขภาพของบุคคล จากการศึกษพบว่างานที่มีการเรียกร้องจากงานสูง ขณะที่ที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ จะส่งผลให้มีสุขภาพที่แย่ลง อาทิ โรคเกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ โดยพบว่า พนักงานที่มีความเครียดจากการทำงานสูง มีความเสี่ยงสูงที่จะเป็นโรคเกี่ยวกับหลอดเลือดหัวใจ [7-8] ทั้งยังเพิ่มความเสี่ยงในกลุ่มความดันโลหิตสูง [25] อีกทั้งในท่ามกลางทฤษฎีที่ศึกษาความเครียดในการทำงาน แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน เป็นทฤษฎีหนึ่งที่สามารถพยากรณ์ว่า ผลกระทบของความเครียดต่อสุขภาพของพนักงานจะถูกทำให้ลดลงได้โดยเพิ่มอำนาจการควบคุมให้กับพนักงาน [22, 26]

ผลกระทบต่อสุขภาพจิต ความเครียดจากการทำงานมีผลต่อภาวะสุขภาพจิตของพนักงานทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยภาวะสุขภาพจิตที่เกิดจากความเครียดในการ

ทำงานส่งผลต่อพนักงานโดยอาจแสดงออกในรูปของ ความวิตกกังวล ความรู้สึกหดหู่ [27] ความรู้สึกเหนื่อยหน่ายหมดกำลังใจ และโรคทางกายที่มีสาเหตุจากจิตใจ [22] อาการซึมเศร้า [28- 30] ทั้งยังส่งผลให้ความสามารถในการเรียนรู้ช้าลง [31] อีกด้วย

ผลกระทบต่อการ

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ความเครียดจากการทำงานส่งผลต่อการ ทั้งในแง่ของผลผลิต การขาดงาน และการลาออกจากงาน ดังนี้

ผลกระทบต่อผลผลิต จากการสังเคราะห์งานวิจัยที่ศึกษาโดยใช้แนวคิด แบบจำลอง ข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ให้เห็นว่า ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับอำนาจการ ควบคุมงาน และความต้องการผลการทำงาน สามารถพยากรณ์แรงจูงใจ และการเพิ่ม ผลผลิตขององค์การได้ โดยพบว่า หากพนักงานมีอำนาจการควบคุมงานต่ำแต่มีการ เรียกร้องจากงานสูง จะส่งผลในการลดทอนแรงจูงใจในการทำงานและผลผลิตต่ำลง ขณะที่หากมีอำนาจในการควบคุมการทำงานสูง และความต้องการในการทำงานสูงจะ มีผลต่อการกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาการทำงาน และนำไปสู่การ เพิ่มผลผลิตได้ [13, 15, 22, 31-32] ขณะที่งานที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำแต่มีการ เรียกร้องจากงานสูง จะนำไปสู่ความเครียดสูงจะส่งผลให้คุณภาพของผลงานลดลง [13]

ผลกระทบต่ออัตราการขาดงาน และการลาออกจากงาน โดยพบว่า ความเครียด จากการทำงานเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานขาดงานโดยตั้งใจ โดยพบว่า พนักงานที่ มีความเครียดสูงมีโอกาที่จะมีการขาดงานสูง [33] รวมทั้งความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน [12, 34-36)

ผลกระทบต่อชีวิตโดยรวม

ความเครียดในการทำงานเป็นตัวแปรหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ในทางลบกับ กับความพึงพอใจในชีวิตโดยรวม ความผาสุกของบุคคล รวมทั้งการพัฒนาตนเอง กล่าวคือ ผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดน้อยจะมีความพึงพอใจในชีวิต โดยรวมมากกว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความเครียดในการทำงานสูงกว่า จากการศึกษพบว่า หากงานมีลักษณะที่เป็น กลุ่มงานความเครียดสูง จะส่งผลกระทบต่อความผาสุก ของบุคคลทำให้บุคคลรู้สึกตึงเครียด วิตกกังวล ในขณะที่งานลักษณะที่เป็น กลุ่มงาน กระตุ้นความกระตือรือร้น จะส่งผลในทางบวกต่อความผาสุก (well-being) ในชีวิต โดยรวมของผู้ปฏิบัติงาน กล่าวคือ บุคคลรู้สึกภาคภูมิใจในการควบคุมการทำงานใน ความรับผิดชอบ ตลอดจนโอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง [22, 38]

แนวทางการป้องกันความเครียดในการทำงาน

จากข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นถึงผลกระทบของความเครียดในการทำงานทั้งต่อตัวบุคคลซึ่งหากมีความเครียดอยู่ในระดับสูงจะมีความเสี่ยงสูงต่อการเจ็บป่วย ภาวะสุขภาพจิต ผลผลิต รวมทั้งความผาสุกในการดำเนินชีวิต จึงเป็นเรื่องที่องค์กรจะต้องให้ความสำคัญ ดังนั้นหากสามารถแสวงหาแนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขได้อย่างเหมาะสมก็จะเป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยในการบำรุงรักษาพนักงานให้กับองค์กร ทั้งยังส่งผลดีต่อองค์กร และสังคมอีกด้วย ทั้งนี้ แนวทางในการป้องกันหรือแก้ไขความเครียดจากการทำงานอาจทำได้โดย

1. การใช้แบบคัดกรองเพื่อประเมินความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงานตาม แนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานฉบับภาษาไทย โดยแบบประเมินนี้มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ คือ 1) อำนาจควบคุมงาน 2) การเรียกร้องจากงานด้านจิตใจรวม 3) การเรียกร้องจากงานทางกาย 4) การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งประกอบด้วย การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากหัวหน้างาน 5) งานมันคง และ 6) สิ่งคุกคามสุขภาพในงาน โดยแบบทดสอบนี้ได้ประเมินคุณภาพโดยการทดสอบกับกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในอาชีพต่าง ๆ จากการทดสอบค่าความสอดคล้องภายในพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ครอนบาคแอลฟาของทุกสเกลในแบบวัด อยู่ในเกณฑ์ดีมีค่าเกิน 0.7 ยกเว้นความมันคงในงานมีค่า 0.5 แต่จากการทดสอบในภาพรวมพบว่า มีความเหมาะสมต่อการประเมินความเครียดจากการทำงานในประชากรไทยได้ [20] ดังนั้นจึงสามารถนำแบบวัดนี้ไปใช้ในการคัดกรองความเครียดจากการทำงานในเบื้องต้นได้ในทุกองค์กร

2. การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยการพัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตน (Self-Efficacy) ให้กับพนักงาน เนื่องจากแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ว่างานที่ก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูงและเป็นอันตรายต่อสุขภาพของผู้ปฏิบัติงานคือ งานที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ แต่มีการเรียกร้องจากงานสูง ดังนั้นการเพิ่มอำนาจการควบคุมงานจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยป้องกันความเครียดในการทำงานได้จากการศึกษา โดยการทบทวนงานวิจัย จากแนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ระหว่างปี 1998–2007 จำนวน 83 งานวิจัยพบว่า อำนาจการควบคุมงานสามารถเป็นกันชนที่ช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงานที่ถูกกดดันจากการเรียกร้องจากงานได้ [1] อย่างไรก็ตามการ เพิ่มอำนาจการควบคุมงานอาจไม่ใช่แนวทางที่จะลดความเครียดให้กับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง เพราะถ้าผู้ปฏิบัติงานไม่รู้ว่าจะใช้อำนาจที่เพิ่มขึ้นนี้อย่างไร แทนที่จะเป็นการลดความเครียดกลับจะยังเป็นการเพิ่มแรงกดดันให้กับ

พนักงานอีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ อำนาจการควบคุมงานจะส่งผลทางบวกหรือลบต่อความเครียดในการทำงานนั้นสัมพันธ์กับการรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy) ซึ่งเกี่ยวข้องกับความเชื่อของบุคคลว่า เขาจะมีความสามารถในการที่จะใช้ศักยภาพของตนเองในการคิด วิเคราะห์ ใช้ทักษะ และทรัพยากรที่มีในการในการจัดการกับการเรียกร้องจากงานที่เขาเผชิญ [38-39] อำนาจการควบคุมงานจึงเกี่ยวข้องกับมุมมองต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองของพนักงานว่าเป็นพลัง หรือเป็นอุปสรรค กล่าวคือ เมื่อการรับรู้ความสามารถแห่งตนอยู่ในระดับสูง พนักงานจะมองว่าตนเองมีอำนาจการควบคุมงาน การรับรู้นี้จะพ้องกันกับคนที่สามารถป้องกันความเครียดจากการทำงานได้ ดังนั้น การพัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตนทั้งในแง่ของกระบวนการคิด วิเคราะห์ จัดการ และเรียนรู้ทักษะที่จำเป็นสำหรับการทำงานให้กับพนักงานจึงเป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยป้องกันความเครียดในการทำงานให้กับพนักงานได้

3. การพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน เป็นสัมพันธภาพที่เกิดขึ้นจากการอยู่ร่วมกันในองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดการให้การช่วยเหลือกันในการแก้ปัญหาทั้งในแง่ของการทำงานหรือชีวิตส่วนตัว ซึ่งอาจมาจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน หรือเพื่อนในที่ทำงาน [39] จากการศึกษาที่ผ่านมาการสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถเป็นกันชนที่ช่วยป้องกันความเครียดสูงที่จะเกิดจากการทำงานได้ โดยพบว่า ถึงแม้จะมีการเรียกร้องจากงานสูง ในขณะที่มีอำนาจการควบคุมงานต่ำ แต่ถ้ามีการสนับสนุนทางสังคมที่ดีไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน การสนับสนุนทางสังคมนี้จะสามารถเป็นกันชนที่จะช่วยป้องกันความเครียดสูงที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานได้ [3, 36, 40-41] องค์กรสามารถพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในองค์กรได้ โดยส่งเสริมให้พนักงานได้มีกิจกรรมร่วมกันตามความสมัครใจ เช่น การแข่งขันกีฬา การพัฒนากลุ่มวิชาชีพ การจัดพื้นที่สำหรับพักผ่อนพูดคุย การบำเพ็ญประโยชน์ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้นอกจากจะช่วยให้พนักงานได้ผ่อนคลายจากการทำงานแล้ว ยังเป็นการสร้างสัมพันธภาพระหว่างพนักงาน หัวหน้างาน ได้มีโอกาสดูแล ปรึกษาหารือ หรือช่วยเหลือกันอย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาการสนับสนุนทางสังคมในที่ทำงาน

4. จัดให้มีนักจิตวิทยาประจำในสถานประกอบการ เพื่อให้การช่วยเหลือในเบื้องต้นแก่พนักงาน ทั้งในแง่ของการให้การปรึกษา แสวงหาแนวทางในการให้ความช่วยเหลือที่เหมาะสมให้กับพนักงาน ซึ่งวิธีการนั้นนอกจากจะเป็นการช่วยเหลือพนักงานแล้ว ยังช่วยในการคัดกรองความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานของพนักงาน และเข้าถึงปัญหาของพนักงาน เพื่อนำไปสู่การแก้ไขในระดับองค์การได้อีกทางหนึ่งด้วย

6. จัดการอบรมการจัดการความเครียดให้กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้ได้เข้าใจตนเอง รู้จักสังเกตตนเอง รวมทั้งแนวทางในการจัดการความเครียด ซึ่งจะเป็แนวทางหนึ่งที่จะช่วยช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้เรียนรู้ในการดูแลตนเอง ตลอดจนแนวทางในการปรับตัว และการเผชิญความเครียดได้อย่างถูกวิธี

สรุปและอภิปรายผล

จากการประมวลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดในการทำงานคือตัวแปรที่เกี่ยวข้องการทำงานในฐานะที่เป็นปัจจัยกระตุ้น ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด โดย Karasek [3] ระบุว่า ความเครียดในการทำงานที่นำไปสู่ความอ่อนล้า มีผลให้เกิดความกดดันทางจิตใจ (Mental Strain) และเพิ่มความเสี่ยงต่อปัญหาสุขภาพ มีสาเหตุมาจากการที่บุคคลมีข้อเรียกร้องจากงานสูง อาทิ งานมีปริมาณมาก มีความซับซ้อนหรือมีเวลาจำกัดในการทำงาน ในขณะที่มีอำนาจในการควบคุมงานตนเองต่ำ อาทิ การขาดอิสระและการตัดสินใจในงานของตนเอง [4-5] โดยความไม่สมดุลของมิติดังกล่าวเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลกระทบในหลายระดับ ตั้งแต่ระดับบุคคลทั้งในส่วนของคุณภาพกาย [22, 26] และสุขภาพจิต [22, 28- 31] กระทั่งต่อการทั้งในแง่ของการเพิ่มผลผลิต คุณภาพงาน [13, 15, 22, 31-32] อัตราการลาออก [33] การขาดงาน [12, 34-36] และชีวิตโดยรวมของบุคคลทั้งในเรื่องของความผาสุก และความพึงพอใจต่อชีวิต [22, 37] อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษาตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงานชี้ว่างานที่มีความเครียดต่ำ คือ งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานต่ำขณะที่มีอำนาจควบคุมงานสูง ก็ไม่เป็นผลดีต่อการทั้งเช่นเดียวกัน เนื่องจากพนักงานยังไม่ได้ใช้ศักยภาพของตนเองอย่างเต็มที่ ในระยะยาวอาจก่อให้เกิดความกดดันในการทำงานได้เพราะขาดโอกาสในการใช้ศักยภาพของตนเอง สอดคล้องกับข้อค้นพบจากผลการศึกษาที่ชี้ว่า งานในกลุ่มความเครียดต่ำ สามารถนำไปสู่ความเครียดในการทำงาน และเป็นตัวแปรหนึ่งที่ขวางกั้นแรงกระตุ้นการเรียนรู้หรือพัฒนาตนเองของพนักงานได้ [23] ทั้งนี้ แนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ชี้ว่างานที่มีความเครียดระดับปานกลาง แต่มีความสมดุลกันระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และอำนาจการควบคุมงาน คือ งานที่มีข้อเรียกร้องจากงานสูงรวมกับการมีอำนาจการควบคุมงานสูง จะเป็นงานที่ก่อให้เกิดความกระตือรือร้น และสร้างแรงจูงใจในการทำงานได้ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมาที่พบว่า งานลักษณะนี้จะกระตุ้นการเรียนรู้และพัฒนาตนเองให้กับพนักงานยิ่งขึ้น ช่วยให้มีความสามารถในการที่จะตัดสินใจเลือกวิธีในการแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสม [24] โดยแนวทางใน

การพิจารณาและป้องกันความเครียดในการทำงานสามารถทำได้โดยวิธีการใดวิธีการหนึ่ง หรือใช้หลายวิธีร่วมกัน ตามปัญหาความเครียดจากการทำงานของแต่ละองค์การ ดังนั้น การใช้แบบคัดกรองเพื่อประเมินความเครียดในการทำงานโดยใช้แบบวัดความเครียดในการทำงานตาม แนวคิด แบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ฉบับภาษาไทย เพื่อคัดกรองในเบื้องต้นว่า พนักงานมีแนวโน้มมีความเครียดในการทำงานอยู่ในกลุ่มใด อันจะนำไปสู่การพิจารณาสาเหตุและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาความเครียดในการทำงาน ได้อย่างเหมาะสมต่อไป การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การพัฒนา การรับรู้ความสามารถแห่งตน (self-efficacy) ให้แก่พนักงาน การพัฒนาการสนับสนุน ทางสังคมในที่ทำงาน จัดให้มีนันทนาการประจำในสถานประกอบการ หรือจัดการอบรม ให้กับพนักงานเพื่อให้มีความรู้และแนวทางในการการจัดการความเครียดจากการทำงาน เพื่อให้สามารถเผชิญความเครียดได้อย่างถูกวิธี

กล่าวโดยสรุป ความเครียดจากการทำงานตามแนวคิดแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน เป็นแนวคิดที่สามารถอธิบายสาเหตุของการเกิดความเครียดในการทำงาน ได้อย่างครอบคลุม ซึ่งถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดจากการทำงานว่ามาจากส่วนร่วมนกันของ 2 มิติ คือ ข้อเรียกร้องจากงาน และอำนาจการควบคุมงาน โดยได้เสนอองค์ประกอบ ของแต่ละมิติไว้อย่างชัดเจน และมีงานวิจัยอย่างกว้างขวางที่ยืนยันแนวความคิดนี้ทั้งในแง่ของสาเหตุผลกระทบและแนวทางในการป้องกัน อีกทั้งยังได้พัฒนาแบบประเมิน ความเครียดในการทำงานในหลายภาษาทั่วโลก รวมทั้งภาษาไทย ทำให้ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ต่อการศึกษาความเครียดในการทำงานในองค์การประเภทต่าง ๆ ได้

ข้อเสนอแนะ

องค์การต่าง ๆ สามารถนำแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ไปประยุกต์ใช้ในการพิจารณาหาสาเหตุของความเครียดในการทำงาน การออกแบบงานให้มีความสมดุลระหว่างข้อเรียกร้องจากงาน และการควบคุมในงานเพื่อช่วยป้องกันความเครียดจากการทำงาน ตลอดจนกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน อย่างไรก็ตาม ในการนำแบบจำลองข้อเรียกร้อง-การควบคุมในงาน ไปประยุกต์ใช้องค์การต้องมีการพิจารณาให้สอดคล้องกับลักษณะงาน และลักษณะขององค์การด้วย ทั้งนี้หากไม่สามารถปรับเปลี่ยนลักษณะงานหรือออกแบบงานใหม่ได้ สามารถพัฒนาที่ตัวของพนักงาน โดยการฝึกอบรมให้พนักงานได้พัฒนาการรับรู้ความสามารถแห่งตน ตลอดจนการส่งเสริม การสนับสนุนทางสังคมในองค์การในทุกระดับ ก็จะเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถใช้เป็นตัวกันความเครียดที่เกิดจากการทำงานให้กับพนักงานได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Hausser, J. A., Mojzisch, A., Niesel, M. and Schulz, H. S. (2010). “Ten years on: A review of recent research on the Job Demand-Control (-Support) model and psychological well-being”, **Work & Stress**. 24(1), 1-35.
- [2] National Institute for Occupational Safety and Health. (2012). **Stress at Workwork**. Retrieved March 11, 2015, from <http://www.cdc.gov/niosh/topics/stress/>.
- [3] Karasek, R. A. (1979). “Job demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign”, **Administrative Science Quarterly**. 24, 285–307.
- [4] Cooper, C. L. and Marshall, J. (1978). “Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill-health”, **Journal of Occupational Psychology**. 49, 11-28.
- [5] Karasek, R. A. (1998). “Demand/Control Model: A social, emotional and physiological approach to stress risk and active behaviour development”, In J. M. Stallman (Ed.). **Encyclopedia of Occupational Health and Safety**. Geneva: International Labour Organization.
- [6] International Labour Organization. (2012). **Stress Prevention at Work Checkpoints: Practicalim-Provements for Stress Prevention in the Workplace**. Geneva: International Labour Organization.
- [7] Karasek, R., Baker, D., Marxer, F. and Ahlbom, A. (1981). “Job decision latitude, job demands and cardiovascular disease: a prospective study of Swedish men”, **American Journal of Public Health**. 71, 694-705.
- [8] Karasek, R., Theorell, T. and Schwartz, J. E. (1988). “Job characteristics in relation to the prevalence of myocardial infarction in the US Health Examination Survey (HES) and the Health and Nutrition Examination Survey (HANES)”, **American Journal of Public Health**. 8, 910-18.
- [9] Shankar, J. and Famuyiwa, O. O. (1991). “Stress among factory workers in a developing country”, **Journal of Psychosomatic Research**. 35(2-3), 163-171.

- [10] Virtanen, T., Ahola, K., Aromaa, A., Honkonen, T., Kivimäki, M., Lönnqvist J. and Vahtera, J. (2007). "Work stress, mental health and antidepressant medication findings from the health 2000 study", **Journal of Affective Disorders**. 98(3), 189-197.
- [11] Darr, W. and John, G. (2008). "Work strain, health, and absenteeism: a meta-analysis", **Journal of Occupational Health**. 13(4), 293-318.
- [12] Karasek, R. A. and Theorell, T. (1990). **Healthy Work: Stress, Productivity and the Reconstruction of Working Life**. New York: Basic Books.
- [13] Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y. and Cooper, C. (2008). "A Meta-analysis of work demand stressors and job performance: Examining main and moderating effects", **Personnel Psychology**. 61(2), 227-271.
- [14] Siegrist, J. (1996). "Adverse health effects of high-effort/low-reward Conditions", **Journal of Occupational Psychology**. 1(1), 27-41.
- [15] Van der Doef, M. and Maes, S. (1999). "The job demand-control-support model and psychological well-being: A review of 20 years of empirical research", **Work & Stress**. 13(2), 87-114.
- [16] De Lange, A. H., Bongers, P. M., Taris, T. W., Kompier, M. A. J., Houtman, I. L. D., Kompier, M. A. J. and Taris, T. W. Bongers, P. M. (2003). "The very best of the millennium: Longitudinal research and the demand-control-(support) model", **Journal of Occupational Health Psychology**. 8(4), 282-305.
- [17] Belkic, K. L., Baker, D., Landsbergis, P. A. and Schnall, P. L. and Baker, D. (2004). Is job strain a major source of cardiovascular disease risk?", **Scandinavia Journal of Work Environmental Health**. 30(2), 85-128.
- [18] Stansfeld, S. and Candy, B. (2006). "Psychosocial work environment and mental health – A meta-analytic review", **Scandinavian Journal of Work and Environmental Health**. 32(6), 443-462.
- [19] Kivimäki, M., Theorell, T., Westerlund, H. Vahtera, J. and Westerlund, H. Vahtera, J. (2008). "Job strain and ischemic disease: Does the inclusion of older employees in the cohort dilute the association", **Journal of Epidemiology and Community Health**. 62(4), 372-374.

- [20] พิษญา พรศทองสุข. (2552). “ความตรงเชิงโครงสร้างของแบบประเมินความเครียดจากงานชนิด Job Content Questionnaire ฉบับภาษาไทย ในประชากรขนาดใหญ่และหลากหลายอาชีพ”, **จดหมายเหตุทางแพทยสมาคมแห่งประเทศไทยในพระบรมราชูปถัมภ์**. 92(4), 564-572.
- [21] Cordery, J. (1997). “Reinventing work design theory and practice”, **Australian Psychologist**. 32, 185-190.
- [22] De Jonge, J., Bosmab, H., Peterc, R. and Siegrist, J. (2000). “Job strain, effort-reward imbalance and employee well-being: a large-scale cross-sectional study”, **Social Science & Medicine**. 50(9), 1317–1327.
- [23] Taris, T. W., De Lange, A. H., Kompier, M. A. J., De Lange, A. H., Schaufeli, W. B. Schreurs, P. J. G. and Schaufeli, W. B. Schreurs, P. J. G. (2003). “Learning new behaviour patterns: A longitudinal test of Karasek’s active learning hypothesis among Dutch teachers”, **Work & Stress**. 17(1), 1-20.
- [24] Dollard, M. F., De Jonge, J., Winefield, A. H. and Winefield, H. R. (2000). “Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model”, **Journal of Occupational and Organizational Psychology**. 73(4), 501–510.
- [25] Brisson C, Laflamme, N., Moisan, J., Milot, A., Masse, B. and Vezina, M. (1999). “Effect of Family Responsibilities and Job Strain on Ambulatory Blood Pressure among White-Collar Women”, **Psychosomatic Medicine**. 61, 205-213.
- [26] Tucker, M. K., Jimmieson, N. L. and Oei, T. P. (2013). “The relevance of shared experiences: A multi-level study of collective efficacy as a moderator of job control in the stressor-strain relationship”, **Work & Stress**. 27(1), 1-21.
- [27] Motowidlo, S., J. Packard, J., S. and Manning, M., R. (1986). “Occupational Stress: Its Causes and Consequences for Job Performance”, **Journal of Applied Psychology**. 71(4), 618-629.

- [28] Hodgson, J.T., Jones, J. R., Elliot, R.C. and Osman, J. (1993). **Self-reported Work-related Illness: Results from a Trailer Questionnaire on the 1990 labour Force Survey in England and Wales.** Sudbury: HSE Books.
- [29] Wang, J. and Patten, S.B. (2001). "Perceived work stress and major depression in the Canadian employed population, 20-49 years old", **Journal of Occupational Health Psychology.** 6, 283-289.
- [30] Tennant, C. (2001). "Work Related Stress and Depressive Disorders", **Journal of Psychosomatic Research,** 51, 697-704.
- [31] LePine, J. A., LePine, M. A. and Jackson, C. L. (2004). "Challenge and hindrance stress: Relationships with exhaustion, motivation to learn, and learning performance", **Journal of Applied Psychology.** 89, 883-891.
- [32] de Jonge, J. and Kompier, M. A. J. (1997). "A critical examination of the Demand-Control-Support Model from a work psychological perspective", **International Journal of Stress Management.** 4, 235-258.
- [33] Schechter, J., Green L. W., Olsen, L., Kruse, K. and Cargo, M. (1997). "Application of Karasek's demand/control model a Canadian occupational setting including shift workers during a period of reorganization and downsizing", **American Journal of Health Promotion.** 11(6), 394-399.
- [34] Dollard, M.F., LaMontagne, A.D., Caulfield, N., Blewett, V. and Shaw, A. (2007). "Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature", **International Journal of Stress Manage.** 14(4), 417-445.
- [35] Duraisingam, V., Pidd, K. and Roche, A. M. (2009). "The impact of work stress and job satisfaction on turnover intentions: a study of Australian specialist alcohol and other drug workers", **Drugs, Education, Prevention and Policy.** 16(3), 217-231.

- [36] Lee, H., Kim, M.S. and Yoon, J.A. (2011). “Role of internal marketing, organizational commitment, and job stress in discerning the turnover intention of Korean nurses”, **Japan Journal of Nursing Science**. 8(1), 87–94.
- [37] Muhonen, T. and Torkelson, E. (2003). “The Demand-Control-Support Model and Health among Women and Men in Similar Occupations”, **Journal of Behavioral Medicine**. 26(6), 601-613.
- [38] Jimmieson, N., L. (2000). “Employee reactions to behavioral control under conditions of stress: the moderating role of self-efficacy”, **Work & Stress**. 14, 262-280.
- [39] Schaubroeck, J. and Merritt, D. E. (1997). “Divergent effects of job control on coping with work stressors: the key role of self-efficacy”, **Academy of Management Journal**. 40, 738-754.
- [40] Greenglass, E. R. (1993). “Social support and coping of employed women”, In Long, B. C. and Kahn, E. (eds.), (154–169). **Women, Work and Coping**. Montreal: McGill-Queen’s University Press.
- [41] Cooper, C. L., Dewe, P.J. and O’Driscoll, M.P. (2001). **Organizational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications**. Thousand Oaks: Sage Publications.



พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ: รูปแบบ สาเหตุ ตัวแปร และแนวทางแก้ไข Academic Misconduct in Education Institution: Patterns, Causes, Variables and Solutions

กันยปริน ทองสามสี^{1*} และอิสระ ทองสามสี²
Kanyaprin Tongsamsi^{1*} and Isara Tongsamsi²

¹ อ.ดร., คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ปัตตานี 94000

² อ.ดร., คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา 90000

¹ Lecturer, Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Prince of Songkla University, Pattani, 94000

² Lecturer, Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Songkhla Rajabhat University, Songkhla, 90000

* Corresponding author: E-mail address: kanyapin.s@psu.ac.th

บทคัดย่อ

พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนปรากฏทั่วไปทั้งในระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา และอุดมศึกษา การกระทำดังกล่าวเป็นการบ่มเพาะนิสัยการคอร์ปชั่น อันจะเป็นอุปสรรคสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งกระทรวงศึกษาธิการได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงออกแบบกิจกรรมที่หลากหลายเพื่อปลูกฝังค่านิยมที่ดีแก่ผู้เรียน อาทิ เปิดสอนหลักสูตร “โตไปไม่โกง” และ “มหาวิทยาลัยโปร่งใส บัณฑิตไทยไม่โกง” ดังนั้น เพื่อทำความเข้าใจปรากฏการณ์พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการในสถานศึกษา ผู้เขียนจึงจัดทำบทความวิชาการโดยประมวลองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนพบว่า พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการมีทั้งหมด 18 ประเภท สาเหตุของการแสดงพฤติกรรมดังกล่าวเกิดจากทั้งสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการแสดง พฤติกรรมและความตั้งใจของบุคคล ซึ่งสามารถอธิบายได้จากทั้งมุมมองเชิงทฤษฎีและงานวิจัยที่ค้นพบ และจากการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ จากฐานข้อมูลระดับนานาชาติ 5 ฐาน ด้วยวิธีการปริทัศน์เชิงพรรณนา พบตัวแปรที่เกี่ยวข้อง 18 ตัวแปร มีทั้งตัวแปรคุณลักษณะส่วนบุคคลและตัวแปรเชิงพฤติกรรม ส่วนแนวทางแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการต้องมีผู้เกี่ยวข้อง 3 ฝ่าย ประกอบด้วย ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้สอน และผู้ปกครอง นอกจากนี้ บทความฉบับนี้ ยังได้นำเสนองานวิจัยและวิธีการจัดการกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียน อย่างเป็นรูปธรรมในสถาบันอุดมศึกษาเพื่อเป็นกรณีศึกษาด้วย

คำสำคัญ: พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ การทุจริตทางวิชาการ การโกงทางวิชาการ
ผู้เรียน

Abstract

Academic misconduct in educational institutions is endemic at all levels primary, secondary and tertiary education. The actions not only create a fertile breeding ground for corruption but also nurture corrupt mindsets and habits, which are major obstacles to the development of a nation. Consequently, the Ministry of Education has formulated a variety of activities to instill good moral values and ethics in Thai students. For example, the “Growing Good” initiative was launched, the anti-corruption curriculum modules for kindergarten to Grade 6 students and the “Transparency in Tertiary Institutions – Thai Graduates Do Not Cheat” campaign. The purposes of this paper are to thoroughly examine and to obtain a better understanding of the phenomenon of academic dishonesty. Through critical evaluation of the research findings, the result revealed of 18 ongoing patterns of academic dishonesty. Social environments and individuals’ intention have been identified as the major factors contributing to academic misconduct, which can be explained by both theoretical perspectives and research findings. Narrative literature reviews of five international databases were conducted in order to analyze the variables influencing academic dishonesty. As a result, the study found 18 variables, covering both demographic and behavioral variables. Furthermore, the solution to effectively tackle the problems is to engage and coordinate with all three stakeholders, which are education administrators, teachers, and parents. Finally, this article raised concrete research and problem-solving approach in higher education institutions as case study.

Keywords: Academic Misconduct, Academic Cheating, Academic Fraud, Learners

บทนำ

พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนในสถานศึกษาจัดว่าเป็นปัญหาที่สำคัญทางการศึกษา และมีการปฏิบัติอย่างแพร่หลายทุกระดับการศึกษา [1-2] โดยผู้เรียนแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นเพื่อให้ตนเองเกิดความได้เปรียบทางการศึกษา มุ่งหวังให้ได้ผลการเรียนที่ดีแต่สร้างความไม่เป็นธรรมให้กับบุคคลอื่น ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบทางลบทั้งต่อผู้เรียนเองที่สร้างนิสัยการทุจริต และต่อสถาบันการศึกษาอื่นที่รับผู้เรียนเข้าศึกษา ต่อโดยพิจารณาผลการเรียนในอดีตในการคัดเลือก รวมทั้งต่อนายจ้างที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคคลที่มีคุณสมบัติเหมาะสมเข้าทำงานซึ่งพิจารณาจากผลการเรียนเช่นกัน [1, 3] นอกจากนี้ ยังส่งผลกระทบต่อการจัดการศึกษาเนื่องจากผู้สอนไม่สามารถประเมินได้ว่ากระบวนการเรียนการสอนในชั้นเรียนมีสัมฤทธิ์ผลมากน้อยเพียงใด หรือควรปรับปรุงการเรียนการสอนในประเด็นได้บ้าง [4] อีกทั้ง พฤติกรรมการทุจริตด้านการเรียนของผู้เรียนในสถานศึกษายังสามารถคาดการณ์ได้ว่าในอนาคตจะมีความทุจริตในการทำงานด้วย [5-6]

พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนยังอาจจะพัฒนาไปสู่ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันในอนาคต ดังผลการสำรวจของสวนดุสิตโพลล์ที่พบว่า ปัญหาสำคัญของการทุจริตของเด็กและเยาวชนที่ปรากฏอยู่ในสังคมไทย คือ การทุจริตการสอบ/ลอกข้อสอบ/พกใบข้อสอบ/ลอกการบ้าน [7] สอดคล้องกับผลการวิจัยเชิงสำรวจของเอแบคโพลล์ที่สอบถามเด็กและเยาวชนถึงความเป็นจริงของสภาพสังคมไทยในปัจจุบันเมื่อเปรียบเทียบกับประโยคที่ว่า “คนดีมีที่ยืน” กับ “คนดีไม่มีที่ยืน” พบว่า ส่วนใหญ่หรือร้อยละ 80.1 คิดว่า สังคมไทยปัจจุบันเป็นแบบ “คนดีไม่มีที่ยืน” ในขณะที่ ร้อยละ 19.9 คิดว่า สังคมไทยปัจจุบันเป็นแบบ “คนดีมีที่ยืน” ขณะเดียวกันเด็กและเยาวชนร้อยละ 59.4 ระบุว่า ข้าราชการ เจ้าหน้าที่รัฐ และประชาชนที่ยอมรับการทุจริตคอร์รัปชัน มักจะได้มีตำแหน่งสูงขึ้นและได้รับผลประโยชน์ต่างตอบแทน [8]

จากประเด็นปัญหาข้างต้น กระทรวงศึกษาธิการให้ความสำคัญต่อการวางแผนทางป้องกันและแก้ไขปัญหา ด้วยการปลูกฝังค่านิยมที่ดีด้านความซื่อสัตย์เพื่อเป็นรากฐานสำคัญต่อการพัฒนาประเทศในอนาคต โดยปีการศึกษา 2558 มีการจัดการเรียนการสอนหลักสูตร “โตไปไม่โกง” 1 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ ตั้งแต่ระดับชั้นอนุบาล 1 ถึงระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 ซึ่งหลักสูตรนี้มุ่งเน้นไปที่ตัวนักเรียนโดยตรง ส่วนในระดับอุดมศึกษาได้จัดโครงการเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมและธรรมาภิบาล ได้แก่ “มหาวิทยาลัยโปร่งใส บัณฑิตไทยไม่โกง” เพื่อสนับสนุนเครือข่ายเพื่อการพัฒนา

อุดมศึกษา 9 เครือข่ายนำหลักความโปร่งใสมาใช้ในการบริหารจัดการและดูแลมหาวิทยาลัย รวมทั้งวางรากฐานแห่งความซื่อสัตย์สุจริตให้แก่บัณฑิต นักศึกษา และบัณฑิตยุคใหม่ เป็นบัณฑิตไทยไม่โกง ไม่ทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ [9] บทความนี้จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมองค์ความรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ อันประกอบด้วย รูปแบบพฤติกรรม สาเหตุของการแสดงพฤติกรรมดังกล่าว ตัวแปรที่เกี่ยวข้อง แนวทางแก้ไขปัญหา และตัวอย่างงานวิจัยที่ยกเป็นกรณีศึกษา ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อสถานศึกษาทุกระดับซึ่งสามารถนำไปใช้ในการกำหนดมาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียน รวมทั้ง นักวิจัยสามารถใช้ข้อมูลเหล่านี้ประกอบการออกแบบวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางจัดการปัญหาข้างต้นอย่างเหมาะสม

นิยามพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ

University of California นิยามพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการว่า เป็นการกระทำหรือพยายามกระทำที่ไม่ถูกต้องเพื่อให้ผู้เรียนเกิดความได้เปรียบทางการศึกษาและสร้างความไม่เป็นธรรมให้กับบุคคลอื่น [10] ขณะที่ Indiana University ให้ความหมายว่า เป็นการกระทำกิจกรรมใด ๆ ของผู้เรียนที่บ่อนทำลายความซื่อสัตย์ทางวิชาการ (Academic Integrity) ตามระเบียบที่สถาบันการศึกษากำหนด กิจกรรมดังกล่าวหมายรวมถึงการกระทำที่มีต่อบุคคลอื่น สื่อสิ่งพิมพ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ [11] ส่วน The University of Edinburgh นิยามว่า เป็นรูปแบบต่าง ๆ ของการโกงที่เกี่ยวข้องกับการเรียนในชั้นเรียนของตัวผู้เรียน ซึ่งสถาบันการศึกษาถือว่าเป็นเรื่องรุนแรงและได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ [12]

University of Toronto ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมของผู้เรียนทั้งโดยตั้งใจและไม่ตั้งใจเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการเรียนให้แก่ตนเอง แต่ไม่เป็นธรรมกับผู้เรียนคนอื่น ๆ โดยสถาบันคาดหวังว่า ผู้เรียนจะมีความซื่อสัตย์และต้องทำความเข้าใจในกฎระเบียบเกี่ยวกับการเรียนเป็นอย่างดีโดยไม่มีข้ออ้างใด ๆ ในการทุจริตเกิดขึ้น [13] อีกทั้ง Cornell University ได้นิยามพฤติกรรมดังกล่าวว่า เป็นการกระทำที่ฝ่าฝืนมาตรฐานในด้านความซื่อสัตย์ทางวิชาการ การวิจัย และการเผยแพร่ข้อมูล แต่ไม่รวมถึงความผิดพลาดที่เกิดขึ้นโดยไม่ตั้งใจ หรือการกระทำใด ๆ ที่เกิดจากการตีความข้อมูลที่แตกต่างกันโดยสุจริต [14]

ดังนั้น สามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการเป็นการกระทำของผู้เรียนที่แสดงออกถึงความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการทั้งโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ โดยกระทำลงไปเพื่อให้ตนเองได้เปรียบทางการศึกษาแต่กลับสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้เรียนคนอื่น ๆ

รูปแบบของพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถจัดหมวดหมู่พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนออกเป็น 18 ประเภท ดังนี้ [15-17]

1. การนิ่งเฉย (Anti-whistle Blower) หมายถึง การไม่ใส่ใจต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของผู้เรียนคนอื่น และไม่แจ้งให้ผู้สอนทราบ เช่น รู้เห็นว่าผู้เรียนคนอื่นทุจริตในการสอบแต่กลับนิ่งเฉย เป็นต้น

2. การโกงการสอบ (Cheating) หมายถึง การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการระหว่างการสอบเพื่อให้ทำข้อสอบได้ถูกต้อง เช่น แอบนำเอกสารเข้าห้องสอบ แอบมองคำตอบของผู้เรียนคนอื่น เป็นต้น

3. การสมรู้ร่วมคิดในการโกง (Accessory to Cheating) หมายถึง การช่วยเหลือผู้เรียนคนอื่นโกงการสอบ เช่น ให้ผู้เรียนคนอื่นลอกคำตอบ ส่งคำตอบให้ผู้เรียนคนอื่นในระหว่างการสอบ เป็นต้น

4. การให้ผู้อื่นช่วยเหลืออธิบายหรือขยายความเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย (Clarification) หมายถึง การที่ผู้เรียนไม่ใส่ใจหรือไม่ให้ความสำคัญต่องานที่ได้รับมอบหมาย และไม่พยายามทำความเข้าใจต่องานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเอง แต่มุ่งพึ่งพิงผู้เรียนคนอื่นเป็นหลัก เช่น ต้องสอบถามถึงแหล่งค้นคว้าข้อมูลการทำรายงานจากผู้เรียนคนอื่น เป็นต้น

5. การสมรู้ร่วมคิดทำรายงาน (Collaboration) หมายถึง การได้รับมอบหมายจากผู้สอนให้ทำรายงานเป็นรายบุคคลแต่กลับร่วมมือกับผู้เรียนคนอื่นแบ่งหน้าที่กันทำรายงานให้แล้วเสร็จเพื่อประหยัดเวลาและลดภาระงาน เช่น ผู้เรียนคนแรกค้นหาบทความ คนที่สองสรุปเนื้อหาในบทความ และคนที่สามตอบคำถามที่กำหนด เป็นต้น

6. การจัดทำผลงานหรือแก้ไขผลงานทั้งชิ้นโดยผู้อื่น (Editorial Assistance) หมายถึง การที่ผู้เรียนมอบหมายให้ผู้อื่นจัดทำรายงาน หรือการบ้านแทนทั้งหมด หรือให้ผู้อื่นช่วยแก้ไขเนื้อหาของงานก่อนส่งผู้สอน แทนที่ผู้เรียนจะเป็นผู้เรียบเรียง ตรวจสอบ และแก้ไขด้วยตนเอง

7. การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ (Noncompliance) หมายถึง การไม่ยอมรับรู้หรือปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ หรือระเบียบต่าง ๆ ในการทำรายงาน หรือการสอบ เช่น ตั้งขอบหน้ากระดาษของรายงานให้กว้างกว่าที่กำหนด หรือเพิ่มขนาดของตัวอักษรเพื่อเพิ่มจำนวนหน้าของรายงานให้มากขึ้น เป็นต้น

8. การโกหกเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเอง (Perjury) หมายถึง การให้ข้อมูลที่เป็นเท็จ เช่น ไม่เข้าชั้นเรียนเพราะความขี้เกียจแต่อ้างว่าป่วย เป็นต้น

9. การโจรกรรมทางวรรณกรรม (Plagiarism) หมายถึง การคัดลอกเนื้อหาจากเอกสารของผู้อื่นแล้วแอบอ้างว่าเป็นผลงานของตนโดยไม่อ้างอิงให้ถูกต้องถึงแหล่งที่มา เช่น คัดคว้าข้อมูลจากหนังสือต่าง ๆ แล้วนำเนื้อหาจากหนังสือนั้นมาเรียบเรียงในรายงาน แต่ไม่ทำเชิงอรรถและบรรณานุกรม เป็นต้น

10. การสมรู้ร่วมคิดโจรกรรมทางวรรณกรรม (Accessory to Plagiarism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้เรียนคนอื่นในการขโมยคัดลอกผลงาน เช่น ทำรายงานให้ผู้เรียนคนอื่นโดยเรียกค่าตอบแทน เป็นต้น

11. การนำมาใช้ซ้ำ (Recycling) หมายถึง การนำเนื้อหาส่วนหนึ่งหรือทั้งหมดของรายงานที่เคยทำกลับมาใช้ซ้ำ เช่น ทำรายงานหนึ่งฉบับแต่ส่งสองวิชา เป็นต้น

12. การกลั่นแกล้ง (Sabotage) หมายถึง การทำให้ทรัพย์สินหรือผลงานของผู้เรียนคนอื่นเสียหายโดยตั้งใจ เช่น แอบนำรายงานของผู้อื่นที่ตั้งอยู่บนโต๊ะผู้สอนไปทิ้ง หรือการส่งผลงานผู้เรียนคนอื่นฝากส่งล่าช้ากว่ากำหนดเวลา เป็นต้น

13. การใช้วิธีตัด (Short Cutting) หมายถึง การกระทำการใด ๆ ที่ห่วยถ่วงย่อเวลาในการทำผลงานให้น้อยลง เช่น อ่านเฉพาะบทคัดย่อหรือบทสรุปแทนที่จะอ่านบทความทั้งฉบับตามที่ผู้สอนมอบหมาย เป็นต้น

14. คนขี้เกียจ (Slacker) หมายถึง การไม่มีหรือมีส่วนร่วมน้อยในกิจกรรมกลุ่มหรือบังคับให้ผู้เรียนคนอื่นทำกิจกรรมกลุ่มมากกว่าตน เช่น ไม่ช่วยเหลือผู้เรียนคนอื่นในการทำรายงานกลุ่ม เป็นต้น

15. การอาศัยความรู้ของผู้อื่น (Supplemental Learning) หมายถึง การไม่สนใจเรียนในชั้นเรียนแต่อาศัยข้อมูลจากผู้เรียนคนอื่น เช่น เมื่อถึงช่วงใกล้สอบจึงขยี้สมุดบันทึกของผู้เรียนคนอื่นไปถ่ายเอกสารเพื่อใช้อ่านก่อนสอบ เป็นต้น

16. การให้ความสำคัญเฉพาะการสอบ (Supplemental Test Prep) หมายถึง การไม่สนใจเรียนในชั้นเรียนแต่มุ่งผลสัมฤทธิ์ในการสอบเป็นสำคัญ เช่น มีการเตรียมตัวเพิ่มมากขึ้นในช่วงก่อนสอบ ใช้ข้อสอบเก่าในวิชาเดียวกันเมื่อภาคเรียนที่ผ่านมาเป็นแนวทางในการทำข้อสอบ เป็นต้น

17. การช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อเตรียมตัวสอบ (Accessory to Supplemental Test Prep) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้เรียนคนอื่นที่ไม่สนใจเรียนในช่วงก่อนสอบ เช่น ให้แนวข้อสอบเก่าวิชาเดียวกันแก่ผู้เรียนคนอื่น การจัดตัวแบบเข้มข้นโดยเรียกเก็บเงิน เป็นต้น

18. การขอให้พระเจ้าช่วย (The Hail Mary) หมายถึง การกระทำการต่าง ๆ ที่ถือเป็นทางเลือกสุดท้ายที่มุ่งหวังให้ผลการเรียนของตนดีขึ้นแม้ว่าจะมีโอกาสน้อยก็ตาม เช่น สร้างความสนิทสนมเป็นพิเศษกับผู้สอน หรือเขียนข้อความขอความเห็นใจลงในกระดาษคำตอบ เป็นต้น

ทั้งนี้ พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการทั้ง 18 ประเภที่สามารถจำแนกออกเป็นสามกลุ่ม ได้แก่ 1) พฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนของผู้เรียน ได้แก่ การโกงการสอบ การโกหก การโจรกรรมทางวรรณกรรม การนำมาใช้ซ้ำ การใช้วิธีลัด และการให้ความสำคัญเฉพาะการสอบ 2) พฤติกรรมที่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนของผู้เรียนคนอื่น ได้แก่ การนั่งเฉย การสมรู้ร่วมคิดในการโกง การสมรู้ร่วมคิดโจรกรรมทางวรรณกรรม การช่วยเหลือผู้อื่นเพื่อเตรียมตัวสอบ และการกลั่นแกล้ง และ 3) พฤติกรรมที่อาจมีหรือไม่มีอิทธิพลต่อผลการเรียนของผู้เรียนหรือผู้เรียนคนอื่น ได้แก่ การให้ผู้อื่นช่วยเหลืออธิบายหรือขยายความเกี่ยวกับงานที่ได้รับมอบหมาย การสมรู้ร่วมคิดทำรายงาน การจัดทำผลงานหรือแก้ไขผลงานทั้งชิ้นโดยผู้อื่น การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ คนขี้เกียจ การอาศัยความรู้ของผู้อื่น และการขอให้พระเจ้าช่วย

บ่อเกิดของการประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ

จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า การพิจารณาสาเหตุของการมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนสามารถอธิบายได้ใน 2 ประเด็น คือ มุมมองเชิงทฤษฎี และมุมมองจากงานวิจัยที่ค้นพบ

1. มุมมองเชิงทฤษฎี

ปรากฏการณ์การทุจริตหรือความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการสามารถอธิบายได้จากหลากหลายทฤษฎี อาทิ ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior) ที่อธิบายว่าพฤติกรรมของบุคคล (Behavior) เกิดจากเจตนาเชิงพฤติกรรมหรือความตั้งใจแสดงพฤติกรรม (Intention) อันเป็นสิ่งที่บ่งบอกว่าบุคคลได้พยายามมากน้อยเพียงใดที่จะแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ หากบุคคลมีความพยายามมาก โอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะแสดงพฤติกรรมย่อมมากตามไปด้วย [18] จึงสามารถนำมาอธิบายความประพฤติที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการว่า เกิดจากความตั้งใจของผู้เรียนที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมเหล่านั้น นอกจากนี้ Walker and Holtfreter เสนอแนะว่า พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีทางอาชญวิทยาอีกอย่างน้อย 2 ทฤษฎี ได้แก่ 1) ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ทฤษฎีดังกล่าวอธิบายว่า การเรียนรู้ทางสังคมของบุคคลสามารถเรียนรู้ได้ทั้งพฤติกรรมที่สร้างสรรค์และพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น ความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการจึงเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนจากกฎเกณฑ์ของสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ 2) ทฤษฎีการควบคุมตนเอง (Self-control Theory) ทฤษฎีดังกล่าวอธิบายว่า ความสามารถในการควบคุมตนเองเกิดจากอิทธิพลการเลี้ยงดูของพ่อแม่ในวัยเด็ก โดยผู้ที่มีการควบคุมตนเองต่ำ มีโอกาสจะกระทำความผิดหรือก่ออาชญากรรม รวมทั้งกระทำการที่เบี่ยงเบนและเสี่ยงสูง

ได้มากกว่าคนปกติ ทั้งนี้ นักจิตวิทยาและนักอาชญาวิทยามีความเห็นว่าการขาดการควบคุมพฤติกรรมตนเองของบุคคลเกิดเพราะบุคคลนั้นเห็นแก่ผลประโยชน์ของตนเองเป็นหลักโดยปราศจากการพิจารณาถึงผลกระทบในระยะยาว ดังนั้น ความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการของผู้เรียนจึงเกิดจากการขาดการควบคุมตนเองและเห็นแก่ผลประโยชน์ตนเอง คือ การได้คะแนนเพิ่มขึ้น [19]

2. มุมมองจากงานวิจัยที่ค้นพบ

มีงานวิจัยหลายชิ้นที่ศึกษาสาเหตุของการประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการสามารถจำแนกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านการเรียนการสอน ต้นเหตุมีหลายรูปแบบ ได้แก่ ผู้เรียนมีงานที่ได้รับมอบหมายจำนวนมาก ผลการเรียนรู้ที่ไม่ดีในปีการศึกษาที่ผ่านมาจึงต้องการได้เกรดสูง ๆ และการไม่ให้ความสำคัญกับความรู้ที่ได้รับ [17, 20] การที่ผู้เรียนไม่เข้าใจในงานที่ได้รับมอบหมาย หรือได้รับมอบหมายงานที่ยากและต้องใช้ความพยายามอย่างมากจึงจะแล้วเสร็จ ผู้เรียนจึงจำเป็นต้องคัดลอกผลงาน เนื่องจากผลงานต้นฉบับจัดทำไว้ดีมากแล้ว สามารถหยิบมาใช้ได้เลยโดยไม่ต้องเขียนหรือเรียบเรียงใหม่ (Paraphrase) [20] รวมทั้ง การประเมินผลการเรียนการสอนที่ไม่มีประสิทธิภาพ [17]

2.2 ด้านตัวบุคคล เกิดขึ้นเพราะผู้เรียนมีความเกียจคร้าน ไร้ความรับผิดชอบและไม่ให้ความสำคัญกับวิธีการเรียน [17] ผู้เรียนมีภาวะวิกฤติทางจริยธรรม (Moral Dilemma) [21] การบริหารเวลาที่ไม่เหมาะสม อีกทั้ง ผู้เรียนบางส่วนเห็นว่า เป็นพฤติกรรมปกติที่มีการปฏิบัติกันโดยทั่วไป [20] นอกจากนี้ ผู้เรียนส่วนหนึ่งแสดงออกซึ่งพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการเพราะภาวะทางเศรษฐกิจที่กดดันให้ผู้เรียนต้องรับทุนการศึกษา จึงต้องรักษามาตรฐานผลการเรียนตามเงื่อนไขของแหล่งทุน [22]

2.3 ด้านความสัมพันธ์กันบุคคลอื่น พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการเกิดจากความกดดันทางสังคม (Social Pressure) ที่ต้องการเห็นประสิทธิภาพการเรียนที่สูงขึ้นในเวลาอันรวดเร็ว [23-24] ผู้ที่มีผลการเรียนดีมักจะได้รับการยกย่องจากสังคม (Social Impression) มากกว่าการเป็นคนซื่อสัตย์ [22] อีกทั้งการสนับสนุนกันภายในกลุ่มเพื่อนให้แสดงออกถึงความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการ [17]

ขณะเดียวกัน นักศึกษาสะท้อนว่า จากประสบการณ์ที่พบการแสดงพฤติกรรมความไม่ซื่อสัตย์ของผู้ร่วมเรียนด้วยกันนั้น เกิดเนื่องจากผู้สอนไม่มีมาตรการที่มีประสิทธิภาพที่จะจัดการกับผู้เรียนเหล่านั้น [25] โอกาสที่จะถูกจับได้มีน้อยหรือมาตรการลงโทษไม่รุนแรง [20] รวมถึงผู้สอนมีการคาดการณ์จำนวนนักศึกษาที่ประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการต่ำเกินไป [26] ทำให้เกิดความล้มเหลวในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ

วิธีการศึกษาตัวแปร

ตัวแปรที่ค้นพบครั้งนี้ใช้วิธีการปริทัศน์แบบพรรณนา (Narrative Literature Review) โดยสืบค้นบทความวิจัยฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 5 ฐานข้อมูล ได้แก่ Academic Search Complete, Emerald Management E-Journal, ScienceDirect, SpringerLink Journal และ Web of Science คำสำคัญสำหรับการสืบค้น คือ คำว่า Academic misconduct, Academic Cheating และ Academic Integrity ในชื่อเรื่อง (Title) ของบทความวิจัย การคัดเลือกบทความวิจัยอาศัยหลักเกณฑ์ในการคัดเข้าและออก (Inclusion/Exclusion Criteria) ที่กำหนดขึ้นโดยเกณฑ์ในการคัดเข้า ได้แก่ บทความวิจัยที่ตีพิมพ์ตั้งแต่ปีพ.ศ.2557 เป็นต้นมา มีคณะกรรมการพิจารณาถ้อยแถลงผลงานก่อนรับตีพิมพ์ และตีพิมพ์แบบฉบับเต็ม ส่วนเกณฑ์ในการคัดออก ได้แก่ บทความวิจัยที่มีรายละเอียดเฉพาะบทความย่อ และไม่ได้ตีพิมพ์เป็นภาษาอังกฤษ ได้บทความวิจัยจำนวน 20 เรื่อง

บทความที่ใช้ในการสังเคราะห์ในตัวแปรในที่นี้เป็นวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ใน พ.ศ.2558 จำนวน 5 เรื่อง และ พ.ศ.2557 จำนวน 15 เรื่อง ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 13 เรื่อง ผสมวิธี จำนวน 4 เรื่อง และเชิงคุณภาพ จำนวน 3 เรื่อง กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาระดับอุดมศึกษา จำนวน 19 เรื่อง และสังเคราะห์บทความวิจัย จำนวน 1 เรื่อง ประเทศที่ทำวิจัยส่วนใหญ่ คือ สหรัฐอเมริกา จำนวน 6 เรื่อง สหรัฐอาหรับเอมิเรตส์ ได้หวัน และปากีสถาน ประเทศละ 2 เรื่อง อิสราเอล ไทย นิวซีแลนด์ เกาหลีใต้ ซาอุดีอาระเบีย ไอร์แลนด์ โปรตุเกส ตุรกี ยูเครน และออสเตรเลีย ประเทศละ 1 เรื่อง วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด จำนวน 12 เรื่อง แบบสอบถามปลายเปิด และปลายเปิด จำนวน 2 เรื่อง แบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง จำนวน 1 เรื่อง แบบสอบถามปลายปิดและการสนทนากลุ่ม จำนวน 1 เรื่อง การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง การสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง การสัมภาษณ์เชิงลึก และสืบค้นจากฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ วิธีการละ 1 เรื่อง วิเคราะห์ข้อมูลใช้ค่าสถิติ จำนวน 13 เรื่อง ใช้ค่าสถิติ และการวิเคราะห์เนื้อหา จำนวน 3 เรื่อง การวิเคราะห์เนื้อหา จำนวน 3 เรื่อง และการวิเคราะห์ถ้อยคำ จำนวน 1 เรื่อง

ส่วนการค้นงานวิจัยในประเทศไทยนั้น ผู้วิจัยได้สืบค้นจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (Thai Journal Citation Index Center: TCI) โดยใช้คำค้นเช่นเดียวกับภาษาอังกฤษ และเพิ่มคำค้นภาษาไทย คือ ความซื่อสัตย์ ความซื่อสัตย์ทางวิชาการ พฤติกรรมไม่เหมาะสมเชิงวิชาการ จริยธรรมทางวิชาการ ที่ตีพิมพ์ระหว่างปี 2557-2558

ซึ่งพบเพียงบทความวิชาการของสุพิศ รุ่งเรืองศรี และอุดมรัตน์ สงวนศิริธรรม ที่ให้ข้อเสนอแนะต่อนักวิชาการพยาบาลให้เห็นความสำคัญต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการโดยนำเสนอกลยุทธ์ในการจัดการเพื่อลดระดับของพฤติกรรมที่ไม่ถูกต้องเชิงวิชาการนี้ทั้งในห้องเรียนและในสถานที่ฝึกปฏิบัติงาน [27]

ตัวแปรที่เกี่ยวข้องหรือส่งผลต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการ

จากการวิเคราะห์ตัวแปรที่ส่งผลหรือสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการพบว่าทั้งหมด 18 ตัวแปร ดังนี้

1. เพศ จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรเพศเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในทางวิชาการ โดยงานวิจัยทั้ง 6 เรื่อง พบข้อมูลสอดคล้องกันว่า เพศชายมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการหรือยอมรับการทุจริตมากกว่าเพศหญิง หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เพศหญิงให้ความสำคัญหรือมีความตระหนักเรื่องความซื่อสัตย์ทางวิชาการมากกว่าเพศชาย โดยงานวิจัยเหล่านี้ล้วนศึกษาในสถานศึกษาที่มีบริบทแตกต่างกัน [20, 28-32]

2. การยึดมั่นในจริยธรรมหรือศีลธรรม ผลการศึกษาในตัวแปรนี้พบว่า ถึงแม้ผู้เรียนทราบถึงความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการเป็นพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม แต่ยังคงปฏิบัติเนื่องจากเห็นนักศึกษาคนอื่นปฏิบัติ ดังเช่น งานวิจัยของ Razeq ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์นักศึกษาชาวซาอุดีอาระเบียที่เข้ามศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกาจำนวน 13 คน พบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่าความไม่ซื่อสัตย์ทางวิชาการเป็นพฤติกรรมที่ยอมรับและปฏิบัติกันโดยทั่วไป พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจึงเป็นช่องว่างระหว่างความเชื่อในจริยธรรม ศีลธรรม และศาสนา กับการปฏิบัติจริงในชีวิตประจำวัน [16] เช่นเดียวกับผลการศึกษาของ Wei *et al.* พบว่าถึงแม้นักศึกษารู้ดีว่าการโกงข้อสอบหรือการประพฤติบางอย่างเป็นสิ่งที่ไม่ดี เป็นการละเมิดศีลธรรม (Moral Transgression) แต่ยังคงเลือกที่จะกระทำ และเป็นสาเหตุให้คนอื่นกระทำตามได้ [32] ขณะที่ผลการศึกษาเชิงปริมาณ 3 เรื่อง ได้แก่ การศึกษาของ Ballantine *et al.* พบว่าระดับการยึดมั่นทางจริยธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อระดับการไม่ยอมรับการทุจริตในการสอบ (Intolerance of Cheating) [29] ส่วน Stone *et al.* พบว่าระดับการยึดมั่นทางจริยธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [31] ขณะที่ Park, Park and Jang ศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาสาขาพยาบาลในประเทศเกาหลีใต้ขณะที่ฝึกภาคปฏิบัติการพบว่า ระดับจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการ [33]

3. ชั้นปี มีงานวิจัย 2 ชิ้นที่บ่งชี้ว่า ยิ่งนักศึกษาเรียนในชั้นปีที่สูงขึ้นมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการมากขึ้น ได้แก่ งานวิจัยของ Henning *et al.* [28] พบว่านักศึกษารุ่นพี่จะมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการมากกว่านักศึกษาในชั้นปีต้น ๆ

และงานวิจัยของ Ghias *et al.* [30] พบว่า นักศึกษาศาสนาแพทยศาสตร์ชั้นปีที่สูงขึ้น มีอัตราการประพฤติผิดทางวิชาการมากขึ้น ซึ่งแตกต่างจากผลการศึกษาของ Freire [34] พบว่า นักศึกษาชั้นปีที่ 1 มีพฤติกรรมการทุจริตทางวิชาการมากกว่าชั้นปีอื่น ๆ

4. กลุ่มชาติพันธุ์ มีงานวิจัยศึกษาตัวแปรกลุ่มชาติพันธุ์ 3 เรื่อง ได้แก่ ผลงานของ Henning *et al.* [28] พบว่า นักศึกษาเชื้อสายเอเชียและเชื้อสายยุโรปมีพฤติกรรมความไม่เหมาะสมทางวิชาการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่ Wei *et al.* [32] พบว่า กลุ่มชาติพันธุ์ที่ไม่ได้เป็นคนอเมริกามีอัตราการประพฤติผิดทางวิชาการมากกว่าคนอเมริกา ส่วน Yukhymenko-Lescroart ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นของนักศึกษาระดับปริญญาตรีในประเทศยูเครนและประเทศสหรัฐอเมริกาต่อพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการพบว่า นักศึกษาประเทศสหรัฐอเมริกาได้ระบุหรือเลือกพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการจากแบบสอบถามในหลายแง่มุมมากกว่านักศึกษายูเครน [35]

5. ความเข้าใจในระเบียบวินัยการเรียน มีงานวิจัย 3 เรื่องศึกษาเกี่ยวกับความเข้าใจถึงวินัยการเรียน หรือระดับความเข้าใจถึงพฤติกรรมที่เหมาะสมทางวิชาการ ได้แก่ Henning *et al.* [28] พบว่า นักศึกษาที่ได้อ่านและมีความเข้าใจในระเบียบวินัยในการเรียน (Student Code of Conduct) จะมีความซื่อสัตย์สูงกว่า ขณะที่ Park *et al.* [33] พบว่า ระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ทางวิชาการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เหมาะสมทางวิชาการ ส่วน Busch and Bilgin ศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีจาก 2 คณะในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของประเทศออสเตรเลีย พบว่านักศึกษาส่วนใหญ่ไม่เข้าใจนิยามความซื่อสัตย์ทางวิชาการหรือความประพฤติที่เหมาะสมทางวิชาการในการเรียนการสอน [36]

6. อายุ มีข้อค้นพบในงานวิจัย 2 เรื่องที่สอดคล้องกัน ได้แก่ งานวิจัยของ Freire [34] ศึกษาเกี่ยวกับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยของรัฐประเทศโปรตุเกสพบว่า นักศึกษาที่อายุน้อยกว่า (ต่ำกว่า 25 ปี) มีอัตราการยอมรับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการสูงกว่านักศึกษาที่อายุมากกว่า เช่นเดียวกับ Stone *et al.* พบว่า นักศึกษาที่มีอายุสูงกว่ามีพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการน้อยกว่าผู้ที่อายุน้อย [31]

7. สาขาวิชา Freire [34] ศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการระหว่างนักศึกษากับนักศึกษาระดับปริญญาตรีสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์กับนักศึกษาศาสนาอื่น ๆ ในมหาวิทยาลัยของรัฐประเทศโปรตุเกสพบว่า นักศึกษาศาสนาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์มีระดับการยอมรับพฤติกรรมการทุจริตทางวิชาการสูงกว่าสาขาอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเฉพาะพฤติกรรมการค้าลอกผลงานวิชาการ (Copying)

8. การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ มิงงานวิจัย 2 เรื่องที่ศึกษาถึงตัวแปรนี้ได้แก่ ผลงานของ Hsiao ศึกษาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งของประเทศไต้หวัน ผลการศึกษาพบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [37] เช่นเดียวกับ Park *et al.* พบว่า การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [33]

9. เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ Freire [34] สำนวจการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการจากนักศึกษาระดับปริญญาตรี ประเทศโปรตุเกสพบว่า นักศึกษามีความเห็นว่าการพฤติกรรมดังกล่าวยอมรับได้ และการปฏิบัติกันโดยปกติ ส่วน Hsiao พบว่า เจตคติที่มีต่อพฤติกรรมการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการ [37]

10. ฐานะทางเศรษฐกิจ ผลการศึกษาของ Alt พบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [38]

11. การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการเรียน Alt พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการเรียนส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [38]

12. การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ ผลการศึกษาของ Hsiao พบว่า การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการมีอิทธิพลทางบวกต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [37] ส่วนผลการศึกษาของ Stone *et al.* พบว่า นักศึกษาที่สามารถควบคุมตนเองให้หยุดกระทำในสิ่งที่เ้ายวนใจ (Impulse Control) มีอัตราการประพฤติดิดต่ำ [31]

13. ความคาดหวังถึงผลกระทบด้านลบต่อตนเอง Hsiao [37] พบว่า ความคาดหวังถึงผลกระทบด้านลบต่อตนเองมีอิทธิพลเชิงลบต่อความตั้งใจแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ ส่วนการศึกษาของ Stone *et al.* พบว่า นักศึกษาที่มีการคาดการณ์ถึงปัญหาที่ติดตามมามีอัตราการประพฤดิไม่เหมาะสมทางวิชาการต่ำ [31]

14. ลักษณะนิสัย มิงงานวิจัยของ Giluk and Postlethwaite ที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนิสัยที่ดี 5 ประการกับการประพฤดิที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการ ผลการศึกษาพบว่า มีนิสัยสองประการที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการ ได้แก่ (1) อุปนิสัยที่มุ่งไปทีเป้าหมายและทำงานด้วยความมีวินัย (Conscientiousness) (2) อุปนิสัยที่ทนต่อสิ่งรอบข้างได้มาก และเชื่อมั่นในความดีผู้อื่น (Agreeableness) [39]

15. ความรุนแรงของการถูกลงโทษในวัยเด็ก ผลการศึกษาของ Qualls พบว่าความรุนแรงของการถูกลงโทษในวัยเด็ก (Severe Physical Discipline) มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [40]

นอกจากนี้ ยังมีการศึกษาของ Chiao-ling, Shu Ching, and An-sing ที่พบว่า มี 3 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ ได้แก่ (1) การมุ่งความสำเร็จในการศึกษา (2) ความเต็มใจในการรายงานพฤติกรรมประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการของเพื่อนร่วมชั้น และ (3) แรงจูงใจในการประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ [41]

แนวทางแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ

ข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการที่ประมวลได้จากงานวิจัยสามารถจำแนกตามผู้รับผิดชอบแก้ไขปัญห 3 ฝ่าย ได้แก่ ผู้บริหารสถานศึกษา ผู้สอน และผู้ปกครอง ดังนี้

1. ผู้บริหารด้านสถานศึกษา

1.1 ควรช่วยลดแรงกดดันทางสังคมที่มีต่อความคาดหวังต่อผลสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของผู้เรียนและลดความกังวลเกี่ยวกับการสำเร็จการศึกษาของผู้เรียน โดยการจัดระบบสนับสนุนการเรียนรู้ที่เหมาะสม เช่น เน้นการเรียนรู้แบบร่วมมือ (Collaborative Learning) และมีการประเมินผลเป็นระยะตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้ [16]

1.2 ควรกำหนดนโยบายส่งเสริมความซื่อสัตย์ทางวิชาการ สร้างจิตสำนึกทางจริยธรรมแก่ผู้เรียน และพัฒนาสู่การสร้างวัฒนธรรมความซื่อสัตย์ภายในสถาบัน [16, 29-31, 33, 35, 37]

1.3 ควรมีหลักสูตรให้ความรู้จริยธรรมทางวิชาการตั้งแต่การปฐมนิเทศนักศึกษาใหม่ และควรมีกิจกรรมให้นักศึกษาชั้นปีที่ 1 ทุกคนจัดทำปฏิญญาที่จะพฤติกรรมตามนโยบายมหาวิทยาลัย [20]

1.4 ควรจัดให้มีมาตรการลงโทษทางสังคมแก่นักศึกษาที่ประพฤติไม่เหมาะสมทางวิชาการ เพื่อป้องกันการลอกเลียนพฤติกรรม [16, 29, 37]

2. ผู้สอน

2.1 สร้างค่านิยมความซื่อสัตย์ทางวิชาการแก่ผู้เรียน สร้างจิตสำนึกทางจริยธรรมแก่ผู้เรียนเพิ่มขึ้น โดยควรเน้นย้ำถึงพฤติกรรมที่ถูกต้อง และมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนถึงประเด็นจริยธรรมในชั้นเรียนอย่างสม่ำเสมอ [16, 29, 35, 37] ในกรณีนี้ Ekahitanond [42] ได้ศึกษาข้อมูลในประเทศไทยพบว่า ผู้เรียนยังไม่เข้าใจความหมายของคำว่า “ความซื่อสัตย์ทางวิชาการ” และไม่สามารถแยกแยะได้ว่า

การเรียนรู้แบบร่วมมือกัน (Collaboration) กับการสมรู้ร่วมคิด (Collusion) ในการแสวงหาความรู้ทางวิชาการ ดังนั้น ผู้สอนควรให้ความรู้แก่ผู้เรียนถึงความซื่อสัตย์ทางวิชาการ การอ้างอิงเมื่อใช้ผลงานของผู้อื่น และการร่วมมือกันเรียนในทางที่ถูกต้อง ผู้สอนต้องยกตัวอย่างอธิบายเป็นรายกรณี [33, 35, 42]

2.2 ควรเน้นให้ผู้เรียนเห็นความสำคัญกับเป้าหมายการศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะที่ได้รับมากกว่าผลการเรียน (Grad) [16]

2.3 การมอบหมายงานแก่ผู้เรียนนั้น ผู้สอนจะต้องมีตัวอย่างประกอบเพื่ออธิบายผู้เรียนในการเตรียมงานเบื้องต้นเป็นรายบุคคล และเมื่อต้องส่งงานฉบับจริงนั้นจะต้องให้ผู้เรียนส่งโครงร่างรายงานก่อนที่ฉบับจริงแล้วเสร็จ เพื่อให้เห็นถึงวิธีการทำงานและกระบวนการคิดของผู้เรียน [16] นอกจากนี้ ควรมอบหมายงานที่เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมและทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อป้องกันไม่ให้นักศึกษาใช้วิธีการที่ไม่เหมาะสม เช่น การจ้างผู้อื่นช่วยทำงานแทน [33]

2.4 ควรให้ความสำคัญกับวิธีการประเมินผลการเรียนที่หลากหลาย หลีกเลี่ยงการใช้ข้อสอบเพียงอย่างเดียว เช่น เพิ่มการสอบด้วยวาจา เป็นต้น [20, 37]

2.5 ควรเพิ่มมาตรการการป้องกันการโกงทางวิชาการที่เข้มงวดขึ้น และมีบทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดที่เด็ดขาด [16, 29-30, 33, 37] อย่างไรก็ตาม มีงานวิจัยของ Ghias *et al.* เสนอแนะว่าผู้สอนและผู้ที่เกี่ยวข้องควรให้อภัยต่่อนักศึกษาที่กระทำความผิดเป็นครั้งแรก [30]

2.6 ปลูกฝังวัฒนธรรมการรับฟังความคิดเห็นในชั้นเรียน โดยเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้สะท้อนข้อมูลกลับต่อผู้สอน เพื่อผู้สอนจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง [33]

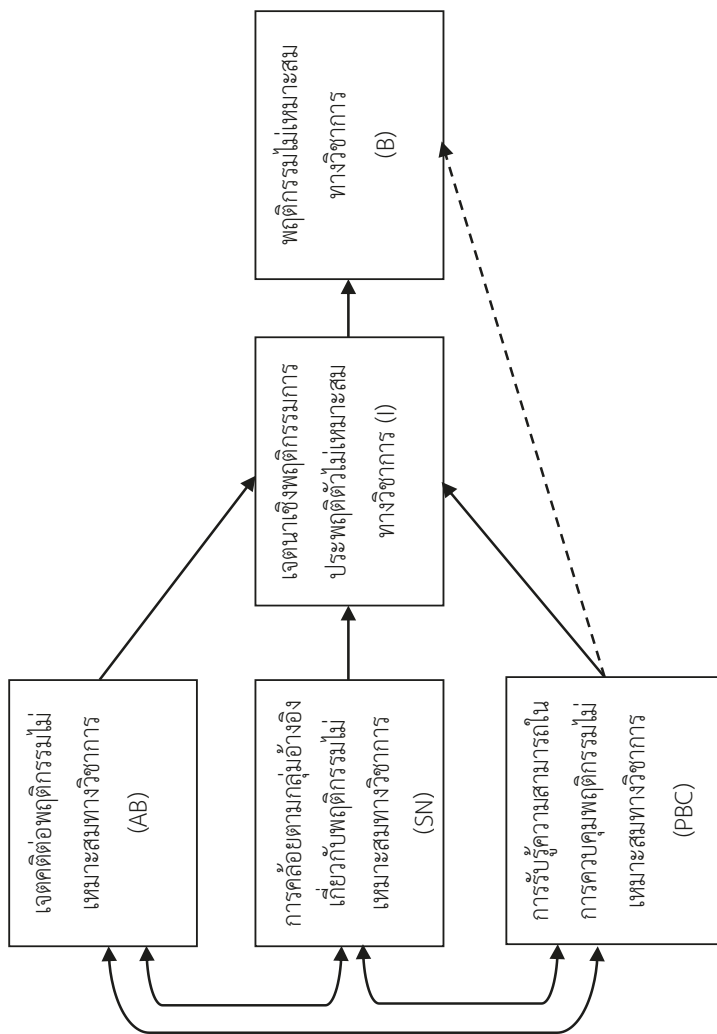
2.7 การเรียนการสอนในสาขาบริหารธุรกิจและเศรษฐศาสตร์ ควรให้ความสำคัญกับรายวิชาจริยธรรมทางการจัดการ (Ethics in the Management Course) และจริยธรรมทางธุรกิจ (Business Ethics) และการบูรณาการหลักจริยธรรมลงสู่รายวิชาอื่น ๆ รวมทั้งควรออกแบบกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นการพัฒนาจริยธรรมและเสริมสร้างนิสัยการยอมรับจริยธรรมที่เหมาะสมในสังคม อันจะนำไปสู่พฤติกรรมที่เหมาะสมทางวิชาการ [34]

3. ผู้ปกครอง

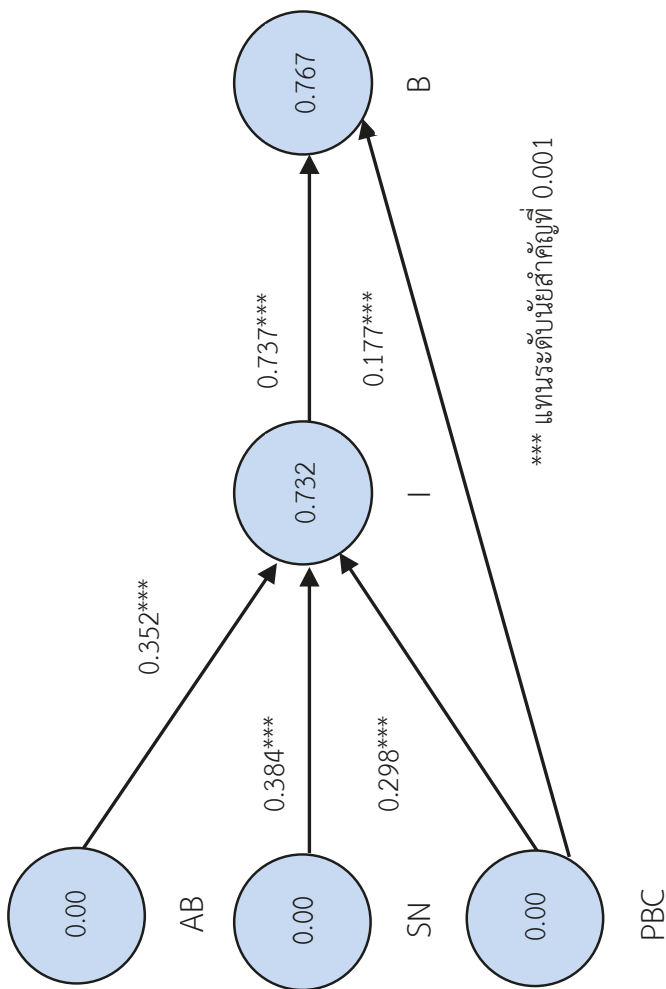
มีงานวิจัยเพียง 1 เรื่องที่ให้ข้อเสนอแนะต่อผู้ปกครอง โดย Qualls ได้สะท้อนว่าการลงโทษในวัยเด็กไม่ได้เพิ่มพูนศีลธรรมหรือจริยธรรมในตัวเด็ก แต่ควรสร้างความสัมพันธ์ที่ดีภายในครอบครัว ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ปกครองกับตัวเด็กจะช่วยลดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการในอนาคต [40]

กรณีศึกษา

ผู้เขียนบทความได้ทำวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ [43] โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อเจตนาเชิงพฤติกรรม การประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ และพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ ของนักศึกษาในจังหวัดสงขลา โดยใช้ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (The Theory of Planned Behavior) เป็นกรอบในการวิจัย (ภาพที่ 1) เนื่องจากทฤษฎีดังกล่าวเป็น ทฤษฎีทางจิตวิทยาสังคมที่ใช้ทำนายพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งพัฒนามาจากทฤษฎี การกระทำด้วยเหตุผล (Theory of Reasoned Action) สามารถนำไป วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยเทคนิคโมเดลสมการโครงสร้างกำลังสองน้อยที่สุดบางส่วนด้วยโปรแกรม SmartPLS 2.0 ผลการวิจัยพบว่า เจตคติต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ (Attitude Toward the Behavior: AB) การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทาง วิชาการ (Subjective Norm: SN) และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรม ไม่เหมาะสมทางวิชาการ (Perceived Behavioral Control: PBC) มีอิทธิพลต่อเจตนา เชิงพฤติกรรมการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ (Intention: I) อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ขณะเดียวกันเจตนาเชิงพฤติกรรมการประพฤติดัวไม่เหมาะสมทางวิชาการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ (Behavior: B) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่นกัน รวมทั้งการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังแสดง ในภาพที่ 2



ภาพที่ 1 ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน



ภาพที่ 2 แสดงผลการทดสอบปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการไม่เหมาะสมทางวิชาการ

จากภาพที่ 2 สามารถอธิบายโดยสรุปได้ว่า เจตคติต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ และการรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการสามารถอธิบายเจตนาเชิงพฤติกรรมการประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการได้ ร้อยละ 73.2 ซึ่งถือว่าปัจจัยเหล่านั้นสามารถร่วมกันอธิบายเจตนาหรือความความตั้งใจของนักศึกษาที่จะแสดงออกถึงพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการได้ในระดับปานกลาง ในขณะที่เจตคติต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ การคล้อยตามกลุ่มอ้างอิงเกี่ยวกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ การรับรู้ความสามารถในการควบคุมพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการ และเจตนาเชิงพฤติกรรมการประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการได้ร้อยละ 76.7 อันหมายถึงทุกตัวแปรของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผนสามารถอธิบายพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของนักศึกษาได้ในระดับมาก ทั้งนี้ หากพิจารณาปัจจัยแปรจะพบว่า เจตนาเชิงพฤติกรรมการประพฤติตัวไม่เหมาะสมทางวิชาการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของนักศึกษาสูงที่สุด ดังนั้น หากสถาบันการศึกษาจะป้องกันหรือแก้ไขปัญหายุทธศาสตร์พฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการต้องจัดการกับความตั้งใจของนักศึกษาที่ตั้งใจจะแสดงพฤติกรรมทุจริตทางวิชาการ

งานวิจัยครั้งนี้ได้นำไปใช้อย่างเป็นรูปธรรมในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา [44] มีการปรับปรุงข้อบังคับของมหาวิทยาลัยโดยเพิ่มบทลงโทษนักศึกษาที่ทุจริตหรือร่วมทุจริตในการสอบ เพื่อเปลี่ยนความตั้งใจ (Intention) ของนักศึกษาที่ตั้งใจจะกระทำการทุจริตในการสอบ โดยข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลาว่าด้วยการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี พ.ศ.2558 ได้กำหนดมาตรการลงโทษนักศึกษาที่ทำผิดในการสอบไว้ในหมวด 5 ข้อ 16.4 ที่ระบุว่า นักศึกษาที่กระทำความผิดในการสอบกลางภาคและปลายภาคให้คณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งพิจารณาโทษนักศึกษาที่กระทำความผิดในการสอบแล้วรายงานผลการพิจารณาต่อมหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการลงโทษ โดยมีแนวทางการพิจารณาโทษดังนี้

- 1) ถ้าเป็นความผิดประเภททุจริต หรือส่อเจตนาทุจริต ให้ลงโทษโดยให้ปรับ E หรือ F ในรายวิชาที่กระทำความผิด และ/หรืออาจพิจารณาสั่งพักการศึกษานักศึกษาผู้นั้นได้ไม่เกิน 1 ภาคการศึกษา
- 2) ถ้านักศึกษากระทำความผิดหรือร่วมกระทำความผิดอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการสอบ ให้คณะกรรมการพิจารณาโทษนักศึกษาที่กระทำความผิดระเบียบการสอบเป็นผู้พิจารณาเสนอการลงโทษต่อมหาวิทยาลัยตามควรแก่ความผิดนั้น
- 3) การให้พักการศึกษาของนักศึกษาตามคำสั่งของมหาวิทยาลัยให้เริ่มเมื่อสิ้นสุด

ภาคการศึกษาที่กระทำผิดนั้น ทั้งนี้ ให้นับระยะเวลาที่ถูกสั่งพักการศึกษาเข้าเป็นระยะเวลาการศึกษาด้วย

4) นักศึกษาที่ถูกสั่งพักการศึกษาจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการรักษาสภาพนักศึกษาทุกภาคการศึกษาที่พักการศึกษา

จากการติดตามผลการทุจริตในการสอบของนักศึกษาในมหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา ภาคการศึกษาที่ 1/2558 พบว่ามีจำนวนลดลงกว่าปีการศึกษาที่ผ่านมา ซึ่งจากการพูดคุยกับนักศึกษาอย่างไม่เป็นทางการบางส่วนมีความเห็นว่าการที่มหาวิทยาลัยมีมาตรการลงโทษที่ชัดเจนและรุนแรงขึ้น ทำให้นักศึกษาต้องระมัดระวัง และเคร่งครัดในวินัยมากขึ้นทั้งการไม่ทำผิดเองและไม่ส่งเสริมหรือมีส่วนร่วมในการทำผิดในการสอบ

สรุปและเสนอแนะ

การทุจริตทางวิชาการหรือการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนมีด้วยกันหลายรูปแบบ และพบสาเหตุที่ส่งผลให้ผู้เรียนแสดงออกถึงพฤติกรรมเหล่านั้นทั้งเกิดจากข้อจำกัดของตัวผู้เรียน และสภาพแวดล้อมที่เอื้ออำนวย อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมดังกล่าวสามารถป้องกันและแก้ไขได้ ดังนั้น ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาทั้งผู้บริหารและครูสอนสามารถนำข้อค้นพบนี้ไปใช้ประกอบการออกแบบกระบวนการเรียนรู้วิธีการจัดการเรียนการสอน การประเมินผล และกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่เน้นเสริมสร้างความซื่อสัตย์ทางวิชาการแก่ผู้เรียน ขณะเดียวกันผู้ปกครองก็สามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ประกอบการให้คำแนะนำต่อบุตรหลานในวัยเรียน รวมทั้งการสร้างความสัมพันธ์ที่เหมาะสมระหว่างกัน เพื่อช่วยปลูกฝังค่านิยมและวิถีปฏิบัติที่ถูกต้องในทางวิชาการให้แก่เด็กและเยาวชนเหล่านี้ รวมทั้งส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความตั้งใจและแสดงออกซึ่งพฤติกรรมทางวิชาการที่เหมาะสม

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ยังเป็นประโยชน์ต่อนักวิชาการและนักวิจัยที่สนใจศึกษาพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมทางวิชาการ โดยนำข้อค้นพบที่ได้ไปใช้ประกอบการสร้างองค์ความรู้ใหม่ด้วยกระบวนการวิจัยเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ข้างต้น เนื่องจากปัจจุบันงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการในประเทศไทยมีค่อนข้างน้อย ทั้งนี้ ควรมีการออกแบบการวิจัยด้วยวิธีการที่หลากหลาย ทั้งการวิจัยแบบผสมผสานวิธีการทั้งการวิจัยเชิงคุณภาพและการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งจะช่วยให้เข้าใจถึงการแสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการได้หลายมิติยิ่งขึ้น รวมทั้งออกแบบการวิจัยเชิงทดลองเพื่อค้นหารูปแบบการป้องกันและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการของผู้เรียนที่มี

ประสิทธิภาพสูงสุด อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีของสถานศึกษาในการป้องกันและแก้ไขปัญหาดังกล่าว อย่างไรก็ตาม การศึกษาครั้งนี้ยังมีข้อจำกัด คือ ผลงานที่ใช้ประกอบการศึกษาส่วนใหญ่เป็นของต่างประเทศ ซึ่งมีบริบทแตกต่างจากประเทศไทย จึงอาจมีการให้ความหมายหรือให้คุณค่าแตกต่างจากค่านิยมของสังคมไทย ดังนั้น ผู้ที่สนใจศึกษาพฤติกรรมไม่เหมาะสมทางวิชาการควรมีการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียนในประเทศไทย รวมถึงกระบวนการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการศึกษาในสถานศึกษาเพิ่มเติม เพื่อให้ได้กรอบการวิจัยที่สอดคล้องกับบริบทของสังคมไทย

เอกสารอ้างอิง

- [1] Farnese, M.L., Tramontano, C., Fida, R. and Paciello, M. (2011). “Cheating behaviors in academic context: does academic moral disengagement matter?”, **Procedia-Social and Behavioral Sciences**. 29, 356–365.
- [2] Jensen, L.A., Arnett, J.J., Feldman, S.S. and Cauffman, E. (2002). “It’s wrong, but everybody does it: academic dishonesty among high school and college students”, **Contemporary Educational Psychology**. 27, 209–228. DOI:10.1006/ceps.2001.1088.
- [3] Bouville, M. (2010). “Why is cheating wrong?”, **Studies in Philosophy and Education**. 29, 67-76.
- [4] Passow, H. J., Mayhew, M. J., Finelli, C. J., Harding, T. S. and Carpenter, D. D. (2006). “Factors influencing engineering students’ decision to cheat by type of assessment”, **Research in Higher Education**. 47, 643-684.
- [5] Elias R. (2009). “The impact of anti-intellectualism attitudes and academic self-efficacy in business students’ perception of cheating”, **Journal of Business Ethics**. 86, 199-209.
- [6] Lawson, R.A. (2004). “Is classroom cheating related to business students’ propensity to cheat in the real world?”, **Journal of the American Academy of Business**. 8, 142-146.

- [7] สวนดุสิตโพลล์. (2555). **เด็ก ปัจจัยสำคัญในการแก้ไขปัญหาทุจริตที่ยั่งยืน**. สืบค้นเมื่อ 12 มกราคม 2557, จาก http://suandusitpoll.dusit.ac.th/UPLOAD_FILES/POLL/2555/25551326623021.pdf.
- [8] เอแบคโพลล์. (2555). **ประเมินคุณธรรมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่รัฐและข้าราชการไทยในสายตาเด็กและ เยาวชน กรณีศึกษาตัวอย่างเด็กและเยาวชนที่มีอายุ 12 – 24 ปี ที่พักอาศัยในเขตกรุงเทพมหานคร**. สืบค้นเมื่อ 24 มกราคม 2557, จาก <http://www.posttoday.com/social/general/179545>.
- [9] กระทรวงศึกษาธิการ. (2558). **รายงานผลการดำเนินงานของกระทรวงศึกษาธิการตามนโยบายของรัฐบาล พลเอกประยุทธ์ จันทร์โอชา (วันที่ 12 กันยายน 2557-30 กันยายน 2558)**. สืบค้นเมื่อ 14 มกราคม 2559, จาก <http://www.moe.go.th/moe/upload/news20/FileUpload/44096-4673.pdf>.
- [10] University of California. (2015). **Definitions & Examples of Academic Misconduct**. Retrieved June 30, 2015, from <http://sa.berkeley.edu/conduct/integrity/definition>.
- [11] Indiana University. (2015). **Code of Student Rights, Responsibilities, and Conduct**. Retrieved May 20, 2015, from <http://www.indiana.edu/~code/code/responsibilities/academic/index.shtml>.
- [12] The University of Edinburgh. (2015). **Academic Misconduct**. Retrieved from <http://www.ed.ac.uk/schools-departments/academic-services/students/undergraduate/discipline/academic-misconduct>.
- [13] University of Toronto. (2015). **What is Academic Misconduct?**. Retrieved February 1, 2015, from <http://www.artsci.utoronto.ca/osai/The-rules>.
- [14] Cornell University. (2015). **Academic Misconduct**. Retrieved February 12, 2015 from <http://www.dfa.cornell.edu/dfa/treasurer/policyoffice/policies/volumes/academic/misconduct.cfm>.
- [15] McClung, E.M. and Schneider, J.K. (2015). “A concept synthesis of academically dishonest behaviors”, **Journal of Academic Ethics**. 13(1), 1-11.
- [16] Razek, N. A. (2014). “Academic integrity: a Saudi student perspective”, **Academy of Educational Leadership Journal**. 18(1), 143-154.

- [17] Agud, J.L. (2014). “Fraud and plagiarisim in school and career”, **Rev Clin Esp.** 214(7), 410-414.
- [18] Ajzen, I. (2014). “The theory of planned behaviour is alive and well, and not ready to retire: a commentary on Sniehotta, Pesseau, and Araújo-Soares”, **Health Psychology Review**. Retrieved April 1, 2015, from <http://dx.doi.org/10.1080/17437199.2014.883474>.
- [19] Walker, N. and Holtfreter, K. (2015). “Applying criminological theory to academic fraud”, **Journal of Financial Crime.** 22(1), 48–62.
- [20] Craig, R. and Dalton, D. (2014). “Developing a platform for a culture of honest inquiry and the academic construction of knowledge in first-year students”, **International Journal for Educational Integrity.** 10(1), 56-69.
- [21] Smith, J. N., Nolan, R. F. and Dai, Y. (1998). “Faculty perception of student academic honesty”, **College Student Journal.** 32, 305-310.
- [22] Wowra, S. A. (2007). “Moral identities, social anxiety, and academic dishonesty among American college students”, **Ethics and Behavior,** 17(3), 303–321.
- [23] Blum, S. D. (2009). **My Word! Plagiarism and College Culture.** Ithaca and London: Cornell University Press.
- [24] Rabi, S. M., Patton, L. R., Fjortoft, N. and Zgarrick, D. P. (2006). “Characteristics, prevalence, attitudes, and perceptions of academic dishonesty among pharmacy students”, **American Journal of Pharmaceutical Education.** 70(4), 1-8.
- [25] McCabe, D.L., Trevino, L.K. and Butterfield, K.D. (2004). “Academic integrity: how widespread are cheating and plagiarism?”, In D.R. Karp & T. Allena (Eds.), **Restorative Justice on the College Campus: Promoting Student Growth, and Responsibility, and Reawakening the Spirit of Campus Community,** Charles C. Thomas, Springfield, IL, 130-141.

- [26] Hard, S. F., Conway, J. M. and Moran, A. C. (2006). "Faculty and college student beliefs about the frequency of student academic misconduct", **Journal of Higher Education**. 77(6), 1058-1080.
- [27] สุพิศ รุ่งเรืองศรี และอดมรัตน์ สงวนศิริธรรม. (2558). "พฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมเชิงวิชาการของนักศึกษา พยาบาลที่อาจารย์ควรให้ความสนใจ", **พยาบาลสาร**. 42(2), 157-163.
- [28] Henning, M.A., Malpas, P., Manalo, E., Ram, S., Vijayakumar, V. and Hawken, S.J. (2015). "Ethical learning experiences and engagement in academic dishonesty: a study of Asian and European pharmacy and medical students in New Zealand", **The Asia-Pacific Education Researcher**. 24(1), 201-209.
- [29] Ballantine, J.A., Larres, P. M. and Mulgrew, M. (2014). "Determinants of academic cheating behavior: the future for accountancy in Ireland", **Accounting Forum**. 38(1), 55-66.
- [30] Ghias, K., Lakho, G.R., Asim, H., Azam, I.S. and Saeed, S.A. (2014). "Self-reported attitudes and behaviours of medical students in Pakistan regarding academic misconduct: a cross-sectional study", **BMC Medical Ethics**. 15(43), 1-14.
- [31] Stone, T.H., Kisamore, J.L., Jawahar, I.M. and Bolin, J.H. (2014). "Making our measures match perceptions: do severity and type matter when assessing academic misconduct offenses?", **Journal of Academic Ethics**. 12, 251-270.
- [32] Wei, T., Chesnut, S.R., Barnard-Brak, L. and Schmidt, M. (2014). "University students' perceptions of academic cheating: triangulating quantitative and qualitative findings", **Journal of Academic Ethics**. 12(4), 287-298.
- [33] Park, E., Park, S. and Jang, I. (2014). "Clinical misconduct among South Korean nursing students", **Nurse Education Today**. 34(12), 1467-1473.
- [34] Freire, C. (2014). "Academic misconduct among Portuguese economics and business undergraduate students: a comparative analysis with other major students", **Journal of Academic Ethics**. 12(1), 43-63.

- [35] Yukhymenko-Lescroart, M.A. (2014). "Ethical beliefs toward academic dishonesty: a cross-cultural comparison of undergraduate students in Ukraine and the United States", **Journal of Academic Ethics**. 12(1), 29-41.
- [36] Busch, P., & Bilgin, A. (2014). "Student and staff understanding and reaction: academic integrity in an Australian university", **Journal of Academic Ethics**. 12(3), 227-243.
- [37] Hsiao, C. (2015). "Impact of ethical and affective variables on cheating: comparison of undergraduate students with and without jobs", **Higher Education**. 69(1), 55-77.
- [38] Alt, D. (2015). "Assessing the connection between self-efficacy for learning and justifying academic cheating in higher education learning environments", **Journal of Academic Ethics**. 13(1), 77-90.
- [39] Giluk, T. L. and Postlethwaite, B.E. (2015). "Big five personality and academic dishonesty: a meta-analytic review", **Personality and Individual Differences**. 72, 59-67.
- [40] Qualls, R. C. (2014). "The relationship between disciplinary practices in childhood and academic dishonesty in college students", **College Student Journal**. 48(3), 362-374.
- [41] Chiao-ling, H., Shu Ching, Y. and An-sing, C. (2015). "The relationships among students' achievement goals, willingness to report academic dishonesty, and engaging in academic dishonesty", **Social Behavior & Personality: An International Journal**. 43(1), 27-37.
- [42] Ekahitanond, V. (2014). "Students' perception and behavior of academic integrity: a case study of a writing forum activity", **Turkish Online Journal of Distance Education (TOJDE)**. 15(4), 150-161.
- [43] Tongsamsi, I. and Tongsamsi, K. (2016). "Causal relation of academic misconduct behavior of students in Thai education institutions", **Journal of Psychological and Educational Research**. 24(1), 26-41.
- [44] Songkhla Rajabhat University. (2015). **Undergraduate's Code of Conduct 2015**. Retrieved January 12, 2016, from <http://regis.skru.ac.th/RegisWeb/webpage/kor/1.5.pdf>.



พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ¹ Space and Time of Serenity¹

มณี มีมาก^{2*} และพัทยศ พุทธเจริญ³
Manee Meemak^{2*} and Phatynos Buddhacharoen³

¹ เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาทัศนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยได้รับทุนจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โครงการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสำหรับสถาบันอุดมศึกษาในเขตพัฒนาเฉพาะกิจจังหวัดชายแดนภาคใต้

² นักศึกษาหลักสูตรปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาทัศนศิลป์ มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ 10200

³ ผศ.ดร., คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

¹ A Part of Ph.D. Thesis (Visual Arts) Silpakorn University, Funded by Office of the higher Education Commission, The Project of Lecturers and Academic Staffs Development for Higher Education in The Special Development Zone of Southern Border Province

² Ph.D. Candidate in Visual Art, Silpakorn University, Bangkok, 10200

³ Asst. Prof. Dr., Faculty of Fine Arts, Thaksin University, Songkhla, 90000

* Corresponding author: E-mail address: rounng.sangthong@gmail.com

บทคัดย่อ

การสร้างสรรค์ผลงาน หัวข้อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ” มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเอกภาพทางสุนทรียภาพในพื้นที่แห่งความสุขสงบของจิตใจด้วยกระบวนการทางทัศนศิลป์ที่นำเอาลักษณะทางกายภาพของทิวทัศน์ในธรรมชาติเขตแดนภาคใต้ของไทยที่ปรากฏความงามความรู้สึกและมีความหมายในเชิงกายภาพมาเป็นข้อมูลต้นแบบในการสร้างสรรค์และตีความด้วยวิจารณ์ญาณและความรู้สึกด้วยวิธีการสร้างสรรค์ให้ผสานเข้ากับภาษาทางทัศนศิลป์ที่ซึ่งแสดงออกถึงบรรยากาศทิวทัศน์แห่งความสงบ เป็นเสมือนกายภาพของพื้นที่และเวลาในความหมายทางนามธรรมของจิตใจ เป็นสัมฤทธิ์ผลของกลวิธีทางเทคนิคภาพพิมพ์หินที่สามารถสร้างคุณลักษณะพิเศษของรายละเอียดทางทัศนธาตุให้ผสานเข้ากันอย่างประณีตจนก่อเป็นบรรยากาศทิวทัศน์ที่สอดคล้องกับสภาวะของจิตใจในห้วงขณะที่สุขสงบที่เชื่อมโยงกับวัตถุประสงค์ของการสร้างสรรค์ให้โน้มน้าวไปสู่การขัดเกลาจิตใจเป็นความสุขสงบของชีวิตที่เรียบง่ายจากความละเมียดละมัยที่กลมกลืนไปกับบรรยากาศที่สงบสงัดในห้วงเวลาและสถานที่หนึ่งอันจะเอื้อประโยชน์ต่อ “รูปแบบชีวิต” ที่เรียบง่ายซึ่งเป็นวิถีทางแห่งดุลยภาพที่ตนเองแสวงหาเป็นจุดหมายของชีวิต

คำสำคัญ: พื้นที่และเวลา ความสุขสงบ ศิลปะภาพพิมพ์หิน

Abstract

‘Space and Time of Serenity’ is a work of art with aesthetic harmony created through the visual art process in the realm of inner peace. This involved taking the physical features of the natural landscape in the southern part of Thailand with its beauty and significance as a source of inspiration and interpreting them rationally as well as emotionally. The language of visual art was used to create an atmosphere that gives a sense of tranquility through abstract expression of place and time. This was realized by using lithographic technique which allowed the details of all the visual elements and their special qualities to blend well together and produce the desired atmosphere of the landscape that corresponds with the peaceful state of mind at a particular moment through the effects of applying different degrees of light and shade. The work, which is intended to create an atmosphere of the natural landscape that refines the mind into appreciating peacefulness inherent in the simple way of life, is therefore also an illustration of the science of artistry. The intricate harmony of the tranquil atmosphere in the space and time of place can be persuasive towards living a simple lifestyle, and is the path of finding a balance in the purpose of life.

Keywords: Space and Time, Serenity, Lithograph

บทนำ

ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์กับสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติล้วนส่งผลต่อระเบียบความคิด คติความเชื่อของผู้อยู่อาศัย [1] อันเกิดมาจากความคุ้นเคยกับการดำเนินชีวิตมาตั้งแต่วัยเด็กจนโต ท่ามกลางบรรยากาศที่ห้อมล้อมไปด้วยภูมิทัศน์ธรรมชาติที่มีความอุดมสมบูรณ์ไปด้วย ภูเขา ต้นไม้ ผืนน้ำ ทำให้เห็นเอกภาพ คุณค่า ความงามของฤดูกาล ความมีระเบียบของเมื่อดฝน ลักษณะพืชพันธุ์ การออกดอก ผลิบาน แผ่กิ่งก้าน จังหวะความชื้น ความแตกต่างของช่วงเวลา ความสงบเงียบของบรรยากาศ เสียงสัมผัส ซึ่งสารนามธรรมในสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสบการณ์ความทรงจำซึ่งมีความแตกต่างจากความเป็นสังคมเมืองในปัจจุบัน อันเป็นเหตุปัจจัยที่ทำให้ย้อนกลับไปพิจารณา ถึงสิ่งเหล่านี้ว่าอะไรส่งผลต่อจิตใจไปสู่ความสุขสงบอันแท้จริงของตัวตน

จากประสบการณ์ที่ประสบพบเห็นมิใช่เป็นเพียงความประทับใจในสิ่งที่เห็นภายนอกหรือบรรยากาศจากธรรมชาติเท่านั้น แต่รวมถึงวิถีชีวิตที่มีการถ่วงถ่วง คัดสรรระหว่างตัวตนกับธรรมชาติแวดล้อมในพื้นที่อาศัยตกตะกอนกลายเป็นความคิด ความรู้สึกของพื้นที่แห่งความสุขสงบภายในใจซึ่งมีลักษณะเฉพาะตนขึ้น เป็นการผสมผสานสัมพันธ์กันระหว่างธรรมชาติภายนอกและความรู้สึกภายในที่ส่งผลเชื่อมโยงซึ่งกันและกัน เช่น บางครั้งเรามองเห็นผืนน้ำสะท้อนเงาของต้นไม้ เนินเขาที่ทอดตัวเป็นเส้นโค้งที่ซับซ้อน เราได้ถึงความนิ่งสงบ และความนุ่มนวล ซึ่งการเห็นภาพในห้วงสภาวะดังกล่าว จะไม่สามารถกระทบต่อความรู้สึกได้เลย หากใช้ระบบความคิดแบบมุ่งหาเหตุผลในขณะที่มอง แต่เมื่อปล่อยวางจิตใจให้ว่างก็จะสัมผัสกับความรู้สึกนี้ได้ [2] และในขณะเดียวกันเมื่อเราต้องการความนิ่ง สุขสงบ เรามักหวนคิดถึง ความเงียบ สลัว สงัดของป่า ทิวทัศน์ธรรมชาติหรือพื้นที่ที่มนุษย์สร้างขึ้น เช่น วัด หรือสถานที่ทางความเชื่อความศรัทธาต่าง ๆ พื้นที่ภายนอกเหล่านี้ล้วนมีความเชื่อมโยงกันกับจิตใจและความคิดเหมือนบางครั้งที่เรามองเห็นต้นยางทอดตัวเป็นแถวยาวเรียงซ้ำ ๆ ทำให้เห็นความมีระเบียบแบบแผนของมนุษย์ ด้วยเพราะจากการใช้ระบบความคิดแบบมุ่งหาเหตุผลที่มาของสิ่งที่เห็นจึงเข้าใจถึงเหตุที่มาของความมีระเบียบนั้น

การสร้างสรรคผลงานหัวข้อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ” จึงเกิดจากการผสมผสานกันระหว่างความต้องการของจิตกับความจริงของธรรมชาติ ด้วยอาศัยการพิจารณาตอบโต้ เพิ่มขยายหรือลดทอนปรับเปลี่ยนด้วยความรู้สึก รวมทั้งการใช้ความคิดหาเหตุผลเพื่อการวิเคราะห์ สังเคราะห์และประเมินคุณค่า ให้เห็นแนวคิดที่ชัดเจน อันจะนำไปสู่การสร้างสรรคผลงานให้เป็นรูปธรรม ที่กระจำจรัสยิ่งขึ้นเปรียบเสมือนการแปรเปลี่ยนความคิดมาเป็นความรู้สึกและขณะเดียวกันก็แปรสิ่งที่ได้สำนึก

(Sub Conscious) ให้เป็นสำนึก (Conscious) [3] โดยอาศัยกระบวนการทางทัศนศิลป์ที่สามารถถ่ายทอดจากการเห็นรูปธรรมแปรเปลี่ยนเป็นนามธรรมให้เป็นรูปธรรมทางศิลปะภาพพิมพ์ได้ ดังนั้น ในการศึกษาเรื่อง “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ” จึงเป็นการศึกษาเพื่อหาความลงตัวของกายภาพภายนอกที่มีในธรรมชาติกับความรู้สึกภายใน เพื่อสร้างพื้นที่สมมุติของจิตที่อยู่ภายใน โดยอาศัยการแสดงออกทางทัศนศิลป์ด้วยกระบวนการทางเทคนิคภาพพิมพ์พื้นที่ที่สามารถสร้างรายละเอียดทางทัศนธาตุรองรับความคิดในการแสดงออกอันจะส่งผลเชื่อมโยงต่อการสัมผัสรับรู้หรือเกิดความรู้สึกไปสู่ ความสุขสงบ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสร้างสรรค์ผลงานศิลปะที่แสดงออกถึงพื้นที่ว่างภายในของสภาวะจิตที่สุขสงบ ผ่านผลงานโดยใช้การพรรณนาเรื่องราวจากการวาดให้เป็นรายละเอียดที่วิทัศน์ที่ส่งผลให้เกิดความซาบซึ้งภายในจิตใจ
2. เพื่อศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับ ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ภูมิทัศน์ ปรัชญา ความเชื่อ ความงามในการสร้างสรรค์ผลงานศิลปะ ที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่และเวลาอันส่งผลต่อความรู้สึกความสุขสงบของจิต พื้นที่จริงตามสภาพแวดล้อมธรรมชาติและในผลงานศิลปะ
3. เพื่อศึกษากระบวนการทางเทคนิคภาพพิมพ์หินและวิธีการสร้างภาพในลักษณะการนำเสนอแบบสองมิติ ด้วยวิธีการเพิ่มเติม ลดทอนที่นำไปสู่การคลี่คลายรูปทรงสีและบรรยากาศที่แสดงถึงความหมายและความรู้สึกความสอดคล้องกับกระบวนการทางความคิดซึ่งจะส่งผลต่อคุณค่าทางความงามในลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว

วิธีการศึกษา

1. ศึกษาทำความเข้าใจหลักจิตวิทยาการรับรู้ ทฤษฎีสุนทรียศาสตร์ภูมิทัศน์ ปรัชญาที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติที่ส่งผลต่อความสุขสงบ พื้นที่และเวลาในงานจิตรกรรมที่แสดงออกและให้สาระความหมายในประเด็นเรื่องของพื้นที่ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงไปสู่ความสงบ เช่น พื้นที่และเวลาในงานจิตรกรรมไทยและจากผลงานศิลปะของศิลปินที่สนใจซึ่งเกี่ยวข้องกับประเด็นหัวข้อเรื่องที่ศึกษารวมถึงสีและบรรยากาศ เป็นต้น
2. ลงพื้นที่จริงเพื่อศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลต้นแบบทิวทัศน์ ในลักษณะที่ราบสูงที่ประกอบด้วยที่ราบเชิงเขาและภูเขาสูงจาก 3 แหล่ง คือ 1) ในเขตพื้นที่เขาหลวง ตำบลทอนหงส์ อำเภอพรหมคีรี จังหวัดนครศรีธรรมราช 2) ตำบลนบพิตำ อำเภอนบพิตำ จังหวัดนครศรีธรรมราช 3) ตำบลสองแพรก อำเภอเมือง จังหวัดพังงา การศึกษาข้อมูลพื้นที่

ทิวทัศน์ในลักษณะแบบแอ่งน้ำ บึงน้ำ จาก 2 แหล่ง คือ ตำบลหนองทะเล อำเภอเมือง จังหวัดกระบี่และเขื่อนรัชชประภา ตำบลเขาพัง อำเภอบ้านตาขุน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ด้วยวิธีการวาดเส้นเพื่อทำความเข้าใจกับโครงสร้างของทิวทัศน์ รูปทรงต้นไม้ จังหวะ ชนิด ลักษณะพืชพันธุ์ รายละเอียดต่าง ๆ ตามธรรมชาติและศึกษาทำความเข้าใจกับบรรยากาศของช่วงเวลาที่ให้ความหมายสาระนามธรรมความรู้สึกตรงกับเจตนาที่ต้องการแสดงออก โดยเข้าไปสัมผัสในสถานที่จริงและสังเกตความแตกต่าง ความเหมือน ความกลมกลืนและจัดบันทึกรวมทั้งถ่ายภาพเก็บข้อมูล

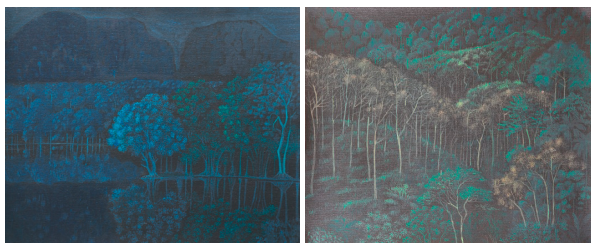


ภาพที่ 1 แสดงมุมมองในธรรมชาติ



ภาพที่ 2 แสดงการศึกษาโครงสร้างรูปทรงลักษณะพืชพรรณของต้นไม้

3. รวบรวมข้อมูลที่ได้จากการศึกษา วิเคราะห์ นำมากำหนดขอบเขต สร้างภาพร่างต้นแบบ ของรูปทรงหลักภายนอกโดยการสร้างจำนวนหลายชิ้นแล้วนำมาคัดเลือก เพื่อหาชิ้นที่มีลักษณะโครงสร้างของรูปแบบที่มีความสมบูรณ์ทางเนื้อหา ความคิด แล้วจึงกำหนดใช้สีและบรรยากาศสร้างภาพร่างที่สมบูรณ์แล้วจึงนำมาคัดสรรเพื่อสร้างเป็นผลงาน



ภาพที่ 3 แสดงภาพร่างต้นแบบ

4. นำภาพร่างต้นแบบมาผ่านกระบวนการสร้างสรรค์ให้เป็นผลงานศิลปะ ภาพพิมพ์ด้วยเทคนิควิธีการทางภาพพิมพ์หิน (Lithograph) ซึ่งในกระบวนการสร้างแม่พิมพ์ใช้แม่พิมพ์อคูมินีเยมและเขียนรายละเอียดสร้างพื้นผิวและรูปทรงด้วยดินสอไขเป็นหลัก แล้วจึงนำผลสัมฤทธิ์ของตัวผลงานที่ได้มาวิเคราะห์ผลการแสดงออกทางด้านรูปทรง สีและบรรยากาศของพื้นที่อื่นจะส่งผลต่อความสุขสงบด้วยการพิจารณาวิเคราะห์ร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิ โดยอาศัยหลักการทฤษฎีทางทัศนศิลป์มาใช้ เทียบเคียงความเป็นไปได้เพื่อหาความลงตัว พอดีระหว่างความจริงในธรรมชาติกับสิ่งที่กำหนดอยู่ในใจเราบางส่วนรวมถึงการทำความเข้าใจหาเหตุผลโดยการตีความด้วยวิจารณ์ญาณและความรู้สึกเพื่อนำไปสู่การพัฒนาผลงานในแต่ละชิ้น



ภาพที่ 4 แสดงกระบวนการในการสร้างสรรค์ผลงานด้วยเทคนิคภาพพิมพ์หิน

วิเคราะห์สรุปผลวิธีการสร้างสรรค์

ผลของการศึกษาวิเคราะห์วิธีการในการสร้างสรรค์ผลงานที่จะนำไปสู่ การสร้างผลงานศิลปะที่สามารถสร้างพื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบของผู้สร้างสรรค์ให้ปรากฏออกมาเป็นกายภาพหรือรูปธรรมได้ด้วยวิธีการดังนี้

1. วิธีการสร้างรูปทรง (Form)

รูปทรงเกิดจากการเขียนด้วยดินสอไขที่มีวิธีการเฉพาะ ซึ่งโดยทั่วไปการเขียนสร้างรูปทรงจะเริ่มด้วยการใช้ดินสอร่างโครงสร้างหลักแล้วค่อยเขียนไปสู่รายละเอียดส่วนย่อย เช่น การเขียนต้นไม้เริ่มจากการร่างเส้นทรงพุ่มใหญ่ แล้วค่อยเขียนกิ่งก้านสาขา จนถึง การเขียนรายละเอียดของใบ แต่การเขียนแม่พิมพ์ในผลงานชุดนี้ เป็นการเขียนจากรายละเอียดส่วนย่อยไปสู่โครงสร้างใหญ่ ประกอบกับ ในขณะที่เขียนไม่ได้ร่างโครงสร้างใหญ่ของรูปทรงเอาไว้บนแม่พิมพ์ เป็นเพียงภาพในใจที่เราวางไว้ในความคิดหรือคิดเป็นภาพ [3] แล้วเขียนออกมาให้ปรากฏตามความคิดนั้น โดยเริ่มจากการเขียนทีละใบแล้วค่อยก่อตัวเป็นรูปทรงพุ่ม กลายเป็นรูปทรงต้นไม้ที่สมบูรณ์และหลังจากนั้นค่อยเพิ่มจำนวนของต้นไม้ไปเรื่อย ๆ จนกลายเป็นผืนป่า ภูเขา หรือได้ตามภาพของพื้นที่ที่คิดไว้

การสร้างรูปทรงที่เกิดจากการเขียนรายละเอียดของใบ ที่ละใบนั้นต้องใช้สมาธิทุกขั้นตอน เริ่มตั้งแต่การเขียนขอบเขตของใบไม่ต้องแสดงความคมชัด การเพิ่มจำนวนใบให้รวมกันเป็นช่อใบ การสร้างจังหวะของกิ่งก้านรวมถึงทรงพุ่ม ที่มีลักษณะเฉพาะให้เป็นไปอย่างธรรมชาติของพืชพรรณตามชนิดนั้น ๆ ซึ่งการเขียนทรงพุ่มแต่ละชนิดที่มีความแตกต่างกันแล้วยังต้องคำนึงถึงจังหวะหรือช่องโพร่งหว่างทรงพุ่มในบางส่วน รวมถึงการกำหนดระยะขนาดเพื่อสร้างมิติให้เป็นไปตามธรรมชาติความจริงด้วย

ดังนั้น รูปทรงที่ปรากฏจะเป็นรูปทรงจากภาพในความคิดที่เกิดจากการเขียนที่ใช้สมาธิ เพราะด้วยวิธีการเขียนจากรายละเอียดไปสู่รูปทรงใหญ่ดังกล่าวนั้น เป็นเสมือนกลวิธีที่ดึงเอาภาพในใจหรือความนึกคิดออกมา ดังนั้น รูปทรงที่ปรากฏจึงไม่ได้เป็นไปตามธรรมชาติเสียทีเดียวแต่เป็นการลดทอน จากความเป็นจริงและเพิ่มเติมปรุงแต่งด้วยความรู้สึกของผู้สร้างสรรค์เข้าไปด้วย ซึ่งการเขียนที่ละเอียดและเพิ่มเติมไปเรื่อย ๆ นี้ สุดท้ายแล้วจะค่อย ๆ ปรากฏภาพทิวทัศน์ที่เป็นพื้นที่ทางความรู้สึกออกมาให้เป็นไปตามความคิดเห็นของเรา เป็นการผสมผสานเข้าไประหว่างการลดทอนหรือว่าเพิ่มเติมบางสิ่งบางอย่างที่มันขาดเหลืออยู่ในธรรมชาติทั่วไป จึงทำให้มันไม่แต่ละต้น ไม่ว่าชนิดไหน ไม่ว่าจะเห็นเป็นต้นหมาก ต้นมั่งคุด ต้นเงาะ ต้นทุเรียน ต้นขนุน ทุกต้นที่กล่าวมาก็จะกลายเป็นต้นไม้ที่มีความเป็นลักษณะเฉพาะของผู้สร้างสรรค์คิดขึ้นมาด้วย รูปทรงที่ปรากฏจึงเป็นรูปทรงตามธรรมชาติในสัดส่วนที่ผู้สร้างสรรค์พึงพอใจและมีความรู้สึกนึกคิดของผู้สร้างสรรค์ปรากฏร่วมด้วย ซึ่งถ้าหากไปหาในธรรมชาติพื้นที่จริงก็คงไม่มี

2. วิธีการสร้างสีและบรรยากาศ

จากการศึกษาจากสภาพบรรยากาศและช่วงเวลายามค่ำคืนหรือช่วงเวลาที่ไม่มีแสงสว่างของดวงอาทิตย์ จากธรรมชาติในเขตภูเขาสูงจะทำให้เห็นทิวทัศน์ในมุมกว้าง และการรับรู้ของสายตาสายตาจะเห็นเป็นรูปทรงและบรรยากาศโดยรวมมากกว่าการเห็นสีและรายละเอียด ทำให้การรับรู้ถึงความเคลื่อนไหวได้น้อย กลายเป็นสภาพแวดล้อมที่มีความสมดุลระหว่างโอกาสทางทัศนวิสัยและที่หลบภัยประกอบกับการมีส่วนร่วมที่อำพราง ซึ่งจะเอื้อต่อความต้องการความสันโดษ [4] คือ ความสามารถในการมองเห็นทิวทัศน์เบื้องหน้าชัดเจน ในขณะที่เดียวกัน ก็ยังรู้สึกถึงความปลอดภัยไม่มีใครเห็น รู้สึกเป็นส่วนตัว จะส่งผลต่อความรู้สึกสุขสงบได้มากกว่าพื้นที่ในลักษณะอื่น จากการศึกษาลักษณะดังกล่าวได้นำมาใช้ในการสร้างผลงานด้วยวิธีการสร้างบรรยากาศที่ปกคลุมไปด้วยความมืดสลัว อาศัยวิธีการพิมพ์พื้นหลังภาพด้วยสีน้ำเงินผสมสีดำให้เป็นค่าน้ำหนักเข้มสุด (อัตราส่วน 25-30 เปอร์เซ็นต์) แล้วถึงค่อยเริ่มพิมพ์แม่พิมพ์ที่มีรายละเอียดของรูปทรงในภาพรวมเป็นค่าน้ำหนักกลาง ด้วยการใช้โทนสีเขียวและโทนสีฟ้า เพื่อสร้างปริมาตรให้กับรูปทรง โดยให้เนื้อสีดังกล่าวมีค่าน้ำหนักที่สว่างขึ้นจากเดิมใน

อัตราส่วนที่พอเหมาะ เพื่อไม่ให้สว่างมากเกินไป ยังคงส่งผลต่อการรับรู้ถึงรายละเอียด แต่ภาพรวมยังคงปกคลุมไปด้วยความมืด ซึ่งความมืดของค่าน้ำหนักแรกนี้ ยังช่วยให้เส้นที่เขียนด้วยดินสอขาวที่มีความคมชัดรู้สึกถึงความแหลมคมและความแข็งแกร่งจะถูกกลืนและดูนุ่มนวลขึ้น แต่ยังคงรายละเอียดของรูปทรงต่าง ๆ ไว้ ทำให้ในความมืดที่เห็นเมื่อเข้าไปใกล้ก็จะมีคามคมชัดของรายละเอียดที่ประณีตปรากฏอยู่ ซึ่งเป็นคุณลักษณะพิเศษที่จะช่วยโน้มน้าวความรู้สึกของผู้ดูผลงานให้เกิดความสนใจและพึงพินิจด้วยสมาธิเพื่อสำรวจพิจารณาไปในมิติบรรยากาศของผลงาน

โดยธรรมชาติของความเป็นจริงในขณะที่เรามองเห็นภาพกว้าง ในบรรยากาศท่ามกลางความมืดของช่วงเวลาค่ำคืน โพล์โพล์หรือก่อนรุ่งสาง สายตาจะไม่สามารถมองเห็นรายละเอียดในสิ่งเหล่านั้นได้ในทันที แต่จะเห็นได้ก็ต่อเมื่อเราใช้สติเพ่งพินิจถึงจะค่อย ๆ เห็นรายละเอียดได้บางส่วน และในวิธีการดังกล่าวยังสามารถช่วยสร้างบรรยากาศของค่าน้ำหนักสีที่มีดลสลัวในอัตราส่วนของสีที่มีความใกล้เคียง เพื่อกระตุ้นการรับรู้หรือช่วยให้ผู้ดูสามารถมองเห็นรายละเอียดได้ทั่วทั้งภาพและขณะเดียวกันก็ช่วยลดความคมชัดไม่แข็งแกร่งในภาพรวมด้วย เพราะสีและบรรยากาศที่สร้างขึ้นมานั้นได้ช่วยทำให้เกิดความคลุมเครือและนุ่มนวล ลักษณะของผลงานจึงมีความเกินจริงซึ่งบรรยากาศที่มีความเกินจริงนี้เองเป็นบุคลิกหรือเจตนาที่เราต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อส่งผลไปสู่ความนิ่ง สงบไปสู่ผู้ชม



ภาพที่ 5 แสดง สีและบรรยากาศ

3. วิธีการสร้างระยะและมิติ

ระยะและมิติในผลงานเกิดจาก 2 ส่วน คือ ส่วนแรกจากวิธีการสร้างรูปทรงที่มีจังหวะ ความถี่ ความห่างของรูปทรงพุ่มไม้ การทับซ้อนของรูปทรงหน้าและหลัง ประกอบกับการลดหลั่นขนาดของรูปทรงสามารถบอกถึงระยะได้ แต่โดยภาพรวมจากวิธีการเขียนที่เน้นรายละเอียดทุกส่วนก็ยังคงทำให้ภาพนั้นแบนขาดมิติ ไม่สอดคล้องกับมิติความเป็นจริงตามธรรมชาติ แต่ด้วยวิธีการดังกล่าวช่วยส่งเสริมให้รู้สึกถึงมิติและระยะได้ในบางส่วนตามหลักการมองเห็นหรือการรับรู้โดยทั่วไปของมนุษย์

ส่วนที่สอง คือ วิธีการสร้างค่าน้ำหนักแสงซึ่งค่าน้ำหนักในงานภาพพิมพ์ไม่ได้เกิดจากการเขียนเน้นน้ำหนักดินสอเหมือนการเขียนลายเส้นโดยทั่วไปซึ่งมักจะใช้การกดน้ำหนักของดินสอเพื่อบอกระยะมิติเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการทับซ้อนของสีที่พิมพ์ลงไปแต่ละแม่พิมพ์ด้วย ดังนั้นการสร้างรูปทรงและรายละเอียดด้วยการกำหนดค่าน้ำหนักของแสงและเงาให้มาจากทิศทางเพียงด้านเดียวชัดเจน ทำให้เกิดระยะในภาพเข้มกลางอ่อนได้ตามสภาพความคั่นขึ้นของการมองเห็นวัตถุโดยทั่วไปได้

4. วิธีการใช้เส้น (Line)

การแสดงออกตามความหมายด้วยเส้น ที่ปรากฏในผลงานใช้ทำหน้าที่เป็นโครงสร้างหลักและโครงสร้างย่อยของพื้นที่ [5] ทั้งในทิศทางแนวตั้งและแนวนอน คล้ายลักษณะของเส้นที่ปรากฏในทิวทัศน์จริงตามธรรมชาติ รวมทั้งช่วยควบคุมโครงสร้างของรูปทรงย่อย เช่น ขอบรูปทรงของพุ่มไม้ที่เป็นเส้นโค้งซึ่งมีจำนวนมาก มีการไล่ขนาดตามลำดับของมุมมอง (Perspective) จากรูปทรงด้านหน้าที่มีขนาดใหญ่แล้วค่อยไปสู่รูปทรงด้านหลังที่มีขนาดเล็ก ซึ่งเส้นโค้งเหล่านี้ส่งผลต่อความรู้สึกที่แตกต่างกันออกไป เช่น เส้นโค้งที่มีความกว้างทำให้เกิดความรู้สึกสบาย สงบ ในขณะที่เดียวกันเส้นโค้งที่มีลักษณะลดหลั่นของขนาดทำให้เกิดความรู้สึกถึงความเคลื่อนไหวไปอย่างช้า ๆ รวมด้วย

นอกจากนี้ การกำหนดใช้เส้นตรงในแนวตั้งบางส่วน เช่น เส้นที่แสดงความหมายรูปทรงของต้นไม้ ซึ่งแผ่รวมอยู่ในบางพื้นที่ของภาพ เพื่อสร้างความรู้สึกที่ขัดแย้งหรือลดทอนความรู้สึกไหลของเส้นโค้งที่เป็นเส้นขอบนอกของทรงพุ่มซึ่งเป็นเส้นส่วนมากของภาพ ในปริมาณที่พอเหมาะทำให้ไม่เกิดความรู้สึกขัดแย้งจนเกินไป แต่จะช่วยให้ภาพทิวทัศน์น่าสนใจและยังคงความนิ่ง สงบ ของภาพรวมได้

เส้นรายละเอียดจากรูปทรงใบไม้ กิ่งก้าน เป็นเส้นที่สร้างความเคลื่อนไหวในรูปทรงย่อย ทำให้รูปทรงมีความน่าสนใจของแต่ละรูปทรงที่มีความหมายสอดคล้องเชื่อมโยงกับเคลื่อนไหวตามทิศทางของใบที่วางไว้ตามลักษณะของพืชพรรณชนิดต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ต้นสะตอ ใบปกคลุมน้อย ก็จะมีความหนาแน่นของเส้นน้อยหรือรูปทรง

ของต้นมังคุด ต้นเงาะ จะมีทิศทางของเส้นที่อัดแน่นมาก ช่วยสร้างความพิเศษให้กับรูปทรงและสร้างความเคลื่อนไหวที่แตกต่างกันในแต่ละทรงพุ่มทำให้ผลงานมีความน่าสนใจเพิ่มขึ้น

ลักษณะทิศทางของเส้นที่สำคัญในผลงาน คือ เส้นที่มุ่งไปสู่เบื้องลึก เกิดจากการเชื่อมต่อกันระหว่างรูปทรงด้านหน้าและด้านหลังที่มองเป็นมุมมองจุดเดียว (Perspective) แต่ก็ไม่ได้ทำตามความเป็นจริงตามธรรมชาติต้นแบบเสียทั้งหมด มีการลดทอน แต่งเติม ทำให้มุมมองเหล่านี้มีลักษณะแบนกึ่งเหมือนจริงแต่จะถูกกล่อมเกลียดด้วยบรรยากาศของรูปทรงโดยรวม ทำให้ผลงานไม่รู้สึกลึกลับถึงความขัดแย้งจากสภาพความเป็นจริงจนเกินไป



ภาพที่ 6 แสดง ทิศทางของเส้น



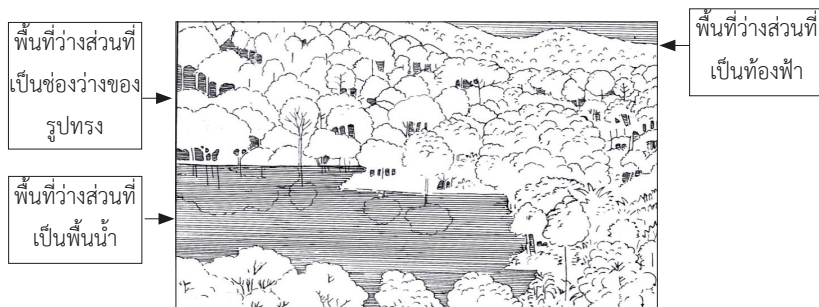
ภาพที่ 7 แสดง จังหวะของรูปทรง

5. วิธีการสร้างพื้นที่ว่าง

พื้นที่ว่างในผลงานมี 2 แบบ คือ พื้นที่ว่างที่มีลักษณะเป็นแบบสามมิติหรือพื้นที่ว่างที่มีอากาศปกคลุมทั่วไปเกิดจากการแปลความหมายจากรูปทรงและการเข้าใจมิติระยะในความเป็นจริงในธรรมชาติ ดังนั้น เมื่อเราเข้าใจว่าเป็นรูปทรงจากต้นไม้และภูเขา เทือกเขา ทำให้เข้าใจพื้นที่ว่างที่มองลึกลงไปเบื้องหน้ารวมทั้งบรรยากาศที่ห้อมล้อมรูปทรงของต้นไม้แต่ละต้นเหล่านั้นได้ด้วย

ส่วนที่สองเป็นพื้นที่ว่างระหว่างรูปทรงของต้นไม้ พื้นน้ำ ภูเขาและท้องฟ้า ซึ่งเป็นพื้นที่ว่างที่มีลักษณะเรียบนิ่ง แตกต่างจากพื้นที่ รูปทรงที่มีผิวขรุขระ ละเอียด เช่น ในส่วนของรูปทรงใบกิ่งก้านเป็นต้น พื้นที่ว่างเหล่านี้มีสัดส่วนประมาณ 20-30 เปอร์เซ็นต์ของพื้นที่โดยรวม พื้นที่ว่างส่วนนี้มีลักษณะแบนเรียบหรือเป็นพื้นสีเข้มอันเนื่องมาจากวิธีการทำพื้นหลังของภาพด้วยการพิน้ำหนักสีเข้มในตอนแรกแล้วจึงสร้างรูปทรงเข้าไปในภาพ เลยทำให้พื้นภาพส่วนที่เหลือจากการสร้างรูปทรงกลายเป็นพื้นที่ว่างทันที ดังนั้น พื้นที่ว่างที่เป็นท้องฟ้ากับพื้นที่ว่างของพื้นดินก็จะเหมือนกัน แต่เมื่อมีการกำหนด

ของเขตของรูปทรง กำหนดลักษณะเรื่องราวให้เกิดความเข้าใจ ทำให้พื้นที่ว่างที่เป็นพื้นดำ ซึ่งเหมือนกันทั้งภาพนั้นเกิดหน้าที่ของตนออกมา เช่น พื้นที่ทางด้านล่างที่มีรูปทรงของเงาต้นไม้จะเป็นพื้นน้ำ พื้นที่ส่วนที่อยู่ด้านบนเหนือรูปทรงของภูเขาจะเป็นท้องฟ้า หรือพื้นที่ระหว่าง ต้นไม้ ทรงพุ่ม ก็จะทำหน้าที่เป็นพื้นที่ว่างของอากาศ หรือพื้นดิน เป็นต้น ดังนั้น เมื่อภาพปรากฏออกมาจึงทำให้คนดูสามารถแยกพื้นที่ว่างนั้นตามความหมายที่เราต้องการบ่งบอกได้



ภาพที่ 8 แสดงการวิเคราะห์พื้นที่ว่าง

ผลงานสร้างสรรค์

จากการศึกษาวิธีการสร้างสรรค์ผลงานด้วยเทคนิคภาพพิมพ์หินจำนวน 16 ชิ้น สามารถแบ่งผลงานออกเป็น 4 ระยะดังนี้

ระยะที่ 1 นำเสนอเรื่องราวบรรยากาศของพื้นที่วัดศรัทธาธรรมชาติที่สอดคล้องเชื่อมโยงกับรูปแบบ การดำเนินชีวิตปรากฏผ่านรูปทรงของพืชพรรณต้นไม้หลากหลายชนิด เช่น มังคุด ทุเรียน หมากรุก เงาะ เป็นต้น รวมถึงการจัดการทางธรรมชาติแวดล้อมโดยมนุษย์ เช่น การปลูกพืชเชิงผสมผสานระหว่างพืชไร่กับไม้ยืนต้น การทำสวนผลไม้ที่ยังเคารพและนอบน้อมและรักษารูปแบบเดิมของธรรมชาติแสดงลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ราบเชิงเขาสะท้อนความอุดมสมบูรณ์ ด้วยการเพิ่มเติมบึงน้ำ สร้างเงาสะท้อน เพื่อให้เกิดพื้นที่ว่างภายในภาพ โดยมีมุมมองสูงเล็กน้อยเพื่อให้ดูกว้าง โปร่ง โล่ง การวางจังหวะของลำต้นที่มีระยะห่างแตกต่างกัน เกิดช่องว่างระหว่างรูปทรงประกอบกับการวางทรงพุ่มที่ทับซ้อนกันจากด้านล่างไปด้านบนพร้อมทั้งมีการลดหลั่นขนาดของรูปทรงจากใหญ่ไปเล็ก ช่วยสร้างระยะในผลงานให้มีมิติเพิ่มขึ้น สีและบรรยากาศภายในภาพถูกปรับค่าน้ำหนักสีให้สอดคล้องกับบรรยากาศของห้วงเวลา ยามค่ำคืนด้วยสีโทนเขียว และฟ้า ส่งผลให้เกิดความรู้สึกนิ่ง สงัด สงบ เย็น



ภาพที่ 9 ผลงานชื่อ “ทุ่งข้าวโพด” ขนาด 51 x 81 ซม.



ภาพที่ 10 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 4/2014” ขนาด 75 x 102 ซม.

ระยะที่ 2 ผลงานมีการปรับเปลี่ยนมุมมองของทิวทัศน์ให้มีลักษณะเป็นภาพที่มองจากมุมสูงโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของความรู้สึกที่มีต่อมุมมองในลักษณะต่างๆ จากการศึกษาพบว่า การมองในมุมสูงทำให้เกิดความรู้สึกถึงความโล่ง กว้าง และสร้างความรู้สึกถึงความปลอดภัย [5] เพราะผู้มองสามารถเห็นรายละเอียดต่าง ๆ ได้ชัดเจน ในผลงานได้ตัดความซับซ้อนของรูปทรงต้นไม้ในเชิงลึกแต่เพิ่มพื้นที่ที่ทิวทัศน์ให้กว้างขึ้น โดยการสร้างรูปทรงของพืชที่มีอยู่ตามธรรมชาติประกอบกันหลายชนิดให้มีขนาดเล็กลง รู้สึกถึงระยะที่ไกลออกไป ช่วยเพิ่มพื้นที่ว่างด้านบนส่วนที่เป็นอากาศมากขึ้น โดยไม่เน้น

ชนิดของพืชพรรณแต่ยังคงปรากฏลักษณะของกิจกรรมของมนุษย์ที่มีในทิวทัศน์บางส่วน เช่น ลักษณะของเส้นที่ให้ความหมายถึงทางเดิน การทำขั้นบันไดตามไหล่เขาที่ใช้สำหรับการเพาะปลูกเป็นต้น การกำหนดค่าน้ำหนักของสีกลางและสีของแสงในภาพให้มีความต่างกันน้อยลง เพื่อลดความชัดเจนของรูปทรงย่อยเป็นกลวิธีในการลดการรับรู้รูปทรงให้น้อยลงแต่ยังคงรักษารายละเอียดและความหมายของรูปทรงไว้ ทำให้ผลงานสื่อความรู้สึกถึงบรรยากาศของความกว้าง ความโปร่ง โล่ง ของพื้นที่โดยรวมมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 11 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 6/2014” ขนาด 87.5 × 110.5 ซม.



ภาพที่ 12 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 7/2014” ขนาด 89 × 107 ซม.

ระยะที่ 3 ผลงานในช่วงนี้ให้ความสำคัญกับพื้นที่ของทิวทัศน์ที่ประกอบไปด้วย
แอ่งน้ำ บึงน้ำรวมถึงเงาตกระทบบนพื้นน้ำที่ให้ความหมาย สะท้อนความรู้สึกถึงความสงบ
เยือกเย็นของอากาศ รวมถึงความชุ่มชื้นที่แผ่ไว้ด้วยความอุดมสมบูรณ์ของระบบนิเวศ
ในพื้นที่ ด้วยการจัดวางตำแหน่งของพื้นน้ำในบริบทต่าง ๆ ในลักษณะมุมมองที่เป็นปกติ
ระดับสายตาและสร้างรายละเอียดของรูปทรงที่ตกระทบบนพื้นน้ำเพื่อเชื่อมความสัมพันธ์
ระหว่างเงาสะท้อนกับรูปทรงบนพื้นดินให้กลายเป็นเอกภาพของรูปทรงเดียวกัน โดยอาศัย
การเน้นน้ำหนักเส้นของรูปทรงต้นไม้ที่เป็นเส้นตรงระหว่างเงากับต้นไม้จริงปรากฏชัดเจน
ทำให้รู้สึกถึงความสงบนิ่งของน้ำรวมถึงช่วยลดบรรยากาศของความเคลื่อนไหวซึ่งเป็น
กลวิธีในการโน้มน้าวมุมมองของผู้ดูให้มองผ่านส่วนพื้นน้ำไปสู่ตำแหน่งต้นไม้ด้านบน
ของภูเขาประกอบกับการลดรูปทรงอื่น ๆ ที่จะมาดบังสายตา ทำให้การมองของสายตา
สามารถมองผ่านระยะหน้าไปอย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันเส้นขอบน้ำที่วางทอดตัว
ตามแนวนอนช่วยผลลัพธ์ทำให้คนดูรู้สึกถึงพื้นที่ว่างที่เป็นอากาศด้านหน้าแสดง
ความหมาย ทำให้เกิดความรู้สึกถึงความนิ่ง ส่งผลให้จิตสงบและเกิดสมาธิ



ภาพที่ 13 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 12/2015” ขนาด 87 x 106 ซม.



ภาพที่ 14 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 13/2015” ขนาด 84.5 x 107.5 ซม.

ระยะที่ 4 ผลงานในระยะนี้ได้นำเสนอเรื่องราวของวิถีวัฒนธรรมชาติที่หลากหลายขึ้น โดยการให้ความสำคัญกับความงามในบริบทของฤดูกาลซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญในการรับรู้วิถีชีวิตตามธรรมชาติที่ส่งผลต่อความรู้สึกของผู้อยู่อาศัย โดยนำเอารูปทรงต่าง ๆ ในธรรมชาติ เช่น รูปทรงของต้นยางที่ทิ้งใบรวมถึงการใช้น้ำตาลเข้ามาสร้างบรรยากาศในลักษณะมีมิติและระยะให้รู้สึกในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ด้วยการวางจังหวะของรูปทรงต้นไม้ พุ่มไม้ ในตำแหน่งระยะห่างที่แตกต่างกัน เพื่อให้เกิดความทับซ้อนและเกิดช่องว่างระหว่างพื้นที่มากยิ่งขึ้น จึงทำให้พื้นที่ว่างระหว่างรูปทรงแสดงความหมายทั่วทั้งภาพดึงดูดสายตาของผู้ดูให้รู้สึกถึงมิติและการเคลื่อนไหวของอากาศตามสภาพจริงตามธรรมชาติ จึงทำให้ผลงานแสดงความหมายถึงบรรยากาศของวิถีชีวิตตามธรรมชาติที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น



ภาพที่ 15 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 15/2015” ขนาด 88 x 98 ซม.



ภาพที่ 16 ผลงานชื่อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ 16/2015” ขนาด 84 x 102 ซม.

สรุปผลการสร้างสรรค์

การสร้างสรรค์ผลงานหัวข้อ “พื้นที่และเวลาแห่งความสุขสงบ” ได้บรรลุดังวัตถุประสงค์ก็ด้วยเพราะเป็นสัมฤทธิ์ผลอันเกิดจากการผสมผสานเข้าด้วยกันของประสบการณ์ชีวิตท่ามกลางธรรมชาติพื้นถิ่น วิทยาการความรู้ ทักษะศิลป์และกระบวนการทางทัศนศิลป์ในระบบปัจเจก เป็นการสร้างสรรค์และตีความด้วยวิจารณ์ญาณและความรู้สึกที่ก่อเกิดเป็นรูปและความหมาย ให้ความรู้สึกที่อยู่ระหว่างความจริงตามธรรมชาติกับการเป็นรูปแทนของสภาวะจิตใจหรือเป็นเสมือนกายภาพของพื้นที่แห่งความรู้สึกที่สุขสงบในใจของผู้สร้างสรรค์ โดยนัยนี้เองที่ได้อาศัยกรรมวิธีการทำภาพพิมพ์เทคนิคภาพพิมพ์หิน (Lithograph) ที่ผสมผสานเข้ากับวิธีการเฉพาะตนอันเป็นกลวิธีจากการคิดวิเคราะห์และค้นคว้าทดลองเพื่อสร้างสัมฤทธิ์ผลที่สามารถเอื้อประโยชน์ต่อการเป็นทัศนธาตุหรือภาษาทางทัศนศิลป์และสร้างรูปทรงทางศิลปะให้เป็นภาษาแห่งจิตใจซึ่งอาศัยหลักคิดและวิธีการที่สัมพันธ์กันของกายกับจิตในลักษณะของการปล่อยให้จิตจดจ่ออยู่กับปลายดินสอ ทว่ากำกับวิถีแห่งจิตนี้ด้วยสติและด้วยปัญญาความคิดที่สร้างสรรค์ อันคือเจตนาของการสร้างรายละเอียดที่ก่อให้เกิดเป็นรูปจากรูปทรงขนาดเล็กอย่างซ้ำ ๆ ทว่าหลากหลายบริบทจนก่อตัวเป็นเอกภาพทางสุนทรียภาพของรูปทรงขนาดใหญ่อย่างมีระบบและเป็นระเบียบแบบแผนที่เหมือนกับกระบวนการโดยนัยนี้เป็นในอีกนัยหนึ่งของวิธีการทางจิตที่จะทำให้เกิดสมาธิและกลายเป็นช่องทางที่โน้มไปสู่การสร้างปัญญาในที่สุด ประกอบกับ กระบวนการที่อาศัยหลักการพื้นฐานของการพิมพ์ทับซ้อนกันของค่าน้ำหนักที่เป็นการสร้างน้ำหนักสีของแสงลงบนพื้นที่ว่างของห้วงเวลายามค่าคืนซึ่งเป็นค่าน้ำหนักที่เข้มที่สุดและด้วยกลวิธีนี้เองที่จะค่อย ๆ ปรากฏเป็นรูปแห่งความหมายทางนามธรรมขึ้น กล่าวคือ ในการอาศัยวิธีการของการพิมพ์ทับซ้อนกันของค่าน้ำหนักอ่อนลงไปในแต่ละแม่พิมพ์อย่างซ้ำ ๆ ค่อย ๆ เป็นค่อย ๆ ไปในแต่ละครั้งของการพิมพ์จึงเป็นเสมือนการสำรวจพิจารณาจิตเพื่อทำความเข้าใจกับจิตหรือสร้างความกระจำแจ้งชัดของภาพในใจให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ดังปรากฏเป็นภาพลักษณะของสภาวะแห่งนามธรรมแห่งจิตที่สื่อสะท้อนถึงคุณภาพทางจิตและความคิดหรือให้พัฒนาระดับจิตใจอย่างประณีตอันเป็นวิถีทางที่โน้มไปสู่จิตที่อิสระ ตื่นอยู่ เบิกบาน และสงบเย็น รวมถึงยังส่งผลที่ติดตามต่อจิตของผู้ดูและเกิดเป็นสภาวะแห่งความสุขสงบของใจในที่สุดอีกด้วย โดยนัยนี้เองที่เป็นสัมฤทธิ์ผลของกระบวนการสร้างสรรค์และผลสัมฤทธิ์จากการเพ่งพินิจสำรวจพิจารณาจิตใจของตนเองที่ผู้ดูจะค่อย ๆ เห็นรายละเอียดของเนื้อหาความหมายที่หรือสารแห่งนามธรรมที่ผสมผสานเข้าด้วยกันจนก่อรูปเกิดเป็นกายภาพ

ของผลงานอย่างช้า ๆ ซึ่งเป็นเจตจำนง และกุศโลบายในการกล่อมเกลาจิตใจที่ทำให้เกิดสมาธิหรือเกิดเป็นความสงบขึ้นได้แม้จะเพียงในห้วงขณะหนึ่งก็ตาม ซึ่งสภาวะนั้นนั่นเองที่สื่อนำถึงการเป็นพื้นที่และเวลาแห่งความสุขภายในใจของผู้ที่ได้สัมผัสข่าวสารแห่งนามธรรมนั้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] อนุชาติ พวงสำลี. (2553). “ระบบนิเวศ สรรพชีวิตสัมพันธ์” ในหนังสือ **ธรรมชาติของสรรพสิ่ง การเข้าถึงความ จริ่งทั้งหมด**. ประเวศ วะสี. 340. นนทบุรี: สำนักพิมพ์กรีน-ปัญญาญาณ.
- [2] อิทธิพล ตั้งโฉลก. (2551). “สู่จิตตนิพพิตรการจิตกรรม”, **ปัญญาญาณและปรัชญาญาณ**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.
- [3] อิทธิพล ตั้งโฉลก. (2550). **จิตกรรมชั้นสูง**. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).
- [4] Appleton, J. (1975). **The Experience of Landscape**. John Wiley, London.
- [5] ชลุด นิมเสมอ. (2553). **องค์ประกอบศิลป์**. กรุงเทพฯ : อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).

บทบาทและการขยายตัวของการเมือง
ภาคประชาชนในมาเลเซีย ในช่วงปี พ.ศ. 2550 – 2555
กรณีศึกษา กลุ่มแนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์
และยุติธรรม (Bersih) กองกำลังปฏิบัติการ
เรียกร้องสิทธิชาวฮินดู (HINDRAF)
และองค์กรเสียงประชาชน (SUARAM)
The Roles and Proliferation of People's
Politics in Malaysia During 2007-2012:
A Case Study of Coalition for Clean and
Fair Elections (Bersih), Hindu Rights Action
Force (HINDRAF) and Voice of the Malaysian
People (SUARAM)

เฉลิมชัย โชติสุทธิ์^{1*}

Chalermchai Chotisut^{1*}

¹ นิสิตหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการเมืองและการจัดการปกครอง ภาควิชาการปกครอง
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย กรุงเทพฯ 10330

¹ Master's Degree, Master of Arts Program in Politics and Governance Department of
Government, Faculty of Political Science, Chulalongkorn University, Bangkok, 10330

* Corresponding author: E-mail address: jkydesu@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาบทบาทและการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย ในช่วงปี พ.ศ. 2550 - 2555 ผ่านกลุ่มกรณีศึกษา ได้แก่ แนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Bersih) กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวอินเดีย (HINDRAF) และองค์กรเสียงประชาชน (SUARAM) จากการศึกษาพบว่า กลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวเหล่านี้ได้ส่งเสริมให้เกิดการตระหนักรู้เกี่ยวกับความสำคัญของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย และประสบความสำเร็จในการสร้างบทบาทของการเมืองภาคประชาชน ด้วยการชุมนุมประท้วงเพื่อเสนอข้อเรียกร้องต่อรัฐบาล ซึ่งเห็นได้จากประสิทธิภาพในการระดมมวลชนจากชาวมาเลเซียผู้สนับสนุนได้เป็นจำนวนมาก ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียประกอบด้วยปัจจัยหลัก 4 ประการ ได้แก่ การสนับสนุนจากกลุ่มพรรคการเมืองฝ่ายค้าน องค์กรภาคประชาสังคม และ องค์กรพัฒนาเอกชนซึ่งมีความไม่พอใจต่อการบริหารงานของรัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติ การผลักดันข้อเรียกร้องทั้งที่เป็นประเด็นร่วมของทุกกลุ่มในสังคมและประเด็นเฉพาะกลุ่ม การสร้างเครือข่ายกับองค์กรทั้งในและต่างประเทศ และการณรงค์ข้อเรียกร้องผ่านทั้งช่องทางของสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อสังคมออนไลน์สมัยใหม่

คำสำคัญ: การเมืองมาเลเซีย การเมืองภาคประชาชน แนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์ และยุติธรรม กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวอินเดีย องค์กรเสียงประชาชน

Abstract

This study purports to examine the roles and proliferation of the people's politics in Malaysia during 2007-2012. Its findings show that the people's politics in Malaysia has been triggered by three political groups, namely the Coalition for Clean and Fair Elections (Bersih), the Hindu Rights Action Force (HINDRAF), and the Voice of the Malaysian People (SUARAM). Their strenuous and continuing political movements stimulate the public consciousness with regards to the importance of the people's politics and accordingly have successfully organized several mass protests of Malaysian people against the government. Key factors involving the expansion of the people's politics in Malaysia are arguably the encouragement of opposition parties, the civil society organizations, and the non-government organizations, all of which have been manifested in the forms of the administration of the incumbent BN coalition government, pushing requirements involving both inclusive and exclusive issues, joining forces and networking with organizations within and outside the country, and launching campaigns through printing and online media.

Keywords: Politics in Malaysia, People's Politics, Bersih, HINDRAF, SUARAM

บทนำ

มาเลเซียเป็นประเทศหนึ่งในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีการพัฒนาทางเศรษฐกิจอย่างมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนด้วยการตั้งเป้าหมายการพัฒนาประเทศ จากการเป็นประเทศที่กำลังพัฒนาสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรมและก้าวเข้าสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วอย่างสมบูรณ์ ใน พ.ศ. 2563 ผ่านนโยบายวิสัยทัศน์ 2020 (Vision 2020) ภายใต้การผลักดันของอดีตนายกรัฐมนตรีมหาเธร์ มูฮัมหมัด [1] ในขณะที่สถานการณ์ทางการเมืองที่ค่อนข้างมีเสถียรภาพสูงภายใต้การนำของรัฐบาลที่เข้มแข็ง รัฐบาลมาเลเซียซึ่งนำโดยแนวร่วมแห่งชาติ (National Front) อันเกิดจากการรวมตัวกันของพรรคการเมืองที่เป็นตัวแทนของเชื้อชาติต่าง ๆ ในมาเลเซีย โดยเฉพาะพรรคองค์การแห่งชาติเอกภาพชาวมลายู หรือพรรคอัมโน (United Malays National Organization - UMNO) เป็นตัวแทนของเชื้อชาติมลายูและชนพื้นเมือง พรรคสมาคมชาวจีนมาเลเซีย (Malaysian Chinese Association - MCA) เป็นตัวแทนของเชื้อชาติจีน และพรรคสภาชาวอินเดียมาเลเซีย (Malaysian Indian Congress - MIC) เป็นตัวแทนของเชื้อชาติอินเดีย รัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติประสบความสำเร็จในการสร้างความมั่นคงทางการเมืองและครองตำแหน่งเป็นรัฐบาลเดียวมากกว่าห้าทศวรรษ ตลอดจนสามารถควบคุมพรรคการเมืองฝ่ายค้านไม่ให้มีอำนาจมากเกินไปจนท้าทายอำนาจของรัฐบาลได้ เมื่อกล่าวถึงการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียว่าแม้ว่าการเคลื่อนไหวของภาคประชาชนในมาเลเซียจะปรากฏให้เห็นอยู่บ้างในช่วงก่อนหน้า พ.ศ. 2550 แต่การที่รัฐบาลมาเลเซียได้มีการควบคุมการแสดงออกทางการเมืองอย่างเข้มงวดจึงไม่ได้เปิดโอกาสให้ขบวนการเคลื่อนไหวมีการขยายตัวมากนัก

อย่างไรก็ตาม ในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 บทบาทการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียมีความเปลี่ยนแปลงที่ต่างไปจากเดิม เนื่องจากได้เกิดปรากฏการณ์เคลื่อนไหวของภาคประชาชนหลายกลุ่มที่ออกมาชุมนุมประท้วงต่อรัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติบ่อยครั้งมากขึ้น โดยกลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวเหล่านี้ได้รับการสนับสนุนจากชาวมลายูจำนวนมาก และมีการเคลื่อนไหวอย่างต่อเนื่อง จากปรากฏการณ์ความเปลี่ยนแปลงดังกล่าวบทความนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย ในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 และนำเสนอปัจจัยที่ทำให้เกิดการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย ผ่านการศึกษาการเคลื่อนไหวของกลุ่มกรณีศึกษา 3 กลุ่ม ได้แก่ แนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Bersih) กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวอินเดีย (HINDRAF) และองค์กรเสียงประชาชน (SUARAM) การศึกษาในประเด็นดังกล่าวจะใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) และ

นำเสนอแบบการพรรณนาเชิงวิเคราะห์ (Descriptive analysis) กำหนดกรอบมิติของเวลาเพื่อศึกษาพัฒนาการและปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยเน้นการใช้ข้อมูลที่เป็นข้อมูลเอกสารเป็นหลักจากทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย โดยเฉพาะ กลุ่มกรณีศึกษา อย่างเช่น งานวิจัย วิทยานิพนธ์ หนังสือ วารสารวิชาการ และสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มกรณีศึกษา ซึ่งในช่วงแรกจะเป็นการกล่าวถึงปรากฏการณ์ของบทบาทของการเมืองภาคประชาชนในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 หลังจากนั้นจะเป็นการอธิบายถึงความเป็นมาและบทบาทการเคลื่อนไหวของแต่ละกรณีศึกษา รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนของมาเลเซียในช่วงเวลาดังกล่าว

บทบาทของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียช่วง พ.ศ. 2550 - 2555

แม้ว่าบทบาทของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 จะปรากฏให้เห็นถึงความตื่นตัวขึ้นอย่างชัดเจน ทั้งนี้ การออกมาเคลื่อนไหวและแสดงความคิดเห็นด้วยกับรัฐบาลในมาเลเซียไม่ได้เพิ่งปรากฏขึ้นในช่วงเวลาดังกล่าวเท่านั้น แต่มีการเคลื่อนไหวอยู่เป็นระยะมาตั้งแต่หลังจากได้รับเอกราช กลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวในช่วงแรกของมาเลเซียมักมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับผลประโยชน์ของกลุ่มเชื้อชาติและศาสนา ตัวอย่างเช่น ขบวนการ Dongjiaozong เกิดขึ้นตั้งแต่ พ.ศ. 2493 เป็นขบวนการเคลื่อนไหวทางการศึกษาของชาวมลายูเชื้อชาติจีน (Chinese Educationist Movement) เพื่อปกป้องสิทธิในการศึกษาภาษาจีนในมาเลเซีย และขบวนการ Dakwah เกิดขึ้นในช่วงทศวรรษ 2500 เพื่อรณรงค์และสนับสนุนการฟื้นฟูศาสนาอิสลาม [2] หลังจากนั้นกิจกรรมการเคลื่อนไหวในมาเลเซียได้พัฒนาไปมากกว่าประเด็นเรื่องผลประโยชน์ทางเชื้อชาติและศาสนา โดยกลุ่มเคลื่อนไหวเหล่านี้ได้ให้ความสำคัญกับประเด็นการต่อสู้ทางการเมืองมากขึ้น เพื่อให้การเมืองมาเลเซียเป็นการเมืองแบบเสรีและขยายไปสู่ประเด็นด้านสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

การเคลื่อนไหวภาคประชาชนในมาเลเซียมีบทบาทสำคัญอีกครั้งหนึ่งจากการเกิดขึ้นของขบวนการปฏิรูป (Reformasi) ในช่วง พ.ศ. 2540-2542 ซึ่งเป็นการเคลื่อนไหวครั้งใหญ่ของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย โดยมีสาเหตุมาจากความขัดแย้งของผู้นำทางการเมืองระหว่างนายกรัฐมนตรีมหาเธร์ มุฮัมหมัดและนายอันวา อิบราฮิม รองนายกรัฐมนตรีและรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังซึ่งมีความขัดแย้งกันหลายประเด็นในการทางการเมือง โดยเฉพาะ ในประเด็นการแก้ไขปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจและการเมืองซึ่งนายกรัฐมนตรีมหาเธร์ มุฮัมหมัด ไม่ต้องการขอรับความช่วยเหลือจากองค์กรระหว่างประเทศ แต่นายอันวา อิบราฮิม มีมุมมองที่ต่างออกไป ความขัดแย้ง

ระหว่างสองผู้นำทางการเมืองเป็นเหตุให้นายอันวาต้องออกจากตำแหน่งในรัฐบาลและถูกดำเนินคดีด้วยข้อกล่าวหาการทุจริตคอร์รัปชันและการมีความสัมพันธ์กับเพศเดียวกัน [3] จากเหตุการณ์ดังกล่าวทำให้นายอันวา อิบราฮิม ได้รับการสนับสนุนจากประชาชนจำนวนหนึ่งที่เชื่อว่า เขาเป็นผู้บริสุทธิ์ที่ยึดมั่นในหลักศาสนาอิสลามอย่างเคร่งครัดและเป็นนักการเมืองที่ใสสะอาด การเคลื่อนไหวของขบวนการปฏิรูปได้เริ่มก่อตัวขึ้นในช่วงวันที่ 14-20 กันยายน พ.ศ. 2541 ซึ่งนายอันวา อิบราฮิม ได้ออกไปปราศรัยตามรัฐต่าง ๆ ทั่วประเทศ เช่น ปีนัง เกดะห์ มะละกา และสลังอร์ โดยสาระสำคัญของการปราศรัยเกี่ยวกับความจำเป็นในการปฏิรูปทางการเมืองและการโจมตีนโยบายของนายกรัฐมนตรี มหาเธร์ มูฮัมหมัด ในวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2541 ได้มีการชุมนุมใหญ่ของขบวนการปฏิรูปและผู้สนับสนุนนายอันวาในกรุงกัวลาลัมเปอร์ หลังจากนั้น ก็มีการสลายการชุมนุมและนายอันวาถูกจับดำเนินคดี [4] การเคลื่อนไหวของขบวนการปฏิรูปได้ทำให้เกิดการรวมตัวกันของพรรคฝ่ายค้านในชื่อ Barisan Alternatif (BA) ใน พ.ศ. 2542 ทำให้เกิดความเข้มแข็งและสร้างฐานการสนับสนุนให้ขยายวงกว้างออกไป ในขณะเดียวกัน อินเทอร์เน็ตได้เริ่มกลายเป็นพื้นที่ในการวิพากษ์วิจารณ์ การรวมกลุ่มรวมทางสังคม และการรณรงค์หาเสียงเลือกตั้งตั้งแต่นั้นเป็นต้นมา

จะเห็นได้ว่าการเคลื่อนไหวภาคประชาชนมีการเปลี่ยนแปลงและขยายประเด็นกว้างออกไปมากขึ้นจากที่มีความสัมพันธ์กับประเด็นของผลประโยชน์ทางเชื้อชาติและศาสนาซึ่งมีข้อจำกัดในวงที่แคบเฉพาะกลุ่ม หลังจากนั้นจึงค่อย ๆ ขยายตัวและเปลี่ยนมาเป็นประเด็นทางด้านการเมืองมากขึ้น แสดงให้เห็นว่าการเคลื่อนไหวภาคประชาชนในมาเลเซียนั้นมีพัฒนาการมาอย่างต่อเนื่อง แต่การเคลื่อนไหวของขบวนการเหล่านั้นยังอยู่ในกรอบที่จำกัด ไม่ว่าจะเป็นการจำกัดทางเชื้อชาติและศาสนาหรือที่เป็นกลุ่มผลประโยชน์เฉพาะ ทำให้เป็นการเคลื่อนไหวที่ไม่ได้เป็นขบวนการขนาดใหญ่มากนัก รวมทั้งความเข้มงวดของกฎหมายที่ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวได้ยาก อย่างไรก็ตาม การเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียได้ค่อย ๆ เกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นจากการขยายตัวของภาคประชาสังคมและองค์กรพัฒนาเอกชน ทำให้บทบาทของการเมืองภาคประชาชนค่อย ๆ ขยายตัวขึ้น โดยเฉพาะ เป็นผลมาจากการกระตุ้นของขบวนการปฏิรูปที่ทำให้เกิดการประท้วงขนาดใหญ่ขึ้นกว่าเดิมและได้รับการสนับสนุนจากประชาชนชาวมาเลเซียมากขึ้น ทั้งยังมีการทำงานร่วมกันระหว่างพรรคการเมืองฝ่ายค้านและองค์กรพัฒนาเอกชน [5] กระตุ้นให้เกิดขบวนการใหม่ ๆ ออกมาเคลื่อนไหวอย่างแพร่หลาย ซึ่งทำให้พื้นที่สาธารณะของมาเลเซียมีการขยายตัวมากขึ้น

แม้ว่ามาเลเซียจะมีความมั่นคงทางการเมืองและมีเสถียรภาพสูง แต่สภาพทางการเมืองในแต่ละช่วงเวลามีความแตกต่างกันเนื่องจากมีสภาวะแวดล้อมที่มีอิทธิพลไม่เหมือนกัน เช่น ลักษณะและนโยบายของผู้นำทางการเมืองในแต่ละยุคสมัย เสถียรภาพทางการเมือง ความเข้มแข็งของรัฐ และบริบททางเศรษฐกิจและสังคมในขณะนั้น ปัจจัยเหล่านี้มีผลกับการเกิดขึ้นและขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนได้เช่นเดียวกัน เมื่อเปรียบเทียบบริบททางการเมืองในช่วงก่อนหน้าทศวรรษ 2540 ซึ่งเป็นยุคสมัยของนายกรัฐมนตรีมหาเธร์มูฮัมหมัด เป็นยุคที่รัฐบาลค่อนข้างมีเสถียรภาพและชนชั้นนำทางการเมืองมีเอกภาพสูง กลุ่มขบวนการเคลื่อนไหวต่าง ๆ จึงไม่สามารถออกมาชุมนุมเรียกร้องหรือเคลื่อนไหวทางการเมืองได้มากนัก นอกจากนั้น ยังมีอุปสรรคในการสร้างและรวบรวมพันธมิตรหรือเครือข่ายจนทำให้เป็นกลุ่มที่มีความเข้มแข็งพอในการออกมาเคลื่อนไหวเรียกร้องและต่อรองกับรัฐ หลังจากนั้นรัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติเริ่มประสบกับสภาวะขาดเสถียรภาพทางการเมืองตั้งแต่ในช่วงปลายของรัฐบาลอับดุลละห์ บาตาวิ และต่อเนื่องมาถึงสมัยของนายกรัฐมนตรีนาจิบ ราซัค โดยเฉพาะ ปัจจัยจากความล้มเหลวในการบริหารงานของรัฐบาลอับดุลละห์ บาตาวิ จากที่เคยให้สัญญาไว้กับประชาชนก่อนเข้ามาบริหารประเทศว่าจะแก้ไขปัญหอาชญากรรม ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันและการปฏิรูปตำรวจ และกระบวนการยุติธรรมแต่ก็ไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร อีกทั้งปัญหาความสัมพันธ์ทางเชื้อชาติก็กลับแย่ลงอีกด้วย เนื่องจากรัฐบาลของนายอับดุลละห์ บาตาวิ ได้กลับไปใช้นโยบายให้ความสำคัญกับชาวมลายูเชื้อชาติมลายูมากกว่ากลุ่มเชื้อชาติอื่น ๆ และการพยายามสร้างสังคมมุสลิมในมาเลเซีย [6] ทำให้รัฐบาลได้รับความนิยมน้อยลงและขาดความเชื่อมั่นจากชาวมลายูเพิ่มขึ้น

หากพิจารณาตามตัวชี้วัดโครงสร้างโอกาสทางการเมืองซึ่งอธิบายถึงความขัดแย้งและความแตกแยกในหมู่ชนชั้นนำทางการเมือง กลุ่ม องค์กร หรือสถาบันทางการเมือง เปิดโอกาสให้กลุ่มหรือขบวนการเคลื่อนไหวนำเสนอเป้าหมายหรือข้อเรียกร้องของพวกเขาขึ้นมาเพื่อเป็นทางเลือกใหม่ให้กับการเมืองและสังคมได้ นอกจากนั้น ความขัดแย้งในหมู่ชนชั้นนำยังทำให้สาธารณชนผู้เฝ้ามองที่ไม่เคยกล้าออกมาเคลื่อนไหวและแสดงความคิดเห็นทางการเมืองมากขึ้น [7] ในช่วงดังกล่าวได้นำไปสู่การออกมาเคลื่อนไหวของกลุ่มต่าง ๆ โดยเฉพาะ การร่วมมือกันของพรรคการเมืองฝ่ายค้านกับกลุ่มภาคประชาสังคมและภาคประชาชนยังทำให้การเคลื่อนไหวมีความเข้มแข็งและได้รับการสนับสนุนจากชาวมลายูอย่างแพร่หลาย นอกจากนี้ ในช่วงเวลาดังกล่าวรัฐบาลมาเลเซียได้รับความกดดันจากนานาชาติในเรื่องของเสรีภาพในการแสดงออกทางการเมืองผ่านสื่อที่เผยแพร่ออกไปเมื่อเกิดการชุมนุมของประชาชนและถูกเจ้าหน้าที่รัฐปราบปราม ทำให้ในช่วงเวลาดังกล่าวรัฐบาลมาเลเซียจึงต้องแสดงท่าทีที่ผ่อนปรนมากขึ้น

จากที่กล่าวมาข้างต้นจึงอาจกล่าวได้ว่า ความขัดแย้งของผู้นำทางการเมืองและความล้มเหลวในการบริหารงานของรัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลและกระตุ้นให้เกิดปรากฏการณ์การเคลื่อนไหวของภาคประชาชนในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 อย่างที่ไม่เคยเกิดขึ้นบ่อยนักในประวัติศาสตร์การเมืองมาเลเซีย เป็นการเปิดโอกาสที่ส่งเสริมให้เกิดการเคลื่อนไหวขนาดใหญ่ที่มีชาวมาเลเซียให้การสนับสนุนและออกมามีส่วนร่วมในการชุมนุมประท้วงนับหมื่นคนกลางกรุงกัวลาลัมเปอร์ อีกทั้งการเคลื่อนไหวในช่วงดังกล่าวยังเกิดจากการนำของหลายกลุ่มขบวนการโดยมีเป้าหมายที่แตกต่างกันออกไปจากการชุมนุมอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะ การชุมนุมประท้วงใหญ่ของ 3 กลุ่ม คือ การชุมนุมประท้วงถูกจัดขึ้นโดยกลุ่มแนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Bersih) ในวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ซึ่งเกิดจากการรวมตัวกันของกลุ่มภาคประชาสังคมและพรรคการเมืองฝ่ายค้านเพื่อเรียกร้องให้มีการปฏิรูประบบการเลือกตั้งของมาเลเซียที่ไม่มีความเป็นธรรม อันเนื่องมาจากการแทรกแซงของรัฐบาลในกระบวนการเลือกตั้ง หลังจากนั้นกลุ่มนี้ก็มีการชุมนุมประท้วงอย่างต่อเนื่องเสมอมาหลังจากที่ข้อเสนอไม่ได้รับการตอบสนองจากรัฐบาล ต่อมาในวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวอินเดีย (HINDRAF) ได้ออกมาประท้วงเพื่อสนับสนุนการร้องเรียนต่อสมเด็จพระราชินีของอังกฤษ ในการฟ้องร้องต่อรัฐบาลอังกฤษที่หาประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมต่อชาวอินเดียในช่วงที่เป็นเจ้าอาณานิคมของมาเลเซีย และไม่ได้ทำให้พวกเขามีสถานะที่ดีหลังจากที่ให้อิสรภาพกับมาเลเซีย การประท้วงนี้ได้บอกเป็นนัยว่าได้ว่ารัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติไม่ได้สนใจความเป็นอยู่ของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย [8] นอกจากนี้ ก็ยังมีการชุมนุมครั้งใหญ่ของกลุ่มองค์กรเสียงประชาชน (SUARAM) ใน พ.ศ. 2550 และ 2552 เพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลมาเลเซียยกเลิกการบังคับใช้กฎหมายความมั่นคงภายใน (Internal Security Act – ISA) และการส่งเสริมประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในประเทศมาเลเซีย

การออกมาเคลื่อนไหวของทั้งสามกรณีศึกษาข้างต้นจึงมีความสำคัญต่อการศึกษาบทบาทของการเมืองภาคประชาชนของมาเลเซียในช่วงเวลาดังกล่าว เนื่องจากเป็นปรากฏการณ์ที่อาจนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในอนาคตได้ โดยในแต่ละกรณีศึกษาจะแสดงให้เห็นถึงความเป็นมาและพัฒนาการการเติบโตของแต่ละขบวนการเคลื่อนไหว การสร้างบทบาทและปรากฏการณ์ในการเคลื่อนไหว รวมทั้งวิเคราะห์ปัจจัยการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชน

แนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Bersih)

แนวร่วมเพื่อการเลือกตั้งที่บริสุทธิ์และยุติธรรม (Coalition for Clean and Fair Elections) หรือเป็นที่รู้จักกันในชื่อ เบอ์เซห์ (Bersih) ซึ่งมาจากภาษามลายูแปลว่า ความสะอาดหรือความบริสุทธิ์แนวร่วมเบอ์เซห์เกิดขึ้นจากความร่วมมือกันระหว่าง พรรคการเมืองฝ่ายค้าน กลุ่มภาคประชาสังคมและองค์กรที่สนับสนุนการปฏิรูประบบ การเลือกตั้งของมาเลเซีย แนวร่วมเบอ์เซห์ก่อตั้งอย่างเป็นทางการในวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2549 โดยมีเป้าหมายเพื่อเรียกร้องให้มีการปฏิรูประบบการเลือกตั้ง เนื่องจากที่ผ่านมากลุ่มเหล่านี้มองว่าระบบการเลือกตั้งของมาเลเซียนั้นมีความไม่เป็นธรรม ทั้งนี้ กลุ่มแนวร่วมเบอ์เซห์ได้มีการชุมนุมประท้วงอย่างต่อเนื่องมาแล้วถึง 3 ครั้ง ในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 การเดินขบวนประท้วงครั้งแรกเกิดขึ้นในวันที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 โดยได้รับการสนับสนุนหลักจากพรรคการเมืองฝ่ายค้าน (Pakatan Rakyat) แนวร่วมเบอ์เซห์ได้เดินขบวนไปยื่นข้อเรียกร้องต่อสมเด็จพระราชาธิบดีแห่ง มาเลเซียเพื่อให้มีการปฏิรูประบบการเลือกตั้งโดยเสนอการปฏิรูปใน 4 ประเด็นสำคัญ คือ 1) ให้ใช้หมวกที่ล้นไม่ออกสำหรับผู้ที่ลงคะแนนเลือกตั้งเรียบร้อยแล้ว 2) จัดทำทะเบียน ผู้มีสิทธิเลือกตั้งใหม่ให้บริสุทธิ์ยุติธรรม 3) ยกเลิกการลงทะเบียนทางไปรษณีย์ และ 4) อนุญาตให้พรรคการเมืองได้มีสิทธิในการรณรงค์หาเสียงผ่านสื่อสิ่งพิมพ์และสื่อ อิเล็กทรอนิกส์[9] การชุมนุมของแนวร่วมเบอ์เซห์ในครั้งแรกนี้เป็นการกระตุ้นให้องค์กร ภาคประชาสังคมอื่น ๆ เข้ามีส่วนร่วมในการเคลื่อนไหวมากขึ้น

อย่างไรก็ตาม การชุมนุมของแนวร่วมเบอ์เซห์ยังเกิดขึ้นอีกสองครั้งในช่วงเวลา ดังกล่าว คือ เบอ์เซห์ 2.0 และเบอ์เซห์ 3.0 สำหรับการชุมนุมของเบอ์เซห์ 2.0 เกิด ขึ้นในวันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2554 การชุมนุมในครั้งนี้ได้รับการขนานนามว่า เป็นการ เดินประชาธิปไตย (Walk for Democracy) และยังมีการชุมนุมตามเมืองต่าง ๆ ที่มี ชาวมาเลเซียอาศัยอยู่ทั่วโลกอีกด้วย มีเป้าหมายเพื่อรวบรวมข้อเรียกร้องและเสนอวิธ การปฏิรูประบบการเลือกตั้ง โดยได้เสนอให้รัฐสภามาเลเซียแต่งตั้งคณะกรรมการการ เพื่อพิจารณาประเด็นการปฏิรูปการเลือกตั้ง เนื่องจากที่ผ่านมารัฐบาลมาเลเซียยังคง เพิกเฉยต่อข้อเรียกร้องของกลุ่มแนวร่วมเบอ์เซห์ โดยการชุมนุมในครั้งนี้ได้ปรับเปลี่ยน บทบาทของผู้นำหลักจากพรรคการเมืองฝ่ายค้านไปเป็นผู้นำที่มาจากภาคประชาสังคม ทำให้มีชาวมาเลเซียหันมาสนับสนุนจำนวนมากขึ้น หลังจากนั้นก็ตามมาด้วยการชุมนุม ครั้งที่สามหรือเบอ์เซห์ 3.0 ในวันที่ 28 เมษายน พ.ศ. 2555 ซึ่งการชุมนุมในครั้งนี้นับว่า เป็นการประท้วงที่ใหญ่ที่สุดจากการประท้วงที่ผ่านมา[10] โดยจำนวนที่เพิ่มขึ้นของผู้ประท้วง ได้แสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจต่อรัฐบาลและการสนับสนุนจากพรรคการเมืองฝ่ายค้าน ที่เพิ่มมากขึ้น

สำหรับปัจจัยที่ทำให้เกิดการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในกรณีของกลุ่มแนวร่วมเบอร์เซ ได้แก่ การผลักดันข้อเรียกร้องที่เป็นประเด็นร่วมของทุกกลุ่มในสังคมซึ่งขยายออกไปมากกว่าประเด็นทางเชื้อชาติ การปรับเปลี่ยนบทบาทผู้นำของแนวร่วมเบอร์เซ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ในการเข้าถึงผู้สนับสนุน แนวร่วมเบอร์มีเป้าหมายสำคัญในการปฏิรูประบบการเลือกตั้งของมาเลเซีย ซึ่งถือเป็นประเด็นที่มีขอบเขตกว้างและเกี่ยวข้องกับสิทธิของคนส่วนใหญ่ที่ไม่ได้จำกัดเฉพาะอยู่ที่ผลประโยชน์ของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งทำให้สามารถสร้างแรงสนับสนุนจากประชาชนได้จำนวนมากโดยแนวร่วมเบอร์เซได้เปิดเผยถึงความไม่ยุติธรรมของระบบการเลือกตั้ง และที่ผ่านมารัฐบาลก็ไม่ได้ตอบสนองข้อเรียกร้องดังกล่าว จึงได้สร้างความไม่พอใจให้กับประชาชนซึ่งแพร่กระจายออกไปในวงกว้างจากการสร้างความสัมพันธ์กับเครือข่ายกลุ่มต่าง ๆ ที่ต้องการปฏิรูปการเลือกตั้งเช่นเดียวกันทั้งนี้แรงกระตุ้นที่ส่งเสริมให้เกิดกลุ่มแนวร่วมเบอร์เซมาจากการเลือกตั้งทั่วไปใน พ.ศ. 2547 ซึ่งองค์กรภาคประชาสังคมและผู้สังเกตการณ์การเลือกตั้งได้มีการตั้งข้อสังเกตว่ามีการทุจริตในการเลือกตั้งหลายประการ เช่น การขัดขวางการเข้าถึงสื่ออย่างเท่าเทียมกัน การจำกัดเวลาในการรณรงค์หาเสียง การนำคนที่ไม่มีสิทธิ์เลือกตั้งมาลงคะแนนเสียงจำนวนมาก (Phantom Voters) การลงคะแนนเสียงทางไปรษณีย์ที่ไม่เป็นธรรม และการประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่จัดการเลือกตั้ง นอกจากนี้ รัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติยังได้เข้าไปมีอิทธิพลเหนือคณะกรรมการเลือกตั้งอีกด้วย [11] ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าชัยชนะของแนวร่วมแห่งชาติใน พ.ศ. 2547 เป็นผลมาจากการแก้ไขกฎหมายเกี่ยวกับการเลือกตั้ง (Election Act And Election Offences Act) โดยเป็นการแก้ไขเพื่อกลับมาให้อำนาจกับองค์กรการเลือกตั้งอย่างเบ็ดเสร็จ และยังได้มีการเปลี่ยนแปลงเขตการเลือกตั้งใหม่เพื่อเอื้อประโยชน์ให้แนวร่วมแห่งชาติได้เปรียบในการเลือกตั้งจากการกระทำดังกล่าวของรัฐบาลได้สร้างความไม่พอใจให้กับชาวมาเลเซียจำนวนมากและทำให้แนวร่วมเบอร์เซได้รับการสนับสนุนเพิ่มมากขึ้น

การปรับเปลี่ยนบทบาทผู้นำของแนวร่วมเบอร์เซให้มีลักษณะเป็นขบวนการของคนหลากหลายกลุ่มเป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้มีชาวมาเลเซียสนับสนุนมากขึ้น จากการชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซครั้งแรกซึ่งอยู่ภายใต้การนำของพรรคการเมืองฝ่ายค้านนั้น มีผู้เข้าร่วมไม่มากนักเนื่องจากเป็นขบวนการที่ไม่ได้เปิดกว้าง ยังคงยึดติดกับฐานเสียงของพรรคฝ่ายค้านจึงทำให้ผู้เข้าร่วมชุมนุมส่วนใหญ่มาจากกลุ่มผู้สนับสนุนพรรคการเมืองฝ่ายค้าน แต่การชุมนุมในครั้งต่อ ๆ มามีการเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้นำจากพรรคการเมืองฝ่ายค้านไปเป็นองค์กรภาคประชาสังคม เช่น การให้นาง Ambiga Sreenivasan

ซึ่งมีภาพลักษณ์เป็นนักกฎหมายและเป็นผู้ที่ได้รับการยอมรับจากบรรดานักเคลื่อนไหวภาคประชาสังคมเป็นผู้นำของขบวนการเบอร์เซะแทนผู้นำที่มาจากพรรคการเมือง ทำให้แนวร่วมเบอร์เซะเป็นขบวนการเคลื่อนไหวที่น่าเชื่อถือและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไปมากขึ้นด้วย ความพยายามในการลดข้อจำกัดที่ยึดติดกับพรรคการเมืองฝ่ายค้านเปลี่ยนมาเป็นการเคลื่อนไหวภาคประชาชนจึงทำให้ประสบความสำเร็จในการสร้างการสนับสนุน ทำให้การชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซะ 2.0 มีผู้เข้าร่วมมากขึ้นกว่าในครั้งแรกโดยมีผู้สนับสนุนที่มาจากทุกเชื้อชาติและทุกแนวคิดทางการเมือง ซึ่งจะเห็นได้จากจำนวนของผู้เข้าร่วมชุมนุมในครั้งแรกที่มีประมาณ 20,000 คน และเพิ่มขึ้นเป็น 50,000 คน ในครั้งที่สอง และครั้งที่สามที่มีผู้เข้าร่วมมากที่สุดถึง 100,000 คน [10] แนวร่วมเบอร์เซะ นับเป็นขบวนการเคลื่อนไหวที่ประสบความสำเร็จในการระดมทรัพยากรและการขยายเป้าหมายไปยังผู้สนับสนุนทั้งจากผู้ที่มีจุดมุ่งหมายเดียวกันอยู่แล้วและจากสาธารณชนผู้เฝ้ามองจากการเปลี่ยนแปลงบทบาทของผู้นำ ซึ่งทำให้แนวร่วมเบอร์เซะ 2.0 เป็นขบวนการที่มีภาพลักษณ์เป็นอิสระจากการแทรกแซงทางการเมืองโดยไม่เป็นกลุ่มที่ฝักใฝ่ทางการเมืองฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง

ในขณะที่ Hishamuddin Rais ซึ่งเป็นหนึ่งในแกนนำของเบอร์เซะและเป็นนักเคลื่อนไหวภาคประชาชนได้กล่าวว่า การชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซะครั้งแรกนั้น มีข้อจำกัด การเปลี่ยนให้องค์กรภาคประชาสังคมและองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) มาเป็นผู้นำทำให้การชุมนุมของเบอร์เซะ 2.0 กลายเป็นขบวนการเคลื่อนไหวของมหาชน โดยมองว่าสถานะของพรรคการเมืองฝ่ายค้านกับองค์กรภาคประชาสังคมแม้จะมีเป้าหมายในการปฏิรูประบบการเลือกตั้งเหมือนกัน แต่ก็มีความแตกต่างกันเพราะพรรคการเมืองมีความต้องการที่จะได้รับการเลือกตั้งเข้าสู่รัฐสภาตามระบบการเมืองปกติ [12] ในขณะที่องค์กรภาคประชาสังคมเพียงแต่ต้องการปฏิรูประบบการเลือกตั้งให้มีความเป็นธรรม การเปลี่ยนบทบาทของผู้นำมาเป็นองค์กรภาคประชาสังคมจึงประสบความสำเร็จในการระดมมวลชนและสร้างการสนับสนุนที่เพิ่มขึ้น

นอกจากนี้ แนวร่วมเบอร์เซะยังมีกลยุทธ์ที่สำคัญในการสร้างการสนับสนุนจากประชาชนและทำให้ประสบความสำเร็จในการระดมมวลชนออกมาชุมนุมเป็นจำนวนมาก นั่นก็คือการใช้สื่อสังคมออนไลน์และเทคโนโลยีการสื่อสารสมัยใหม่ สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการขยายขบวนการเคลื่อนไหวให้ใหญ่มากขึ้นจากการระดมมวลชน และถูกใช้ในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและแบ่งปันประสบการณ์ผ่านวิดีโอหรือภาพถ่าย นอกจากสื่อเหล่านี้ยังถูกใช้เป็นพื้นที่ในการวิพากษ์วิจารณ์การทำงานของรัฐบาลและเป็นสื่อกลางในการเผยแพร่ข้อเรียกร้องของกลุ่มผู้ชุมนุมซึ่งแตกต่างจากในช่วงก่อนหน้านี้

ที่สื่อกระแสหลักถูกควบคุมโดยรัฐบาลทำให้ไม่ค่อยมีพื้นที่ในการแสดงความคิดเห็น แต่การแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะบล็อก (Blogs) และ ยูทูบ (YouTube) ได้มีอิทธิพลและบทบาทสำคัญในช่วงการชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซใน พ.ศ. 2550 หลังจากนั้นในการชุมนุมเมื่อ พ.ศ. 2554 สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ก (Facebook) และทวิตเตอร์ (Twitter) ได้กลายมาเป็นพื้นที่ขนาดใหญ่ในการวิพากษ์วิจารณ์และการแสดงความคิดเห็นของชาวมาเลเซีย จากการศึกษาของ Yeoh พบว่าจากวันที่ 9 มิถุนายน ถึงวันที่ 14 สิงหาคม พ.ศ. 2554 มีผู้ใช้ทวิตเตอร์ ประมาณ 34,000 คน สนับสนุนการชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซ 2.0 ด้วยการโพสต์แสดงความคิดเห็นโดยการติดป้ายข้อความ (Hashtag) ว่า #bersih มากกว่า 263,000 ข้อความ [13] ทำให้เฟสบุ๊กและทวิตเตอร์ จึงกลายเป็นพื้นที่ในการสนับสนุนการชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่แตกต่างจากสื่อกระแสหลัก รวมทั้งการรายงานสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนอกจากนี้การชุมนุมของเบอร์เซ 2.0 มีการใช้สื่อเหล่านี้ในการระดมมวลชนผู้สนับสนุนออกมาประท้วงบนท้องถนนและการเผยแพร่ข่าวสารและสถานการณ์การชุมนุมอย่างต่อเนื่องผ่านทางทวิตเตอร์ โดยเฉพาะเหตุการณ์การจลาจลกับเจ้าหน้าที่ที่ออกมาควบคุมการเคลื่อนไหวมีการโพสต์ข้อความเกี่ยวกับเหตุการณ์ชุมนุมในวันนั้นแม้ว่าบางส่วนจะหลีกเลี่ยงการโพสต์เพื่อป้องกันไม่ให้เจ้าหน้าที่ทราบความเคลื่อนไหว [14] จะเห็นได้ว่าการชุมนุมของแนวร่วมเบอร์เซได้ทำให้เกิดถึงความร่วมมือกันของชาวมาเลเซียทุกเชื้อชาติและทุกศาสนาโดยไม่ได้แบ่งฝ่ายทางการเมืองและส่งเสริมให้ชาวมาเลเซียเกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเคลื่อนไหวของภาคประชาชน

กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวฮินดู (Hindu Rights Action Force)

กองกำลังปฏิบัติการเรียกร้องสิทธิชาวฮินดู หรือที่รู้จักกันในชื่อ ฮินดราฟ (Hindraf) ก่อตั้งขึ้นในเดือนมกราคม พ.ศ. 2549 เกิดจากการรวมตัวของกลุ่มองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ของชาวมาเลเซียเชื้อชาติฮินดูกว่า 30 กลุ่ม โดยผู้นำคนสำคัญคือ Wathayamoorthy Ponnusamy และ Uthayakumar Ponnusamy มีวัตถุประสงค์เพื่อปกป้องสิทธิและผลประโยชน์ทั้งทางเศรษฐกิจและการเมืองรวมทั้งการรักษาวินัยธรรมและดำรงอัตลักษณ์ของชาวมาเลเซียเชื้อชาติฮินดู [11] สำหรับการเคลื่อนไหวของกลุ่มฮินดราฟได้เกิดขึ้นหลายครั้ง โดยเฉพาะ การออกมาชุมนุมต่อต้านการรื้อถอนวัดฮินดูตามสถานที่ที่มีการรื้อถอนและการร้องเรียนไปยังหน่วยงานต่าง ๆ เช่น รัฐสภาอังกฤษรัฐบาลแห่งชาติอินเดีย และองค์กรชาวฮินดูอเมริกา เป็นต้น หลังจากที่มีความชัดเจนว่าการรณรงค์ต่อต้านการรื้อถอนวัดฮินดูประสบความสำเร็จ กลุ่มฮินดราฟ

จึงได้มีการเคลื่อนไหวครั้งใหญ่ในกรุงกัวลาลัมเปอร์ในวันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 นับเป็นการเดินขบวนที่ใหญ่ที่สุดของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียเพื่อประท้วงการถูกผลักดันให้เป็นชายขอบของเชื้อชาติอินเดียในมาเลเซีย

กลุ่มอินทราฟได้ขยายตัวมากขึ้นจากการถูกผลักดันให้เป็นชายขอบของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย โดยเฉพาะ ในประเด็นความไม่เท่าเทียมทางเศรษฐกิจและการละเมิดสิทธิทางวัฒนธรรมและศาสนา การผลักดันประเด็นที่ชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียถูกทำให้เป็นชายขอบไปเป็นประเด็นระหว่างประเทศ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการรณรงค์ข้อเรียกร้อง การถูกผลักดันให้เป็นชายขอบของกลุ่มเชื้อชาติอินเดีย โดยเฉพาะ ประเด็นความไม่เท่าเทียมทางเศรษฐกิจเนื่องจากมาเลเซียเป็นประเทศที่มีลักษณะ “พหุสังคม” (Plural Society) เป็นสังคมที่แยกส่วนไม่มีการผสมกลมกลืนกัน ประกอบด้วยเชื้อชาติที่หลากหลายทั้งชนพื้นเมืองเดิม ชาวมลายู ซึ่งอยู่ร่วมกับชาวจีนและชาวอินเดียที่อพยพตามอาณานิคมอังกฤษมาเข้ามาตั้งรกรากตามห้วงเวลาที่แตกต่างกันในภายหลัง ส่งผลให้วัฒนธรรมทางการเมืองมาเลเซียมีลักษณะเป็นการเมืองแบบเชื้อชาติซึ่งเป็นมรดกจากการปกครองของอาณานิคมอังกฤษ โดยเฉพาะ การแบ่งหน้าที่ทางเศรษฐกิจตามเชื้อชาติด้วยลักษณะเช่นนี้เองที่ทำให้มาเลเซียต้องประสบกับปัญหาและความขัดแย้งทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง ซึ่งมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันกับประเด็นทางเชื้อชาติ [15] การวิพากษ์วิจารณ์ถึงความไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ทั้งทางเศรษฐกิจและการเมืองของคนทั้งสามเชื้อชาติในมาเลเซียเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเสมอมา ชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียดูเหมือนจะมีสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจที่ด้อยกว่าชาวมาเลเซียเชื้อชาติมลายูและชาวมาเลเซียเชื้อชาติจีน ทั้งนี้ สาเหตุที่สำคัญมาจากความไม่พอใจของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียต่อการดำเนินนโยบายของรัฐบาลที่ไม่ได้ให้ความสำคัญกับกลุ่มคนเชื้อชาติอินเดียในมาเลเซีย ไม่ว่าจะเป็นความไม่เท่าเทียมจากการแบ่งแยกและเลือกปฏิบัติกับชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย โดยเฉพาะ จากนโยบายภูมิบุตราซึ่งเป็นนโยบายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการแก้ไขสถานะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกันระหว่างชาวมาเลเซียเชื้อชาติมลายูกับชาวมาเลเซียเชื้อชาติอื่น ๆ นำไปสู่การไม่ได้ให้ความสำคัญทางเศรษฐกิจกับกลุ่มเชื้อชาติอินเดีย

แรงกระตุ้นสำคัญอีกอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดการเคลื่อนไหวของกลุ่มอินทราฟ คือ การละเมิดสิทธิทางวัฒนธรรมและศาสนาจากรัฐบาลมาเลเซียที่มีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียมองว่า ถูกครอบงำโดยกลุ่มมลายูมุสลิมโดยหลังจากทศวรรษ 2523 รัฐบาลมาเลเซียให้ความสำคัญกับการก้าวสู่การเป็นอิสลามหรือ อิสลามานุวัตร (Islamization) และมีการนำหลัก อิสลามฮาดารี (Islam Hadhari) คือ อิสลามทางสายกลางที่มี

การประสานความเป็นสมัยใหม่เข้ากับหลักการทางศาสนาอิสลาม มาใช้เป็นแนวทางปฏิบัติในสังคมมาเลเซีย ซึ่งไม่เพียงนำมาปฏิบัติเฉพาะกับสังคมมุสลิมเท่านั้นแต่ยังนำมาใช้จำกัดสิทธิของกลุ่มที่ไม่ได้เป็นมุสลิมอีกด้วย จนนำไปสู่ความขัดแย้งระหว่างรัฐกับกลุ่มเชื้อชาติอินเดียโดยเฉพาะ เหตุการณ์การรื้อถอนวัดฮินดูและศาสนาสถานทางศาสนาฮินดูจำนวนมากในช่วงรัฐบาลของนายอับดุลละห์ บาดาวิ วัดฮินดูและศาสนาสถานเหล่านี้ส่วนใหญ่ถูกสร้างขึ้นตั้งแต่สมัยอาณานิคมของอังกฤษโดยไม่ได้มีการขออนุญาตอย่างถูกต้อง โดยรัฐบาลให้เหตุผลว่าต้องการพัฒนาพื้นที่เหล่านี้ให้เป็นที่อยู่อาศัยซึ่งกำลังมีความต้องการสูง นอกจากนี้ชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียยังแสดงความไม่พอใจกับกรณีการฝังศพชาวฮินดูตามประเพณีของศาสนาอิสลามหลังจากที่ศาลชาร์อะห์ (Syariah) ตัดสินว่าเขาเป็นมุสลิมในขณะที่ภรรยาของเขาอ้างว่าเขาเป็นชาวฮินดูตั้งแต่กำเนิด กลุ่มฮินดราฟจึงกลายมาเป็นตัวแทนเพื่อเรียกร้องความเป็นธรรมให้กับสิทธิของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย กลุ่มฮินดราฟได้รับการสนับสนุนที่แตกต่างจากแนวร่วมเบอร์เซะเนื่องจากเป็นกลุ่มที่เกิดขึ้นเพื่อปกป้องผลประโยชน์ในสิทธิทางเชื้อชาติอินเดียเป็นการเฉพาะ แม้ว่าจะไม่ได้รับการปิดกั้นทางเชื้อชาติ แต่ก็ปฏิเสธไม่ได้ว่าผู้สนับสนุนเกือบทั้งหมดก็เป็นชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย ความขัดแย้งในประเด็นเหล่านี้นำไปสู่ความไม่พอใจต่อพรรคสภาชาวอินเดียมาเลเซีย (Malaysian Indian Congress - MIC) ซึ่งเป็นพรรคการเมืองตัวแทนของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียและเป็นพรรคร่วมรัฐบาลอยู่ในแนวร่วมแห่งชาติ แต่ก็ไม่ได้ทำหน้าที่เป็นปากเป็นเสียงให้ชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียได้มากนัก เนื่องจากผู้นำของพรรคสภาชาวอินเดียมาเลเซียมีอำนาจในรัฐบาลน้อยมาก จึงไม่สามารถผลักดันในประเด็นการปกป้อง ผลประโยชน์ของเชื้อชาติอินเดียและการแก้ไขปัญหาสถานะทางสังคมและเศรษฐกิจของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียได้สำเร็จ [16]

กลุ่มฮินดราฟได้พยายามทำให้ประเด็นการการถูกผลักให้เป็นชายขอบของกลุ่มเชื้อชาติอินเดียในมาเลเซียนั้นเป็นประเด็นระหว่างประเทศเพื่อทำให้การเรียกร้องของพวกเขาได้รับความสนใจมากขึ้นและเป็นการกดดันรัฐบาลมาเลเซียในการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ประเด็นของการรื้อทำลายวัดฮินดูและการละเมิดสิทธิทางศาสนา แกนนำของกลุ่มฮินดราฟได้หันไปเรียกร้องและสร้างการสนับสนุนจากองค์กรระหว่างประเทศ เช่น ในวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2550 ซึ่งเป็นวาระครบรอบ 50 ปีแห่งการได้รับเอกราชจากอังกฤษ นักกฎหมายที่เป็นตัวแทนของกลุ่มฮินดราฟได้ฟ้องร้องต่อศาลของอังกฤษเพื่อเรียกร้องให้มีการชดเชยค่าเสียหายต่อการที่อังกฤษได้นำชาวอินเดียจากประเทศอินเดียมาอยู่ในมาเลเซีย ซึ่งปัจจุบันกลุ่มเชื้อชาติอินเดียได้กลายเป็นประชากรส่วนหนึ่งในมาเลเซีย โดยที่อังกฤษไม่ได้มีการปกป้องและดูแลสถานะความ

เป็นอยู่ที่ดีแก่ชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียหลังจากที่มาเลเซียได้รับเอกราช [17] หลังจากนั้นในวันที่ 15 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 ยังได้มีการส่งข้อร้องเรียนถึงนายกรัฐมนตรีของอังกฤษ (Gordon Brown) โดยมีการกล่าวโทษต่อรัฐบาลมาเลเซียว่า มีพฤติกรรมในการกวาดล้างเชื้อชาติอินเดีย (Ethnic Cleansing of Indian) รวมทั้งได้มีการร้องเรียนประเด็นดังกล่าวไปยังศาลโลกและศาลอาญาระหว่างประเทศ ในข้อร้องเรียนได้มีการอ้างว่า ชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียถูกละเมิดโดยรัฐบาลที่ดำเนินนโยบายแบบอิสลามอย่างสุดโต่งและชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียมักถูกมองว่าเป็นกลุ่มก่อการร้าย [18] นอกจากนี้ แกนนำกลุ่มอินทราฟยังได้รณรงค์ไปยังชนกลุ่มน้อยชาวอินเดียในประเทศต่าง ๆ รวมทั้งประเทศเมออย่างอินเดียด้วย ซึ่งก็ได้รับการสนับสนุนจากชาวอินเดีย ทำให้รัฐบาลอินเดียหันมาให้ความสนใจและติดตามสถานการณ์อย่างใกล้ชิด ในระหว่างเดือนกันยายนถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2550 การสนับสนุนกลุ่มอินทราฟทั้งในประเทศและต่างประเทศประสบความสำเร็จจากการรณรงค์และการประชุมแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับสถานการณ์ที่ยากลำบากของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียเพื่อเรียกร้องสิทธิความเป็นพลเมือง

วิธีการหนึ่งที่จะทำให้การเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิของกลุ่มอินทราฟได้รับความสนใจและพัฒนาไปเป็นประเด็นระหว่างประเทศได้นั้นกลุ่มอินทราฟได้ใช้เครื่องมือที่สำคัญคือ อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์สมัยใหม่ในการเผยแพร่การเรียกร้องของพวกเขาให้สามารถแพร่กระจายออกไปอย่างกว้างขวางทั้งในประเทศและต่อสายตาของนานาชาติ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเชื่อมโยงกับกลุ่มเครือข่ายที่สนับสนุนกลุ่มอินทราฟ ซึ่งถือได้ว่าเป็นการระดมมวลชนโดยการสร้างการรับรู้ไปยังประชาชนทั้งที่สนับสนุนอยู่แล้วหรือผู้ที่กำลังจับตามองการเคลื่อนไหวอยู่ได้มากขึ้น กลุ่มอินทราฟได้ใช้เป็นประโยชน์จากทั้งสื่อแบบใหม่ เช่น บล็อก เว็บไซต์ข่าว ยูทูบ และสื่อแบบเก่า เช่น วิทยุ โทรทัศน์ เครื่องขยายเสียง เพื่อสร้างการตระหนักรู้และความเข้าใจกับประเด็นข้อเรียกร้องของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย ตัวอย่างเช่น ในเดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550 กลุ่มอินทราฟได้การผลิตวิทยุซีดีที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับการรื้อถอนวัดอินเดียจำนวน 50,000 แผ่นเพื่อแจกจ่ายให้กับประชาชนทั่วไปและอัปโหลดข้อมูลดังกล่าวบนสื่ออินเทอร์เน็ตอีกด้วย [19] ทั้งนี้ ในการชุมนุมของกลุ่มอินทราฟที่เกิดขึ้นตามวัดฮินดูต่าง ๆ ที่ถูกรื้อถอนยังได้มีการเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ PoliceWatchMalaysia.com (PWM) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนของเจ้าหน้าที่รัฐกับชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดีย และนำเสนอกิจกรรมการเคลื่อนไหวของกลุ่มอินทราฟเพื่อเป็นการสื่อสารแสดงความคิดเห็นกับผู้สนับสนุน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในประเด็นที่สัมพันธ์กับชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียและ

การระดมมวลชนสนับสนุนการเคลื่อนไหว นอกจากนี้ กลุ่มชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียยังมีการใช้พื้นที่บนอินเทอร์เน็ตอย่างบล็อก ในการตั้งกระทู้สนับสนุนการเคลื่อนไหวของกลุ่มอินทราฟ โดยมีการเชิญคนอื่น ๆ เข้ามาร่วมในการชุมนุมประท้วงและการจัดตั้งกลุ่มบนพื้นที่สังคมออนไลน์ด้วยโดยเชื่อมโยงไปยังเว็บไซต์ของกลุ่มอินทราฟอีกทั้งยังมีบทบาทในการกระจายข้อมูลข่าวสาร เช่น วันเวลาและสถานที่ชุมนุม และข้อมูลเกี่ยวกับวัดที่ถูกรื้อถอน ผู้ที่ติดตามก็จะได้รับการสนับสนุนข้อมูลมากขึ้นผ่าน web application เช่น “Share This” โดยได้เชื่อมโยงกับ social webpage อื่น ๆ เช่น Yahoo! My web, Windows live, Google bookmark, dig, Technorati และ email ในวันที่มีการประท้วงได้มีการโพสต์ข้อความในบล็อก ที่เกี่ยวกับการแนะนำการมาร่วมชุมนุม สิทธิของประชาชนในการร่วมกันชุมนุม การเชิญชวนให้ผู้สนับสนุนออกมาร่วมชุมนุมและมีการอัปเดตสถานการณ์และข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาของการชุมนุมประท้วง [21]

อย่างไรก็ตาม กลุ่มอินทราฟได้แสดงให้เห็นถึงขบวนการเคลื่อนไหวในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งทางสังคมและวัฒนธรรมที่เกิดขึ้นในสังคมมาเลเซีย การเคลื่อนไหวของกลุ่มอินทราฟจึงมีบทบาทที่ค่อนข้างแตกต่างจากแนวร่วมเบอร์เซะเนื่องจากเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสิทธิทางเชื้อชาติและศาสนาทำให้มีข้อจำกัดในการสร้างการสนับสนุนจากชาวมาเลเซียเชื้อชาติอื่น การขยายการสนับสนุนของกลุ่มอินทราฟจึงต้องพึ่งพิงองค์กรระหว่างประเทศเพื่อกดดันรัฐบาลในการแก้ไขปัญหาโดยเฉพาะ รัฐบาลอังกฤษ รัฐบาลอินเดียและกลุ่มคนอินเดียพลัดถิ่นในประเทศต่าง ๆ นอกจากนี้ การเคลื่อนไหวของกลุ่มอินทราฟยังได้ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญเกี่ยวกับการสร้างความตระหนักรู้ของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียต่อพรรคสภาชาวอินเดียมาเลเซียที่เคยเป็นตัวแทนของเชื้อชาติอินเดียในมาเลเซีย เมื่อชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียส่วนใหญ่เลิกสนับสนุนพรรคสภาอินเดียชาวมาเลเซียเนื่องจากไม่สามารถปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่มเชื้อชาติอินเดียได้

องค์กรเสียงประชาชน (Voice of the Malaysian People)

องค์กรเสียงประชาชน (Voice of the Malaysian People) หรือที่รู้จักกันในชื่อ SUARAM (Suara Rakyat Malaysia) ก่อตั้งขึ้นเมื่อ พ.ศ. 2532 โดยเกิดจากผู้สนับสนุนซึ่งประกอบด้วยนักเคลื่อนไหวขององค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) ร่วมกับผู้ที่เคยได้รับผลกระทบจากกฎหมายความมั่นคงภายใน (Internal Security Act – ISA) และสมาชิกในครอบครัวของผู้ที่เคยได้รับผลกระทบจากกฎหมายดังกล่าว ซึ่งถูกจับกุมใน พ.ศ. 2530 จากเหตุการณ์ปฏิบัติการลาลัง (Operation Lalang) องค์กรเสียง

ประชาชนเป็นองค์กรทางด้านสิทธิมนุษยชนกลุ่มที่เกิดขึ้นในมาเลเซียต่อจากองค์กร Aliran และองค์กร HAKAM (National Human Rights Society) [20] มีเป้าหมายเพื่อปกป้องและสนับสนุนประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนตามหลักสิทธิมนุษยชนสากล กระตุ้นให้รัฐปรับปรุงแก้ไขการละเมิดสิทธิมนุษยชนที่มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิพลเมือง สิทธิทางการเมือง วัฒนธรรม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรณรงค์ให้ยกเลิกการบังคับใช้กฎหมายความมั่นคงภายใน เนื่องจากกฎหมายฉบับนี้มีลักษณะของการให้อำนาจรัฐบาลและเจ้าหน้าที่ด้านความมั่นคงสูงมากในการรักษาความมั่นคงของชาติ และมีความเสี่ยงต่อการละเมิดสิทธิมนุษยชนหลายประการ [21] ในระยะเวลาต่อมากฎหมายความมั่นคงภายในได้กลายเป็นเครื่องมือสำคัญของรัฐบาลในการควบคุมฝ่ายตรงข้ามทางการเมือง และควบคุมการใช้สิทธิและเสรีภาพทางการเมืองของประชาชนอีกด้วย

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมามีองค์กรเสี่ยงประชาชนมีกิจกรรมการเคลื่อนไหวเพื่อเรียกร้องให้ยกเลิกกฎหมายความมั่นคงภายใน โดยแบ่งออกเป็นสองช่วง คือ ช่วงแรก พ.ศ. 2532 - 2540 ซึ่งเป็นช่วงวางรากฐานขององค์กรและพัฒนาแนวคิดสิทธิมนุษยชนในมาเลเซีย และช่วงที่สอง พ.ศ. 2540 - 2552 ซึ่งเป็นช่วงที่การเคลื่อนไหวทางการเมืองกว้างขวางและเข้มข้นมากขึ้น ในช่วงแรกของการก่อตั้ง องค์กรเสี่ยงประชาชนได้ให้ความสำคัญกับประเด็นสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง โดยเฉพาะการปกป้องประชาชนจากการบังคับใช้กฎหมายความมั่นคงภายใน ต่อมาได้มีการขยายเป้าหมายให้กว้างขึ้นครอบคลุมประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชนด้วย เช่น สิทธิแรงงาน สิทธิในพื้นที่ของชนพื้นเมือง ประเด็นทางด้านสิ่งแวดล้อม เสรีภาพของสื่อมวลชน เสรีภาพในการชุมนุม และเสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น นอกจากนี้ ยังได้สนับสนุนการทํากิจกรรมทั้งการประชุมวิชาการ การตีพิมพ์เผยแพร่ข้อมูล การสร้างเครือข่ายในระดับสากล และการชุมนุมประท้วง การเคลื่อนไหวขององค์กรเสี่ยงประชาชนได้มีการนัดชุมนุมครั้งใหญ่ใน พ.ศ. 2550 ณ บริเวณหน้าทึนตสถานกามันดิงเพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลปล่อยตัวผู้ที่ถูกจับกุมจากกฎหมายความมั่นคงภายใน และการชุมนุมในวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2552 เพื่อเรียกร้องให้รัฐบาลยกเลิกกฎหมายความมั่นคงภายใน [21] ทั้งนี้ จากการทำงานมามากกว่า 20 ปี ทำให้องค์กรเสี่ยงประชาชนเติบโตขึ้นและได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในฐานะองค์กรที่ส่งเสริมทางด้านสิทธิมนุษยชนของมาเลเซีย

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรเสี่ยงประชาชนขยายตัวและได้รับการยอมรับอย่างแพร่หลาย คือ การสร้างเครือข่ายทั้งองค์กรในประเทศและระดับนานาชาติ การเผยแพร่ข้อมูลทางด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกิจกรรมและสื่อสิ่งพิมพ์ และการใช้สื่อสังคมออนไลน์

สำหรับในการสร้างเครือข่ายนั้นองค์กรเสียงประชาชนได้ทำงานร่วมกับขบวนการปฏิรูป (Reformasi) โดยทำหน้าที่ในการเผยแพร่ข้อมูลทางด้านสิทธิมนุษยชน การเข้าร่วมเป็นเครือข่ายกับขบวนการปฏิรูปซึ่งต่อมาได้พัฒนาเป็นแนวร่วมทางเลือก (Barisan Alternative) ที่มีพรรคการเมืองฝ่ายค้านเข้าร่วมเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเมืองทำให้องค์กรเสียงประชาชนได้รับการสนับสนุนอย่างใกล้ชิดจากพรรคการเมืองฝ่ายค้านและทำให้องค์กรเสียงประชาชนเป็นที่รู้จักในวงกว้างและมีเครือข่ายผู้สนับสนุนในประเทศมากขึ้น นอกจากนี้ องค์กรเสียงประชาชนยังได้มีการทำงานร่วมกับองค์กรพัฒนาเอกชนและองค์กรภาคประชาสังคมต่าง ๆ ที่สนับสนุนประเด็นด้านสิทธิมนุษยชน เนื่องจากองค์กรเหล่านี้มีลักษณะที่ยืดหยุ่นและไม่ได้เป็นทางการ จึงทำให้มีประสิทธิภาพเมื่อมีการทำงานร่วมกันไม่ว่าจะเป็นการระดมมวลชนหรือการชุมนุมประท้วง ทำให้เป็นการเพิ่มทรัพยากรและผู้สนับสนุนได้มากขึ้น รวมทั้ง ยังมีการแบ่งปันทรัพยากรในการระดมมวลชนอีกด้วย องค์กรเสียงประชาชนยังได้สร้างเครือข่ายกับกลุ่มผลประโยชน์ทางสังคมจำนวนมากเพื่อเรียกร้องให้มีการปรับปรุงประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนและเสริมภาพลักษณ์พื้นฐานที่ตั้งอยู่บนหลักการของการมีส่วนร่วม ความเสมอภาคและความแตกต่างองค์กรเสียงประชาชน จึงถือได้ว่าเป็นองค์กรที่ทำงานอย่างแข็งขันในประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนในมาเลเซียอย่างจริงจัง ตัวอย่างเช่น มีการร่วมกับองค์กรพัฒนาเอกชนอื่น ๆ ในมาเลเซียก่อตั้ง คณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งชาติของมาเลเซีย (National Human Rights Commission of Malaysia) ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการเคลื่อนไหวเรื่องสิทธิมนุษยชนในมาเลเซียและทำให้ได้รับการยอมรับจากภาครัฐและภาคเอกชนมากขึ้น และเพื่อให้สามารถทำงานได้ครอบคลุมมากขึ้นองค์กรเสียงประชาชนมีการขยายสาขาจากสำนักงานใหญ่ที่ตั้งอยู่ที่รัฐสลังงอร์ไปยังรัฐปีนังและรัฐยะโฮร์อีกด้วย นอกจากนี้ ได้มีการทำงานร่วมกับองค์กรทั้งระดับภูมิภาคและในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ เช่น อินโดนีเซีย ติมอร์ตะวันออก เมียนมาร์ และสิงคโปร์ ด้วยการทำงานผ่านเครือข่ายที่เป็นองค์กรระดับภูมิภาค เช่น Forum for Human Rights and Development (FORUM Asia), Asian Human Rights Commission (AHRC) และ International Federation for Human Rights (FIDH) เป็นต้น [22] ทำให้องค์กรเสียงประชาชนขยายขอบข่ายการทำงานออกไปได้กว้างขึ้น

การเผยแพร่ข้อมูลทางด้านสิทธิมนุษยชนผ่านกิจกรรมและสื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ก็เป็นบทบาทสำคัญที่ทำให้องค์กรเสียงประชาชนได้รับการยอมรับและเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย โดยเฉพาะ การตีพิมพ์รายงานประจำปีด้านสิทธิมนุษยชนและเอกสารอื่น ๆ

ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิมนุษยชน ซึ่งอยู่ในกรอบของกฎบัตรสิทธิมนุษยชนมาเลเซีย พ.ศ. 2536 โดยเริ่มจากการประชุมขององค์กร NGOs มาเลเซียที่ได้จัดขึ้นในวันที่ 24 เมษายน พ.ศ. 2537 ที่กรุงกัวลาลัมเปอร์เพื่อเป็นการรายงานเกี่ยวกับสิทธิมนุษยชนในมาเลเซีย โดยในระยะแรกจะเป็นการประมวลสถานการณ์ที่เกี่ยวกับการละเมิดสิทธิมนุษยชน ต่อมาก็เป็นสร้างการตระหนักรู้ทางด้านสิทธิมนุษยชนให้กับชาวมาเลเซียด้วย ตั้งแต่นั้นมาก็ได้กลายเป็นรายงานประจำปีที่มีการตีพิมพ์ทุกปีโดยผู้มีหน้าที่หลัก คือ องค์กรเสียงประชาชน ในขณะที่เดียวกันก็ยังทำหน้าที่ในการเฝ้าระวังให้กับคณะกรรมการสิทธิมนุษยชนแห่งมาเลเซีย (Human Right Commission of Malaysia - SUHAKAM) เพื่อทำหน้าที่ในการสนับสนุนและปกป้องสิทธิมนุษยชนในมาเลเซีย [22] นอกจากนี้ที่องค์กร SUARAM ยังมีกลุ่มเครือข่ายย่อย คือ “เพื่อนของ SUARAM” (Friend of SUARAM - FOS) ซึ่งมีสมาชิกเป็นประชาชนอาสาสมัครที่ต้องการมีส่วนร่วมในการต่อสู้เพื่อสิทธิมนุษยชน โดยทำหน้าที่ในการช่วยระดมทรัพยากรและการรับบริจาคเพื่อหาทุนมาช่วยเหลือในโครงการต่าง ๆ อาสาสมัครเหล่านี้มีความสำคัญมากเนื่องจากเป็นตัวหลักในการช่วยเจ้าหน้าที่ขององค์กรเสียงประชาชนในการรณรงค์ การจัดทำข้อมูลและการสังเกตการณ์ การวิจัย การตีพิมพ์เผยแพร่และอื่น ๆ เพื่อช่วยเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทางด้านสิทธิมนุษยชนให้กับประชาชน

องค์กรเสียงประชาชนยังได้ใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยเฉพาะ การจัดทำเว็บไซต์ (<http://www.suaram.net>) และเฟสบุ๊กแฟนเพจ (Facebook Fan Page) ขององค์กร เพื่อเป็นเครื่องมือหลักในการทำข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การเผยแพร่แถลงการณ์ การเสนอข้อร้องเรียน การระดมมวลชน และการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ประเด็นทางด้านสิทธิมนุษยชน จึงปฏิเสธไม่ได้ว่ายุคนี้เป็นยุคของอินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ทำให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ต่าง ๆ และข้อมูลข่าวสารสามารถทำให้เกิดการระดมมวลชนได้ สำหรับองค์กรเสียงประชาชนได้ใช้อินเทอร์เน็ตช่วยในการส่งเสริมการตระหนักถึงสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมืองของประชาชน ในปัจจุบันมีช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนได้สะดวกและง่ายกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับการรณรงค์เมื่อ 20 ปีที่ผ่านมาโดยประชาชนสามารถเข้าสู่อินเทอร์เน็ตเพื่อสืบค้นข้อมูลได้รอบด้านมากขึ้นเมื่อพวกเขาไม่ได้รับความจริงจากทางภาครัฐ จึงอาจกล่าวได้ว่าการสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารไปยังประชาชนได้ดีขึ้น และเป็นช่องทางสำคัญในการสร้างแนวร่วมและเครือข่ายที่สนับสนุนองค์กรเสียงประชาชน ในขณะเดียวกันก็เป็นช่องทางในการนัดหมายและการประชาสัมพันธ์การทํากิจกรรมขององค์กรเสียงประชาชน

ผลการศึกษาและอภิปรายผล

จากการศึกษาพบว่า บทบาทและการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียในช่วง พ.ศ. 2550 - 2555 ได้มีการขยายตัวอย่างชัดเจนโดยเฉพาะการขยายตัวขึ้นของขบวนการเคลื่อนไหวที่มีขนาดใหญ่และมีความต่อเนื่องหลายครั้งในช่วงเวลาดังกล่าว ทั้งนี้ก็เป็นการได้รับอิทธิพลมาจากการเคลื่อนไหวของขบวนการปฏิรูป (Reformasi) ในช่วงทศวรรษ 2540 ที่ออกมาเคลื่อนไหวเรียกร้องการปฏิรูปทางการเมืองความขัดแย้งของผู้นำทางการเมือง และการสนับสนุนจากกลุ่มพรรคการเมืองฝ่ายค้าน องค์กรภาคประชาสังคม และองค์กรพัฒนาเอกชน ซึ่งมีความไม่พอใจต่อการบริหารงานของรัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติ ทั้งนี้ ในแต่ละกรณีศึกษาก็มีบทบาทและปัจจัยที่ส่งเสริมการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนที่มีความแตกต่างกัน กรณีศึกษาแรก คือ แนวร่วมเบอร์เซะ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้ขบวนการเคลื่อนไหวของแนวร่วมเบอร์เซะเติบโต ได้แก่ การผลักดันข้อเรียกร้องที่เป็นประเด็นร่วมของทุกกลุ่มในสังคมซึ่งขยายออกไปมากกว่าประเด็นทางเชื้อชาติและการปรับเปลี่ยนบทบาทผู้นำของแนวร่วมเบอร์เซะ ทั้งสองปัจจัยนี้ส่งผลให้เกิดการขยายตัวของผู้สนับสนุนที่เพิ่มมากขึ้นจากทุกกลุ่มในสังคมไม่ยึดติดกับเชื้อชาติและการเลือกข้างทางการเมืองด้วยการเป็นขบวนการเคลื่อนไหวที่เรียกร้องเพื่อชาวมาเลเซียทั้งหมด สำหรับกลุ่มอินตราฟซึ่งมีเป้าหมายสำคัญ คือ การปกป้องสิทธิของชาวมาเลเซียเชื้อชาติอินเดียจากการถูกผลักดันให้เป็นชายขอบในมาเลเซีย โดยเฉพาะ ในประเด็นความไม่เท่าเทียมทางเศรษฐกิจและการละเมิดสิทธิทางวัฒนธรรมและศาสนา ถึงแม้ว่าจะเป็นขบวนการเคลื่อนไหวที่มีข้อจำกัดเฉพาะเชื้อชาติ แต่ก็ได้มีการผลักดันข้อเรียกร้องดังกล่าวให้ไปเป็นประเด็นระหว่างประเทศ ทำให้ได้รับความสนใจจากรัฐบาลมากขึ้น และกลุ่มสุดท้ายในกรณีขององค์กรเสียงประชาชนมีลักษณะเด่นที่สำคัญ คือ การสร้างแนวร่วมและเครือข่ายกับทั้งองค์กรในประเทศและระดับนานาชาติและการเผยแพร่ข้อมูลทางด้านสิทธิมนุษยชนให้ประชาชนรับทราบในวงกว้างผ่านทั้งการรณรงค์เรียกร้องและกิจกรรมการเคลื่อนไหว ซึ่งทำให้ชาวมาเลเซียเห็นความสำคัญของสิทธิมนุษยชนโดยเฉพาะสิทธิพลเมืองและสิทธิทางการเมือง

นอกจากนี้ ทั้งสามกรณีศึกษายังได้ใช้ประโยชน์จากสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับบทบาทของการเมืองภาคประชาชนให้กับชาวมาเลเซีย สื่อสังคมออนไลน์โดยเฉพาะเว็บไซต์และเครือข่ายสังคมออนไลน์ในรูปแบบต่าง ๆ ได้ทำหน้าที่ในการส่งผ่านวาทกรรมทางการเมืองให้แพร่กระจายออกไปสู่ประชาชน และเป็นการเปิดพื้นที่ทางการเมืองใหม่ ๆ ที่รัฐเข้าไปแทรกแซงได้ยากขึ้น สื่อออนไลน์มีบทบาทสำคัญในการเปิดกว้างการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การแลกเปลี่ยน

แสดงความคิดเห็น และยังมีประโยชน์ในการระดมมวลชนหรือการนัดการชุมนุม เนื่องจากมีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูง เพราะสามารถเข้าถึงประชาชนได้อย่างแพร่หลายในยุคปัจจุบัน โดยเฉพาะ กลุ่มคนรุ่นใหม่ นอกจากนี้ อิทธิพลของสื่อสังคมออนไลน์ยังมีบทบาทในการสร้างเครือข่ายทางการเมืองและเผยแพร่ข้อมูลในอีกด้านหนึ่งที่แตกต่างจากการนำเสนอของสื่อกระแสหลักที่อยู่ในความควบคุมของรัฐบาล ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่รอบด้านมากขึ้น ปรากฏการณ์จากสื่อสังคมออนไลน์สามารถสะท้อนให้เห็นถึงพัฒนาของการก้าวสู่การเป็นประชาธิปไตยในมาเลเซียได้อีกด้วย เนื่องจากความสั่นไหวของข้อมูลข่าวสารที่เป็นอิสระเป็นตัวแสดงที่มีบทบาทสำคัญในการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบอบประชาธิปไตย รวมทั้งสร้างความตระหนักรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยที่แท้จริงอีกด้วย

ปัจจัยเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กันในการช่วยกระตุ้นและส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวอย่างกว้างขวางของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซีย อาจกล่าวได้ว่า บทบาทและการขยายตัวของการเมืองภาคประชาชนในมาเลเซียตั้งแต่ พ.ศ. 2550 แสดงให้เห็นถึงความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองและการก้าวสู่การเป็นประชาธิปไตยที่แท้จริงที่ได้ค่อย ๆ พัฒนาขึ้นอย่างชัดเจน จากการส่งเสริมและผลักดันโดย “กลุ่มการเมืองใหม่” เช่น บทบาทของการเมืองภาคประชาชน กลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม และสื่อสังคมออนไลน์ โดยผลกระทบจากการเกิดขึ้นของกลุ่มการเมืองใหม่เหล่านี้คือ ได้ก่อให้เกิดสถาบันใหม่ ๆ และการตัดสินใจทางการเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม ซึ่งท้าทายต่อโครงสร้างและสถาบันดั้งเดิมที่เป็นตัวแทนของชนชั้นนำของรัฐบาลแนวร่วมแห่งชาติ

เอกสารอ้างอิง

- [1] นันทวรรณ ยอดพิจิตร. (2546). “ดร.มหาเธร์กับบทบาทในการพัฒนาประเทศ”, ใน มาเลเซียหลังยุคมหาเธร์: เอกสารประกอบการประชุมทางวิชาการนานาชาติ. 14-17. วันที่ 18-19 ตุลาคม 2546 ณ โรงแรมแกรนด์ปาร์ค อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- [2] Anantha Raman Govindasamy. (2015). “Social movements in contemporary Malaysia: the cases of BERSIH, HINDRAF and Perkasa”, In M. Weiss (Ed.), **Routledge Handbook of Contemporary Malaysia**. 116-126, London: Routledge.
- [3] Abdul Rashid Moten. (2011). “Changing political culture and electoral behavior in Malaysia”, **Asian Affairs: An American Review**. 38(1), 39-56.

- [4] Freedman, A. L. (2006). **Political Change and Consolidation: Democracy's Rocky Road in Thailand, Indonesia, South Korea and Malaysia**. New York: Palgrave Macmillan.
- [5] Weiss, M. L. and Saliha Hassan. (2003). **Social movements in Malaysia: from Moral Communities to NGOs**. London: Routledge Curzon.
- [6] Lee Hock Guan. (2008). "Malaysia in 2007: Abdullah administration under siege", **Southeast Asian Affairs**. 2008(2008), 187-206.
- [7] ประกาศ ปันตบแต่ง. (2552). **กรอบการวิเคราะห์การเมืองแบบทฤษฎีขบวนการทางสังคม**. เชียงใหม่: มูลนิธิไฮนริคเบลล์สำนักงานภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้.
- [8] Julian CH Lee, Wong Chin Huat, Melissa Wong and YeohSeng Guan. (2010). "Elections, Repertoires of Contention and Habitus in Four Civil Society Engagements in Malaysia's 2008 General Elections", **Social Movement Studies**. 9(3), 293-309.
- [9] Julian C. H. Lee. (2010). **Islamization and Activism in Malaysia**. Singapore: ISEAS Publications, Institute of Southeast Asian Studies.
- [10] Joseph Chinyong Liow. (2015). **Dictionary of the Modern Politics of Southeast Asia**. New York: Routledge.
- [11] Funston, N. J. (2001). "Malaysia Developmental State Challenged", In N. J. Funston (Ed.), **Government & Politics in Southeast Asia**. 160-202. Singapore: ISEAS.
- [12] Ying Hooi Khoo. (2014). "Mobilization Potential and Democratization Processes of the Coalition for Clean and Fair Elections (Bersih) in Malaysia: An Interview with Hishamuddin Rais. Austrian", **Journal of South-East Asian Studies**. 7(1), 111-120.
- [13] Postill, J. (2014). "A Critical History of Internet Activism and Social Protest in Malaysia, 1998-2011*", **Asiascape: Digital Asia**. 1(1-2), 78-103.
- [14] Weiss, M. L. (2012). **Politics in Cyberspace: New Media in Malaysia**: Friedrich-Ebert-Stiftung, fesmedia Asia.

- [15] Farish Ahmad Noor. (2008). **The Hindu Rights Action Force (HINDRAF) of Malaysia: Communitarianism Across Borders?**. S. Rajaratnam School of International Studies, Nanyang Technological University.
- [16] Mohamed Nawab Mohamed Osman. (2007). “Marginalisation and the Indian community in Malaysia”, **RSIS Commentaries**. 3.
- [17] Sivachandralingam Sundara Raja, Thanaseelen Rajasakran and Santhidran Sinnappan. (2013). “Malaysia’s Hindu Rights Action Force (HINDRAF): A perspective from a Malay mainstream daily”, **International Journal of Academic Research Part B**. 5(5), 89-93
- [18] Asha Rathina Pandi. (2014). “Insurgent space in Malaysia: Hindraf movement, new media and minority Indians”, **International Development Planning Review**. 36(1), 73-90.
- [19] Susan Leong. (2009). “The Hindraf saga: media and citizenship in Malaysia”, Paper presented at the Communication, **Creativity and Global Citizenship: Refereed Proceedings of the Australian and New Zealand Communications Association Annual Conference**. edited by Terry Flew, Brisbane.
- [20] Azeem Fazwan Ahmad Farouk. (2004). “Social Capital, Civil Society and Democracy: The Case of Selected Malaysian Civil Society Organizations”, **Kajian Malaysia**. 22(2), 1-22.
- [21] อภิเชษฐ กาญจนดิษฐ์ และวรฉัตร เจริญผล. (2553). **ความเคลื่อนไหวทางการเมืองขององค์กร SUARAM ในการต่อต้านกฎหมายความมั่นคงภายในของมาเลเซีย (ค.ศ. 1989-2009)**. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย: รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์ ชุดโครงการ มาเลเซีย: นโยบายที่สำคัญต่อประเทศไทย (รุ่น 2).
- [22] Ying Hooi Khoo. (2015). “Human Rights Advocacy Groups in Malaysia: The Case of the Suara Rakyat Malaysia (SUARAM)”, **Malaysian Journal of International Relations**. 2(1), 130-150.



ข้อยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัยใน
สัญญาประกันชีวิต

The Exception of Non-Payment of
Compensation under Life-Insurance

ธีรยุทธ ปักษา^{1*}
Teerayut Paksa^{1*}

¹ อ., คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

¹ Lecturer, Department of Law, Thaksin University, Songkhla, 90000

* Corresponding author: Tel.: 0858948405. E-mail address: teerayutpaksa@hotmail.com

บทคัดย่อ

ปัจจุบัน ธุรกิจการประกันชีวิตถือเป็นธุรกิจที่ขยายตัวค่อนข้างเร็ว โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปลายปี 2557 มีจำนวนกรมธรรม์ประกันชีวิตราว ๆ 19 ล้านกรมธรรม์ เนื่องจากมีช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย สามารถเข้าถึงประชาชนได้ง่าย เช่น ผ่านตัวแทน-นายหน้าผ่านธนาคาร ผ่านไปรษณีย์ ผ่านโทรทัศน์ เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เกิดข้อดีในการสร้างความมั่นคงในชีวิตให้แก่ประชาชนส่วนใหญ่ อย่างไรก็ตาม คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ควบคุมธุรกิจการประกันชีวิตในประเทศไทยได้รับการร้องเรียนเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับการไม่จ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตของผู้รับประกันชีวิตอันส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ได้รับผลกระทบเป็นอันมาก บทความนี้จึงมุ่งที่จะศึกษาเกี่ยวกับข้อยกเว้นการไม่จ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตของผู้รับประกันชีวิตว่าสามารถเกิดขึ้นได้ในกรณีใดบ้าง โดยมุ่งให้ประชาชนทั่วไปได้ทำการศึกษาเพื่อประโยชน์ในการเข้าทำสัญญาประกันชีวิต

คำสำคัญ: ประกันชีวิต หลักสุจริตอย่างยิ่ง การใช้จำนวนเงินประกันชีวิต

Abstract

At the present time, life- insurance business increases dramatically. There were roughly 19 millions of life insurance policies in 2014 since there were varieties of channels to communicate with a broker, a banker and people in general. An example of accessible venues includes doing transaction via post or TV. This leads to several advantages namely the enhancement of stability of life. However, an office of Insurance Commission which is the organization to control the business of life insurance in Thailand receives many complaints regarding a non-payment of compensation under the insurance policies' terms to the insured or the beneficiary. The affected parties mention that the insurers always take advantage of the gap of laws or favorable facts to abuse the terms of insurance policies. This causes a tremendous negative impact on a life-insurance business as a whole. This article aims at analyzing the law exceptions for non-payment of compensation under life insurance policy. I hope that this paper will be useful for a reader as it provides some background knowledge before making a decision to sign a life-insurance contract.

Keywords: Life Insurance, Utmost Good Faith, Payment of Compensation under Life Insurance Policy

บทนำ

ปัจจุบัน สถิติของการประกันชีวิตในปี 2557 โดยพิจารณาจากจำนวนกรมธรรม์ และจำนวนเงินเอาประกันชีวิตของบริษัทผู้รับประกันชีวิตมีทั้งหมด 19,467,440 กรมธรรม์ เป็นจำนวนเงินรวม 4,781,736,313 บาท [1] ซึ่งถือว่าธุรกิจการประกันชีวิต (Business Life-Insurance) เป็นธุรกิจที่มีขนาดมูลค่าทางการตลาดค่อนข้างสูง มีการเสนอขายการประกันภัยไม่ว่าทางตรง ทางอ้อม การเสนอขายโดยไม่จำเป็นต้องผ่านตัวแทน (Direct Market) การเสนอขายผ่านช่องทางการโฆษณาโดยวิธีต่าง ๆ เช่น ทางโทรทัศน์ วิทยุ สื่อพิมพ์ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น โดยเน้นการปลูกกระแสหรือชี้ให้เห็นถึงคุณค่าของการทำประกันชีวิตผ่านการจ่ายเบี้ยประกันที่ไม่สูง ตอบโจทย์รูปแบบการบริการที่รวดเร็ว ทันใจเป็นอันมาก ประชาชนโดยทั่วไปจึงให้ความสนใจในการเข้าทำสัญญาประกันภัยหรือประกันชีวิตเป็นจำนวนมาก โดยเฉพาะ การดึงดูดกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้อาวุโสหรือผู้สูงอายุมาทำสัญญาประกันชีวิตอันเป็นกรมธรรม์ประกันชีวิตแบบผู้สูงอายุซึ่งเป็นผลิตภัณฑ์ที่มุ่งเน้นเสริมสร้างความมั่นคงให้แก่ผู้สูงอายุและครอบครัว ซึ่งที่พบเจอในตลาดประกันชีวิตขณะนี้ เช่น ประกันชีวิตอาวุโสโอเค เมืองไทยวัยเก๋่า สูงวัยใช่เลย เอ ไอ เอ 50 อัพ เป็นต้น

โดยการสำรวจในปี 2557 [2] พบว่า ผู้สูงอายุ (ผู้ที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป) มีจำนวนร้อยละ 14.9 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในประเทศไทย และสถิติผู้สูงอายุ ย่อมต้องมีโรคประจำตัวหรือโรคเรื้อรัง² ซึ่งได้เกิดเป็นประเด็นปัญหาขึ้นมา เมื่อมี พาดหัวข่าวหนังสือพิมพ์ออนไลน์ [3] ที่น่าสนใจเกี่ยวกับการไม่จ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตของบริษัทผู้รับประกันภัยแห่งหนึ่ง โดยบริษัทผู้รับประกันชีวิตอ้างเหตุว่า ผู้เอาประกันชีวิตปกปิด ไม่เปิดเผยข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญในการพิจารณาเพื่อเข้าทำสัญญาประกันชีวิต ซึ่งในทางกฎหมายเรียกกรณีนี้ว่า การเข้าทำสัญญาด้วยความสุจริตอย่างยิ่ง (Contract of Utmost Good Faith) อันส่งผลให้สัญญาที่ได้ตกลงทำ กันไปนั้นมิได้ตกเป็นโมฆียะ เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งยกเอาเหตุตามกฎหมายมากล่าวอ้าง เช่น แสดงเจตนาบอกล้างสัญญาโมฆียะ ดังนี้ สัญญาที่เคยทำกันมาก่อนหน้านี้ก็จะตกเป็นโมฆะมาตั้งแต่ต้น คู่สัญญาต้องกลับคืนสู่สถานะเดิมเสมือนว่าไม่เคยทำสัญญากันมาก่อน

บทความนี้จึงมุ่งประสงค์ที่จะอธิบายถึงสัญญาประกันชีวิต (Life-Insurance) ว่า คือ อะไร คู่สัญญาหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องมีใครบ้าง หลักส่วนได้เสีย หลักสุจริตอย่างยิ่ง เหตุแห่งการจ่ายและยกเว้นการจ่ายเงินตามสัญญาประกันชีวิตมีอะไรบ้าง เพื่อให้เกิด

² โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่รักษาไม่หาย การรักษาทางการแพทย์เป็นเพียงการพยายไม่ให้มีการสูญเสียการทำงานของร่างกายมากยิ่งขึ้น เช่น โรคเบาหวาน โรคอ้วน โรคความดันโลหิตสูง โรคไตวาย เป็นต้น

ความเข้าใจถึงสิทธิและหน้าที่ของบุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันชีวิต โดยเฉพาะผู้เอาประกันชีวิต มั่นใจว่าจะได้รับความคุ้มครองและผลประโยชน์สูงสุดให้สมดังสโลแกนที่ว่า “ทำเถอะครับ จะได้ไม่ตกเป็นภาระของลูกหลานในอนาคต”

ที่มาของการประกันชีวิต³

ประเทศไทยในสมัยกรุงศรีอยุธยาได้มีความสัมพันธ์กับต่างประเทศค่อนข้างมาก ซึ่งโดยส่วนใหญ่มักมีการค้าขายติดต่อกันทางเรือหรือทางทะเล จึงมีการประกันภัยในสินค้าต่าง ๆ ที่นำเข้ามาค้าขายในประเทศ แต่อย่างไรก็ดี การประกอบธุรกิจการประกันภัยยังคงมิได้เข้ามามีบทบาทภายในประเทศไทยนัก

ต่อมา ต้นกรุงรัตนโกสินทร์ ในสมัยรัชกาลที่ 3 (ราว พ.ศ.2368) เจ้าฟ้ามงกุฎ ซึ่งต่อมา คือ พระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 4 ท่านทรงสั่งซื้อเครื่องพิมพ์จากประเทศอังกฤษและได้ทรงทำสัญญาประกันภัยการขนส่งสินค้ามาด้วยในนามของพระองค์⁴ ทั้งนี้ เนื่องจากการคมนาคมทางทะเลยังไม่มีความสะดวกและปลอดภัยอย่างในปัจจุบัน พระองค์ทรงเกรงว่าจะเกิดความเสียหายขึ้นในระหว่างการขนส่ง

หลังจากนั้น ก็เริ่มมีชาวต่างชาติเข้ามาประกอบกิจการค้าขายและจัดตั้งบริษัทหรือห้างร้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ซึ่งมีการรับประกันภัยเข้ามาเกี่ยวข้องด้วย อาทิ ห้างบอร์เนียว ห้างสก๊อต ห้างปักเกน แบ็ก บริษัท อีสเอเชียติก จำกัดบริษัทเอควิตาเบลประกันภัยแห่งกรุงลอนดอนจำกัด เป็นต้น โดยส่วนมากจะเป็นการประกันภัยทางทะเลและการประกันวินาศภัย ต่อมา เริ่มมีการนำเอาการประกันชีวิตเข้ามาเป็นที่รู้จักแพร่หลายโดยบริษัทต่างชาติของชาวอังกฤษ โดยมีการเอาประกันชีวิตในรูปแบบมาตรฐานของ เจมส์ ดอดสัน (James Dodson) ซึ่งเป็นบริษัทผู้รับประกันชีวิตรายแรกของโลก

สำหรับการประกันชีวิตนั้น สมเด็จพระยาบรมมหาสุริเยศวร เอกอัครมหาราชเสนาบดี (ช่วง บุนนาค) ผู้รับราชการเป็นมหาดเล็กมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระพุทธเลิศหล้านภาลัยจนได้รับการสถาปนาแต่งตั้งเป็นสมเด็จพระยา ในสมัยรัชกาลที่ 5 ถือเป็นผู้เอาประกันชีวิตรายแรกของประเทศไทย แต่อย่างไรก็ดี การประกันชีวิตในเวลานั้น ไม่ได้ได้รับความนิยมหรือแพร่หลายเท่าที่ควรในประเทศไทย

³ การประกันภัย หมายความว่ารวมถึงการประกันวินาศภัยและการประกันชีวิต

⁴ นอกจากนั้น พระองค์ยังทรงทำสนธิสัญญาเบาว์ริง (Bowring Treaty) โดยมีใจความสำคัญเกี่ยวกับการให้คนในบังคับของอังกฤษจะอยู่ภายใต้อำนาจควบคุมของอังกฤษ คนในบังคับอังกฤษได้รับสิทธิในการค้าขายอย่างเสรีในเมืองท่าทุกแห่งของสยาม และสามารถพำนักอาศัยอยู่ในกรุงเทพมหานครเป็นการถาวรได้ เป็นต้น ซึ่งนับว่าเป็นครั้งแรกที่สยาม (ประเทศไทย) มอบสิทธิสภาพนอกอาณาเขตแก่ประชากรต่างชาติ

ปัจจุบัน การประกันชีวิตถือเป็นเครื่องมือทางเศรษฐกิจอย่างหนึ่ง [4] ที่จะใช้เป็นตัวช่วยหนึ่งในการบรรเทาเยียวยาความเสียหายทางเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นทั้งจากการเสียชีวิตของบุคคลที่เป็นตัวหลักในการสร้างครอบครัว หรือ ชดใช้ความเสียหายจากการสูญเสียทรัพย์สินจากสภาวะภัยต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคตตามที่ตกลงกันได้ การประกันชีวิตจึงเป็นการที่บุคคลจำนวนมากมาร่วมกันแบ่งเบาภาระความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในลักษณะของการร่วมกันเฉลี่ยความเสียหายภัยคนละเล็กน้อยโดยมีวัตถุประสงค์ว่าหากเกิดภัยหรือเหตุการณ์นั้น ๆ ขึ้นมา บุคคลเหล่านี้ก็จะได้รับประโยชน์จากการประกันชีวิต จึงอาจกล่าวได้ว่า การประกันชีวิตนั้นสร้างความมั่นคงทั้งชีวิตและทรัพย์สินแก่ผู้เอาประกัน

ในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ในแต่ละวันนั้น ไม่มีใครสามารถบอกได้ว่าจะเกิดเหตุการณ์ใด ๆ ขึ้นบ้าง อาจกล่าวได้ว่าตั้งแต่มนุษย์ตื่นนอนและเข้านอนในแต่ละวันนั้นย่อมมีความเสี่ยงภัย (Risk) เกิดขึ้นตลอดเวลา มนุษย์แต่ละคนจึงต้องจัดการกับความเสี่ยงภัยเหล่านั้น บางคนอาจใช้วิธีควบคุมความเสี่ยงภัย (Risk Control) บางคนใช้วิธีกระจายความเสี่ยงภัย (Risk Distribution) บางคนอาจใช้วิธีการโอนความเสี่ยงภัย (Risk Transference) ซึ่งวิธีการโอนความเสี่ยงภัยนี้เองเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของการประกันภัย ซึ่งปัจจุบันการประกันภัยถือว่ามีความก้าวหน้าและเติบโตเป็นอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นการเอาประกันชีวิตตนเอง การเอาประกันชีวิตผู้อื่น การประกันทรัพย์สินต่าง ๆ ตามที่ต้องการ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะได้รับการเยียวยาหรือได้รับค่าสินไหมทดแทนหากเกิดความเสียหายหรือเหตุใด ๆ เกิดขึ้นตามที่ระบุเอาไว้ในสัญญา

อย่างไรก็ดี การประกันชีวิตถือเป็นสัญญาที่จัดอยู่ในประเภทของกฎหมายพาณิชย์ (Commercial Law) ซึ่งประเทศไทยได้นำมารวมกันกับกฎหมายแพ่ง (Civil Code) เพื่อความง่ายในการใช้และจัดวางกฎหมาย มิได้แยกกันเหมือนอย่างประเทศอื่น เช่น เยอรมัน ฝรั่งเศส เป็นต้น โดยกฎหมายพาณิชย์ให้ความสำคัญอยู่ที่ สิทธิ หน้าที่ การเข้าทำสัญญา โดยมีความเกี่ยวพันทางการค้าหรือธุรกิจระหว่างคู่สัญญา อาจส่งผลกระทบต่อคู่สัญญามากกว่ากฎหมายแพ่งทั่วไป อย่างไรก็ดี หลักความศักดิ์สิทธิ์ในการแสดงเจตนาหรือเข้าทำสัญญาก็ยังคงมีความสำคัญ เช่น ในสัญญาประกันชีวิต ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัยอาจตกลงกันเป็นอย่างอื่นก็ได้โดยมีข้อแม้ว่าจะต้องไม่เป็นสัญญาที่ขัดต่อความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

สัญญาประกันชีวิต

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์⁵ มาตรา 861 ให้คำนิยามของการประกันภัยว่า “สัญญาประกันภัย คือ สัญญาซึ่งบุคคลคนหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ในกรณีวินาศภัยหากมีขึ้น หรือในเหตุอย่างอื่นในอนาคตตั้งได้ระบุไว้ในสัญญา และในการนี้บุคคลอีกคนหนึ่งตกลงจะส่งเงินซึ่งเรียกว่า เบี้ยประกันภัย”

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้น สัญญาประกันภัยจึงเป็นสัญญาซึ่งฝ่ายหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่ง โดยเป็นสัญญาโดยมีเงื่อนไขว่า ขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในอนาคตซึ่งอาจเป็นวินาศภัยหรือเหตุอย่างอื่นที่ระบุในสัญญาประกันภัย ทั้งนี้ คู่สัญญาอีกฝ่ายตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. เป็นสัญญาซึ่งฝ่ายหนึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่ง กล่าวคือ สัญญาประกันภัยเป็นนิติกรรมประเภทหนึ่ง เกิดจากการตกลงร่วมกันของสองฝ่าย (ผู้เอาประกันภัยฝ่ายหนึ่ง ผู้รับประกันภัยฝ่ายหนึ่ง) โดยมีวัตถุประสงค์ให้ฝ่ายหนึ่งใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้

2. เป็นสัญญาโดยมีเงื่อนไขว่าขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในอนาคต ซึ่งอาจเป็นวินาศภัยหรือเหตุอย่างอื่นที่ระบุในสัญญาประกันภัย กล่าวคือ สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่มีเงื่อนไขเข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งต้องเป็นเหตุการณ์ในอนาคตที่ยังไม่เกิดขึ้น โดยการประกันภัยนั้นมุ่งหมายที่จะช่วยเหลือ บรรเทาผลร้ายที่เกิดขึ้นแก่ผู้เอาประกันภัยเมื่อได้เกิดเหตุการณ์นั้นขึ้นและต้องเป็นวินาศภัยหรือเหตุอย่างอื่นที่ระบุไว้ในสัญญาเท่านั้น ทั้งยังต้องเป็นผลโดยตรงที่เกิดจากภัยตาม que ผู้รับประกันภัยได้รับเสี่ยงภัย

3. คู่สัญญาอีกฝ่ายตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย

ผู้เอาประกันเป็นฝ่ายที่ต้องส่งเบี้ยประกันภัย (Premium) ให้แก่ผู้รับประกันภัย ตามที่ได้ตกลงกันเอาไว้ อันเป็นลักษณะของสัญญาต่างตอบแทน ทั้งนี้ การชำระเบี้ยประกันภัย จะต้องชำระเป็น “เงินตรา” เท่านั้น จะชำระด้วยสิ่งอื่นไม่ได้ อย่างไรก็ตาม การตกลงส่งเบี้ยประกันภัยจะตกลงส่งใช้กันเป็นงวด ๆ หรือส่งเป็นครั้งเดียวก็ได้

ทั้งนี้ เมื่อสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้ว ในทางปฏิบัติก็จะมี การส่งมอบกรมธรรม์ประกันชีวิต (Policy Life-Insurance) โดยผู้รับประกันชีวิตจะส่งมอบกรมธรรม์ให้แก่

⁵ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ได้บัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยเอาไว้ตั้งแต่ มาตรา 861 – มาตรา 897

ผู้เอาประกันชีวิต โดยรายละเอียดในกรมธรรม์⁶นั้นจะต้องมีเนื้อความที่ถูกต้องตรงตามในสัญญา

บุคคลที่เกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัย

ในสัญญาประกันภัยนั้น ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 862 ได้อธิบายถึงบุคคลที่มีความเกี่ยวข้องในสัญญาประกันภัยไว้ ได้แก่ ผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัย และผู้รับประโยชน์ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ผู้รับประกันภัย (Insurer)

ผู้รับประกันภัย หมายความว่า คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือใช้เงินจำนวนหนึ่งให้ ซึ่งเมื่อพิจารณาจาก พ.ร.บ.ประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และ พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ.2535 แล้ว ผู้รับประกันภัยจะต้องเป็น บริษัท มหาชน จำกัด ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันวินาศภัยหรือได้รับใบอนุญาตให้ประกอบธุรกิจประกันชีวิตเท่านั้น บุคคลธรรมดาจะรับประกันภัยบุคคลหรือเหตุการณ์ใด ๆ ไม่ได้ อย่างไรก็ตาม ในสัญญาประกันชีวิตที่ทำกันอยู่โดยทั่วไปนั้นมักจะมีตัวแทน (Agent) หรือนายหน้า (Broker) เข้ามาเกี่ยวข้องด้วยเสมอ ทั้งนี้ คปภ. เปิดเผยว่าในปัจจุบันมีผู้รับประกันชีวิตที่จดทะเบียนประกอบธุรกิจในประเทศไทยรวม 24 บริษัท

ตัวแทน (Agent) หมายถึง ผู้ที่ได้รับมอบหมายจากบริษัท ฯ ให้ชักชวนบุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัท โดยบุคคลใดมีความประสงค์จะเป็นตัวแทนประกันชีวิต บุคคลนั้นจะต้องกระทำการดังต่อไปนี้

⁶ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 วรรคสาม บัญญัติว่า “กรมธรรม์ประกันภัยต้องลงลายมือชื่อของผู้รับประกันภัยและมีรายการดังต่อไปนี้

- (1) วัตถุประสงค์ภัย
- (2) ภัยใดซึ่งผู้รับประกันภัยรับเสี่ยง
- (3) ราคาแห่งมูลประกันภัย ถ้าหากได้กำหนดกันไว้
- (4) จำนวนเงินซึ่งเอาประกันภัย
- (5) จำนวนเบี้ยประกันภัย และวิธีส่งเบี้ยประกันภัย
- (6) ถ้าหากสัญญาประกันภัยมีกำหนดเวลา ต้องลงเวลาเริ่มต้นและเวลาสิ้นสุดไว้ด้วย
- (7) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้รับประกันภัย
- (8) ชื่อหรือยี่ห้อของผู้เอาประกันภัย
- (9) ชื่อของผู้รับประโยชน์ ถ้าจะมี
- (10) วันทำสัญญาประกันภัย
- (11) สถานที่และวันที่ได้ทำกรมธรรม์ประกันภัย”

1. ต้องได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียนประกันชีวิต⁷ และใบอนุญาตเป็นตัวแทนฯ จะต้องระบุด้วยว่าเป็นของบริษัทฯ ใด

2. จะต้องมีความสัมพันธ์เบื้องต้นตาม พ.ร.บ. ประกันชีวิต พ.ศ.2535⁸

3. ต้องมีหนังสือรับรองว่าผ่านการอบรมจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

ทั้งนี้ ตัวแทนประกันชีวิตจะต้องมีความซื่อสัตย์ต่อผู้เอาประกันภัย ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบำเหน็จอันถือเป็นภาพรวมของจรรยาบรรณตัวแทนประกันชีวิต เป็นต้น

นายหน้า (Broker) หมายถึง ผู้ที่ซื้อหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทโดยกระทำเพื่อบำเหน็จเนื่องจากการนั้น

ทั้งนี้ ผู้รับประกันภัยพยายามพัฒนารูปแบบของผลิตภัณฑ์ (กรมธรรม์ประกันภัย) ที่ครอบคลุม เหมาะสมทุกความเสี่ยงภัยเพื่อให้เป็นที่ต้องการของกลุ่มเป้าหมาย โดยผู้รับประกันภัยมีการพัฒนาช่องทางการ “ขาย” ประกันภัยไปยังกลุ่มเป้าหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งการอาศัยช่องทางเทคโนโลยีที่ก้าวหน้าในปัจจุบันผ่านสื่อโทรทัศน์ วิทยุ รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผ่านอินเทอร์เน็ต อย่างไรก็ตาม โดยส่วนใหญ่ผู้เอาประกันภัยนั้นมักจะไม่มีโอกาสติดต่อเข้าทำสัญญาโดยตรงกับผู้รับประกันภัย แต่จะติดต่อกันผ่านคนกลางประกันภัยโดยผ่านช่องการขายประกันภัย

⁷ พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 68

⁸ พ.ร.บ.ประกันชีวิต พ.ศ.2535 มาตรา 69 บัญญัติว่า “ผู้ขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิต ต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- (1) บรรลุนิติภาวะ
- (2) มีภูมิลำเนาในประเทศไทย
- (3) ไม่เป็นคนวิกลจริตหรือจิตฟั่นเฟือนไม่สมประกอบ
- (4) ไม่เคยต้องโทษจำคุกโดยคำพิพากษาถึงที่สุดให้จำคุกในความผิดเกี่ยวกับทรัพย์สินที่กระทำโดยทุจริต เว้นแต่ได้พ้นโทษมาแล้วไม่น้อยกว่าห้าปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- (5) ไม่เคยเป็นบุคคลล้มละลาย
- (6) ไม่เป็นนายหน้าประกันชีวิต
- (7) ไม่เคยถูกเพิกถอนใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตหรือใบอนุญาตเป็นนายหน้าประกันชีวิต ในระยะเวลาสามปีก่อนวันขอรับใบอนุญาต
- (8) ได้รับการศึกษาวิชาประกันชีวิตจากสถาบันการศึกษาที่นายทะเบียนประกาศกำหนดหรือ สอบความรู้เกี่ยวกับการประกันชีวิตได้ตามหลักสูตรและวิธีการที่นายทะเบียนประกาศกำหนด”

2. ผู้เอาประกันภัย (Insured)

“ผู้เอาประกันภัย” หมายความว่า คู่สัญญาฝ่ายซึ่งตกลงจะส่งเบี้ยประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัย หมายถึง คู่สัญญาฝ่ายที่ตกลงจะส่งเบี้ยประกัน (Premium) เป็นการตอบแทนการที่ผู้รับประกันภัยตกลงเข้ารับเสี่ยงภัยให้ ผู้เอาประกันภัยจะต้องเป็นบุคคลที่มีความสามารถทำนิติกรรมได้ตามกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล แต่ข้อสำคัญ ผู้เอาประกันภัยต้องมี “ส่วนได้เสีย” ในเหตุหรือวัตถุซึ่งเอาประกันภัยด้วย ซึ่งจะได้กล่าวต่อไป

3. ผู้รับประโยชน์ (Beneficiary)

คำว่า ผู้รับประโยชน์ หมายความว่า บุคคลผู้จะพึงได้รับค่าสินไหมทดแทนหรือรับจำนวนเงินใช้ให้ ทั้งนี้ ผู้เอาประกันภัยและผู้รับประโยชน์นั้น จะเป็นบุคคลคนหนึ่งคนเดียวกันก็ได้

อย่างไรก็ตาม ในสัญญาประกันชีวิตมีความน่าสนใจเพิ่มเติมที่เป็นส่วนสาระสำคัญ คือ หลักส่วนได้เสียตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 863 โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้เอาประกันภัยจะต้องมีส่วนได้เสียในวัตถุหรือเหตุที่เอาประกันภัย

หลักส่วนได้เสียในสัญญาประกันชีวิต

ส่วนได้เสีย (Insurable Interest) หมายความว่า เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น ผู้ใดมีส่วนที่จะได้รับประโยชน์หรือมีส่วนที่จะต้องเสียหายในเหตุการณ์นั้น ผู้นั้นย่อมมีส่วนได้เสียสามารถเอาประกันภัยในเหตุการณ์นั้นได้

โดยกฎหมายได้กำหนดหลักส่วนได้เสียเอาไว้ เนื่องจากเพื่อป้องกันมิให้มีการเล่นพนันบนชีวิตของผู้อื่นและเพื่อป้องกันมิให้มีการฆาตกรรม (Homicide) โดยมุ่งหวังเงินประกันชีวิตเพื่อผลประโยชน์ ทั้งนี้ เนื่องจากเหตุผลในด้านศีลธรรม ทั้งนี้ สืบเนื่องจากสมัยศตวรรษที่ 14 ในประเทศอิตาลี มีการกำหนดเอาความตายมาเป็นตัวกำหนดในการจ่ายเงิน แต่มิได้มีการวางหลักเกณฑ์ในเรื่องของส่วนได้เสีย ส่งผลให้ใคร ๆ ก็สามารถที่จะเอาชีวิตผู้อื่นมาทำสัญญาประกันชีวิตได้ ส่งผลให้ผู้รับประโยชน์ฆ่าผู้เอาประกันชีวิตก็ได้รับใช้เงินจำนวนหนึ่ง รัฐบาลของอิตาลีจึงได้ตรากฎหมายห้ามทำสัญญาประกันชีวิตโดยมิได้มีส่วนได้เสียกันเอาไว้ เพราะถือเป็นต้นเหตุของการทำให้เกิดคดีฆาตกรรมเป็นจำนวนมาก

ส่วนได้เสียที่อาจเอาประกันชีวิตได้

สำหรับประเทศไทย การเอาประกันชีวิตตนเองนั้นสามารถทำได้เนื่องจากบุคคลทุกคนย่อมมีส่วนได้เสียในชีวิตของตนเอง โดยผู้รับประกันภัยจะพิจารณาถึงปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ เช่น อายุ ประวัติ สุขภาพ อาชีพ ที่อยู่อาศัย ฐานะทางเศรษฐกิจ เป็นต้น

ส่วนการเอาชีวิตผู้อื่นมาทำประกันหรือการเอาประกันชีวิตของบุคคลอื่น ๆ ที่ไม่ใช่ตนเองนั้นสามารถทำได้หรือไม่ ในประเด็นนี้น่าสนใจเป็นอย่างมาก กฎหมายไม่ได้บัญญัติเอาไว้จึงอาจต้องดูแนวทางคำพิพากษา (Final Judgment) เป็นเรื่อง ๆ ไป โดยอาจพิจารณาถึงลักษณะความสัมพันธ์ ความใกล้ชิดของบุคคลที่เอาประกันและถูกเอาประกัน เช่น เป็นสามี-ภริยาหรือไม่ เป็นบิดามารดา-บุตรหรือไม่ เป็นนายจ้าง-ลูกจ้างหรือไม่ เป็นต้น

หลักสุจริตอย่างยิ่งในสัญญาประกันชีวิต

โดยปกติแล้ว การใช้สิทธิใด ๆ การชำระหนี้ใด ๆ กฎหมายกำหนดให้บุคคลทุกคนจะต้องกระทำด้วยความสุจริต⁹ แต่สัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่ต้องอาศัยความสุจริตหรือความไว้วางใจต่อกันเป็นอย่างยิ่ง (Contracts of the Utmost Good Faith) ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ซึ่งถือเป็นบทบัญญัติเฉพาะเป็นข้อยกเว้นหลักกฎหมายทั่วไป ซึ่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 บัญญัติว่า “ถ้าในเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ดีหรือในกรณีประกันชีวิตบุคคลอื่นการใช้เงินย่อมอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของเขานั้นก็ดี รู้อยู่แล้วละเว้นเสียไม่เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจะได้ใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีกหรือให้บอกปิดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารู้อยู่แล้วแถลงข้อความนั้นเป็นความเท็จไซ้รว่าสัญญาเป็นโมฆะ

ถ้ามิได้ใช้สิทธิบอกกล่าวภายในกำหนดเดือนหนึ่งนับแต่วันที่ได้รับประกันภัยทราบมูลอันจะบอกกล่าวได้ก็ดี หรือมิได้ใช้สิทธินั้นภายในกำหนดห้าปีนับแต่วันทำสัญญาที่ดีว่าสิทธิเป็นอันระงับสิ้นไป”

เมื่อพิจารณาบทบัญญัติดังกล่าวข้างต้น การเปิดเผยข้อความจริงตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 สามารถแบ่งประเภทของการเปิดเผยข้อความจริงได้ดังนี้ [5]

⁹ หลักสุจริต (Good Faith) บัญญัติเอาไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 5 และ มาตรา 6 ซึ่งถือเป็นการใช้หลักสุจริตทั่ว ๆ ไปในการใช้สิทธิและหน้าที่ในการเข้าทำสัญญาทางแพ่งและพาณิชย์ทั่วไป เช่น การใช้สิทธิแห่งตนก็ดี การใช้สิทธิในการชำระหนี้ก็ดี บุคคลทุกคนจะต้องกระทำโดยสุจริต

1. การเปิดเผยข้อความจริง (Disclosure) หมายถึง การเปิดเผยข้อความจริงที่อยู่ในความรับรู้ของผู้เอาประกันภัยที่จะต้องเปิดเผยออกมา แม้โดยผู้รับประกันภัยไม่สอบถาม โดยจะต้องเอาความคิดเห็นของผู้เอาประกันภัยทั่ว ๆ ไปมาเป็นข้อวินิจฉัยว่าข้อความจริงนั้นเป็นข้อสาระสำคัญที่จะต้องเปิดเผยออกมาหรือไม่

2. การแถลงข้อความจริง (Misrepresentation) หมายถึง การกล่าวหรือแถลงข้อความใด ๆ ของผู้เอาประกันภัยออกมาในลักษณะที่เป็นข้อความจริง ไม่ว่าจะเป็นการกล่าวขึ้นเองหรือกล่าวเนื่องจากการตอบคำถามในขณะที่ทำสัญญาประกันภัย

3. คำรับรอง (Warranties) มีลักษณะเป็นเหมือนคำมั่น (A Promissory) ที่คู่สัญญาจะต้องปฏิบัติตามสัญญาที่สร้างขึ้น โดยรับรองว่าจะกระทำการอย่างหนึ่งอย่างใดหรือไม่กระทำการอย่างหนึ่งอย่างใด หรือปฏิบัติตามเงื่อนไขใด ๆ อย่างครบถ้วน ทั้งก่อนและระหว่างสัญญาประกันภัยมีผลใช้บังคับ ทั้งนี้ คำรับรองนั้นมีทั้งการรับรองโดยชัดแจ้งและการรับรองโดยปริยาย

หลักสุจริตอย่างหนึ่งนั้นได้วางหลักให้ผู้เอาประกันชีวิตมีหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริง โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 สามารถแยกพิจารณาเกี่ยวกับผู้ที่มีหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริงได้เป็น 2 กรณี คือ หากเป็นกรณีประกันวินาศภัย คือ ผู้มีหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริง คือ ผู้เอาประกันภัย และหากเป็นกรณีประกันชีวิต ผู้มีหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริง คือ ผู้เอาประกันชีวิต รวมถึงผู้ถูกเอาประกันชีวิตในกรณีเอาประกันชีวิตผู้อื่นด้วย

อย่างไรก็ตาม ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่โดยตรงที่จะต้องแจ้งข้อเท็จจริงตามที่ผู้รับประกันภัยต้องการทราบ การให้แพทย์ตรวจผู้เอาประกันภัยหรือไม่นั้นถือเป็นดุลยพินิจของผู้รับประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยปกปิดความจริง แถลงข้อความเป็นเท็จ สัญญาประกันจึงชีวิตตกเป็นโมฆียะ โดยข้อความจริงที่ต้องเปิดเผยนั้นสำคัญจนถึงขนาดที่ว่าเป็นเหตุจูงใจให้ผู้รับประกันภัยเรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้น หรือ หากผู้รับประกันภัยทราบจะเป็นเหตุให้ผู้รับประกันภัยบอกปิดไม่ยอมรับทำสัญญาประกันภัยด้วย

ทั้งนี้ มีคำพิพากษาฎีกาที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เช่น

คำพิพากษาฎีกาที่ 49/2501 ผู้เอาประกันชีวิตรู้อยู่แล้วว่าตนป่วยเป็นโรคไตอักเสบเรื้อรังอยู่ และสุขภาพก็ไม่ดี แต่กลับแถลงว่าตนไม่มีโรคประจำตัวใด ๆ สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะ

คำพิพากษาฎีกาที่ 1218/2519 ผู้เอาประกันชีวิตปกปิดไม่ให้ผู้รับประกันภัยทราบว่าตนเป็นเบาหวานหรือโรคความดันสูง อันเป็นโรคที่ผู้รับประกันภัยต้องการทราบ สัญญาย่อมตกเป็นโมฆียะ แม้ต่อมาจะปรากฏว่าผู้นั้นจะถึงแก่ความตายด้วยโรคอื่นก็ตาม

คำพิพากษาฎีกาที่ 5793/2531 ผู้เอาประกันชีวิตทราบก่อนทำสัญญาประกันชีวิตว่า ตนเองเป็นโรคพิษสุราเรื้อรังจนดับอักเสบ แต่ไม่ได้แจ้งให้จำเลยทราบ ซึ่งหากจำเลยทราบก็อาจเรียกเก็บเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นหรือไม่รับประกันชีวิต สัญญาประกันชีวิตจึงตกเป็นโมฆียะ

ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้กำหนดกรอบแนวทางของการกำหนดค่านิยามโรคร้ายแรง [6] เอาไว้โดยพิจารณาจากการปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน การจัดระดับความผิดปกติของหัวใจ เป็นต้น

การปฏิบัติกิจวัตรประจำวัน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติภารกิจหลักประจำวันของมนุษย์โดยปกติเป็นเกณฑ์ทางการแพทย์ในการประเมินผู้ป่วย เช่น ความสามารถในการเคลื่อนย้ายสิ่งของ ความสามารถในการเดินหรือเคลื่อนที่ ความสามารถในการแต่งกาย การอาบน้ำชำระร่างกาย ความสามารถในการขับถ่าย เป็นต้น

ส่วนการจัดระดับความผิดปกติของหัวใจ หมายถึง เกณฑ์การจัดระดับความผิดปกติของหัวใจเป็นมาตรฐานในการประเมินความผิดปกติในการทำกิจกรรมประจำวันต่าง ๆ เช่น ระดับที่ 1 สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้โดยไม่จำกัด ไม่ส่งผลให้เกิดอาการผิดปกติ ไปจนถึงระดับที่ 4 คือ ไม่สามารถปฏิบัติกิจวัตรประจำวันใด ๆ ได้เลย

โรคที่ศาลฎีกาวินิจฉัยว่าเป็นโรคสำคัญตามมาตรา 865 อาทิเช่น โรคมะเร็ง โรคความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหารอักเสบ โรคตับอักเสบ โรคตับแข็ง โรคในลำคอ โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคลมชัก โรคต่อมไทรอยด์เป็นพิษ โรคถุงลมพองเรื้อรัง โรคเบาหวาน โรคไตขาน เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในส่วนของโรคที่มีอันตรายร้ายแรงนั้น อาจต้องพิจารณาเป็นเรื่อง ๆ ไป

ข้อเท็จจริงที่อาจถือว่าไม่ได้เป็นสาระสำคัญ

ข้อเท็จจริงบางอย่างนั้น แม้ผู้เอาประกันชีวิตจะได้ปกปิดหรือไม่แถลงข้อความจริงออกมา ก็ไม่ได้ถึงขนาดทำให้สัญญาประกันชีวิตตกเป็นโมฆียะแต่อย่างใด เช่น ผู้เอาประกันชีวิตปิดบังว่าเป็นโรคกระเพาะ โรคไส้เลื่อน โรคหอบหืดแพ้อากาศ โรคหวัด หรือแถลงคลาดเคลื่อนเพียงเล็กน้อยเกี่ยวกับอายุ อาชีพ หรือแถลงหรือปกปิดเกี่ยวกับการถูกปฏิเสธไม่ให้ทำสัญญาประกันภัยมาก่อน หากผู้รับประกันภัยไม่ได้ถือเอาเป็นสาระสำคัญสัญญาประกันชีวิตดังกล่าวก็มีผลสมบูรณ์ มีคำพิพากษาฎีกาที่น่าสนใจควรทำความเข้าใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงที่ไม่ถือว่าเป็นสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

คำพิพากษาฎีกาที่ 715/2513 โรคไส้เลื่อนมิใช่โรคที่มีอันตรายร้ายแรง ผู้เอาประกันไม่ได้แจ้งให้แพทย์ของผู้รับประกันชีวิตทราบในขณะที่เอาประกันชีวิตนั้นยังไม่ถึงขนาด

อนุমানเอาได้ว่าถ้าได้แจ้งเช่นนั้นผู้รับประกันจะบอกปิดหรือเรียกเบี้ยประกันสูงขึ้น สัญญาประกันชีวิตไม่เป็นโมฆียะ

คำพิพากษาฎีกาที่ 1977/2526 ผู้ตายมีอาการหืดหอบ แต่ไม่ใช่โรคหืดตามที่ระบุในแบบสอบถาม ทั้งอาการหืดหอบยังได้หายไปก่อนหน้าทำสัญญาแล้วด้วย การที่ผู้ตายแจ้งในแบบสอบถามว่าไม่เคยเข้ารักษาพยาบาลหรือรักษาโรคใด ๆ ที่ได้รับระบุไว้ในแบบสอบถาม ไม่ทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะ

เวลาที่จะต้องเปิดเผยข้อความจริง

แม้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ไม่ได้บัญญัติเอาไว้โดยตรงเกี่ยวกับระยะเวลาที่จะต้องเปิดเผยข้อความจริง แต่เมื่อพิจารณาเจตนารมณ์ของกฎหมาย ผู้เอาประกันภัยจะต้องเปิดเผยข้อความจริงในเวลาทำสัญญาประกันภัย กล่าวคือ ตั้งแต่ทำสัญญาประกันภัยผ่านคำขอเอาประกันชีวิตของผู้เอาประกันภัย และหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริงสิ้นสุดลงเมื่อสัญญาประกันภัยได้เกิดขึ้นแล้ว

ผลของการไม่เปิดเผยข้อความจริง

หากผู้เอาประกันชีวิตไม่เปิดเผยข้อความจริง ปกปิดข้อความจริงที่ควรแจ้งหรือแสดงออกมา สัญญาประกันภัยดังกล่าวก็ตกเป็นโมฆียะตามมาตรา 865 วรรคหนึ่ง โดยกฎหมายกำหนดให้ผู้มีสิทธิบอกล้าง คือ ผู้รับประกันภัย ทั้งนี้ กำหนดระยะเวลาบอกล้างคือ มาตรา 865 วรรคสอง หากบอกล้างความเป็นโมฆียะดังกล่าวเกินระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด¹⁰ สัญญาประกันภัยมีผลผูกพันคู่สัญญา

แต่หากผู้รับประกันภัยบอกล้างความเป็นโมฆียะภายในระยะเวลาตามที่กฎหมายกำหนด สัญญาประกันภัยก็ตกเป็นโมฆะทันที ถือเสมือนไม่เคยมีนิติสัมพันธ์ใด ๆ ผูกพันกันมาก่อน ผู้รับประกันภัยจะต้องคืนค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ตามมาตรา 892 อย่างไรก็ดี หากมีการละเลยหรือบกพร่องต่อหน้าที่ของฝ่ายผู้รับประกันภัยไม่ตรวจสอบข้อเท็จจริงตามความเข้าใจอย่างวิญญูชนเกี่ยวกับข้อความจริงที่ผู้เอาประกันภัยแถลงมาและเป็นเหตุให้ผู้รับประกันภัยเข้าใจข้อความคลาดเคลื่อนไป ผู้รับประกันภัยจะยกเอาเหตุดังกล่าวนี้มากล่าวอ้างความเป็นโมฆียะของสัญญาในภายหลังไม่ได้

¹⁰ ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 วรรคสอง บัญญัติว่า “...ถ้ามิได้ใช้สิทธิบอกล้างภายในกำหนดเดือนหนึ่งนับแต่วันที่ได้รับประกันภัยทราบมูลอันจะบอกล้างได้ก็ดี หรือมิได้ใช้สิทธินั้นภายในกำหนดห้าปีนับแต่วันทำสัญญาก็ดี ท่านว่าสิทธินั้นเป็นอันระงับสิ้นไป”

ผู้มีหน้าที่บอกกล่าวสัญญาประกันภัยที่เป็นโมฆียะ

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 กำหนดให้ผู้รับประกันภัยมีหน้าที่บอกกล่าวต่อผู้เอาประกันภัยโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นการบอกกล่าวด้วยวาจาหรือหนังสือ (ลายลักษณ์อักษร) ทั้งนี้ รวมถึงผู้รับประโยชน์ในกรณีสัญญาประกันชีวิตหากผู้เอาประกันภัยถึงแก่ความตาย

การบอกกล่าวสัญญาประกันภัยที่เป็นโมฆียะ

สัญญาประกันภัยที่เป็นโมฆียะนั้นยังคงมีความสมบูรณ์หรือสามารถใช้บังคับได้อยู่ตลอดระยะเวลาตามสัญญา เว้นแต่จะมีการให้สัตยาบันหรือบอกกล่าวภายในกำหนดระยะเวลาตามกฎหมาย โดยประเด็นของการบอกกล่าวสัญญาประกันภัยเป็นโมฆียะนั้นกฎหมายได้กำหนดให้เริ่มนับระยะเวลาตั้งแต่วันที่ทราบมูลอันจะบอกกล่าวได้ มิใช่นับแต่วันทราบความจริง ซึ่งคำว่า “ทราบมูลอันจะบอกกล่าวได้” หมายความว่า แค่มิใช่ข้อสันนิษฐานว่าได้มีการปกปิดข้อความจริงหรือแถลงข้อความเท็จ ผู้รับประกันภัยก็ชอบที่จะใช้สิทธิบอกกล่าวภายในกำหนดหนึ่งเดือนนับตั้งแต่วันที่ได้รับทราบข้อมูลนั้น มิฉะนั้นอาจตกเป็นประโยชน์แก่ผู้รับประกันภัย¹¹ ทั้งนี้ มีแนวคำพิพากษาฎีกาที่ควรทำความเข้าใจดังนี้

คำพิพากษาฎีกาที่ 1247/2514 อายุความบอกกล่าวสัญญาประกันภัยตอนแรกของ มาตรา 865 วรรคสองนั้นหมายถึงว่า ผู้รับประกันภัยต้องใช้สิทธิบอกกล่าวภายในกำหนดเดือนหนึ่งนับแต่วันที่ผู้รับประกันภัยทราบมูลอันจะบอกกล่าวได้ โจทก์ยื่นคำขอรับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันชีวิตซึ่งผู้ตายทำไว้กับบริษัทจำเลยเมื่อวันที่ 24 สิงหาคม 2509 พร้อมด้วยรายงานของนายแพทย์โรงพยาบาลผู้รักษาผู้ตายครั้งสุดท้ายว่า ผู้ตายป่วยเป็นมะเร็งที่ลำไส้ใหญ่และตายด้วยโรคดังกล่าว และได้ระบุไว้ในรายงานนั้นอีกว่า ผู้ตายเคยรับการผ่าตัดด้วยโรคมะเร็งลำไส้ใหญ่ที่โรงพยาบาลศิริราช เมื่อ 2 ปีก่อน ซึ่งเป็นเวลาก่อนผู้ตายเอาประกันชีวิตไว้กับบริษัทจำเลย เช่นนี้ถือว่าบริษัทจำเลยย่อมมีเหตุควรทราบได้แล้วว่าผู้ตายได้ปกปิดข้อความจริงดังกล่าวตั้งแต่วันที่ 29 สิงหาคม 2509 บริษัทจำเลยจะอ้างว่ารายงานแพทย์ดังกล่าวนั้นยังไม่แน่นอน บริษัทจำเลยยังต้องสืบสวนต่อไปจนได้ความจริงแน่นอนเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2509 ว่าผู้ตายได้ป่วยและรับการผ่าตัดด้วยโรคดังกล่าวมิได้ เพราะอายุความกฎหมายกำหนดให้เริ่มนับตั้งแต่วันที่ทราบมูลอันจะบอกกล่าวได้เท่านั้นมิใช่เริ่มนับตั้งแต่วันที่ทราบความจริง ฉะนั้น เมื่อบริษัท

¹¹ คำพิพากษาฎีกาที่ 1785/2538

จำเลยบอกอ้างโมฆียกรรม เมื่อวันที่ 11 ตุลาคม 2509 ซึ่งเป็นเวลาเกินหนึ่งเดือนแล้ว กรรมธรรม์ประกันชีวิตจึงมีผลบังคับบริษัทจำเลย

หากมีการบอกอ้างตามที่ได้บัญญัติเอาไว้ในกฎหมาย สัญญาประกันภัยก็จะตกเป็นโมฆะมาตั้งแต่เริ่มแรก คู่สัญญากลับสู่สถานะเดิมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 176 ถือเสมือนว่าไม่เคยทำสัญญากันมาก่อน หากมีการได้รับไว้ซึ่งเงินหรือทรัพย์สินตามสัญญาก็ต้องนำส่งคืน

ผลของการบอกอ้างสัญญาประกันภัยอันเป็นโมฆียะ

หลักทั่วไปตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 176 วรรคหนึ่ง “โมฆียกรรมเมื่อบอกอ้างแล้ว ให้ถือว่าเป็นโมฆะมาตั้งแต่เริ่มแรก และให้ผู้เป็นคู่กรณีกลับคืนสู่ฐานะเดิม ถ้าเป็นการพ้นวิสัยจะให้กลับคืนเช่นนั้นได้ก็ให้ได้รับค่าเสียหายชดใช้ให้แทน” อย่างไรก็ตาม ผลของการบอกอ้างอาจมีความแตกต่างอยู่บางประการในสัญญาประกันภัย กล่าวคือ ในกรณีสัญญาประกันวินาศภัย ผู้รับประกันจะต้องคืนเบี้ยประกันภัยที่ได้รับไว้ทั้งหมดคืนแก่ผู้เอาประกันภัย ส่วนกรณีสัญญาประกันชีวิตนั้น มาตรา 892 บัญญัติว่า “ในกรณีการบอกอ้างสัญญาตามความในมาตรา 865 ผู้รับประกันภัยต้องคืนค่าไถ่ถอนกรรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือทายาทผู้นั้น”

ข้อยกเว้นของหลักสุจริตอย่างยิ่ง

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 866 บัญญัติว่า “ถ้าผู้รับประกันภัยได้รู้ข้อความจริงดังกล่าวในมาตรา 865 นั้นก็ดีหรือรู้ว่าข้อแถลงความเป็นความเท็จก็ดี หรือควรจะรู้เช่นนั้นหากใช้ความระมัดระวังดังจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชนก็ดี ท่านให้ฟังว่าสัญญานั้นเป็นอันสมบูรณ์”

มาตราดังกล่าวข้างต้นนี้ถือเป็นข้อยกเว้น หลักสุจริตอย่างยิ่ง โดยมาตรา 866 มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้รับประกันภัยใช้ความระมัดระวังในการเข้าทำสัญญาประกันภัย หากผู้รับประกันภัยประมาทเลินเล่อหรือละเลยต่อหน้าที่ที่จะยกเอาความบกพร่องของตนมาปัดยกเว้นความรับผิดชอบไม่ได้ มีคำพิพากษาฎีกาที่น่าสนใจวางหลักข้อยกเว้นของหลักสุจริตอย่างยิ่งเอาไว้ อาทิเช่น

คำพิพากษาฎีกาที่ 2447/2516 หากผู้รับประกันภัยจะจะได้รู้เท่าทันถึงฐานะของบุคคลผู้ขอประกันชีวิตโดยใช้ความระมัดระวังสอดส่องเยี่ยงวิญญูชนแล้ว แม้ผู้ขอประกันชีวิตจะปกปิดหรือแถลงเท็จเกี่ยวกับฐานะอันแท้จริง ผู้รับประกันภัยก็หาไม่สิทธิบอกอ้างโมฆียกรรมไม่ เพราะตามมาตรา 866 ถือว่าสมบูรณ์

ทั้งนี้ ข้อที่น่าสงสัยคือ ความรับรู้ของตัวแทนผู้รับประกันชีวิตจะถือว่าผู้รับประกันชีวิตทราบโดยผลของกฎหมายหรือไม่ เรื่องนี้จะต้องนำเอาหลักตัวแทนมาใช้บังคับ กล่าวคือ หากผู้เอาประกันภัยเปิดเผยข้อความจริงตามมาตรา 865 ให้ตัวแทนผู้รับประกันภัยทราบแล้ว ให้ถือว่าผู้รับประกันภัยซึ่งเป็นตัวการได้รับทราบเสมอเหมือนตัวแทนด้วย และแม้ตัวแทนของผู้รับประกันภัยจะแถลงข้อเท็จจริงที่ตนทราบมาให้ผู้รับประกันภัยทราบโดยคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง ก็ถือว่าเป็นความผิดของตัวแทนผู้รับประกันภัยเอง หาใช่เป็นการที่ผู้เอาประกันภัยปกปิดความจริงไม่ สัญญาประกันภัยมีผลสมบูรณ์ตามมาตรา 866

การใช้จำนวนเงินตามสัญญาประกันชีวิต

การประกันชีวิตมิใช่การรับประกันว่าจะไม่มีภัยหรือความเสียหายเกิดขึ้น [7] แต่เป็นการรับประกันว่า หากมีภัยหรือความเสียหายเกิดขึ้น จะมีบุคคลคนหนึ่งซึ่งเรียกว่าผู้รับประกัน จะชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากการรวบรวมเงินกองกลางได้สะสมมาจากผู้ที่มีความเสี่ยงภัยที่คล้ายคลึงกัน หากจะพูดในอีกมุมมองหนึ่งก็จะได้ว่า ผู้เอาประกันภัยโอนความเสี่ยง (Transfer) ไปยังผู้รับประกันภัย ส่วนผู้รับประกันภัยก็กระจายความเสี่ยงหรือเฉลี่ย (Average) ความเสี่ยงไปยังผู้เอาประกันภัย

เมื่อผู้เอาประกันชีวิตได้จ่ายเบี้ยประกันชีวิตแก่ผู้เอาประกันชีวิตมาตลอดระยะเวลาตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ผู้เอาประกันภัยย่อมมีสิทธิได้ใช้ประโยชน์จากกรมธรรม์ดังกล่าวตามที่ได้ระบุไว้ โดยประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 889 ได้บัญญัติถึงเหตุแห่งการใช้จำนวนเงินตามสัญญาประกันชีวิตว่า “ในสัญญาประกันชีวิตนั้น การใช้จำนวนเงินย่อมอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของบุคคลคนหนึ่ง”

เมื่อพิจารณามาตราข้างต้นแล้ว สามารถแยกประเภทของการใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตได้เป็น 2 แบบ คือ แบบการใช้จำนวนเงินแบบที่อาศัยความทรงชีพ และแบบการใช้จำนวนเงินแบบที่อาศัยความมรณะ ดังนี้

1. การใช้จำนวนเงินแบบที่อาศัยความทรงชีพ (Lived a Life)

การประกันชีวิตที่มีการใช้จำนวนเงินแบบที่อาศัยความทรงชีพถือหลักว่า “ถ้าผู้เอาประกันภัยนั้นมีชีวิตอยู่ถึงตามที่กำหนดไว้ ผู้รับประกันภัยก็จะใช้เงินให้แก่ผู้เอาประกันภัย” กล่าวคือ เป็นสัญญาที่ผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้เงินแก่ผู้เอาประกันภัย หากผู้นั้นยังมีชีวิตถึงกำหนดเวลาตามที่ได้ตกลงกันไว้ โดยผู้เอาประกันภัยตกลงที่จะส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัย

2. การใช้จำนวนเงินแบบที่อาศัยความมรณะ (Living Death)

การประกันชีวิตที่มีการใช้จำนวนเงินแบบที่อาศัยความมรณะถือหลักว่า “ถ้าบุคคลไม่ว่าจะเป็นผู้เอาประกันภัยหรือผู้ที่ถูกเอาประกันชีวิตตามที่ในสัญญาระบุไว้ มรณะลง ผู้รับประกันภัยก็จะใช้เงินแก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์” กล่าวคือ เป็นสัญญาซึ่งผู้รับประกันภัยตกลงจะใช้เงินให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ หากว่าผู้ที่ถูกเอาประกันชีวิตไว้หรือผู้เอาประกันภัยได้ตายลงภายในระยะเวลาหรือตามที่ได้ตกลงกันเอาไว้

อย่างไรก็ดี การทำสัญญาประกันชีวิตทั้ง 2 แบบที่กล่าวมานั้นไม่เป็นที่นิยมในทางปฏิบัติ ปัจจุบันจึงมีการนำเอาทั้ง 2 แบบมารวมเข้าด้วยกัน กล่าวคือ ไม่ว่าผู้เอาประกันภัยจะทรงชีพอยู่ครบสัญญาหรือจะมรณะก่อนสัญญา ผู้รับประกันภัยก็จะใช้เงินให้ ซึ่งวิธีการดังกล่าวนี้ถือว่าช่วยดึงดูดความน่าสนใจและเป็นที่พอใจได้ประโยชน์ทั้งสองฝ่าย โดยเรียกรูปแบบการประกันชีวิตนี้ว่า “สัญญาประกันชีวิตแบบสะสมทุนหรือสะสมทรัพย์ (Endowment Life-Insurance)”

ข้อยกเว้นการใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิต

โดยปกติแล้ว การใช้จำนวนเงินกรณีสัญญาประกันชีวิตนั้นจะต้องอาศัยเหตุมรณะของผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้ถูกเอาประกันชีวิตเป็นเหตุแห่งการใช้จำนวนเงิน ซึ่งจะ เป็นจำนวนเงินเท่าใดนั้นก็ขึ้นอยู่กับข้อตกลงกันระหว่างคู่สัญญา เหตุมรณะตามมาตรานี้ คือ การตายโดยสงบ ตายโดยความเจ็บป่วย ตายโดยอุบัติเหตุ และยังหมายความรวมถึง การที่บุคคลสาบสูญถึงแก่ความตายโดยผลของกฎหมายเมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 61 ด้วย

อย่างไรก็ดี กฎหมายได้กำหนดข้อยกเว้นการใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตเอาไว้ โดยคำนึงถึงความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดีของประชาชนเป็นหลัก กล่าวคือ หากผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้ถูกเอาประกันชีวิตได้กระทำอัตวินิบาตกรรม (ฆ่าตัวตาย) ด้วยตนเองภายในระยะเวลา 1 ปี¹² หรือ ผู้เอาประกันชีวิตหรือผู้ถูกเอาประกันชีวิตถูกผู้รับประโยชน์ฆ่าตายโดยเจตนา (หากเป็นการฆ่าโดยไม่เจตนาหรือโดยประมาท ไม่ถือว่าเป็นข้อยกเว้นนี้) ผู้รับประโยชน์ไม่จำเป็นต้องใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตแต่อย่างใด

¹² คำพิพากษาฎีกาที่ 936/2536 ผู้เอาประกันชีวิตได้ฆ่าตัวตายด้วยใจสมัครภายใน 1 ปีนับตั้งแต่วันที่ทำสัญญาประกันชีวิต แม้ผู้เอาประกันภัยคนนั้นจะถึงแก่ความตายภายหลังระยะเวลา 1 ปี นับแต่วันทำสัญญาก็ตาม ผู้รับประกันภัยก็ได้รับยกเว้นความรับผิดชอบไม่ต้องใช้เงินแก่ผู้รับประโยชน์ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895(1)

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 895 ได้บัญญัติข้อยกเว้นการใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตว่า “เมื่อใดจะต้องใช้จำนวนเงินในเหตุการณ์ของบุคคลคนหนึ่งคนใดท่านว่าผู้รับประกันภัยจำต้องใช้เงินนั้นในเมื่อมรณภัยอันนั้นเกิดขึ้น เว้นแต่

1. บุคคลผู้นั้นได้กระทำอัศวินบาปด้วยใจสมัครภายในปีหนึ่งนับแต่วันทำสัญญาหรือ
2. บุคคลผู้นั้นถูกผู้รับประกันภัยฆ่าตายโดยเจตนา

ในกรณีนี้ 2 นี้ท่านว่าผู้รับประกันภัยจำต้องใช้เงินค่าไถ่ถอนกรมธรรม์¹³ ให้แก่ผู้เอาประกันภัย หรือให้แก่ทายาทของผู้นั้น”

อย่างไรก็ดี ในทางปฏิบัติผู้รับประกันภัยอาจกำหนดข้อยกเว้นความรับผิดชอบนอกเหนือจากที่บัญญัติไว้ในมาตรา 895 ได้โดยต้องระบุไว้ในสัญญาดังกล่าวด้วย แต่ทั้งนี้ เหตุยกเว้นความรับผิดชอบตามมาตรา 869 เรื่องสัญญาประกันวินาศภัยไม่ถือเป็นข้อยกเว้นในสัญญาประกันชีวิต โปรดดูคำพิพากษาฎีกาที่ 667-668/2516

ทั้งนี้ ประเด็นปัญหาการไม่ใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตที่สามารถโยงไปเรื่องการคุ้มครองผู้บริโภค (สบค.) นั้น สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคได้เปิดเผยจำนวนผู้ร้องเรียนมายัง สบค.เกี่ยวกับประเด็นการประกันภัย การประกันชีวิตในกรณีผู้สูงอายุ โดยถูกจัดอยู่ในหมวดหมู่ของการร้องเรียนเรื่องการบริการ ซึ่งมีสถิติในช่วงตุลาคม 2557 ถึงสิงหาคม 2558 รวมทั้งสิ้น 158 ราย [8] โดยมีประเด็นเกี่ยวกับการไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทน ไม่ได้รับความเป็นธรรม หรือกรณีผิดสัญญาประกันชีวิต โดย สบค.ได้รวบรวมข้อร้องเรียนแล้วส่งต่อให้คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) เป็นผู้รับผิดชอบ ปรากฏว่าเมื่อพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้องหรือกรมธรรม์แล้วพบว่าผู้เอาประกันชีวิตส่วนใหญ่ไม่ได้ปฏิบัติตามเงื่อนไขในกรมธรรม์ แต่กลับหลงเชื่อการโฆษณาที่พบเจอผ่านสื่อต่าง ๆ อันส่งผลให้สัญญาประกันภัยที่ท่านั้น ผู้เอาประกันภัยตกอยู่ในฝ่ายที่เสียเปรียบ

เมื่อสถานการณ์เป็นเช่นนี้ผู้รับผิดชอบหลัก คือ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) จึงได้เป็นเจ้าภาพในการเรียกประชุมโดยเชิญผู้เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร คปภ. สมาคมประกันชีวิต สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อประชุมร่วมกันและหาแนวทางแก้ไขแบบบูรณาการร่วมกัน เช่น เร่งทำความเข้าใจเพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในวงกว้างโดยออกหนังสือคู่มือ แก้ไขแบบ ข้อความ เอกสารประกอบกรมธรรม์ให้ชัดเจนและแสดงข้อแตกต่างระหว่างกรมธรรม์ทั่วไปและกรมธรรม์สูงวัย เป็นต้น ทั้งนี้ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ได้ออกประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

¹³ ค่าไถ่ถอนกรมธรรม์ประกันภัยเป็นจำนวนเงินซึ่งผู้รับประกันภัยกำหนดเอาไว้ในกรมธรรม์ประกันภัย

โดยกำหนดหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิต โดยกำหนดให้บริษัท¹⁴ และนายหน้า¹⁵ จะต้องปฏิบัติตามแนวทางดังต่อไปนี้ในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางสื่อโฆษณา เช่น

1. ข้อความที่โฆษณาต้องไม่เป็นเท็จหรือเกินความจริง หากมีภาพต้องคมชัด อ่านได้ชัดเจน
2. ข้อความที่โฆษณาต้องมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่กำกวม
3. ข้อความที่โฆษณาต้องไม่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันภัยหรือการจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย
4. ในการโฆษณาที่ระบุว่าไม่ต้องตรวจสุขภาพ จะต้องมีการระบุให้ชัดเจนด้วยว่าต้องแถลงเกี่ยวกับสุขภาพในใบคำขอเอาประกันภัยด้วยหรือไม่ หากมีการแถลงเกี่ยวกับสุขภาพ ต้องระบุเพิ่มเติมด้วยว่าการแถลงสุขภาพเป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณารับประกันภัยหรือพิจารณาการจ่ายเงินตามสัญญาประกันภัย
5. ให้มีการระบุค่าเตือนโดยใช้ข้อความว่า “ผู้ซื้อควรทำความเข้าใจในรายละเอียดความคุ้มครองและเงื่อนไขก่อนตัดสินใจทำประกันภัยทุกครั้ง” หรือข้อความอื่นใดที่มีความหมายในทำนองเดียวกัน

สรุป

การทำสัญญาประกันชีวิตนั้นถือเป็นการโอนภาระความเสี่ยงจากผู้เอาประกันภัยไปยังผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดกรณีใดขึ้นตามสัญญา นอกจากนั้นยังเป็นการสะสมทุนทรัพย์ต่าง ๆ ไว้เพื่อใช้สอยในวันข้างหน้าอีกด้วย ซึ่งถือเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่มีความนิยมอย่างยิ่ง แต่ในบางกรณีก็เกิดปัญหาขึ้นมาเมื่อผู้รับประกันภัยไม่จ่ายเงินตามสัญญาที่ได้กำหนดเอาไว้ ก็เกิดผลเสียตามมาอย่างน่าเสียดาย บทความนี้จึงเป็นการอธิบายเพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้แก่ผู้เอาประกันภัยในการที่จะได้ทราบถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองตามหลักกฎหมาย

¹⁴ บริษัท หมายความว่า บริษัทที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตตามกฎหมายว่าด้วยการประกันชีวิตและให้หมายความรวมถึงสาขาของบริษัทประกันชีวิตต่างประเทศที่ได้รับใบอนุญาตประกอบธุรกิจประกันชีวิตในราชอาณาจักร

¹⁵ นายหน้าประกันชีวิต หมายความว่า ผู้ชี้ช่องหรือจัดการให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัท โดยกระทำการเพื่อบาเหน็จเนื่องจากการนั้น

เมื่อพิจารณาจะเห็นได้ว่า การปฏิบัติตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 เป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่ก่อให้เกิดสิทธิบางประการแก่ผู้รับประกันภัย เช่น สิทธิในการบอกล้างสัญญาประกันภัย หากผู้รับประกันภัยกำหนดเหตุเอาไว้เพื่อเป็นการยกเว้นการใช้สิทธิดังกล่าวตามกฎหมายก็ย่อมที่จะทำได้ และจะนำเอาเหตุยกเว้นสิทธิดังกล่าวมาอ้างเพื่อประโยชน์ของตนในภายหลังหาได้ไม่

ในส่วนของผู้เอาประกันภัยนั้น ผู้เอาประกันภัยจะต้องมีความรอบคอบ ไม่หลงเชื่อคำโฆษณาหรือคำจูงใจใด ๆ ที่ชวนเชื่อจนเกินไป ควรพิจารณารายละเอียดข้อปฏิบัติ ตามกฎหมายในประเด็นเกี่ยวกับสิทธิ หน้าที่ ข้อยกเว้นตามกฎหมาย และพิจารณาความ คุ่มครองต่าง ๆ ก่อนตกลงเข้าทำสัญญาประกันภัยเพื่อที่จะส่งผลให้ผู้เอาประกันภัยได้ รับผลประโยชน์คุ้มค่าตามเจตนารมณ์อย่างแท้จริง

หากมองในมุมของตัวบทกฎหมาย จะเห็นได้ว่า กฎหมายไม่ได้มีช่องว่าง (Loop Hole) กฎหมายได้บัญญัติสิทธิ-หน้าที่และข้อยกเว้นเอาไว้ชัดเจนและสอดคล้องกับเจตนารมณ์ ของกฎหมายแล้ว แต่ข้อบกพร่องคงเป็นประเด็นในเรื่องของกลยุทธ์การขาย การโฆษณา ชักชวนให้มาทำสัญญาประกันชีวิตด้วยความคลุมเครือ จูงใจให้บุคคลเข้ามาทำสัญญา โดยจ่ายเบี้ยประกันเพียงเล็กน้อยโดยอาศัยความโลภของมนุษย์หรือจุดประาะบาง ในช่วงวัยอายุของบุคคล เช่น วัยสูงอายุ เป็นต้น ซึ่งเป็นหน้าที่ของฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการ ที่จะต้องร่วมมือแก้ไขกันไป ซึ่งทางคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ ประกันภัย (คปภ.) ก็ได้ออกหลักเกณฑ์และเงื่อนไขในการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัย ผ่านทางสื่อโฆษณาตามกฎหมายออกมาบังคับใช้แล้ว ซึ่งก็คงต้องรอดูกันต่อไปว่าจะช่วย แก้ไขปัญหาข้างต้นที่เกิดขึ้นมานี้หรือไม่เพียงใด

เอกสารอ้างอิง

- [1] ฝ่ายวิเคราะห์ธุรกิจและสถิติ สำนักงาน คปภ. (2556). **สถิติธุรกิจประกันชีวิต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและประกอบธุรกิจประกันภัย. สืบค้นเมื่อ 11 มกราคม 2559, จาก <http://www.oic.or.th/th/industry/statistic/data/32/2>.
- [2] สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2558). **รายงานผลเบื้องต้นสำรวจประชากรผู้สูงอายุในประเทศไทย**. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2558, จาก https://www.m-society.go.th/article_attach/14494/18145.pdf.

- [3] ระวังประกันผู้สูงอายุ สมัครง่าย อาจตายฟรี. สืบค้นเมื่อ 1 ตุลาคม 2558, จาก <http://www.manager.co.th/Daily/ViewNews.aspx?NewsID=9580000096586>.
- [4] ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2556). **คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยประกันภัย** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์นิติธรรม.
- [5] สิทธิโชค ศรีเจริญ. (2528). **ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย**. กรุงเทพฯ: ประชุมทองการพิมพ์ .
- [6] กรอบแนวทางปฏิบัติการกำหนดค่านิยามโรคร้ายแรง. สืบค้นเมื่อ 30 พฤศจิกายน 2558, จาก <http://www.oic.or.th/downloads/knowledge/>.
- [7] จำรัส เหมะจารุ. (2558). **กฎหมายลักษณะประกันภัย**. กรุงเทพฯ: บริษัท ชวนพิมพ์ 50 จำกัด.
- [8] ประกันอย่าโฆษณาเกินจริง สคบ. เตือนมีโทษจำคุก-ปรับ. สืบค้นเมื่อ 15 ธันวาคม 2558, จาก <http://www.dailynews.co.th/economic/344007>.

การบูรณาการเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อพัฒนา ความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษ ของนิสิตมหาวิทยาลัย¹

Integrating Web 2.0 Technologies to Develop English Writing Competency of Thai University Students¹

เกร็ดทราย วุฒิพงษ์^{2*}
Kretsai Woottipong^{2*}

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง “ผลของการบูรณาการเทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อพัฒนาความสามารถในการเขียนภาษาอังกฤษของนิสิตมหาวิทยาลัย” โดยทุนสนับสนุนการวิจัยงบประมาณสาขาวิชาภาษาตะวันตก มหาวิทยาลัยทักษิณ พ.ศ. 2559

² ผศ.ดร., สาขาวิชาภาษาตะวันตก คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ สงขลา 90000

¹ This article was a part of the research entitled “The Effect of Integrating Web 2.0 Technologies to Develop English Writing Competency of University Students” supported by a grant from Western Languages Program, Thaksin University in 2016.

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Western Languages Program, Thaksin University, Songkhla, 90000

* Corresponding author: E-mail address: kretsai@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สองประการ คือ (1) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่ไม่มีการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 (2) เพื่อศึกษาถึงขอบเขตความแตกต่างระหว่างกลุ่มที่ใช้ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 และกลุ่มที่ไม่ใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในด้านแรงจูงใจของนิสิตที่มีต่อการสอนการเขียน การพัฒนาทักษะการเขียนและการเรียนแบบร่วมมือกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้เป็นนิสิตมหาวิทยาลัยทักษิณ จำนวน 60 ราย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้มาโดยวิธีการสุ่มอย่างง่าย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่ม 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (Independent t-test) ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มทดลองมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนทักษะการเขียนภาษาอังกฤษสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นิสิตมีทัศนคติที่ดีต่อการเรียนทักษะการเขียนภาษาอังกฤษในสามประเด็น คือ ชั้นเรียน การพัฒนาทักษะการเขียนและการเรียนแบบร่วมมือมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.00 ผลการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง พบว่า นิสิตมีความคิดเห็นต่อการใช้เทคโนโลยีเว็บ 2.0 ในทางบวกมากกว่าทางลบเนื่องจากนิสิตคิดว่าเทคโนโลยีเว็บเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทำงานกลุ่มและยังช่วยพัฒนาความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษ

คำสำคัญ: การเทคโนโลยีเว็บ 2.0 ความสามารถทางการเขียนภาษาอังกฤษ
นิสิตมหาวิทยาลัย

Abstract

The purpose of this study was two-fold: (1) to investigate the effectiveness of web 2.0 technologies in terms of students' English writing competency as compared to those with no web 2.0 technologies-applied classes, and (2) to examine the extent to which web 2.0-based classes differ from non-web 2.0 classes regarding students' attitudes towards writing class, writing skill improvement and cooperative learning. A sample group of 60 university students at Thaksin University participated in this study. Simple random sampling was used to select the sample group. The t-test was used to analyze the data. The results revealed that the learning achievement on English writing among participants using web 2.0 technologies was higher than the learning achievement of those taught through the conventional face-to-face instruction at a significance level of 0.05. The students had good attitudes towards learning English writing with the web 2.0 technologies in three aspects: class, improvement in writing skill and cooperative learning at a significance level of 0.00. Based on the interview result, the students expressed more positive than negative opinions as they thought that web 2.0 technologies offered them effective tools for completing their group work as well as enhancing their writing competency.

Keywords: Web 2.0 Technologies, English Writing Competency, University Students

Introduction

Studies on collaboration in L2 writing in the past several years have mainly emphasized peer response in which students provide feedback on each other's writing (e.g. Zhu, [1]). Collaborative writing, which is the joint production of a text by two or more writers, has been much less examined even though it is extensively used outside second language classrooms [2]. Especially, collaborative writing processes have rarely been examined [3]. Present technologies such as web 2.0 technologies, offer substantial opportunities for language educators and researchers a new way into the L2 collaborative writing process and potential technologies for collaborative writing activity [4].

Thura [5] investigated writing strategies employed by high and low English proficiency students at Mahidol University. The result of the study showed that the high English proficiency students employed a variety of writing strategies with more frequency than low English proficiency students. Saraiwang [6] conducted a study of writing strategies in the writing process employed by senior English major students with high and low writing abilities at Naresuan University. The findings revealed that the students with high writing ability employed jotting down words in the prewriting step more than did students with low writing ability, and poor students relied on "asking for help" in the while-writing step.

Many research on Web 2.0 learning environments remain in its early stage of development [7-8], but results of literature have revealed many advantages of using web 2.0 technologies in L2 writing. Generally, web 2.0 technologies ease collaborative process, facilitate interaction, and enhance writing development [9]. Web 2.0 technologies allow students to utilize these tools to enhance collaborative writing at their own time and pace. Web 2.0 technologies help students to gain different perspectives of writing topics and develop better writing practice regarding development of ideas, text structure or cohesion or grammar. These tools

can also encourage student autonomy and enhance a sense of ownership in the process of collaborative writing [10-11].

Although several articles have reviewed advantages of Web 2.0 technologies in language learning, there is a lack of studies on how students currently use these sites for collaborative learning purposes. There is also a lack of studies on the instructional and technical usability of these tools and how language learners could use these tools to enhance their own language learning abilities.

However, Chinnery [12] and Thorne & Reinhardt [13] mentioned that other authors haven't presented strong evidence of pedagogical attributes and applications of Web 2.0 tools in classrooms. Lomicka and Lord [8] also supported the above statement that studies investigating second language acquisition through the use of Web 2.0 tools are still at its infancy stage, and these studies are lacking in terms of both theoretical and empirical perspectives.

Despite the increasing interest and the potential benefits of Web 2.0 for facilitating knowledge creation, sharing and collaboration among many users, little is known on the extent of usage of Web 2.0 technologies in Thailand. This study assessed the Web 2.0 technologies; investigated the effectiveness of web 2.0 technologies and assessed students' perception of Web 2.0 tools in language learning.

Literature Review

A. Web 2.0 technologies

A concept of Web 2.0 tools has been defined and described by Cormode & Krishnamurthy [14] as the second generation of the World Wide Web. Web 2.0 is a site which allows users to post and share multimedia contents in several forms such as texts, graphics, video files, and photos with comments within communities of practice. Features of Web 2.0 that differ from Web 1.0 are that the content creators were few in Web 1.0 because the participants act as consumers of content, but any

users can be a content creator in Web 2.0 [14-15]. Web 2.0 is not a static page because people can share contents, participate, collaborate and interact with each other. These technologies offer many tools for users such as Facebook, Wikis, and Blogs. These tools facilitate instant messaging; chat and conversational arenas; online games and virtual worlds; social networking; and blogging and enhancing new generation of the web-based collaborative-authoring [16-18].

Even though there have been several disagreements over the possible advantages and disadvantages of Web 2.0 technology, there is also a growing interest in how and whether Web 2.0 tools could be employed for educational purposes. An aspect of Web 2.0, which has yet to be sufficiently researched and consequently the focus of this paper, is the use of online social networks for foreign language learning purposes. The ability of individual users to collaborate, create, and share content with other users may benefit learning languages [8]. Social networks have generally been used informally for non-educational social interaction purposes.

To conclude, Web 2.0 technologies have the potential for language teaching and learning. They are appropriate for electronic research, knowledge creation, storage, sharing and usage as these tools offer a learning platform for knowledge sharing, electronic learning, including facilitating virtual collaborations [19]. However, usage of Web 2.0 technologies needs skills and internet connectivity.

B. Collaborative Writing and Technology

Ede and Lunsford [20] described collaborative writing as the joint construction of a text by two or more authors in which interactions and shared decision-making occur in all steps of the writing process, and all writers share the ownership of the texts produced. Literature has shown many advantages of collaborative writing. Collaborative writing was found to help students with certain resources not accessible when compared

to solitary writing activities [21]. Swain [22] explained that collaborative writing helps students to negotiate language use and collaborate in the solution of language problems in the process of co-authoring including paying attention to discourse structures, grammar, and vocabulary usage.

Collaborative writing has been increasingly employed in L2 classrooms in recent years. This is especially true for the use of collaborative writing tasks in online L2 writing contexts. According to Li [23] online collaborative writing will increase in the future because of the recent developments in computer-mediated communication (CMC) technology. Technologies that have been found to enhance collaboration are wikis, blogs, and chats [3]. They offer many options such as writing from anywhere at any time and viewing or going back to previous versions of texts as well as the use of an older text. Teachers can use these tools to track students' collaborative processes. These tool options are useful because different tools facilitate different kinds of collaboration (Elola & Oskoz, 2010 as cited in [24]).

According to Ghosh [25] the characteristics of face-to-face and online collaborative writing environments differ in a few significant ways, and these differences can have an impact on how learners engage with both the writing task and each other as they work to create a written product. In addition, different modalities may be chosen by instructors for different purposes. For example, face-to-face activities can be suitable classroom exercises for raising learners' awareness of form while also requiring them to attend to meaning. They also give learners an authentic reason to interact with each other verbally. Online collaboration may be more appropriate for learners who live far away from each other and who may find it difficult to meet outside of class or who are doing an online course [4].

Purposes of the study

The purposes of this study are: (1) to investigate the effectiveness

of web 2.0 technologies in terms of students' English writing competency as compared to students with no web 2.0 technologies-applied classes, and (2) to examine the extent to which web 2.0-based classes differ from non-web 2.0 classes regarding students' attitudes towards writing class, writing skill improvement and cooperative learning.

Research Methodology

Introduction

An instructional design model in this study integrated: (a) constructivist learning theory; (b) a pedagogical framework for online learning environments; and (c) a wiki and Second Life virtual world as the Web 2.0 technologies used in this study. The underlying theoretical framework in the instructional design of this study was the guiding principles associated with constructivist learning theory. In this approach, the learner constructs knowledge and plays an active role in the learning process. This means that learning is a social endeavor, which integrates many aspects via dialog, knowledge sharing, collaboration and social negotiation. Based on the constructivist theory, the authentic learning takes place when the learner is actively engaged in the learning process with opportunities to reflect and synthesize information rather than to simply reproduce it [26].

The pedagogical framework employed in the design of this study were taken from some of the principles outlined in the Seven Principles for Good Practice in Undergraduate Education a set of good teaching practices based on the teaching and learning research of Chickering & Gamson, 1991 as cited in [27]. The principles used in the study framework were: (a) Cooperation Among Students; (b) Active Learning; (c) Prompt Feedback; (d) Communicate High Expectations; and (e) Respects Diverse Talents and Ways of Learning (Chickering & Gamson, 1991 as cited in [27]).

Second Life. Second Life is an online, three-dimensional virtual environment developed by Linden Lab® where the users can design and

construct their own virtual world. Second Life users represented in the virtual world are called avatars that have the ability to interact and communicate with one another in real-time [28]. Avatar appearance can be customized and each avatar has the capability of walking, running, flying, chatting and performing other animated functions as well as send instant messages and notes while in the virtual world. The instant messaging function also supports an email communication to users outside of the Second Life environment while maintaining resident anonymity, as users cannot identify avatars to the real-life identity of the Second Life user. All Second Life users have access to three-dimensional modeling tools that allow residents to move, edit and create virtual objects or simulations such as houses, waterfalls, musical instruments, space ships and butterflies. Users are able to download sound, images and stream in video into Second Life. Actions or animations that control avatar or object behavior such as running water is created by a programming language called Linden Scripting Language (LSL) developed by Linden Lab®.

Besides using Second Life to work collaboratively on the writing assignment, a wiki was established for information and for knowledge sharing between student-participants and as a platform to share writing resource information such as reference articles, book titles, informational websites, images, etc.

Wiki – Wetpaint.™ Wikis are collaborative online workspaces where many users can collaborate and edit a shared project, document or exchange information and resources. Wetpaint offers free wiki websites that are easy to begin and can easily add text, photos, links, and other content to the wiki website. To add or edit content, users click the EasyEdit button to activate an editing toolbar similar to programs like Microsoft Word™. The creator of the Wetpaint wiki can customize it for content and design and can limit user access only to those individuals that have been “invited” to contribute to the wiki and Wetpaint wikis can be read regardless of the web browser. The wiki used in this study was developed as

a collaborative workspace for students, and only individuals who were invited had access to wiki content.

Participants

This study was conducted at Thaksin University in Songkhla. The participating students were two classes of undergraduate students taking General English II course. There were a total of 60 students.

Design of the Study

This was a quasi-experimental research study in which purposeful sampling was used on intact classes as experimental and control groups. A General English class was randomly selected to be the experimental group, or Web 2.0 class. The other class was the control group, or non-Web 2.0 class, and was taught by conventional face-to-face instruction. All the students in both experimental and control groups were required to take pre- and post-tests. The entire treatment lasted for twelve weeks. A post-project questionnaire regarding students' attitude towards writing in English was administered to both groups at the end of the study. A questionnaire regarding students' attitude towards Web 2.0 technology use was administered to the experimental group only at the end of the study. Interviews were conducted at the end of the study. Quantitative data consisted of test scores and responses from the questionnaires. Qualitative data was collected from the post-project questionnaire and the interviews.

Writing Competency Test

The procedure for constructing the pre and post writing competency tests is as follows:

1. A table of content analysis (learning unit objectives) was constructed in order to identify the numbers of items and how to measure the test content and the objectives.

2. The result of the analysis in step 1 was used to construct the 40 items of objective test: the true-false, matching, and 4 items of subjective test.

3. Three English language specialists were consulted to check the content and validity of the test. The feedback was used for improving the test before administering it to students. The content of the test was evaluated through Index of Item-Objective Congruence (IOC). In this study, the value of IOC is between 0.6-1.0, which was acceptable.

4. The revised test was tried out with 30 second-year students who have studied English paragraph writing in order to check the level of difficulty of test items and the discrimination index. These students were a different group from those in the sample group.

5. Twenty-nine test items with value of level of difficulty between .20 to .80 and the discrimination index higher than .20 were selected. The items were also selected based on the defined learning objectives of four units. The test was then tried out with students who were in a different group from those in step 4. The test scores were calculated to check for reliability using the Kuder-Richardson Formula 20 (KR_{20}). The value of this reliability was 0.84.

6. Twenty-nine test items from item 5 were then employed in the study. The pre-test and post-test consisted of identical questions.

Questionnaire

The procedure for constructing the questionnaire is as follows:

1. Some related literature on attitude and methods in developing a questionnaire was reviewed to develop the initial questionnaire. 21 questions were formulated. The 21 questions covered in the questionnaire asking students' attitude towards English learning included (a) eight questions about attitude towards class; (b) six questions regarding perception of writing skill improvement; (c) six questions related to students' attitude towards cooperative learning; and (d) one open-ended question asking for their opinions and comments about the instruction.

2. Three language specialists were consulted to check the congruence between the questionnaire items and 3 objectives: students' attitude towards class, perception of writing skill improvement and attitude towards cooperative learning. The value of IOC was between 0.6-1.0. The students must rate the statements on a five-point Likert scale from "very low" to "very high". The initial questionnaire was then tested with students who are in a different group from the sample group. The results were used to improve the test by making it more comprehensive, reliable and valid for collecting data.

3. The questionnaire was then administered to the experimental group of students. The Cronbach's Alpha value of this questionnaire was 0.85, exceeding the acceptable standard of reliability analysis of 0.6 as recommended by [32]. It could be inferred that the questionnaire was acceptable to be employed in this study.

Data Collection

The aim of this study was for students to work collaboratively on five writing assignments within Second Life. Besides using Second Life as a part of the study, students used a wiki for writing information and to share and exchange their resources while they were working collaboratively on the assignments. The five collaborative teams, each composed of six team members involved in meeting for ten sessions. Each session composed of 4 to 6 hours. Data collection was completed in four main phases: (a) Pre-project preparation; (b) Implementation of the writing project (c) Review and scoring of the post-project questionnaire and the writing competency test; and (d) Analysis of interview results.

Data Analysis

The data obtained from the testing of the different methods of learning were analyzed and interpreted in two main ways, by quantitative

and qualitative analysis. Quantitative data includes the data obtained from the post-test and the questionnaire. T-test was used to compare the writing competency of the experimental and control groups. Descriptive analysis was performed on the data collected by the questionnaire. An independent t-test was employed to answer the second research question. A questionnaire regarding students' attitude towards writing learning was administered to the students at the end of the tenth week of study. The questionnaire included (1) attitudes towards class; (2) students' attitudes towards writing skill improvement and (3) attitudes towards cooperative learning. Qualitative data includes the data obtained from the open-ended section of the questionnaire. The data obtained from the interview was labeled and coded so that the differences and similarities between all the answers were seen.

Results

Research question 1

Pre-testing and post-testing were employed to evaluate students' English writing competency in order to measure their learning achievement by comparing their writing competency before and after the experiment. Table 1 presents the results of the students' English writing learning achievement of both groups.

Table 1 Result of Writing Competency Tests for Control Group and Experimental Group

Group	Test	$\bar{X}$	SD
Control group	Pre-test	39.37	3.28
	Post-test	46.73	4.76
Experimental group	Pre-test	38.87	4.57
	Post-test	53.07	8.74

N = 30

Based on table 1, students in the control group who were taught by conventional face-to-face instruction had a pre-test average score of 39.37 while their post-test score was 46.73. For the experimental group who studied via web 2.0 technologies, students had a pre-test average score of 38.87. The post-test average score of this group was 53.07. The results showed that both control and experimental groups had higher mean scores after learning English writing. To compare the English writing competency of both groups, an independent-samples t-test is used to determine whether the mean difference between the post-tests of both groups is statistically significant. The findings are shown in the table 2 below.

Table 2 Result of Comparison between Control Group and Experimental Group

Group	n	$\bar{X}$	SD	t	Sig. (2-tailed)
Control group	30	46.73	4.763	-3.48	.000
Experimental group	30	53.07	8.741		

P < .05

Table 2 above showed the comparative result of the writing competency test between students studied and worked collaboratively via web 2.0 technologies and those who studied with the conventional face-to-face instruction.

The average mean scores of the control group and the experimental group are 46.73 and 53.07 respectively. The standard deviation of the control group and the experimental group are 4.76 and 8.74 respectively. According to the result of the t-test which was -3.48, it can be concluded that the learning achievement of the experimental group is higher than the control group at a significance level of 0.00. This corresponded to the first question of this study.

Research question 2

A. Students' Attitudes towards Class

A total score from questions 1-8 was used to determine students' attitudes towards the writing class. There was a statistically significant difference in attitude towards class between the experimental and the control groups ($t = -12.59$, $df = 58$, $p < .01$). On average, the total score for the experimental group was 32.70 ($SD = 2.18$). The total score for the control group was 25.23 ($SD = 2.40$). Results are shown in Tables 3 and 4.

Table 3 Students' Attitudes towards Writing Learning

Condition	Experimental Group		Control Group	
	Mean	SD	Mean	SD
Attitudes towards class	32.70	2.18	25.23	2.40
Attitudes towards writing skill improvement	29.90	2.99	24.67	4.38
Attitudes towards cooperative learning	28.67	4.46	24.07	3.39

Table 4 Results of Independent-Samples T-Tests for Attitudes towards Class

Content	t-test for Equality of Means				
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
					95% Confidence Interval of the Difference
				Lower	Upper
Attitudes towards class	-12.597	58	.000	-7.467	-8.653 -6.280

B. Attitudes towards Students’ Improvement in Writing Skill

A total score from questions 9 to 14 was used to determine students’ attitudes towards their improvement in writing skill. There was a statistically significant difference in students’ attitudes towards their improvement in writing skill between the experimental and control group ($t=-5.03$, $df=58$, $p<.01$). On average, the total score for the experimental group was 29.90 ($SD=2.99$). The total score for the control group was 24.67 ($SD=4.38$). Results are shown in Tables 3 and 5.

Table 5 Results of Independent-Samples T-Tests for Attitudes towards Students’ Improvement in Writing Skill

Content	t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Attitudes towards students’ improvement in writing skill	-5.036	58	.000	-5.233	1.039	-7.313	-3.153

C. Attitudes towards Cooperative Learning

A total score from questions 15 to 20 was used to determine students’ attitude toward cooperative learning. There was a statistically significant difference in students’ attitudes towards cooperative learning between the experimental and control group ($t = -4.49$, $df = 58$, $p < .05$). On average, the total score for experimental group was 28.67 ($SD = 4.46$). The total score for control group was 24.07 ($SD = 3.39$). Results are shown in Table 6.

Table 6 Results of Independent-Samples T-Tests for Attitudes towards Cooperative Learning

Content	t-test for Equality of Means					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference
						Lower Upper
Attitudes towards cooperative learning	-4.492	58	.000	-4.60	1.024	-6.650 -2.550

Post-project Questionnaire and Interviews

A. Effectiveness of web 2.0 technologies

The post-project questionnaire and the interview collected additional data regarding attitudes towards the effectiveness of the Web 2.0 technologies.

Overall, the main obstacles identified by students about Second Life were the technical issues experienced during implementation of the study. The common problems were software download and firewall issues. The majority of students reported that more time was needed to adjust themselves with virtual environment and to better

understand several tools and applications used in Second Life. However, the results show that students have found the experience mostly positive. They stated that they had fun creating their virtual avatars, building and purchasing virtual items.

More training session and practices were recommended for them to get familiar with the Second Life learning environment. The speed of network was another problem of using Second Life. Most students used Second life at home because the internet speed was too slow at the university computer center. Students expressed that they used instant message software after the class for reminding and discussion purposes. Synchronous discussion in Second Life was recommended to increase interaction. Working in a group assignment, students felt that some students were free-loaders and their score may be affected by them.

For wiki, it was viewed as a relatively easy platform for students to learn compared to Second Life. It was reported most favorably by most students. Overall, students enjoyed the convenience and simplicity of wikis during implementation of the study. They perceived that they were able to edit as many times because they were able to write directly in wikis without sending files to other group members. Students with basic computer skills were able to use wikis. Since the wiki was available to all students, they were provided opportunities to learn from others' written work and the positive competition enhanced them to increase the quality of their written work. Students expressed that wikis helped to make easier the managing of their collaborative group work and promoted a comfortable environment for them to communicate. In terms of their attitude toward modifying others' written work, students comfortably expressed their ideas in discussions as well as revised others' writing assignment. Finally, students felt that their writing ability had been improved and their vocabularies increased.

Besides, most students expressed positively their ability to work collaboratively online without having to meet face-to-face, to add and

update writing content, to see and edit what others in the group members had contributed, and to associate version control. The wiki space helped students evaluate the quality of the contributions being made on their page, which could be emphasized easily on the writing assignment. In addition, it was reported that the comfortable access to the Wikis from anywhere and the ability to customize the interface were other positive aspects.

The main problems were that students expressed frustration with the wiki interface when they first used wikis because many of the students had little or no prior experience of using wikis and the interface was in English. Another obstacle was technical issues in terms of simultaneous saving of edits, and the inability of the wiki to function as a word-processor. Some students complained about wiki's saving procedures and some had accidentally deleted the writing work done. The disappointed students were frustrated with this problem. Even though they were informed that a wiki was not a word processor, some of them were still disappointed at not being able to use it as such.

Discussions

Students expressed more positive than negative opinions as they thought that web 2.0 technologies offered them effective tools for completing their group work. However, the efficiency gains did not increase equally for all students or student groups. Most students reported positively on the use of web 2.0 features as described in the results of post-project questionnaire and interview. They agreed with the ease of setup and version control. These features meant the writing assignment could be done easily. Based on the interview, the document construction process in wiki was viewed as useful to complete the writing task. The students' collaboration for writing assignment from a distance worked positively for most students. The students who had their work accidentally erased or overwritten by group members were less enthusiastic.

To conclude, Web 2.0 technologies have been promoted as a new technology that fosters collaborative learning. However, in spite of their advantages, students may be frustrated or disappointed, as web 2.0 technologies do not fully serve their needs or expectations. Both technical and teaching obstacles may hinder the progress of collaborative learning and writing. Even though web 2.0 technologies are regarded as low cost, effective and user-friendly, technical problems may occur from various reasons such as unstable server, lack of features and extensions, downloading of files, concurrent editing etc.

The students' attitudes towards collaborative writing taken from the analysis of the students' discussion logs, showed that collaboration and discussion among students did not quite high and that web 2.0 technologies were not automatically enhance collaboration. The results are supported by the data log, which shows that the students had low collaboration when they used web 2.0 technologies to handle the writing assignment in this study. This might be for the lack of collaborative skills and familiarity with web 2.0 technologies as the students had never used web 2.0 technologies before. As a result, the students tended to postpone the submission of writing assignment work when the deadline was reached. According to Cole [29], it is not sufficient to employ this technology in teaching without a change of the underlying teaching and learning paradigm, and expect students to automatically become collaborate with others when using the unfamiliar technology in learning. This means that course content and teaching methodology need to be redesigned to realize the potential capabilities of web 2.0 technologies in education. The results show that the benefits of collaborative learning cannot be achieved if the limitations of web 2.0 technologies are not fully realized. Thus, the role of the teacher is very important in terms of guiding the students and providing appropriate feedback to perform their tasks.

In addition, most students agreed that the combination of both Second Life and wikis makes the effective tools for communication and

dialogue, because the need to engage in some form of both asynchronous and synchronous communication is highly valued by the students. This is in line with Weber [30], who asserted that it seems that the blended model of communication is the most proper form of discussion among students, as the combination of both asynchronous and synchronous is more stimulating for the learning process than using only one form of either. The blended model includes both synchronous and asynchronous communication. Synchronous communication occurs in real time and can occur face-to-face, whereas asynchronous communication is not immediately received or responded to by those involved such as emails and message board forums that help people to communicate on different schedules. Thus, both forms of communication and collaborative technologies are potentially valuable for students to work collaboratively a writing assignment.

Moreover, students need to understand the role of motivation, as it is an important element of collaborative learning. Motivation can be achieved in several ways. First of all, the motivational value of web 2.0 technologies must be seen in connection with the web 2.0 technologies topic itself, whether it is interesting and related to the students. Undoubtedly, the data log demonstrates that motivated students edited more content and employed more web 2.0 functions than other students. Other factors that may result in low motivation include lack of collaborative skills, technical problems with web 2.0 technologies, lack of clear learning evaluation procedures, etc.

In addition, teaching usability problems are considered as one of the main factors that affects collaborative learning, such as the integration of web 2.0 technologies into teaching and learning processes, students' prior knowledge and experiences with web 2.0 technologies, etc. Several lessons can be drawn from the findings for an appropriate use of web 2.0 technologies as collaborative learning tools for education.

Potential Challenges

There are many challenges of using Web 2.0 technologies in language learning as identified in this study. Firstly, technical issues have prevented some students from employing them in language learning and teaching. For an instance, slow loading time of Second life, slow connection speed, and students' internet connectivity that temporarily fails have obstructed students' full use. As a result, more care needs to be taken regarding integrating social networking tools into formal learning. This is because some teachers and students may not understand the educational use of such tools and therefore object to their usage [31].

Obstacles faced by educational settings in effective implementation of social networking sites were revealed to be similar in many studies (e.g. Gebhard, 2012, McBride, 2009 as cited in [32]). For example, local elementary school study, a poor internet connection at school which makes an access to Second Life or wiki more difficult. This is because RSS of a more sophisticated Web 2.0 technology needs teachers to have a high level of knowledge and understanding of the Web, which makes implementation at the educational settings more difficult (Román-Mendoza, 2009 as cited in [33]).

Pedagogical Implications

As students have different views on to which extent Web 2.0 tools should be adopted in language teaching classrooms due to their different understanding and levels of familiarity with technology, students' internet literacy differs highly. Therefore, there is no best single idea that serves all students' needs as far as the integration of Web 2.0 is concerned. Thus, an instructor should have different levels of integration of the technology to serve students' degree of interests and levels of computer literacy. According to Rosell-Aguilar [34], teachers ought not to consider that all learners are familiar with the new technology or can automatically adjust themselves into the technology learning environment.

The most important teaching implication is for the teacher to facilitate and provide guided elements of Web 2.0 tools in the supported environments. Several studies showed that the integration of Web 2.0 tools does not ensure learner autonomy in the learning (e.g. Hourigan & Murray, 2010 as cited in [32]). This means that instructors should provide clear guidance and provide proper feedback and encouragement in order to support and ensure the positive learning outcomes of the integration of Web 2.0 technologies.

According to Arnold, Ducate & Kost [35], in order to encourage students' collaboration and promote their equal contribution, teachers ought to consider splitting a large class into more defined and precise learning subgroups. Moreover, Thomas [36] stated that teacher training should be conducted and a social constructivist approach should be in place in order to prepare for the adequate and effective use of Web 2.0 tools. Teachers should be aware that the teaching approaches do not come along with the tools naturally, even though these technologies have demonstrated significant potentials for language learning.

In addition, one of the main challenges for teachers is to ensure that each student is individually responsible for doing his or her equal share of the group's written work as well as to guarantee that students can equally edit their writing tasks in a collaborative writing effort. This is because unmotivated students may claim that they have indirect experience through observing other students' participation even though they are not engaged in genuine collaborative activity with other students. This is supported by Arnold, Ducate & Kost [35] and Lee [9] who mentioned that to motivate those learners and ensure an equal amount of participation for all learners of different language proficiency levels remains a great concern for language teachers. They further explained that this lack of contribution may be due to different reasons, and one of them is different levels of concerns for and understanding of authorship.

Recommendations for Future Research

The findings revealed that both technical and teaching issues need to be addressed in order to enhance Web 2.0 technologies as collaborative learning tools. In addition, there is a need for a pedagogical approach in terms of technical usability in order to provide students with an effective collaborative learning model for education. Future study should pay attention to the refinement of the instruments for evaluating students' attitudes towards collaborative writing activities. Besides, future research should be conducted with larger groups of student for a greater degree of reliability and validity.

References

- [1] Zhu, W. (2001). "Interaction and feedback in mixed peer response groups", **Journal of Second Language Writing**. 10(4), 251-276.
- [2] Storch, N. (2011). "Collaborative writing in L2 contexts: Processes, outcomes and future directions", **Annual Review of Applied Linguistics**. 31, 275-288.
- [3] Kessler, G., Bikowski, D. and Boggs, J. (2012). "Collaborative writing among second language learners in academic web-based projects", **Language Learning & Technology**. 16(1), 91-109.
- [4] Kessler, G. (2009). "Student-initiated attention to form in wiki-based collaborative writing", **Language Learning & Technology**. 13(1), 79-95.
- [5] Thura, C. (2012). **An Investigation on Writing Employed by High and Low English Proficiency Students**. Unpublished master's thesis, Mahidol University, Salaya, Nakhon Pathom.
- [6] Saraiwang, S. (2006). **A study of Writing Strategies in the Writing Process Employed by Senior English Major Student with High and Low Writing Abilities**. Unpublished master's thesis, Naresuan University, Pitsanulok.
- [7] Ducate, C. L. and Lomicka, L. L. (2008). "Adventures in the blogosphere: From blog readers to blog writers", **Computer Assisted Language Learning**. 21(1), 9-28.

- [8] Lomicka, L. and Lord, G. (2009). Introduction to social networking, collaboration, and Web 2.0 tools. In L. Lomicka & G. Lord (Eds.), **The Next Generation: Social Networking and Online Collaboration in Foreign Language Learning**. 1-11. San Marcos, Texas: CALICO.
- [9] Lee, L. (2010). "Exploring wiki-mediated collaborative writing: a case study in an elementary Spanish Course", **CALICO Journal**. 27(2), 260-276.
- [10] Woo, M., Chu, S., Ho, A. and Li, X. (2011). "Using a wiki to scaffold primary-school students' collaborative Writing", **Educational Technology & Society**. 14(1), 43-54.
- [11] Kessler, G. and Bikowski, D. (2010). "Developing collaborative autonomous learning abilities in computer mediated language learning: attention to meaning among students in wiki space", **Computer Assisted Language Learning**. 23(1), 41-58.
- [12] Chinnery, G. M. (2008). "You've got some GALL: Google-assisted language learning", **Language Learning & Technology**. 12(1), 3-11.
- [13] Thorne, S. L. and Reinhardt, J. (2008). "'Bridging Activities,'" New Media Literacies and Advanced Foreign Language Proficiency", **CALICO Journal**. 25(3), 558-572.
- [14] Cormode, G. and Krishnamurthy, B. (2008). "Key differences between Web 1.0 and Web 2.0", *First Monday*. 13(6).
- [15] Tyagi, S. (2012). "Adoption of Web 2.0 technology in higher education: A case study of universities in National Capital Region, India", **International Journal of Education and Development using Information and Communication Technology**. 8(2), 28-43.
- [16] Tambouris, E., Panopoulou, E., Tarabanis, K., Ryberg, T., Buus, L., Peristeras, V., Lee, D. and Porwol, L. (2012). "Enabling problem based learning through Web 2.0 technologies: PBL 2.0", **Educational Technology & Society**. 15(4), 238-251.
- [17] Salajan, F. D. and Mount, G. J. (2012). "Leveraging the power of Web 2.0 tools: A Wiki platform as a multimedia teaching and learning environment in dental education", **Journal of Dental Education**. 76(4), 427-436.

- [18] Tripathi, M. and Kumar, S. (2010). “Use of Web 2.0 tools in academic libraries: A reconnaissance of the international landscape”, **The International Information & Library Review**. 42(3), 195–207.
- [19] Mtega, W. P., Dulle, F. W., Malekani, A. W. and Chailla, A. M. (2014). “Awareness and use of Web 2.0 technologies in sharing of agricultural knowledge in Tanzania”, **Knowledge Management & E-Learning**. 6(2), 188–202.
- [20] Ede, L. and Lunsford, A. (1990). **Singular Texts/Plural Authors**. Carbondale, IL: Southern Illinois University Press.
- [21] Bruffee, K. (1993). **Collaborative Learning: Higher Education, Interdependence and the Authority of Knowledge**. Baltimore, MD: Johns Hopkins University Press.
- [22] Swain, M. (2000). The output hypothesis and beyond: Mediating acquisition through collaborative dialogue. In J. P. Lantolf (Ed.). **Sociocultural theory and Second Language Learning**. 97-114. Oxford, England: Oxford University Press.
- [23] Li, M. (2013). **Individual Novices and Collective Experts: Collective Scaffolding in Wiki-based Small Group Writing**. English Faculty Research, Marshall University.
- [24] Bikowski, D. and Vithanage, R. (2016). “Effects of Web-based collaborative writing on individual L2 writing development”, **Language Learning & Technology**. 20(1), 79–99.
- [25] Ghosh, M. (2013). **Second Language Collaborative Writing in Face-to-face and Online Environments**. Master thesis, The University of Texas at Austin.
- [26] Chin, S. T. S. and Williams, J. (2006). A theoretical framework for effective online design. **MERLOT Journal of Online Learning and Teaching**. 2(1), 12-21.
- [27] Crews, T. B., Wilkinson, K. and Neill J. K. (2015). “Principles for Good Practice in Undergraduate Education: Effective Online Course Design to Assist Students’ Success”, **MERLOT Journal of Online Learning and Teaching**. 11(1), 87-103.

- [28] Carter, C. A. (2008). **The Panhellenic Project: Assessing Learning Engagement Using Web 2.0 Technologies**. Doctoral thesis, Pepperdine University.
- [29] Cole, M. (2009). "Using wiki technology to support student engagement: Lessons from the trenches", **Computer & Education**. 52, 141–146.
- [30] Weber, J. M. (2008) "Are we ready for the wiki?", **2008 SMA Conference Proceedings**. Society for Marketing Advances, St. Petersburg, FL (11/7-11/10), 231–232.
- [31] Reinhardt, J. and Zander, V. (2011). "Social networking in an intensive English program classroom: A language socialization perspective", **CALICO Journal**. 28(2), 326-344.
- [32] Luo, T. (2013). **Web 2.0 for Language Learning: Benefits and Challenges for Educators**. Retrieved April 14, 2015, from http://digitalcommons.odu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1016&context=stemp_fac_pubs
- [33] Fryling, M. (2013). **Bridging The Divide: Second Language Teachers, Pedagogy, Content Knowledge and Technology**. Doctoral thesis, Wayne State University, Detroit, Michigan.
- [34] Rosell-Aguilar, F. (2007). "Top of the pods: In search of a podcasting "podagogy" for language learning", **Computer Assisted Language Learning**. 20(5), 471–492.
- [35] Arnold, N., Ducate, L. and Kost, C. (2012). "Collaboration or Cooperation? Analyzing Group Dynamics and Revision Processes in Wikis", **CALICO Journal**. 29(3), 431-448.
- [36] Thomas, M. (2009). **Handbook of Research on Web 2.0 and Recond Language Learning**. (Ed.). Hershey, PA: IGI Global Reference.

การพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการ
ป้องกันอุทกภัย กรณีศึกษาอำเภอกาญจนดิษฐ์
จังหวัดสุราษฎร์ธานี¹

The Development of Participation Network
in Flood Prevention
A Case Study of Kanchanadit District,
Suratthani Province¹

วิทวัส ขุนหนู^{2*}
Wittawat Kunnu^{2*}

¹ งานวิจัยเรื่องการพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันอุทกภัย กรณีศึกษา อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับทุนสนับสนุน จากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย ปี 2556

² อ., สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ สุราษฎร์ธานี 84100

¹ This research on the topic of “The Development of Participation Network in Flood Prevence” was supported by Thailand Research Fund 2013

² Lecturer, Public Administration Program, Faculty of Humanities and Social Sciences, Suratthani Rajabhat University, Suratthani, 84100

* Corresponding author: E-mail address: k.wittawat14@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาบริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการเกิด และการป้องกันอุทกภัยการเตรียมความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐการมีส่วนร่วมของ ภาคเอกชนและประชาชนในการป้องกันอุทกภัย และสร้างเครือข่ายและแนวทางการ มีส่วนร่วมในการป้องกันอุทกภัย มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียใน การป้องกันอุทกภัยในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เครื่องมือที่ใช้ในการ เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ผลการศึกษา พบว่า การมีปริมาณน้ำฝนเป็นจำนวนมากและเป็นพื้นที่รองรับน้ำจาก เทือกเขาหลวงเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดอุทกภัยในพื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์ โดยหน่วยงานภาครัฐมีความพร้อมด้านจำนวนบุคลากรสูงที่สุดในการช่วยเหลือและ ป้องกันอุทกภัย ซึ่งภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล การป้องกันอุทกภัยสูงสุด และควรมีการจัดตั้งเป็นคณะกรรมการเครือข่ายในการ ป้องกันอุทกภัยในพื้นที่ ซึ่งคณะกรรมการประกอบด้วยตัวแทนจากภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ

คำสำคัญ: เครือข่าย การมีส่วนร่วม อุทกภัย

Abstract

The purposes of this research are to study the context of Kanchanadit area on flood disaster and prevention, the preparation and the participation of the government sector, private sector and general people to the flood prevention and to establish participatory network for flood prevention. The population and sample was the stakeholders of flood protection. The study tools for data collection were questionnaire, interview schedule, and focus group. The study found that the cause of flood disaster in Kanchanadit came from a lot of rainfall was this area was the place for supporting the rainwater from Luang Mountain. The preparedness of government sector for helping and preventing the flood disaster was good human resource. The preparedness of private sector for preventing the flood disaster was the high participation in following up and evaluation. For a flood prevention network, the network committee should be established and the committee members should be the representatives from government and private sectors and local people.

Keywords: Network, Participation, Flooding

บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของโลกในด้านสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติ ถือว่าเป็นสิ่งที่เปลี่ยนแปลงรวดเร็วที่สุดในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ประเทศทั่วโลกได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของธรรมชาติในรูปแบบของภัยพิบัติต่าง ๆ โดยเฉพาะ ปัญหาอุทกภัยนั้น ได้ก่อให้เกิดผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน สร้างความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน รวมถึงพืชผลทางการเกษตรและสัตว์เป็นจำนวนมาก ซึ่งองค์กรสหประชาชาติได้ประเมินความเสี่ยงจากสาธารณภัยพบว่า ประเทศไทยมีความเสี่ยงจากอุทกภัยเป็นลำดับแรก [1] ในช่วงปลาย พ.ศ. 2554 ได้เกิดอุทกภัย น้ำท่วม น้ำป่าไหลหลากในทุกภูมิภาคของประเทศทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเป็นจำนวนมาก โดยมีประชากรได้รับความเดือดร้อน จำนวน 13,595,192 คน พื้นที่การเกษตรเสียหาย 11.20 ล้านไร่ [2]

จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นพื้นที่หนึ่งที่ได้รับผลกระทบจากอุทกภัย น้ำท่วม น้ำป่าไหลหลาก เนื่องจากมีลักษณะภูมิศาสตร์เป็นภูเขาสลับซับซ้อน เป็นที่ราบสูง และมีฝนตกยาวนาน กล่าวคือ ตั้งแต่เดือนพฤษภาคมถึงเดือนมกราคม จึงทำให้น้ำในลำคลองหลายสายไหลเข้าท่วมบ้านเรือนราษฎร และนำไปสู่ดินโคลนถล่มบริเวณที่ราบใกล้เชิงเขา [3] โดยช่วงวันที่ 1 - 4 มกราคม พ.ศ. 2555 พบว่ามี 10 อำเภอ 52 ตำบล 370 หมู่บ้าน 30,204 ครัวเรือน พื้นที่เกษตร 400 ไร่ ถนน 76 สาย สะพานหรือคอสะพาน 15 แห่งได้รับความเสียหาย รวมเป็นมูลค่าประมาณ 35 ล้านบาท โดยเฉพาะ พื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์ประสบปัญหาน้ำท่วม น้ำป่าไหลหลาก ดินโคลนถล่ม มากที่สุด จำนวน 13 ตำบล 117 หมู่บ้าน 6,548 ครัวเรือน ที่ได้รับความเสียหายจากอุทกภัย [4] เนื่องมาจากเมื่อเกิดฝนตกหนักประกอบกับพื้นที่ดังกล่าวเป็นแหล่งรองรับน้ำที่ไหลมาจากจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงทำให้เกิดอุทกภัยขึ้น และมีแนวโน้มที่ทวีความรุนแรงต่อเนื่องและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นทุกปี [5] เพราะความแปรปรวนของภูมิอากาศและความเสื่อมโทรมของทรัพยากรธรรมชาติในการป้องกันอุทกภัยนั้น ควรมีการเตรียมความพร้อม (Preparedness) ด้านบุคลากร วัสดุอุปกรณ์ ระบบการปฏิบัติการในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย [6] และควรมีการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชนจากทุกภาคส่วนในโครงสร้างทางสังคมประกอบด้วย ภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน [7] ในพื้นที่ให้มีความเข้มแข็งซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ ดังที่ได้บัญญัติการมีส่วนร่วมของประชาชนในรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ในหมวดที่ 3 ว่าด้วยสิทธิและเสรีภาพของปวงชนชาวไทย หมวดที่ 5 ว่าด้วยแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และหมวดที่ 9 ว่าด้วยการ

ปกครองท้องถิ่น กอปรกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ได้กำหนดให้ภาครัฐมีการปรับตัวโดยเน้น กระบวนการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น เช่น ส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มกันเป็นเครือข่าย ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการพัฒนาชุมชน เป็นต้น นอกจากนี้ แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ได้กำหนดว่า “การสร้าง ความเข้มแข็งของชุมชนและสังคมให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของประเทศ การบริหารจัดการ กระบวนการชุมชนเข้มแข็ง ด้วยการส่งเสริมการรวมตัวเรียนรู้ร่วมคิดร่วมทดลอง ปฏิบัติจริง รวมทั้งการเสริมหนุนกลุ่มที่มีการรวมตัวอยู่แล้วให้เข้มแข็ง เน้นศักยภาพ ความพร้อมของชุมชน เชื่อมโยงกับการทำมาหาเลี้ยงชีพตั้งแต่ระดับปัจเจก ระดับ ครอบครัวจนถึงระดับชุมชน มีเครือข่ายการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกชุมชน...” ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เอกชนในการ ป้องกันอุทกภัย รวมถึงความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในอำเภอกาญจนดิษฐ์เพื่อ รองรับกับปัญหาอุทกภัยที่จะเกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การสร้างเครือข่ายในการป้องกันอุทกภัย ในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์และเป็นแนวทางในการพัฒนาพื้นที่ให้มีความเจริญ สามารถ อยู่ร่วมกับธรรมชาติได้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาบริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการเกิดและการป้องกันอุทกภัยใน เขตอำเภอกาญจนดิษฐ์
2. เพื่อศึกษาความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันอุทกภัย ในเขต อำเภอกาญจนดิษฐ์
3. เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชนในการป้องกันอุทกภัย ในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์
4. เพื่อสร้างเครือข่ายและแนวทางการมีส่วนร่วมในการป้องกันอุทกภัย ในเขต อำเภอกาญจนดิษฐ์

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยเรื่อง “การพัฒนาเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันอุทกภัย กรณี ศึกษาอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี” ได้ใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method Research) คือ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) และการ

วิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative) เพื่อให้ได้ข้อมูลและรายละเอียดที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น [8] โดยมีแบบแผนการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้นำเสนอตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาบริบทของพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับการเกิดและการป้องกันอุทกภัยในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างสำหรับวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 คือ ผู้นำชุมชน ได้แก่ ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ในอำเภอกาญจนดิษฐ์ ประกอบด้วย

1.1.1 ผู้นำชุมชนที่เป็นทางการ ได้แก่ กำนันในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์

1.1.2 ผู้นำชุมชนที่ไม่เป็นทางการ จำนวน 5 คน ได้แก่ ผู้อาวุโส ผู้ทรงคุณวุฒิหรือบุคคลที่มีบทบาทในชุมชน โดยผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบลูกโซ่ (Snow Ball Sampling)

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi Structured Interview) มีการกำหนดกรอบประเด็นคำถามไว้ตามวัตถุประสงค์

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันอุทกภัย ในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ

2.1.1 หน่วยงานภาครัฐที่มีส่วนได้ส่วนเสียในการดำเนินการด้านอุทกภัยพื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 27 แห่ง ได้แก่ สำนักงานจังหวัดสุราษฎร์ธานี องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ศูนย์อำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ทำการปกครองอำเภอกาญจนดิษฐ์ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอ สำนักงานปศุสัตว์อำเภอ สำนักงานประมงอำเภอ สถานีและพัฒนาทรัพยากรป่าชายเลนที่ 7 สถานีพัฒนาที่ดินสุราษฎร์ธานี หน่วยป้องกันและรักษาป่าสุราษฎร์ธานีที่ 12 โรงพยาบาลกาญจนดิษฐ์ สถานีตำรวจภูธรอำเภอกาญจนดิษฐ์ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์จำนวน 14 แห่ง

2.1.2 หน่วยงานภาคเอกชนและมูลนิธิต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการป้องกันอุทกภัยในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง

(Semi Structured Interview) มีการกำหนดกรอบประเด็นคำถามไว้ตามวัตถุประสงค์

3. วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชน ในการป้องกันอุทกภัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในพื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 101,075 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอกาญจนดิษฐ์ ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2555) และนำมาคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร Taro Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 398 คน

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม

4. วัตถุประสงค์ข้อที่ 4 เพื่อสร้างเครือข่ายและแนวทางการมีส่วนร่วมในการ ป้องกันอุทกภัยในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกี่ยวกับอุทกภัย ในเขตพื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์ ประกอบด้วย ตัวแทนหน่วยงานภาครัฐ ผู้นำชุมชน ภาค เอกชนและประชาชน

4.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) ซึ่งมีผู้เข้าร่วมวงสนทนาจำนวน 49 คน และได้แบ่งกลุ่มสนทนาออกเป็น 3 กลุ่ม

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

5.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Product and Service Solutions) โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย

5.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยนำข้อมูลที่เก็บได้จากการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร การสัมภาษณ์ และการสนทนากลุ่ม มาจัดระเบียบข้อมูลและทำการวิเคราะห์ข้อมูล

6. การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบจำนวน 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขจึงนำไปทดสอบกับประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอพุนพิน จังหวัด สุราษฎร์ธานี จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลหาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์ อัลฟา (Alpha Coefficient) มีค่าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.876

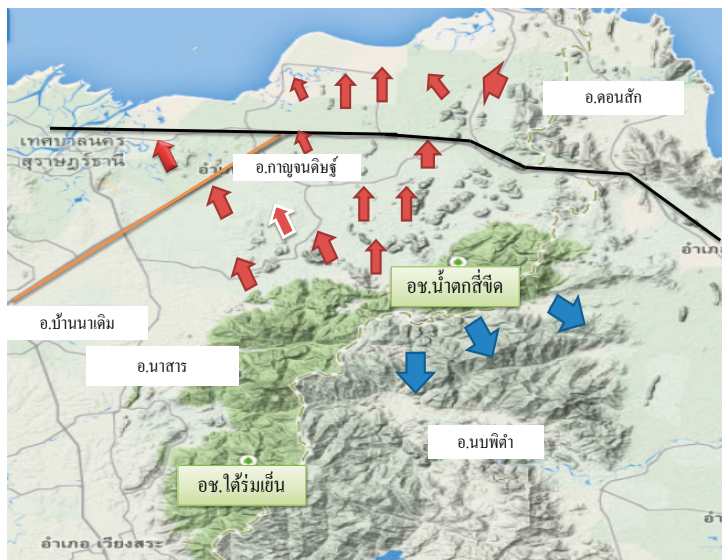
ผลการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า สาเหตุการเกิดอุทกภัยในพื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์ เกิดปริมาณน้ำฝนมีจำนวนมาก โดยในช่วงเดือนมีนาคม 2554 พื้นที่อำเภอกาญจนดิษฐ์มีปริมาณน้ำฝน 1,100 – 1,200 มิลลิเมตร [9] และมีแนวโน้มจะมีปริมาณน้ำฝนเพิ่มมากขึ้น ประกอบกับเป็นพื้นที่รองรับน้ำจากเทือกเขาหลวง อำเภอนบพิตำ และอำเภอสิชล จังหวัดนครศรีธรรมราช ส่งผลให้พื้นที่ที่อยู่เชิงเขาหลวงได้รับผลกระทบจากดินโคลนถล่ม และน้ำไหลหลาก ได้แก่ ตำบลคลองสระ ตำบลปาร่อน ดังที่ดลรวี สวัสดิ์วงศ์ กล่าวว่า

พื้นที่ของเรารับน้ำมาจากอุทยานแห่งชาติใต้ร่มเย็น และอุทยานแห่งชาติสี่ขีดซึ่งไหลมาจากจังหวัดนครศรีธรรมราช พร้อมกับพื้นที่ของเราเป็นที่ลาดชันเชิงภูเขา ทำให้เกิดความเสียหายมาก มีดินโคลนถล่ม น้ำป่าไหลหลากมาก มีพื้นที่อาการสาหัสมากที่บ้านม่วงสับ บ้านสวนปราง บ้านกงตอ บ้านปากฮาย [10]

นอกจากนี้ ในพื้นที่ที่ติดอ่าวบ้านดอน ซึ่งได้รับผลกระทบจากน้ำทะเลหนุน ส่งผลให้น้ำท่วมขังในบริเวณพื้นที่เป็นระยะเวลานาน เช่น ตำบลตะเคียนทอง ตำบลท่าทอง ตำบลท่าทองใหม่ เป็นต้น และยังพบว่าการก่อสร้างถนนขวางทางน้ำ เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้น้ำท่วม โดยเฉพาะพื้นที่ตำบลช้างซ้าย ตำบลช้างขวา และตำบลกรูด

น้ำจะขังในบริเวณชุมชนตลาดท่าทองใหม่ ชุมชนบ้านบางมุด ของตำบลท่าทองใหม่เป็นเวลานาน ประชาชนได้รับความเดือนร้อนมาก เพราะบริเวณนั้นอยู่ใกล้กับคลองท่าทองใหม่ มีน้ำทะเลหนุน [11]



ภาพที่ 1 ทิศทางการไหลของน้ำในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยพบว่า การช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่ตามวัฏจักรของการเกิดอุทกภัย ซึ่งเริ่มจากช่วงการก่อนการเกิดอุทกภัยพบว่า มีการเตรียมตัวเฝ้าระวัง การเกิดอุทกภัยจากกรมอุตุนิยมวิทยา ปริมาณน้ำฝนในพื้นที่ รับฟังข่าวสารการแจ้งเตือนจากหน่วยงานของภาครัฐและหน่วยงานที่อยู่ในพื้นที่ต้นน้ำ คือ ตำบลคลองสระ เมื่อมีการคาดการณ์อาจเกิดอุทกภัยจะมีการแจ้งเตือนให้กับประชาชนในพื้นที่ทราบผ่านทางผู้นำชุมชนโดยใช้รูปแบบการแจ้งเตือนแบบปากต่อปาก และเสียงตามสายในหมู่บ้าน สำหรับครัวเรือนใดอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่จะไปแจ้งให้กับประชาชนทราบและอพยพมาอยู่ ณ จุดปลอดภัยหรือบ้านญาติ สำหรับครัวเรือนใดไม่ได้อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัย ทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเข้าไปแจกจ่ายถุงยังชีพ สำหรับช่วงขณะเกิดอุทกภัยพบว่า ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกพื้นที่ ในรูปแบบวัสดุอุปกรณ์ (เรือ รถ) ถุงยังชีพ กำลังคน ส่วนพื้นที่ที่ได้รับความเสียหายรุนแรง เช่น ตำบลคลองสระ ตำบลปาร่อนพบว่า มีหน่วยงานจากภายนอกเข้าไปช่วยเหลือเป็นจำนวนมาก เช่น ทหาร เข้าไปช่วยเหลืออพยพผู้ประสบภัยในพื้นที่ที่เข้าถึงลำบาก ส่วนภาคเอกชน พบว่าให้ความช่วยเหลือในรูปแบบของถุงยังชีพ รถบรรทุกสูง (รถหกล้อ)

นอกจากนี้การที่สื่อมวลชนเสนอข่าวสารการเกิดอุทกภัยในพื้นที่ ส่งผลให้มีเงิน ฉุกเฉินซีฟ ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่เป็นจำนวนมาก สำหรับหลังเกิดเหตุอุทกภัย พบว่า มีการสำรวจความเสียหายพื้นที่ โดยเบื้องต้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ร่วมกับผู้นำชุมชน ลงพื้นที่สำรวจความเสียหายของอาคารบ้านเรือน พืชผลทางการเกษตร และทำรายงานให้กับทางอำเภอและจังหวัดทราบ เพื่อขอรับเงินช่วยเหลือจากรัฐบาล ซึ่งเป็นไปตามมติของคณะรัฐมนตรีในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในขณะนั้น ส่วน ความเสียหายของโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน สะพาน พบว่าในเบื้องต้นทางองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ได้จัดสรรงบประมาณซ่อมแซมเป็นการชั่วคราว และต้องรอ การจัดสรรงบประมาณในการซ่อมแซมถนน สะพาน จากหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ

ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐในการช่วยเหลือและป้องกันอุทกภัยพบว่า โดยส่วนใหญ่มีความพร้อมทางด้านบุคลากร เนื่องจากมีอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่าย พลเรือน (อปพร.) ประจำทุกตำบล และมีข้อจำกัดด้านความรู้ ความสามารถบุคลากรด้าน การป้องกันอุทกภัย เนื่องจาก การฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่เน้นเรื่องของการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยในรูปแบบทั่วไป เช่น อัคคีภัย อุบัติภัย อุทกภัย เป็นต้น และอีกสาเหตุ หนึ่งอันเนื่องมาจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายแห่งไม่มีโครงสร้างงานด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งผลให้ขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญด้านดังกล่าว สำหรับด้านงบประมาณ และด้านวัสดุ อุปกรณ์พบว่า โดยส่วนใหญ่ไม่มีความพร้อมและ ไม่เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตามได้รับงบประมาณสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระดับบน คือ องค์กรบริหารส่วนจังหวัดและส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งงบประมาณที่ได้รับ จะเป็นงบประมาณฉุกเฉินที่ได้รับหรือช่วยเหลือเฉพาะช่วงที่เกิดเหตุการณ์อุทกภัย ส่งผลให้ในช่วงระหว่างไม่มีเหตุการณ์อุทกภัยหน่วยงานในระดับพื้นที่ไม่มีงบประมาณใน การป้องกันและเตรียมความพร้อมเหตุการณ์อุทกภัย เพราะหน่วยงานในระดับพื้นที่ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องจัดสรรงบประมาณไปพัฒนาและดำเนินการในภารกิจ ด้านอื่น ๆ ด้วย สำหรับด้านวัสดุ อุปกรณ์ เช่น เรือ รถ เป็นต้นพบว่าไม่เพียงพอและมี ข้อจำกัดในการจัดหา เนื่องจากข้อจำกัดทางด้านงบประมาณของแต่ละหน่วยงาน ส่งผลให้ไม่มีงบประมาณในการจัดซื้ออุปกรณ์ช่วยเหลือดังกล่าว แต่เมื่อเกิดอุทกภัย พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานระดับบน ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทหารและมูลนิธิต่าง ๆ เป็นต้น หรือใช้รถ อุปกรณ์ของประชาชน ผู้นำท้องถิ่น หรือห้างร้าน ผู้ประกอบการในพื้นที่ หลังเหตุการณ์อุทกภัยพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใช้ งบประมาณของหน่วยงานเองในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับความเสียหาย

แต่ดำเนินการไปด้วยความล่าช้า เนื่องจากงบประมาณของแต่ละหน่วยงานมีจำกัด สำหรับพื้นที่ที่ได้รับความเสียหายมาก จะมีหน่วยงานภายนอกสนับสนุนงบประมาณ และบุคลากรช่วยเหลือในการซ่อมแซมโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ทหาร องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี กรมทางหลวงชนบท องค์กรสื่อมวลชนต่าง ๆ เป็นต้น ดังที่ นายจรงค์ ปลอดชุ่ม กล่าวไว้

พอถึงเวลาน้ำท่วม ประชาชนในพื้นที่จะช่วยกันเอง เป็นการเบื้องต้น ใครมีเรือก็เอามาใช้ ใครมีรถบรรทุกก็เอามาช่วย ถ้าจะรอจากท้องถิ่นก็คงช่วยเหลือประชาชนไม่ทันการ แต่การเอารถของประชาชนมาช่วยก็มีปัญหาเรื่องค่าน้ำมัน ซึ่งในส่วนนี้ทางผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น ก็จะช่วยกันจ่ายให้ [12]

สำหรับการบริหารจัดการพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยส่วนใหญ่ยังไม่มีโครงสร้างองค์กรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยเฉพาะ แต่สังกัดอยู่กับสำนักงานปลัดของแต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่วนแผนการป้องกันอุทกภัยพบว่า โดยส่วนใหญ่มีการบรรจุแผนรวมกับแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของแต่ละพื้นที่ โดยรูปแบบของแผนเป็นไปตามข้อกำหนดของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งประกอบด้วย ด้านอุทกภัย ด้านวาตภัยและด้านอัคคีภัย

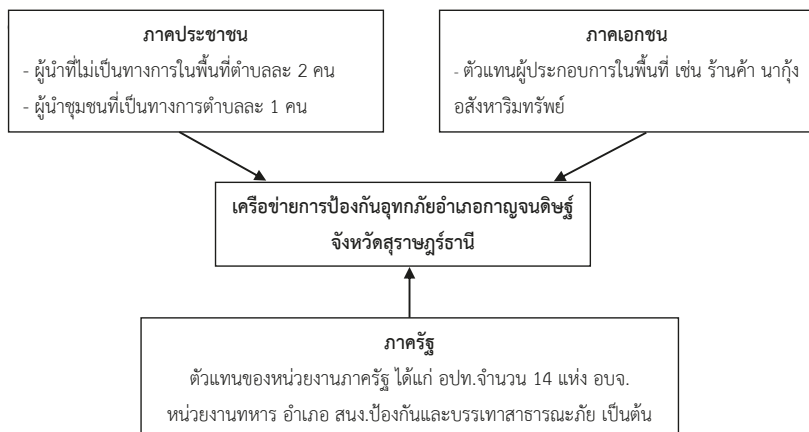
ดังนั้น ความพร้อมของหน่วยงานภาครัฐพบว่า ในระดับท้องถิ่นมีความพร้อมด้านจำนวนบุคลากรสูงที่สุด สำหรับด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารจัดการ ยังมีข้อจำกัดอยู่ ควรให้หน่วยงานระดับบนเข้ามาช่วยเหลือ เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทหาร มูลนิธิต่าง ๆ แต่ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยเบื้องต้นควรเป็นบทบาทหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่

การมีส่วนร่วมของภาคเอกชนและประชาชนในการป้องกันอุทกภัยพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมด้านการติดตามและประเมินผลสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านการดำเนินงาน และการร่วมคิดและตัดสินใจตามลำดับ โดยการติดตามและประเมินผลพบว่า ประชาชนมีการติดตามผลกระทบที่เกิดจากอุทกภัย ติดตามและประเมินผลความเสียหายที่เกิดจากอุทกภัย สำหรับด้านการดำเนินงานพบว่า ประชาชนแจ้งเขตพื้นที่อุทกภัยให้แก่เจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ และให้ความช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือเหตุการณ์อุทกภัย สำหรับด้านร่วมคิดและตัดสินใจพบว่า ประชาชนมีความร่วมมือกับ

ประชาชนในหมู่บ้านกำหนดแนวทางในการป้องกันและแก้ไขอุทกภัย และสนับสนุนให้มีการก่อตั้งกลุ่มอาสาสมัครป้องกันอุทกภัยในพื้นที่ นอกจากนี้ การมีส่วนร่วมของประชาชนบางกลุ่ม ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในทุกกระบวนการผ่านการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อย่างใกล้ชิดตาม ยังมีข้อจำกัดการจ่ายค่าตอบแทนให้แก่ อปพร. เนื่องจากติดขัดกับระเบียบการเบิกจ่ายค่าตอบแทนของส่วนราชการ สำหรับการมีส่วนร่วมภาคเอกชน พบว่า โดยส่วนใหญ่มูลนิธิกลุ่มอาสาสมัคร เข้าไปช่วยเหลือประชาชน ทั้งในด้านแรงงาน ทุนยืมชีพ ส่วนภาคเอกชนต่าง ๆ ในพื้นที่ ช่วยเหลือในด้านยานพาหนะ ทุนยืมชีพ และตัวเงิน

การสร้างเครือข่ายและแนวทางการมีส่วนร่วมพบว่า การป้องกันอุทกภัยควรได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เช่น ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐ จัดตั้งเป็นคณะกรรมการเครือข่ายในการป้องกันอุทกภัยหรือสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ โดยคณะกรรมการดังกล่าว ประกอบด้วย (1) ภาคประชาชน เนื่องจากเป็นผู้ประสบอุทกภัยและมีความรู้เกี่ยวกับสภาพของพื้นที่เป็นอย่างดี ดังนั้น ควรมีตัวแทนของประชาชนหรือผู้นำชุมชนที่ไม่เป็นทางการ และเป็นที่ยอมรับของประชาชนในแต่ละตำบล (2) ภาคเอกชน เนื่องจากเป็นผู้ประสบอุทกภัยและเป็นกลุ่มทุนในพื้นที่ เมื่อเกิดอุทกภัยสามารถขอความช่วยเหลือในด้านวัสดุ อุปกรณ์ และทุนยืมชีพต่าง ๆ (3) ภาครัฐ เป็นหน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือและป้องกันอุทกภัยในพื้นที่ โดยหน่วยงานหลักที่ควรได้รับการสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในพื้นที่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ คือ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสุราษฎร์ธานีทหารสำนักงานอำเภอ ควรร่วมเป็นคณะกรรมการด้วย เพราะเป็นหน่วยงานที่มีศักยภาพสูงในการสนับสนุนให้ความช่วยเหลือหน่วยงานในระดับพื้นที่ เมื่อเกิดเหตุการณ์อุทกภัย

แนวทางการมีส่วนร่วมของเครือข่ายนั้น ควรสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนมีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นเจ้าของพื้นที่ ไม่ใช่รอรับการช่วยเหลือจากภาครัฐเพียงอย่างเดียว ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรส่งเสริมการมีส่วนร่วม พร้อมกับสนับสนุนในด้านต่าง ๆ เช่น งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ เพื่อเป็นทุนในระยะแรก สำหรับกระบวนการลงมือปฏิบัติให้ประชาชนได้ร่วมกันลงมือปฏิบัติกันเอง ผ่านกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันของคนในชุมชน แต่ทั้งนี้ภาคประชาชน ภาคเอกชน และภาครัฐควรมีความจริงจังในการเข้ามาร่วมมือกันป้องกันและแก้ไขปัญหามหาอุทกภัยอย่างเป็นระบบ และควรเพิ่มช่องทางให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็นได้มากขึ้น เช่น ผู้นำชุมชน ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐต่าง ๆ ลงพื้นที่พบประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อสร้างความคุ้นเคยกับประชาชนในพื้นที่ และทำให้ประชาชนรู้สึกมีความเป็นกันเอง กล้าที่จะแสดง



ภาพที่ 2 เครือข่ายการป้องกันอุทกภัยอำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

อภิปรายผล

ความร่วมมือของหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันอุทกภัยพบว่า หน่วยงานหลักในการให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ เนื่องจากมีความใกล้ชิดกับประชาชนและรู้เกี่ยวกับลักษณะของพื้นที่เป็นอย่างดีกว่าหน่วยงานที่มาจากภายนอก แต่หากภารกิจใดที่เกินกว่าศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ จะขอความร่วมมือ สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ซึ่งโดยส่วนใหญ่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภาครัฐ เนื่องจากภาครัฐมีจุดแข็งในด้านความชำนาญการ มีการสนับสนุนงบประมาณมาจากส่วนกลาง มีความพร้อมในการดำเนินการป้องกันอุทกภัยมากกว่าภาคเอกชนและภาคประชาชน ส่งผลให้การดำเนินการป้องกันอุทกภัยเป็นการดำเนินการของภาครัฐเพียงฝ่ายเดียว ทั้งการเตรียมคน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ การจัดระบบปฏิบัติการ การจัดให้มีการฝึกอบรม อบรมเจ้าหน้าที่และประชาชน เป็นต้น โดยภาคเอกชนและประชาชนทำหน้าที่ปฏิบัติตามคำสั่งของภาครัฐ [15] ความพร้อมด้านบุคลากรพบว่า หน่วยงานมีความพร้อม มีปริมาณบุคลากรเพียงพอ [16] เนื่องจากบุคลากรที่มาร่วมมือให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดอุทกภัยโดยส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ซึ่งสำนันโยบายและบรรเทาสาธารณภัย เห็นด้วยกับการมี อปพร. เพราะช่วยแก้ไขสถานการณ์ให้ดีขึ้นได้ ในส่วนของการฝึกอบรมพบว่าไม่มีการฝึกอบรมเฉพาะด้านอุทกภัยอย่างเป็นรูปธรรม การฝึกอบรมโดยส่วนใหญ่เกี่ยวข้อง

กับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั่วไป เช่น อัคคีภัย อุบัติภัย อุทกภัย เป็นต้น เนื่องจากการเกิดเหตุการณ์อุทกภัยหรือน้ำท่วม โดยส่วนใหญ่ใช้กำลังกายกับกำลังใจ และเป็นการช่วยเหลือเหตุการณ์เฉพาะหน้า

การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันอุทกภัยในเขตอำเภอกาญจนดิษฐ์ พบว่า มีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง อาจกล่าวได้ว่า เป็นการมีส่วนร่วมที่ยังไม่เข้มแข็ง โดยประชาชนมีส่วนร่วมด้านการติดตามและประเมินผลสูงที่สุด คือ มีการติดตามผลกระทบที่เกิดจากอุทกภัย ติดตามและประเมินผลความเสียหาย เนื่องจากหลังจากเหตุการณ์อุทกภัย ประชาชนได้รวมกลุ่มกันเพื่อสำรวจความเสียหายที่เกิดขึ้น ในหมู่บ้านและพื้นที่ใกล้เคียง ซึ่งเป็นการติดตามดูความเสียหายในกลุ่มเพื่อน ญาติ พี่น้องกันมากกว่าติดตามการดำเนินงานของภาครัฐ สำหรับการมีส่วนร่วมในลำดับรองลงมา คือ ด้านการดำเนินงาน ประกอบด้วย การประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับเพื่อนบ้านในกรณีเกิดอุทกภัย การแจ้งเขตพื้นที่อุทกภัยให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้อง ทราบ ซึ่งเป็นการร่วมดำเนินงานในกลุ่มเพื่อน ญาติ ที่มีฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่น มีตำแหน่งเป็นกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล นอกจากนี้ พบว่าประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของภาครัฐในรูปแบบการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ถือว่าเป็นการมีส่วนร่วมในรูปแบบหนึ่ง สำหรับการมีส่วนร่วมด้านการคิดและตัดสินใจพบว่า ประชาชนมีส่วนร่วมน้อยที่สุด เนื่องจาก ก่อนเกิดอุทกภัยไม่ได้มีการจัดทำแผนสำหรับการป้องกันอุทกภัย หรืออาจจะมีการจัดทำแผนป้องกันอุทกภัย แต่พบว่าเป็นการดำเนินการกันเองของหน่วยงานภาครัฐ โดยไม่ได้รับความคิดเห็นจากประชาชนในพื้นที่ อีกประเด็นหนึ่งเนื่องจากเหตุการณ์อุทกภัย ไม่ใช่เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นประจำหรือเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นทุก ๆ วัน ประชาชนจึงไม่ค่อยให้ความสนใจในการวางแผน ประกอบกับ หน่วยงานภาครัฐไม่มีการจัดทำแผนป้องกันอุทกภัยอย่างจริงจัง หรือจัดทำแผนแต่เป็นไปในรูปแบบที่ส่วนกลางกำหนดไว้ให้ ซึ่งบางครั้งอาจไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งสอดคล้องกับปรีชา วัฒนวงศ์ [17] พบว่าปัญหาที่พบ คือ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจน้อย เพราะเจ้าหน้าที่ไม่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การวางแผนการทำกิจกรรมไม่ตรงกับความต้องการของประชาชน ชาวบ้านไม่แน่ใจว่ารวมมือแล้วจะเกิดผลอย่างไร

การสร้างเครือข่ายในการป้องกันอุทกภัย จำเป็นต้องได้ความร่วมมือจากหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน เนื่องจากองค์ความรู้และบริบทของแต่ละภาคส่วนมีความแตกต่างกัน โดยการรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหาหรือการกระทำบางอย่างให้บรรลุวัตถุประสงค์ด้วยความเอื้ออาทร ความรัก ความสมานฉันท์ ภายใต้ระบบการจัดการ

[18] ถ้าหากการร่วมกลุ่มกันขาดความรัก ความสมานฉันท์ จะทำให้การป้องกันอุทกภัยไม่ประสบความสำเร็จ โดยการร่วมกลุ่มจำเป็นต้องมีกระบวนการเรียนรู้ร่วมกันจากสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ เป็นระบบปฏิสัมพันธ์กัน มีการรับรู้และมุมมองเกี่ยวกับปัญหาอุทกภัยที่เหมือนกัน (Common Perception) มีการดำเนินงานร่วมกันของสมาชิกในเครือข่าย [19] โดยเครือข่ายในการป้องกันอุทกภัยอำเภอกาญจนดิษฐ์เป็นเครือข่ายที่จำแนกตามพื้นที่ดำเนินการ เช่น เครือข่ายระหว่างตำบล อำเภอ จังหวัด ภาค และประเทศ [20] หรือเป็นเครือข่ายเชิงพื้นที่ (Area Network) มีการรวมตัวของกลุ่ม องค์กร ที่อาศัยพื้นที่ดำเนินการเป็นปัจจัยหลักในการทำงานร่วมกัน เป็นกระบวนการพัฒนาที่อาศัยกิจกรรมที่เกิดขึ้นในพื้นที่ เป็นเป้าหมายนำทางและเป็นการพัฒนาแบบบูรณาการที่ไม่แยกส่วนต่าง ๆ ออกจากกัน [21] ซึ่งเครือข่ายในการป้องกันอุทกภัยนี้เกิดขึ้น เนื่องจากอุทกภัยหรือน้ำท่วมส่งผลกระทบต่อประชาชนส่วนใหญ่ และมีพื้นที่บริเวณกว้าง ไม่เฉพาะอำเภอกาญจนดิษฐ์อย่างเดียว ทำให้สมาชิกตระหนักถึงความจำเป็นที่ต้องร่วมมือกันเพื่อแสวงหาวิธีแก้ไขปัญหา โดยการเกิดขึ้นของเครือข่ายอาจจะเริ่มจากการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ แสวงหาแนวทางในการแก้ปัญหาและร่วมกันแก้ไขปัญหาลักษณะเครือข่ายที่ปราศจากการครอบงำกันและกัน มีความสัมพันธ์แบบไม่ซับซ้อน หรือเป็นแนวราบที่ต่างต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน [22] อันเนื่องมาจากบริบทของแต่ละภาคส่วนมีความแตกต่างกัน

ในระยะเริ่มแรกของการจัดตั้งเครือข่าย จำเป็นต้องมีการระดมทุนทรัพยากรเบื้องต้นสำหรับการดำเนินกิจกรรม ซึ่งหน่วยงานภาครัฐควรเป็นหน่วยงานหลักในการสนับสนุนทุนของเครือข่ายในเบื้องต้น ซึ่งสอดคล้องกับวรรณ สิงห์คำ [23] ที่มองว่าสำหรับพื้นที่ชุมชนไม่เข้มแข็ง ควรให้หน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องเป็นศูนย์กลางในการมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อมีการจัดตั้งเครือข่ายแล้ว ควรมีการสื่อสารกันระหว่างสมาชิก แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ปฏิบัติกิจกรรมร่วมกัน ถ่ายทอดข้อมูลข่าวสาร จัดหาทรัพยากรในการดำเนินงาน ที่เป็นสิ่งของและเงินทุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมในการจัดหาทรัพยากรโดยการระดมทรัพยากรจากภายในและภายนอกพื้นที่ [24] เช่น ระดมอุปกรณ์ในการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีความพร้อมและปริมาณที่เพียงพอ ระดมเงินทุนสำหรับการขุดลอกคูคลองระบายน้ำอันเนื่องมาจากการขุดลอกคู คลองระบายน้ำให้เป็นทั้งระบบ จำเป็นต้องใช้เงินทุนเป็นจำนวนมาก เมื่อเครือข่ายมีความเข้มแข็งเพิ่มมากขึ้น ก็จะมีการขยายออกไปยังพื้นที่อื่น ๆ ต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 รัฐบาลกลางควรมีการจัดสรรงบประมาณลงพื้นที่ในการป้องกันอุทกภัยหรือกำหนดงบประมาณกลางไว้ใช้กรณีฉุกเฉินให้เพียงพอ

1.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีในฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับบนควรสนับสนุนวัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณลงไปพัฒนาพื้นที่เพื่อป้องกันปัญหาอุทกภัย กล่าวคือ ควรเป็นหน่วยงานหลักในการขุดลอก คูคลอง เนื่องจากการขุดลอกคู คลอง ต้องมีการเชื่อมต่อกันเป็นระบบ ผ่านพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหลายพื้นที่ ซึ่งเป็นบทบาทหน้าที่โดยตรงขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ในการพัฒนาพื้นที่ในบริเวณจุดเชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือพัฒนาในระดับภาพรวมของจังหวัด

1.3 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรืออำเภอกาญจนดิษฐ์ ควรกำหนดงบประมาณที่จำเป็นให้แก่เครือข่ายในการป้องกันอุทกภัย เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินกิจกรรมป้องกันอุทกภัย

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาคประชาชน ควรสร้างความเข้าใจที่ดีต่อกันของคนในพื้นที่ ลดความขัดแย้งของกลุ่มการเมืองท้องถิ่นในพื้นที่ให้ดำเนินงานอยู่บนพื้นฐานของประโยชน์ส่วนร่วม

1.5 กรมทางหลวง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรือกรมชลประทาน ก่อสร้างเขื่อนกักเก็บน้ำขนาดเล็กบริเวณเกาะกลางถนนเขาเทิรน เพื่อชะลอการไหลของน้ำและเป็นจุดรับน้ำ ทั้งนี้ อาจจะจัดทำเป็นสถานที่ท่องเที่ยวได้ด้วย

1.6 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละพื้นที่ควรจัดสรรค่าตอบแทนให้กับอาสาสมัครฝ่ายพลเรือน (อปพร.) อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ เพราะปัจจุบันอปพร. มีค่าตอบแทนตามสถานการณ์เท่านั้น

1.7 กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ เกี่ยวกับวิทยุสื่อสารและจัดระบบการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และเพิ่มช่องทางในการแจ้งข่าวสารเตือนภัยให้แก่ประชาชนทราบ นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรปรับปรุงวัสดุ อุปกรณ์ การสื่อสารที่ชำรุดเสียหาย ให้มีคุณภาพพร้อมแจ้งข่าวสารเตือนภัยอยู่ตลอดเวลา เช่น เสียงตามสายประจำชุมชน วิทยุสื่อสารประจำตำแหน่งของผู้นำชุมชน

1.8 การจัดเครือข่ายการป้องกันอุทกภัย ควรเป็นโครงสร้างเครือข่ายที่เป็นแนวราบ เน้นการกระจายข้อมูลข่าวสารให้ครอบคลุมทุกภาคส่วน ลดลำดับชั้นของการบังคับบัญชาให้น้อย เน้นความร่วมมือและกระบวนการเรียนรู้ร่วมกัน

1.9 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละพื้นที่ ควรร่วมมือกันจัดหาเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์สำหรับการช่วยเหลือผู้ประสบ อุทกภัยที่มีประสิทธิภาพและพร้อมที่จะปฏิบัติงาน

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรกำหนดการใช้กฎหมายผังเมืองอย่างจริงจัง เพื่อป้องกันการสร้างอาคาร บ้านเรือนที่ผิดรูปแบบ อาจส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของน้ำได้

2.2 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารระหว่างหน่วยงานภาครัฐ กับภาคเอกชน และประชาชนเพิ่มมากขึ้น เพื่อประโยชน์ในการร่วมมือ ประสานงานกันป้องกันอุทกภัย และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐควรลงพื้นที่พบปะประชาชนอยู่เสมอ เพื่อเป็นการสร้างความยอมรับและความไว้วางใจให้แก่ประชาชน

2.3 หน่วยงานภาคประชาชน หน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานภาคเอกชน ควรมีความจริงจัง เต็มใจ ในการปฏิบัติงานของเครือข่าย เพื่อให้การป้องกันและแก้ไข ปัญหาอุทกภัยประสบความสำเร็จ

2.4 หน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้อง เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ กรมโยธาธิการและผังเมือง เป็นต้น ควรฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนเพื่อสร้างจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรน้ำและทรัพยากรดินให้ถูกต้องตามหลักผังเมือง

2.5 กรมอุตุนิยมวิทยา องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้นำชุมชน ควรมีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับระดับน้ำและการพยากรณ์การเกิดอุทกภัยที่น่าเชื่อถือให้แก่ประชาชนทราบอย่างต่อเนื่อง เมื่อเกิดภาวะฝนตก

2.6 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ ควรให้ความรู้แก่ประชาชนในเรื่องภัยพิบัติอุทกภัย ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น แผ่นพับ บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เป็นต้น โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อม การสังเกตระดับน้ำและทิศทางการไหลของน้ำ การดำเนินชีวิตขณะเกิดเหตุอุทกภัย โรคภัยที่มากับอุทกภัย พื้นที่ปลอดภัย เมื่อเกิดเหตุอุทกภัย เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ศึกษาระบบเครือข่ายในภาพรวมของทั้งจังหวัดสุราษฎร์ธานีหรือลุ่มแม่น้ำตาปี

3.2 ศึกษาแนวทางการเสริมสร้างประสิทธิภาพเครือข่าย เพื่อให้เครือข่ายมีการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

3.3 ศึกษาเปรียบเทียบเครือข่ายทางสังคมกับเครือข่ายอื่นที่ประสบความสำเร็จ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาเครือข่ายและพื้นที่ต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2545). การจัดทำยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. ในเอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการระหว่างวันที่ 18-20 พฤศจิกายน 2545. ปทุมธานี : สถาบันฝึกอบรมป้องกันสาธารณภัยบางขุน.
- [2] ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย. (2554). รายงานสถานการณ์สาธารณภัย. กรุงเทพฯ : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย.
- [3] กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2553). แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด 2553 - 2557. สุราษฎร์ธานี : กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- [4] ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ. (2555). รายงานสถานการณ์สาธารณภัย. กรุงเทพฯ : กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศ.
- [5] สมบูรณ์ บุญฤทธิ์. (2544). ปัญหาสังคม. กรุงเทพฯ : สุตรไพศาล.
- [6] สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, กลุ่มงานสถาบันฝึกอบรมด้านสาธารณภัย. (26 มกราคม 2546) งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและการฟื้นฟู. เอกสารประกอบการบรรยาย ณ ห้องประชุม 352 อาคาร 2 ชั้น 5 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.
- [7] เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2544). การจัดการเครือข่าย : กลยุทธ์สำคัญสู่ความสำเร็จทางการปฏิรูปการศึกษา. กรุงเทพฯ : ชัคเชส มีเดีย.
- [8] Morse. (2001). Principle of Mixed Methods and Multimethod Research Design. USA.
- [9] ศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ. (2556). สรุปสถานะการเกิดอุทกภัยลุ่มแม่น้ำตาปี จังหวัดสุราษฎร์ธานี. กรุงเทพฯ : ศูนย์ประมวลวิเคราะห์สถานการณ์น้ำ. สืบค้นเมื่อ 5 มิถุนายน 2556, จาก http://water.rid.go.th/hydhome/document/2556/flood_tapi.pdf.
- [10] ดลวิ สุวัธต์วงศ์ (ผู้ให้สัมภาษณ์), วิทวัส ขุนหนู (ผู้สัมภาษณ์), ที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองสระ ตำบลคลองสระ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม 2556.
- [11] สุริเณต์ ปล่องสุวรรณ (ผู้ให้สัมภาษณ์), วิทวัส ขุนหนู (ผู้สัมภาษณ์), ที่สำนักงานเทศบาลตำบลท่าทองใหม่ ตำบลท่าทองใหม่ อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี, เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2556.

- [12] นายจรงค์ ปลอดชุ่ม (ผู้ให้สัมภาษณ์), วิทวัส ขุนหนู (ผู้สัมภาษณ์), ที่ว่าการกำหนด
อำเภอกาญจนดิษฐ์ ตำบลตะเคียนทอง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดสุราษฎร์ธานี,
เมื่อวันที่ 26 กรกฎาคม 2556.
- [13] ไทยภักดี ธรรมมงคล. (2544, พฤษภาคม). “อุทกภัย”, วารสารชมรมนักอุทกวิทยาไทย.
6(5), 91–92.
- [14] สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย. (2542). รายงานฉบับ
สมบูรณ์สำนันโยบายและแผนสิ่งแวดล้อม การศึกษาเพื่อกำหนดพื้นที่ที่
เสี่ยงภัยต่อการเกิดอุทกภัยและภัยธรรมชาติ (ในเขตลุ่มน้ำภาคกลาง).
กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย.
- [15] ปฎิภา พรหมเลิศ. (2548). การประสานเครือข่ายทางสังคมในการป้องกันอุทกภัย
ในเขตลุ่มน้ำปิงตอนล่าง. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- [16] วรณลิกา พรหมจรรยา. (2553). ความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ
จัดทำนโยบายผังเมืองรวมจังหวัด ขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยสารคาม.
- [17] ปรีชา วัฒนวงศ์. (2551). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากร
ป่าไม้พื้นที่ลุ่มน้ำแม่แจ่มตอนบน ตำบลแม่ศึก อำเภอแม่แจ่ม จังหวัดเชียงใหม่.
เชียงราย : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- [18] พระมหาสุทิตยอาภาโร. (2547). เครือข่าย: ธรรมชาติ ความรู้ และการจัดการ.
กรุงเทพฯ : โครงการเสริมสร้างการเรียนรู้เพื่อชุมชนเป็นสุข (สรส.).
- [19] วิภา เทียงธรรม สุนีย์ ละกำป็น และอาภาพร เผ่าวัฒนา. (2554). การพัฒนา
ศักยภาพชุมชน : แนวคิดและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพฯ : แดเน็กซ์
- [20] นฤมล นิราทร. (2543). การสร้างเครือข่ายการทำงาน : ข้อควรพิจารณาบางประการ.
กรุงเทพฯ : โครงการระหว่าง ประเทศว่าด้วยการขจัดปัญหาการใช้แรงงานเด็ก.
- [21] เสถียร จิรรังสินันต์. (2549). ความรู้เกี่ยวกับองค์กรเครือข่าย. สำนักส่งเสริม
และประสานการมีส่วนร่วม องค์กรเครือข่ายสำนักงานสภาที่ปรึกษาเศรษฐกิจ
และสังคมแห่งชาติ.
- [22] สนธยา พลศรี. (2550). เครือข่ายการเรียนรู้ในงานพัฒนาชุมชน (พิมพ์ครั้งที่ 2).
กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- [23] วรณ สิงห์คำ. (2550). รูปแบบการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ
จัดการป่าอย่างยั่งยืนกรณีศึกษาป่าดงเมา-ดงคำกลาง. วิทยานิพนธ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- [24] พิมพ์พร ภูครองเพชร. (2551). กระบวนการจัดการและการพัฒนาเครือข่าย
ตลาดชุมชนปลอดสารพิษกรณีศึกษาอำเภอพล จังหวัดขอนแก่น.
วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.



ผลของกิจกรรมกลุ่มศึกษาเพื่อป้องกัน
พฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียน
โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่ง
ในจังหวัดยะลา

The Effect of Group Study Activities on
the Prevention Risky Behavior
to Students' Bullying in an Islamic
Private School, Yala Province

เกษตรชัย และหีม^{1*}
Kasetchai Laeheem^{1*}

¹ รศ.ดร., ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่
สงขลา 90112

¹ Assoc. Prof. Dr., Department of Educational Foundation, Faculty of Liberal Arts,
Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, Songkhla, 90112

* Corresponding author: E-mail address: lkasetchai@yahoo.com

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของกิจกรรมกลุ่มศึกษาเพื่อป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา กลุ่มเป้าหมายเป็นนักเรียนภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 40 คน สุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เป็นกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาจำนวน 20 คน และเป็นกลุ่มควบคุมที่เข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียน จำนวน 20 คน ใช้แบบแผนการวิจัยเชิงทดลองจริงแบบกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่แท้จริง วัดก่อนและหลังการทดลอง เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียน และวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าการทดสอบที่ผลการวิจัยพบว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรม นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาและกิจกรรมปกติของโรงเรียนมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นที่ไม่แตกต่างกัน แต่หลังจากเข้าร่วมกิจกรรม นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษามีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดน้อยลงกว่านักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำสำคัญ: การป้องกันพฤติกรรมเสี่ยง พฤติกรรมการรังแก กิจกรรมกลุ่มศึกษา โรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลาม จังหวัดยะลา

Abstract

The objective of this research was to study the effect of prevention risky behavior to students' bullying in an Islamic Private School, Yala Province. The participants of the study were 40 students during the first semester of the 2016 academic year. The simple random sampling method was used to select participants and then they were assigned into the experimental group with 20 students participating in the study group activities and the control group with 20 students participating in the school's normal activities. This study was the control group with pre-test post-test design. The research instrument was the screening inventory for students at risk of exposure to bullying behavior. The data analysis was performed using the means, standard deviation, and t-test. The results of the study revealed that before participating in activities, students who participated in study group activities and those who participated in school's normal activities were not different in their risky behavior to bullying. After participating in activities, the students were participating in group study activities had statistically less risky behavior to bullying than those who participating in school's normal activities.

Keywords: Prevention Risky Behavior, Bullying Behavior, Study Group Activities, Islamic Private School, Yala Province

บทนำ

พฤติกรรมการรังแกผู้อื่นของนักเรียนนับว่าเป็นปัญหาที่ทำให้นักเรียน พ่อแม่ ผู้ปกครอง ครูอาจารย์ และบุคลากรทางการศึกษามีความหนักใจและวิตกกังวล เนื่องจากเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบโดยตรงทั้งต่อนักเรียนที่ถูกเพื่อนรังแกและนักเรียนที่รังแกผู้อื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง นักเรียนที่ถูกเพื่อนรังแกมักจะได้รับบาดเจ็บทั้งทางร่างกาย และจิตใจ นักเรียนส่วนใหญ่มักมีความทุกข์ ต้องทนอยู่อย่างหวาดกลัว มีความหวาดผวาวิตกกังวล นอนไม่หลับ นอนละเมอ และนอนฝันร้าย และนักเรียนบางส่วนไม่กล้ามาโรงเรียน ลาออกจากโรงเรียน และตัดสินใจพกพาอาวุธเพื่อป้องกันตัวหรือเพื่อแก้แค้น [1-3] จนกลายเป็นรอยแผลและความทรงจำที่ฝังลึกในจิตใจจนกระทั่งโตเป็นผู้ใหญ่ [4] ขณะที่นักเรียนที่รังแกผู้อื่นมักเลือกรังแกนักเรียนที่มีรูปร่างเล็กกว่า ร่างกายอ่อนแอกว่า ร่างกายไม่สมประกอบ และที่มีปมด้อย ซึ่งส่วนใหญ่มีรังแกผู้อื่นเพื่อความสนุกสนาน เรียกร้องความสนใจ ป้องกันตนเองก่อนจะถูกรังแก และต้องการแสดงพลังอำนาจ [5] นักเรียนที่รังแกผู้อื่นมีโอกาสูงที่จะแสดงพฤติกรรมรุนแรงกับบุคคลใกล้ชิดและบุคคลที่ปฏิสัมพันธ์ด้วย เช่น การใช้ความรุนแรงกับคู่สมรสและบุคคลในครอบครัว การลงโทษบุตรหลานอย่างรุนแรง และการแก้ปัญหาโดยใช้กำลังที่รุนแรง เป็นต้น [6-7] และมีแนวโน้มสูงที่จะก่ออาชญากรรมที่ร้ายแรงในสังคม เช่น การทะเลาะวิวาท การทำร้ายร่างกาย และการเป็นมือปืนรับจ้าง เป็นต้น [8-9] แต่อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นจะเกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในโรงเรียนและมีผลกระทบต่อนักเรียนเป็นอย่างมาก ทั้งต่อนักเรียนที่เป็นเหยื่อจากการถูกรังแกและต่อนักเรียนที่ไปรังแกผู้อื่น บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสังคมกลับไม่ให้ความสำคัญและตระหนักกับปัญหาที่เกิดขึ้น กลับมองข้ามว่าเป็นเรื่องธรรมดาที่เกิดขึ้นตามปกติ และถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมปกติของเด็ก จึงไม่ได้ให้ความสนใจและแก้ไขปัญหาดังกล่าวเท่าที่ควร [7, 10]

พฤติกรรมการรังแกผู้อื่นของนักเรียนเป็นการกระทำของนักเรียนที่มีความแข็งแรง ต่อนักเรียนที่มีความอ่อนแอกว่าและต่อนักเรียนที่มีปมด้อยร่างกายไม่สมประกอบ รวมทั้งเป็นการกระทำของกลุ่มนักเรียนที่มีจำนวนมากต่อกลุ่มนักเรียนที่มีจำนวนน้อยกว่า โดยแสดงพฤติกรรมการทำร้ายร่างกาย ทำร้ายอารมณ์ ทำร้ายความรู้สึก และทำร้ายจิตใจ ดังคำกล่าวที่ว่า “พฤติกรรมการรังแกผู้อื่นเป็นพฤติกรรมของเด็กเกราะที่เริ่มต้นด้วยการควบคุมผู้อื่นอย่างไม่ยุติธรรมทั้งทางกาย จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก” [11] เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไปทำร้ายร่างกายและทำร้ายจิตใจผู้อื่นโดยเจตนา จนทำให้เกิดความกลัว ความทุกข์ และได้รับบาดเจ็บ ซึ่งเป็นการแสดงที่ไม่เหมาะสมของผู้ที่มีพลังกำลังหรือมีพลังอำนาจมากกว่าโดยการบีบบังคับผู้มีพลังอำนาจน้อยกว่า โดยเป็น

เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับเด็กคนเดียวกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เป็นสิ่งไม่พึงปรารถนา ไม่พึงพอใจ เกิดความหวาดผวากลัว และบาดเจ็บ [12-13] รวมทั้งยังเป็นการกระทำส่วนหนึ่งของบุคคลที่มีภาวะจิตใจไม่ปกติ มีรูปร่างใหญ่ แข็งแรง และเรียนไม่ค่อยเก่ง ที่กระทำต่อบุคคลที่มีรูปร่างเล็กกว่า อ่อนแอกว่า เรียนเก่งกว่า และไม่มีทางสู้ โดยการข่มขู่ ก่อวินาศกรรม ล้อเลียน กล่าวร้าย และทำร้าย ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่น่ารังเกียจที่ละเมิดกฎระเบียบต่าง ๆ และบรรทัดฐานทางสังคมที่สร้างความเดือดร้อนแก่คนรอบข้างทั้งทางกาย จิตใจ อารมณ์ และความรู้สึก [14-15]

ผลจากการวิจัยในอดีตเกี่ยวกับร้อยละและระดับของพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นของนักเรียนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามและเยาวชนไทยมุสลิมพบว่า นักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดสงขลามีพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง [16] นักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดปัตตานีมีพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง [17] เยาวชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีพฤติกรรมก้าวร้าวจำนวนร้อยละ 22.3 [18] เยาวชนมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้มีพฤติกรรมรุนแรงร้อยละ 20.7 [19] และนักเรียนในจังหวัดปัตตานีมีพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นจำนวนร้อยละ 23.0 [7] แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นของนักเรียนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามเป็นปัญหาที่อยู่ในระดับที่น่าเป็นห่วงที่บุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องให้ความสำคัญ ให้ความสนใจ และให้ความสนใจใส่เป็นพิเศษเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นของนักเรียน เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เป็นพฤติกรรมที่เหมาะสม และป้องกันไม่ให้นักเรียนมีพฤติกรรมที่รุนแรงมากขึ้นต่อไป โดยในประเทศไทยยังไม่มีการศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นอย่างเป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่จะเป็นการศึกษาเกี่ยวกับการป้องกันปัญหาพฤติกรรมก้าวร้าว เช่น การเรียนรู้จากผลกระทบของตัวแบบในการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน [20] ผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผล อารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวในชั้นเรียน [21] การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน [22] ผลของการฝึกดนตรีไทยที่มีต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน [23] ผลการใช้โปรแกรมการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อลดความก้าวร้าวของนักเรียน [24] การใช้การเสริมแรงทางบวกกับการปรับสินไหมที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน [25] การพัฒนาโปรแกรมการควบคุมตนเองเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของเยาวชนหญิงที่กระทำความผิด [26] และผลการฝึกทักษะโยคะที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน [27] ที่ต่างพบว่านักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมการรังแกลดน้อยลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดังนั้น ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับผลของกิจกรรมกลุ่มศึกษาเพื่อป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา เพื่อทดลองใช้กิจกรรมกลุ่มศึกษาว่า สามารถป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนได้หรือไม่ โดยต้องการศึกษาว่านักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษามีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดลงหรือไม่อย่างไร ผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์กับผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายเพื่อใช้ในการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นและปรับลดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียน ก่อนที่ปัญหาดังกล่าวจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นจนเป็นปัญหาของสังคม และช่วยกันแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทันทั่วถึง

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาผลของการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา

ระเบียบวิธีการศึกษา

1. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามแห่งหนึ่งในจังหวัดยะลา ภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2559 จำนวน 40 คน ผู้เป็นนักเรียนที่มีคะแนนสูงจากการวัดด้วยแบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่น และยินยอมเต็มใจในการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษา แล้วแบ่งนักเรียนออกเป็น 2 กลุ่ม คือ เป็นกลุ่มทดลอง 20 คนและกลุ่มควบคุม 20 คน โดยวิธีการสุ่มอย่างง่ายแบบหยิบลูก โดยกลุ่มทดลองเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษา และกลุ่มควบคุมเข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ (1) แบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนในโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นและผ่านกระบวนการหาคุณภาพและมีเกณฑ์ปกติแล้ว เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ คือ 4 ประจํา 3 บ่อยครั้ง 2 ค่อนข้างบ่อย 1 นาน ๆ ครั้ง และ 0 ไม่เคย โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .943 [28] (2) กิจกรรมกลุ่มศึกษาที่ใช้ในการปรับเปลี่ยนและลดพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นด้วยตนเอง โดยใช้เวลาในการทดลอง 15 สัปดาห์ ๆ ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 60 นาที รวม 30 ครั้ง ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เน้นการอบรมขัดเกลาตามรูปแบบอิสลามที่เน้นการให้ความรู้ด้านศาสนาทั้งในเรื่องหลักการศรัทธา หลักการปฏิบัติ และหลักคุณธรรมจริยธรรมอิสลาม รวมทั้งการฝึกให้มีการปฏิบัติศาสนกิจ [17]

และ (3) กิจกรรมปกติของโรงเรียน เป็นแนวทางที่โรงเรียนกำหนดไว้ เช่น กิจกรรมกล่าวคำตักเตือนและคำแนะนำหลังละหมาด (กาละมีฮุกอฮ์เราะฮ์) การฟังบรรยายธรรมทางศาสนาประจำสัปดาห์ การเข้ากิจกรรม กีฬามุสลิมเป็นประจำเดือน (ให้นอนที่มัสยิดแล้วตื่นนอนประมาณ 02.00 น. เพื่อร่วมกันทำกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับการกระทำที่เป็นบาปแล้วขออภัยโทษจากอัลลอฮ์ และการละหมาดกียามุลลัยนเป็นต้น) โดยใช้เวลาในการดำเนินการ 15 สัปดาห์

3. แบบแผนการทดลอง ได้แก่ แบบแผนการทดลองจริง (True Experimental Research) โดยทดลองแบบกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมที่แท้จริง วัดก่อนและหลังการทดลอง (True Control Group, Pre-test Post-test Design) [29]

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยดำเนินการ 3 ชั้น คือ ชั้นที่ 1 ทดสอบวัดระดับพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นก่อนเข้าร่วมกิจกรรม (Pre-test) ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ด้วยแบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียน แล้วนำผลการสอบมาตรวจให้คะแนน ชั้นที่ 2 ดำเนินการจัดกิจกรรมกลุ่มศึกษา ตามแผนการดำเนินการที่กำหนดไว้สำหรับกลุ่มทดลอง โดยมีครูของโรงเรียน ซึ่งเป็นนักวิจัยผู้ช่วยที่ผ่านการอบรมเกี่ยวกับเทคนิคการจัดกิจกรรมกลุ่มศึกษาแล้ว เป็นผู้ดำเนินการทดลองและผู้วิจัยเป็นผู้สังเกตการณ์ และบางโอกาสผู้วิจัยได้เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาเช่นกัน โดยใช้เวลาในการทดลอง 15 สัปดาห์ ๆ ละ 2 ครั้ง ๆ ละ 60 นาที รวม 30 ครั้ง ทุกเย็นวันจันทร์และวันพฤหัสบดี และให้กลุ่มควบคุมเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนาอิสลามของโรงเรียนตามที่โรงเรียนได้กำหนดแผนการดำเนินการไว้ โดยใช้เวลา 15 สัปดาห์ และชั้นที่ 3 ทดสอบวัดระดับพฤติกรรมการรังแกหลังเข้าร่วมกิจกรรม (Post-test) ทั้งกลุ่มควบคุมและกลุ่มทดลอง ด้วยแบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมอาร์ (R Program) เพื่อวิเคราะห์หาค่าการทดสอบที่ที่กลุ่มตัวอย่างเป็นอิสระต่อกัน (Independent Samples t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม และวิเคราะห์หาค่าการทดสอบที่ที่กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระต่อกัน (Paired Samples t-test) สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการรังแกของกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมระหว่างก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม

6. เกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย ดังนี้ “0.00-0.49” หมายถึง น้อยที่สุด “0.50-1.49” หมายถึง น้อย “1.50-2.49” หมายถึง ปานกลาง “2.50-3.49” หมายถึง มาก และ “3.50-4.00” หมายถึง มากที่สุด [30]

7. การพิทักษ์สิทธิกลุ่มเป้าหมาย โดยการทำหนังสือขออนุญาตผู้ปกครองเพื่อ

ขอความยินยอมและอธิบายสิทธิของกลุ่มเป้าหมายเป็นหลัก โดยผู้วิจัยแนะนำตัว บอกวัตถุประสงค์ของการวิจัย อธิบายเกี่ยวกับรูปแบบ ลักษณะ และเนื้อหาของกิจกรรม กลุ่มศึกษา และวันเวลาของการดำเนินกิจกรรมกลุ่มศึกษาให้นักเรียนได้เข้าใจก่อนตัดสินใจ เข้าร่วมกิจกรรมดังกล่าวด้วยความสมัครใจ โดยได้เน้นให้นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมทุกครั้ง จนสิ้นสุดของกิจกรรม การดำเนินการและข้อมูลที่ได้รับจากการทดลองครั้งนี้ถือเป็น ความลับ การนำเสนอข้อมูลต่าง ๆ จะนำเสนอในภาพรวม ไม่มีการเปิดเผยชื่อและ นามสกุลที่แท้จริง กลุ่มเป้าหมายสามารถแจ้งขอออกจากการวิจัยได้ตลอดเวลา ก่อนที่ การวิจัยจะสิ้นสุดลง โดยไม่ต้องให้ข้อมูลหรือคำอธิบายใด ๆ

ผลการศึกษา

1. นักเรียนกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาและนักเรียนกลุ่มควบคุมที่ เข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียนมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นที่ไม่แตกต่างกัน โดย นักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$) และ นักเรียนกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นก่อนเข้าร่วมกิจกรรม ระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่ม	Mean Score	SD	n	t-test	p-value
กลุ่มทดลอง	2.74	0.15	20	1.432	0.160
กลุ่มควบคุม	2.67	0.14	20		

$P > .05$

2. นักเรียนกลุ่มควบคุมที่เข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียนมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อ การรังแกผู้อื่นลดน้อยลงหลังเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .001 โดยมีผลต่างคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 0.31 ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของกลุ่มควบคุมก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม

กิจกรรมปกติ ของโรงเรียน	Paired Differences			t-test	p-value
	Mean	SD	Std. Error Mean		
ก่อน-หลัง	0.31	0.08	.019	16.471***	0.000

*** $P < .001$

3. นักเรียนกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษามีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดน้อยลงหลังเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีผลต่างคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.29 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของกลุ่มทดลองก่อนและหลังเข้าร่วมกิจกรรม

กิจกรรม กลุ่มศึกษา	Paired Differences			t-test	p-value
	Mean	SD	Std. Error Mean		
ก่อน-หลัง	1.29	.11	.025	51.419***	0.000

*** $P < .001$

4. นักเรียนกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษามีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดน้อยลงกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่เข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยนักเรียนกลุ่มทดลองมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.44$) และนักเรียนกลุ่มควบคุมมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.35$) ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การเปรียบเทียบพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นหลังเข้าร่วมกิจกรรมระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

กลุ่ม	Mean Score	SD	n	t-test	p-value
กลุ่มทดลอง	1.44	0.05	20	43.262***	0.000
กลุ่มควบคุม	2.35	0.08	20		

***P<.001

อภิปรายผล

ผลการวิจัยในครั้งนี้ทำให้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่า ก่อนเข้าร่วมกิจกรรมนักเรียนทั้งกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาและกลุ่มควบคุมที่เข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียนต่างมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งต่างก็มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นอยู่ในระดับมากเหมือนกันทั้งสองกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกัน กล่าวคือ กลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 และกลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.67 และหลังจากเข้าร่วมกิจกรรมแล้วปรากฏว่า นักเรียนทั้งสองกลุ่มต่างก็มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดน้อยลง แต่เป็นที่น่าสังเกตว่า นักเรียนกลุ่มทดลองที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษามีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดน้อยลงได้มากกว่านักเรียนกลุ่มควบคุมที่เข้าร่วมกิจกรรมปกติของโรงเรียน โดยกลุ่มทดลองมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 1.44 ลดลง 1.29 คะแนน (จากคะแนนเฉลี่ย 2.74) ในขณะที่กลุ่มควบคุมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.35 ลดลง 0.31 คะแนน (จากคะแนนเฉลี่ย 2.67) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการใช้กิจกรรมกลุ่มศึกษาสามารถลดและป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนได้ดีกว่ากิจกรรมปกติของโรงเรียน ทั้งนี้ เป็นเพราะว่าการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นโดยใช้กิจกรรมกลุ่มศึกษาเป็นกระบวนการหนึ่งที่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของนักเรียนให้ดีขึ้นโดยใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมผ่านหลักการศาสนาอิสลามที่เป็นกระบวนการในการปลูกฝังจิตสำนึก สร้างเจตคติที่ดี สร้างความตระหนัก และสร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องบนพื้นฐานของความเชื่อและหลักคำสอนของศาสนา โดยเน้นส่งเสริมให้นักเรียนที่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นได้เข้าใจอารมณ์ความรู้สึกและผลกระทบของนักเรียนที่ถูกผู้อื่นรังแก เน้นส่งเสริมให้นักเรียนได้เข้าใจเกี่ยวกับผลกระทบและการลงโทษผู้ที่รังแกผู้อื่นจากพระผู้เป็นเจ้าตามข้อมูลหลักฐานที่ปรากฏในคัมภีร์อัลกุรอาน รวมทั้งเป็นการนำเทคนิควิธีการทางศาสนาอิสลามที่เรียกว่า “ฮาลาเกาะห์” เป็นแนวทางหลัก

ในการดำเนินการป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นดังกล่าวที่มีการนำองค์ความรู้หลักด้านศาสนามาพูดคุย แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และวิเคราะห์พฤติกรรมของตนเอง โดยเน้นกระบวนการเสริมสร้างทักษะและการลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้นักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาได้นำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาพฤติกรรม ปรับเปลี่ยนทัศนคติ และสร้างพฤติกรรมที่ดีที่พึงประสงค์ต่อไป ซึ่งเป็นไปตามเป้าหมายของการจัดกิจกรรมกลุ่มศึกษา

จากแนวคิดที่ว่า การใช้กิจกรรมกลุ่มมาใช้ในการป้องกันและแก้ไขพฤติกรรม โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามที่ต้องการ และตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเน้นการถ่ายทอด แลกเปลี่ยน และสร้างเสริมประสบการณ์ที่แตกต่างไปจากประสบการณ์เดิม รวมทั้งมีการเสริมสร้างศักยภาพและประสิทธิภาพของตนเอง เพื่อการปรับตัวทางสังคมให้เหมาะสมกับบริบทที่เปลี่ยนแปลงไปตามความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยี [31] การใช้กระบวนการกิจกรรมกลุ่มเป็นแนวทางหลักในการจัดประสบการณ์ที่ดีและส่งเสริมให้นักเรียนได้ร่วมปฏิบัติการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ โดยเน้นให้นักเรียนเกิดทักษะและการเรียนรู้ด้วยตนเองแล้วนำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาตนเอง และปรับปรุงเปลี่ยนแปลงทัศนคติและพฤติกรรมของตนเอง จนสามารถมีพฤติกรรมที่ดีที่พึงประสงค์ต่อไป [26, 32] การจัดกิจกรรมกลุ่มศึกษาทำให้ผู้เข้าร่วมเกิดการรับรู้ เข้าใจ และตระหนักถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่นมากขึ้น สามารถควบคุมตนเอง และเกิดการเปลี่ยนแปลงด้านทัศนคติและพฤติกรรมตามที่เป้าหมายกำหนดไว้ [33] เป็นการเสริมสร้างพัฒนาการด้านอารมณ์และสังคม ด้านทัศนคติ และการปรับเปลี่ยนนิสัย บุคลิกภาพ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เรียนรู้เรื่องการปฏิบัติตนในสังคมและการควบคุมการแสดงออกทางอารมณ์ เคารพผู้อื่น สามารถปรับตัวเข้ากับสมาชิกในกลุ่ม และแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม [34] และทำให้นักเรียนที่เข้าร่วมเกิดทักษะทางสังคม กล้าแสดงออก ขจัดข้อขัดแย้งในใจ สามารถควบคุมตนเอง รู้จักเป็นผู้ให้และผู้รับ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ รู้จักสิทธิของตนเองและผู้อื่น และปรับตัวให้เข้ากับผู้อื่น [35]

รวมทั้ง การจัดกิจกรรมกลุ่มศึกษายังเป็นวิธีการและกระบวนการในการปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีงามโดยผ่านกระบวนการขัดเกลาและปลูกฝังจิตสำนึกที่ดีตามหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม ซึ่งเป็นกระบวนการที่ส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้สึกผิดชอบชั่วดี เข้าใจในสิ่งที่ตนต้องปฏิบัติและต้องละเว้นการปฏิบัติ ส่งเสริมให้นักเรียนมีความรู้สึกละอายต่อบาป และไม่ประพฤตินิสัยที่ผิดหลักศีลธรรมและผิดบรรทัดฐานทางสังคม

ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดที่ว่า การใช้กระบวนการขัดเกลาทางสังคมโดยการขัดเกลาจิตใจ และจิตสำนึกของบุคคลเป้าหมายนั้นสามารถทำให้กลายเป็นบุคคลที่มีการพัฒนาพฤติกรรม จิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกนึกคิด และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามที่สังคมต้องการ โดยเน้นกระบวนการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบทางสังคม เน้นการปลูกฝังระเบียบวินัย ส่งเสริมให้เป็นบุคคลที่มีความมุ่งมั่นหวังในชีวิตตามที่กลุ่มยอมรับ และเพิ่มทักษะทางสังคมที่เหมาะสมกับการดำเนินชีวิตกับปัจจุบัน [36-37] เป็นการนำหลักการและคำสอนทางศาสนาอิสลามมาประยุกต์ใช้ในการสร้างความรู้ความเข้าใจและความตระหนักแก่นักเรียนที่เข้าร่วม โดยสร้างให้นักเรียนมีจิตสำนึกและมีความตระหนักตลอดเวลา รวมทั้งกระตุ้นเตือนว่า การศึกษาหาความรู้ด้านหลักการศาสนาอิสลามเป็นหน้าที่ที่มุสลิมทุกคนต้องศึกษาหาความรู้ ค้นคว้า และทำความเข้าใจให้ถ่องแท้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความรู้เกี่ยวกับหลักศรัทธา หลักปฏิบัติ และหลักคุณธรรมจริยธรรม เพื่อยึดถือเป็นระบบแห่งชีวิต และเกิดความเจริญงอกงามทั้งในด้านความรู้ทักษะและกระบวนการ ตลอดจนเกิดเจตคติที่ดีอย่างต่อเนื่อง และสามารถนำไปปฏิบัติในชีวิตประจำวันได้อย่างถูกต้อง สามารถพัฒนาตนให้เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ตามหลักความเชื่อที่มุ่งเน้นให้มีคุณลักษณะนิสัย ค่านิยม เจตคติ พฤติกรรม และการฝึกปฏิบัติศาสนกิจในชีวิตประจำวัน [38-39] การศึกษาหาความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักคำสอนทางศาสนาอิสลามเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งสำหรับเยาวชนมุสลิมทุกคน เพราะเป็นองค์ความรู้ที่สามารถป้องกันตนจากปัญหาต่าง ๆ ในสังคมได้ และเป็นสิ่งที่สามารถช่วยป้องกันมิให้เยาวชนมุสลิมหลงไปกับสภาพแวดล้อมและกระแสสังคม รวมทั้งยังส่งเสริมให้เยาวชนมุสลิมมีความนอบน้อมถ่อมตน และมีวิถีชีวิตตามกรอบที่ศาสนาอิสลามกำหนดไว้ [40] บุคคลที่มีพฤติกรรมที่ถูกต้องตามครรลองครองธรรมของสังคมล้วนได้รับอิทธิพลมาจากความรู้เข้าใจการยอมรับค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม [37, 41-42] เยาวชนมุสลิมที่มีพฤติกรรมเป็นไปตามบรรทัดฐานของสังคมและตามหลักการศาสนาอิสลามมักเป็นเยาวชนมุสลิมที่มีความรู้ความเข้าใจในหลักคำสอนของศาสนาอิสลาม มีการปฏิบัติกิจกรรมทางศาสนาอย่างเคร่งครัด ได้รับการปลูกฝังคุณธรรมจริยธรรมอิสลาม และได้ผ่านกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพ และคุณธรรมตามที่หลักการศาสนาอิสลามกำหนดไว้ [39, 43] และการส่งเสริมให้เยาวชนมีโอกาสร่วมกิจกรรมพัฒนาศักยภาพโดยเน้นหลักคุณธรรมจริยธรรมอิสลามสามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาพฤติกรรมก้าวร้าวรังแกของเยาวชนมุสลิม [18]

ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการจัดกิจกรรมกลุ่มศึกษาเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การใช้

กระบวนการที่ส่งเสริมให้นักเรียนที่มีพฤติกรรมเสี่ยงมีโอกาสได้รับการอบรมแนวทางที่ถูกต้อง มีวิธีการสอนเชิงสร้างสรรค์ มีการประพัตินเป็นแบบอย่างที่ดี มีการสอนศาสนา การฝึกอบรมระเบียบวินัย และจัดโครงการอบรมเยาวชนกลุ่มที่มีปัญหาเป็นพิเศษ รวมทั้งเน้นกระบวนการขัดเกลาจิตใจ อารมณ์ สติปัญญา และจิตวิญญาณทางศาสนาอิสลามมาเป็นแนวทางหลักในการดำเนินการ

สรุป

จากผลการศึกษาในครั้งนี้ได้ข้อค้นพบที่สำคัญว่า การใช้กิจกรรมกลุ่มศึกษาสามารถป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนได้ดีกว่าการใช้กิจกรรมปกติของโรงเรียน ซึ่งหลังจากที่นักเรียนเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษาแล้วทำให้มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นลดน้อยลง จากที่มีพฤติกรรมเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$) ลดลง มีพฤติกรรมเสี่ยงอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = 1.44$) ซึ่งลดลงได้ 1.29 คะแนน ในขณะที่การใช้กิจกรรมปกติของโรงเรียนมีพฤติกรรมเสี่ยงลดลงเพียง 0.31 คะแนน โดยก่อนเข้าร่วมมีพฤติกรรมเสี่ยงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$) และหลังเข้าร่วมมีพฤติกรรมเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.35$) ดังนั้น อาจกล่าวได้ว่าการใช้กิจกรรมกลุ่มศึกษาเป็นวิธีการหนึ่งที่สามารถป้องกันพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนได้ ซึ่งเป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบและอาศัยความร่วมมือจากบุคคลที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย รวมทั้งเป็นการแก้ไขปัญหายุติธรรมที่ไม่เหมาะสมที่มีการใช้วิธีการที่หลากหลายและดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยการให้นักเรียนได้รับการอบรมแนวทางที่ถูกต้อง มีการประพัตินเป็นแบบอย่างที่ดี และมีการสอดแทรกหลักการศาสนาอิสลามและจริยธรรมอิสลามที่ให้ความสำคัญกับกระบวนการขัดเกลาจิตใจ อารมณ์ สติปัญญา และจิตวิญญาณทางศาสนาอิสลาม ทั้งนี้เพราะว่าการแสดงพฤติกรรมการรังแกของนักเรียนส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากตัวเชื่อมระหว่างเด็กและสังคมอ่อนด้อยหรือแตกหักไป ดังนั้น ควรใช้ตัวเชื่อมด้านความรู้สึกร่วมกัน การทู่แท้ และความเชื่อถือเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหา ดังกล่าว กล่าวคือ ความรู้สึกผูกพันหรือความรู้สึกผิดชอบชั่วดี อันเป็นความรู้สึกที่คำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนร่วมมากกว่าผลประโยชน์ส่วนตัว ซึ่งช่วยลดโอกาสหรือยับยั้งไม่ให้เกิดผลกระทบได้เป็นอย่างดี

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นเป็นประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางหนึ่งในการป้องกันปัญหา แก้ไขปัญหา และลดปัญหาพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียน โดยบุคคลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรนำกิจกรรมกลุ่มศึกษาดังกล่าวมาใช้ในการป้องกัน

พฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนอย่างเป็นรูปธรรม ดังทฤษฎีที่ว่าถ้านักเรียนมีความผูกพันและยึดมั่นในหลักการของศาสนาเพียงใดก็จะสามารถระงับยับยั้งการกระทำผิดได้มากขึ้นเท่านั้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้บริหารสถานศึกษาและครูต้องมีความตระหนักและให้ความสำคัญกับการนำกิจกรรมกลุ่มศึกษามาใช้ในการจัดกระบวนการเรียนการสอนตามปกติหรือจัดเป็นกิจกรรมเสริมหลักสูตรให้แก่นักเรียน โดยโรงเรียนอาจใช้แบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นมาสอบวัดนักเรียนก่อน แล้วนำนักเรียนที่มีพฤติกรรมเสี่ยงเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มศึกษา (ฮาลาเกาส) ต่อไปเพื่อเป็นแนวทางหนึ่งที่ใช้ในการป้องกันและจัดการเกี่ยวกับปัญหาพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนในโรงเรียนอย่างเป็นรูปธรรม ก่อนจะทวีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นจนกลายเป็นปัญหาของสังคม และช่วยกันหาแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้อย่างทัน่วงที

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก กองทุนวิจัยคณะศิลปศาสตรมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สัญญารับทุนเลขที่ ป.001/2559

เอกสารอ้างอิง

- [1] Boulton, M. and Underwood, K. (1992). "Bully/ victim problems among middle school children", **The British Journal of Educational Psychology**. 62(1), 73–87.
- [2] Craig, W. (1998). "The relationship among bullying, victimization, depression, anxiety, and aggression in elementary school children", **Personality and Individual Differences**. 24(1), 123–130.
- [3] Kaltiala-Heino, R. and Rimpela, M. (1999). "Bullying, depression, and suicidal ideation in Finnish adolescents: School survey", **BMJ: British Medical Journal**. 319(1), 348–356.
- [4] Rigby, K. (1996). **Bullying in Schools and What to do About It**. Melbourne Vic.: ACER.
- [5] Besag, V. E. (1989). **Bullies and Victims in Schools**. Milton Keynes: Open University Press.

- [6] Laeheem, K., Kuning, M., McNeil, N. and Besag, V. E. (2008). “Bullying in Pattani primary schools in southern Thailand”, **Child: Care Health and Development**. 35(2), 178183.
- [7] Laeheem, K., Kuning, M., and McNeil, N. (2009). “Bullying: Risk factors becoming ‘Bullies’”, **Asian Social Science**. 5(5), 50–57.
- [8] Marano, H. E. (1995). “Big bad bully”, **Psychology Today**. 28(1), 5082.
- [9] Junger-Tas, J. (1996). “Youth and violence in Europe”, **Studies on Crime and Crime Prevention**. 5(1), 31–58.
- [10] สมบัติ ตาปัญญา. (2549). **การสำรวจปัญหาการรังแกกันของนักเรียน**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [11] Greenbaum, S. (1988). **School Bully and Victimization**. Malibu, CA: National School Safety Center.
- [12] Coloroso, B. (2003). **The Bully, the Bullied, and the Bystander: From Pre-school to High School: How Parents and Teachers can Help break the cycle of violence**. New York: Harper Collins.
- [13] Astor, R., Meyer, H., Benbenishty, R., Marachi, R. and Rosemond, M. (2005). “School safety interventions: Best practices and programs”, **Children and Schools**. 27(1), 17–32.
- [14] Preble, W. K. (2003). “From violence to empowerment: A continuum of respect and disrespect in schools”, **The New Hampshire Journal of Education**. 6(1), 1–5.
- [15] Adams, M. (2003). “The bullying starts here”, **Home Life**. 10(1), 40–44.
- [16] เกษตรชัย และหิม และอุทิศ สังขรัตน์. (2555). “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะทางจิต ปัจจัยการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว และปัจจัยอิทธิพลความรุนแรงกับพฤติกรรมกรรังแกของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดสงขลา”, **วารสารศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์**. 4(2), 65–82.
- [17] Laeheem, K. (2013). “Guidelines for solving bullying behaviors among Islamic private school students in Songkhla province”, **Asian Social Science**. 9(11), 83–89.

- [18] เกษตรชัย และหิเม และดลมนรรัตน์ บากา. (2554). “ปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของเยาวชนไทยมุสลิมในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้”, **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**. 51(3), 59–90.
- [19] เกษตรชัย และหิเม และดลมนรรัตน์ บากา. (2552). “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรุนแรงของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้”, **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์**. 15(6), 897–911.
- [20] ณัฐกานต์ เกรียงศรี. (2547). การเรียนรู้จากผลกระทบของตัวแบบในการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนเมืองพิทยา. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [21] ทศนีย์ ตระกูลศุภชัย. (2547). ผลการให้คำปรึกษากลุ่มแบบพิจารณาเหตุผลอารมณ์ และพฤติกรรมที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวในชั้นเรียน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [22] พรทิพย์ ทรัพย์สิน. (2532). การฝึกพฤติกรรมกล้าแสดงออกที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมด่านสำโรง จังหวัดสมุทรปราการ. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [23] วิมลรัตน์ คำว้าง. (2544). เปรียบเทียบผลของการฝึกดนตรีไทยและการควบคุมตนเองที่มีต่อพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนปราจีนกัลยาณี จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [24] ศิริลักษณ์ พิณฑาทย์. (2545). ผลการใช้โปรแกรมการฝึกพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์เพื่อพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์และลดความก้าวร้าวของนักเรียนในชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นที่มาจากครอบครัวแตกแยก. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [25] สัมฤทธิ์ แก้วพูลศรี. (2534). เปรียบเทียบการใช้การเสริมแรงทางบวกกับการปรับสินไหมที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนวัดทับกฤชกลาง อำเภอยะรัง จังหวัดนครสวรรค์. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- [26] สาวิตรี ลำเลิศ. (2552). การศึกษาพฤติกรรมก้าวร้าวและการพัฒนาโปรแกรมการควบคุมตนเองเพื่อลดพฤติกรรมก้าวร้าวของเยาวชนหญิงที่กระทำ **ความผิด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [27] สุพัตรา สอนจันทร์. (2542). ผลการฝึกหัดระโยคะที่มีต่อการลดพฤติกรรมก้าวร้าว **ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- [28] เกษตรชัย และหิม และ อุทิศ สังข์รัตน์. (2555). “การพัฒนาแบบคัดกรองพฤติกรรมเสี่ยงต่อการรังแกผู้อื่นของนักเรียนโรงเรียนเอกชนสอนศาสนาอิสลามในจังหวัดสงขลา”, **วิทยสารเกษตรศาสตร์ ฉบับสังคมศาสตร์**. 33(2), 175–187.
- [29] Cambell, D. T. and Russo, M. J. (1999). **Social Experimentation**. London: Sage Weely-Manager.
- [30] เกษตรชัย และหิม. (2558). การประยุกต์ใช้โปรแกรม R เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [31] Traxler, A. E. and North, R. D. (1966). **Techniques of Guidance**. New York: Harper and Row.
- [32] ชลธิชา ฤทธิเนติกุล. (2552). ผลของกิจกรรมกลุ่มที่มีต่อเจตคติด้านคุณค่า **พรหมจารีของนักเรียนหญิง**. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [33] Rogers, C. R. (1970). **Encounter Groups**. New York: Harper & Row.
- [34] คมเพชร ฉัตรศุภกุล. (2546). **กิจกรรมกลุ่มในโรงเรียน** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- [35] Nelson-Jones, R. (1992). **Group Leadership: A Training Approach**. California: Brook/Cole.
- [36] Cohen, J. and Orbuch, T. (1990). **Introduction to Sociology**. Singapore: McGraw Hill.
- [37] วิไลลักษณ์ เสรีตระกูล (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อความเป็นปึกแผ่นของครอบครัวตามทัศนะของวัยรุ่นไทย**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- [38] อิบราเฮ็ม ณรงค์รักษาเขต. (2546). **ประวัติการศึกษาอิสลาม**. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- [39] มัสลัน มาหะมะ. (2552). **อิสลาม: วิถีแห่งชีวิต**. สงขลา: โฟ-บาร์ด.
- [40] เกษตรชัย และหิ้ม และดลมนรรัตน์ บากา. (2553). “การศึกษาวิถีชีวิตของเยาวชนไทยมุสลิมเพื่อเสริมสร้างสันติสุขในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้”, **วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์มนุษยศาสตร์**. 16(6), 973–988.
- [41] ดุจเดือน พันธุนาวิน. (2546). “กลยุทธ์ครอบครัวไทยแก่วิกฤตจริยธรรมสังคม”, **วารสารพัฒนบริหารศาสตร์**. 50(3), 1–20.
- [42] ปาณิ ฐิติวัฒนา. (2547). **มนุษย์กับสังคม**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [43] ภักคินี แวกพงศ์. (2548). **การศรัทธาในอิสลามกับพฤติกรรมการอบรมเลี้ยงดูบุตรของครอบครัวไทยมุสลิมในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. ปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของพฤติกรรม
การรังแกบนโลกไซเบอร์
ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่ง
ในภาคใต้ของประเทศไทย
Development of Structural Equation
Modeling of Cyber Bullying Behavior
among Students in a Community College
in the Southern Part of Thailand

ธัญกร ตุดเกื้อ^{1*} และเกษตรชัย และหิมี²
Tanyakorn Tudkuea^{1*} and Kasetchai Laeheem²

¹ อาจารย์ (พิเศษ), วิทยาลัยชุมชนสงขลา สงขลา 90150

² รศ.ดร., ภาควิชาสารัตถศึกษา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ สงขลา 90110

¹ Special Instructor, Songkhla Community College, Songkhla, 90150

² Assoc. Prof. Dr., Department of Educational Foundation, Faculty of Liberal Arts, Prince of Songkla University, Hat Yai Campus, Songkhla, 90110

* Corresponding author: E-mail address: tam_tanyakorn@yahoo.com

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย โดยศึกษากับนักศึกษา จำนวน 340 คน เพื่อวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุตามสมมติฐานการศึกษาวิจัย ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $\chi^2/df=2.55$, $GFI=.92$, $AGFI=.90$, $RMR=.04$ และ $RMSEA=.07$ ตัวแปรการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ และความคับข้องใจมีค่าเท่ากับ .53 และ .48 ตามลำดับ ส่วนอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ มีค่าเท่ากับ .14 ทั้งนี้มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .67 และ .47 ตามลำดับ ตัวแปรอิทธิพลความรุนแรงมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .09 และ .38 ส่วนอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ มีค่าเท่ากับ .11 ทั้งนี้มีอิทธิพลรวมต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .19 และ .35 ตามลำดับ และตัวแปรความคับข้องใจ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ มีค่าเท่ากับ .30

คำสำคัญ: การรังแกบนโลกไซเบอร์ การเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกดขี่ อิทธิพลความรุนแรง ความคับข้องใจ

Abstract

The purpose of this study was to develop structural equation modeling of cyberbullying behaviors among students of a community college in the southern part of Thailand. The study was conducted with 340 subjects for path analysis. The study found that the structural equation modeling of cyber bullying behavior was consistent with empirical data ($\chi^2/df = 2.55$, GFI = .92, AGFI = .90, RMR = .04 and RMSEA = .07). Strict upbringing was found to directly affect cyberbullying behavior and frustration at .53 and .48, respectively while its indirect effect on cyberbullying behavior was at .14. The total effects on cyberbullying behavior and frustration were found to be at .67 and .47, respectively. Regarding the influence of violence, it was found to directly affect cyber bullying behavior and frustration at .09 and .38, respectively while its indirect effect on cyberbullying behavior was at .11. The total effects on cyberbullying behavior and frustration were found to be at .19 and .35, respectively and frustration was found to directly affect cyber bullying behavior at .30.

Keywords: Cyber Bullying, Strict Upbringing, Influence of Violence, Frustration

บทนำ

พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์เป็นภัยเงียบที่กำลังเคลือบคลานเข้าใกล้เยาวชนในสังคมไทยมากยิ่งขึ้นทุกวัน เนื่องด้วยระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีมีสารสนเทศได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและไร้ขีดจำกัด [1] ส่งผลให้เยาวชนสามารถเข้าถึงการใช้งานผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ต่าง ๆ ได้อย่างง่ายดายผ่านอุปกรณ์อย่างคอมพิวเตอร์ โทรศัพท์มือถือ รวมไปถึงเครื่องมือสื่อสารอื่น ๆ อีกมากมาย [1-3] ทั้งนี้ พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์สามารถชี้วัดไปสู่การเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อนักเรียนโดยตรงในชั้นเรียนทั้งในระยะสั้นและระยะยาวซึ่งเหยื่อที่โดนรังแกอาจนำไปสู่การเกิดปัญหาทางด้านสุขภาพจิต สุขภาพทางด้านร่างกายต่อไป [4] ทั้งนี้ ญัตริชต์ สามะ และคณะ [5] มีผลการวิจัยที่พบว่าการใช้โทรศัพท์มือถือหรืออินเทอร์เน็ตเพื่อการรังแกกันบนโลกไซเบอร์ผู้กระทำมีเจตนาต้องการทำให้เกิดเสียหาย รวมไปถึงการสร้างควมรำคาญต่อเหยื่อ ซึ่งรูปแบบการรังแกบนโลกไซเบอร์เป็นการใช้วาจาหยาบคาย การคุกคามทางเพศ การแอบอ้างชื่อ รวมไปถึงการสร้างกลุ่มเพื่อโจมตีบุคคลอื่น ซึ่งนักวิชาการได้นิยามตัวบ่งชี้ของพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ ได้แก่ 1) การนินทาหรือด่าทอผู้อื่น รวมไปถึง 2) การหมิ่นประมาทผู้อื่น 3) การแอบอ้างชื่อผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ 4) การนำความลับที่เป็นข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นไปเปิดเผยหรือส่งต่อบนโลกไซเบอร์ และ 5) การลบหรือบล็อกผู้อื่นออกจากกลุ่มบนโลกไซเบอร์ [6-9]

พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่เกิดขึ้นของเยาวชนเกิดจากการตอบสนองต่อสิ่งเร้าบางอย่างซึ่งส่งผลให้เกิดความขัดแย้งภายในจิตใจ จนกลายเป็นความคับข้องใจที่ซึ่งเป็นสาเหตุที่สำคัญในการแสดงพฤติกรรมการรังแกผู้อื่น [10-12] จึงกล่าวได้ว่า ความคับข้องใจนั้นเป็นคุณลักษณะภายในจิตใจที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นที่มีความหมายที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่จากการไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของตนเองรวมหมายถึงการไม่สามารถที่จะตอบสนองต่อสิ่งที่ตนปรารถนา ซึ่งส่งผลให้เกิดความอึดอัดใจ เกิดความขุ่นเคืองภายในจิตใจ เกิดความคับข้องใจภายในจิตใจตามมา ซึ่งบุคคลที่มีความคับข้องใจอาจเกิดขึ้นได้จากหลายสาเหตุ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่สามารถส่งผลให้เกิดความคับข้องใจอาจเป็นความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความหงุดหงิด ความกระวนกระวาย ความก্লุ้มใจ ทุกข์ใจ กังวลใจ แล้วตอบสนองโดยการแสดงออกเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว รวมถึงพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นตามมา ทั้งนี้ เพื่อเป็นการระบายความคับข้องใจที่อยู่ในจิตใจในขณะนั้น [11] ตลอดจนมีนักวิชาการจำนวนมากต่างยืนยันความสัมพันธ์ของตัวแปรความคับข้องใจซึ่งเป็นคุณลักษณะจิตอย่างหนึ่งและมีการสรุปได้ว่าบุคคลที่มีความคับข้องใจสูงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรังแกผู้อื่นสูงตามไปด้วย [13-14]

ทั้งนี้ การแสดงพฤติกรรม รวมไปถึงพัฒนาการในทุก ๆ ด้านของเยาวชน ทั้งความคิด ความรู้สึก ลักษณะนิสัยใจคอ กล่าวคือรูปแบบการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมและบุคลิกภาพของเยาวชนทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยเยาวชนเกิดการเรียนรู้และมีการแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม ทั้งนี้ รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดส่งผลให้เยาวชนเกิดความตึงเครียด เกิดความคับข้องใจที่ซึ่งเป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ตามมา [15] ซึ่งกล่าวได้ว่ารูปแบบการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดของครอบครัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชน เนื่องด้วยเยาวชนจะได้รับประสบการณ์ในช่วงต้นของชีวิตที่ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความคิด ความรู้สึก ตลอดจนผลการวิจัยที่ผ่านมาของนักวิชาการต่างยืนยันแล้วว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดส่งผลให้เยาวชนรู้สึกเก็บกด รู้สึกอึดอัด อาจถึงขั้นเป็นอาการเบื้องต้นของโรคซึมเศร้า ซึ่งเป็นการส่งผลทางอ้อมไปสู่การเกิดพฤติกรรมไปรังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ [16] ซึ่งองค์ประกอบหรือตัวบ่งชี้ของรูปแบบการเลี้ยงดูของครอบครัววัดได้จากผู้ปกครองมีการบังคับให้ทำตามคำสั่งห้ามมิให้ถกเถียง ซึ่งมีการลงโทษหากไม่ทำหรือปฏิบัติตามโดยไม่มีการอธิบายใด ๆ ทั้งสิ้น รวมหมายถึงการทอดทิ้งให้อยู่เพียงคนเดียวอย่างโดดเดี่ยว ไม่แสดงความผูกพันต่อลูก การกำหนดช่วงเวลาที่ชัดเจนในการปฏิบัติสิ่งต่าง ๆ ตลอดจนการเอาใจใส่มาจนเกินไปจนทำให้เกิดความอึดอัดตามมา ซึ่งส่งผลให้เยาวชนเกิดความกังวลหรือไม่พอใจกับสิ่งที่ทำลงไป [13-14]

ความรุนแรงในรูปแบบต่าง ๆ ย่อมมีอิทธิพลไปสู่การแสดงพฤติกรรมของเยาวชน ซึ่งเป็นลักษณะของการเสริมแรงให้เกิดพฤติกรรมนั้น ๆ ตามมาซึ่งมีผลกระทบต่อเยาวชนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว [12] ทั้งนี้ อิทธิพลที่มีความรุนแรงที่ส่งผลต่อพฤติกรรม ความรุนแรงของเยาวชนจากงานวิจัยย้อนหลังซึ่งต่างสรุปได้ว่า อิทธิพลความรุนแรงจากกลุ่มเพื่อนซึ่งเป็นกลุ่มทางสังคมของเยาวชนที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ อีกทั้งยังสามารถตอบสนองความต้องการของเยาวชนได้เป็นอย่างดีในวัยรุ่น ต่อมาอิทธิพลความรุนแรงจากเกมหรือสื่อต่าง ๆ ที่มีความรุนแรง ต่างมีอิทธิพลต่อการเกิดพฤติกรรมรุนแรงของเยาวชนตามมาซึ่งส่งผลต่อค่านิยม ความรู้สึก รวมไปถึงทัศนคติที่เห็นความรุนแรงเป็นเรื่องปกติธรรมดา อิทธิพลความรุนแรงของบิดามารดา ซึ่งเยาวชนได้รับการซึมซับโดยไม่รู้ตัว ทั้งนี้ หากบุคคลในครอบครัวมักที่จะใช้ความรุนแรงต่อกันในครอบครัวเยาวชนมักมีการเห็นพฤติกรรมนั้นเป็นเรื่องปกติ และเกิดการเลียนแบบพฤติกรรมนั้น ๆ โดยไม่รู้ตัวทั้งการด่าทอกันอย่างรุนแรง ถึงขั้นการทำร้ายร่างกาย ซึ่งได้รับอันตรายทั้งทางด้านจิตใจและร่างกาย [17] ทั้งนี้จะส่งผลกระทบระยะยาวให้เยาวชนใช้ความรุนแรงเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหาต่อไป [14, 18-19]

จากปรากฏการณ์ดังกล่าว ในการพัฒนารวมถึงการแก้ไขปัญหาของเยาวชนในยุคปัจจุบันที่มีการเข้าถึงเทคโนโลยีได้ง่ายดายจึงจำเป็นต้องอย่างยิ่งในการเข้าใจถึงสาเหตุของการเกิดปัญหา จากการศึกษางานวิจัยพบว่า มีการศึกษาเกี่ยวกับสาเหตุของพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ ซึ่งส่วนใหญ่เป็นการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุหลักด้วยโมเดลการศึกษาแบบอิทธิพลทางตรงโดยบางครั้งไม่สอดคล้องกับปรากฏการณ์ในความเป็นจริง ด้วยเหตุนี้ ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาวิจัยเรื่องโมเดลสมการโครงสร้างพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย ซึ่งจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ ความคับข้องใจ การเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน และอิทธิพลความรุนแรง [11] เป็นตัวแปรที่มีผลต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ [9] ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนในการแก้ไขปัญหาความรุนแรงบนโลกไซเบอร์ที่ปัจจุบันยังทวีความรุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ ได้อย่างตรงจุด อีกทั้งยังเป็นแนวทางในการดำเนินการส่งเสริมพัฒนาเยาวชนให้เป็นพลเมืองที่ดีของสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการรังแกบนโลกไซเบอร์

พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์เป็นพฤติกรรมรุนแรงรูปแบบหนึ่งโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ภายใต้ระบบอินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือในการกระทำต่อผู้อื่น โดยมีเจตนาให้ผู้อื่นได้รับความรู้สึกด้านลบทั้งทางด้านจิตใจ และความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งพฤติกรรมการรังแกกันบนโลกไซเบอร์ตามแนวคิดของ Tudkuea and Laeheem [9] ประกอบไปด้วยด้านการนินทาหรือด่าทอผู้อื่น ด้านการหมิ่นประมาทผู้อื่น ด้านการแอบอ้างชื่อผู้อื่นในด้านลบ และด้านการลบหรือบล็อกผู้อื่นที่ไม่ชอบออกจากกลุ่มบนโลกไซเบอร์ ทั้งนี้ผลกระทบที่เกิดขึ้นจะมีความรุนแรงมากกว่าการรังแกรูปแบบดั้งเดิมเนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนโลกไซเบอร์ซึ่งสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและทุกสถานที่ทั่วทุกมุมโลก ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัยของ Tudkuea and Laeheem โดยได้มีการขออนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น สรุปได้ว่าพฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์เป็นพฤติกรรมรังแกรูปแบบใหม่โดยมีเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการกระทำ ทั้งนี้ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นส่งผลกระทบให้ผู้อื่นหรือผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเกิดความรู้สึกด้านลบทั้งด้านจิตใจและความสัมพันธ์ทางสังคมตามมา

พฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์กับความคับข้องใจ

ความคับข้องใจผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ Dollard and Miller [35] ซึ่งเป็นความรู้สึกของบุคคลที่ไม่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือมีเหตุให้ไม่สามารถแสดงออกในสิ่งที่ปรารถนาส่งผลให้บุคคลเกิดความอึดอัดภายในจิตใจ รวมถึงประสบปัญหาหรือสืบเนื่องจากความหงุดหงิด วุ่นวายใจ ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญในยุคปัจจุบันที่บุคคลมีการแสดงพฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์เพื่อเป็นการระบายความรู้สึกที่ไม่ได้รับการตอบสนองที่มีอยู่ภายใน ด้วยเพราะสังคมในยุคปัจจุบันสามารถเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และง่ายดาย ซึ่งได้เทคโนโลยีได้กลายเป็นเครื่องมือในการระบายความรู้สึกคับข้องใจของบุคคลแปรเปลี่ยนเป็นพฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์เพื่อความสนุกสนาน และอาจมีเจตนามุ่งทำร้ายผู้อื่นหรือรังแกผู้อื่นด้วยความตั้งใจก็เป็นได้ ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัยของ เกษตรชัย และหิมา โดยได้มีการขออนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ดังนั้น สรุปได้ว่าความคับข้องใจเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลทางตรงให้บุคคลแปรเปลี่ยนความรู้สึกเป็นพฤติกรรมโดยมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองรวมถึงเพื่่อมุ่งทำร้ายผู้อื่นโดยใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการกระทำทำให้เกิดผลกระทบด้านลบต่อบุคคลที่ตกเป็นเหยื่อทั้งทางด้านจิตใจและทางด้านความสัมพันธ์ทางสังคม จึงตั้งสมมติฐานได้ว่าความคับข้องใจมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษา

พฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์กับการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน

การเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ Baumrind [36] ซึ่งเป็นลักษณะของการอบรมสั่งสอนให้เด็กปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด ห้ามมิให้เด็กกระทำในสิ่งที่ผิดต่อมาตรฐานทางสังคมและหากไม่ปฏิบัติตามจะต้องโดนลงโทษซึ่งถือได้ว่ารูปแบบการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันเป็นลักษณะของการยึดคำสั่งหรือกฎข้อบังคับของพ่อแม่ โดยห้ามสอบถามหรือห้ามถกเถียง ทั้งนี้ การลงโทษเมื่อเด็กกระทำผิดจะไม่มีการอธิบายใด ๆ ทั้งสิ้น ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัยของ เกษตรชัย และหิมา โดยมีการขออนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า รูปแบบการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันเป็นปัจจัยที่มีผลทางตรงต่อความคับข้องใจของบุคคลและยังมีผลทางตรงต่อการเกิดพฤติกรรมมารั้งแกบนโลกไซเบอร์ของบุคคลด้วย

ดังนั้น สรุปได้ว่ารูปแบบการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันเป็นลักษณะของการอบรมที่สื่อให้เห็นถึงการมีข้อบังคับหรือการมีกฎต่าง ๆ ระหว่างพ่อแม่กับลูกซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลทางตรงให้เด็กเกิดความคับข้องใจ เพราะเด็กไม่ได้รับการอธิบายใด ๆ จากพ่อแม่ ไม่ว่าจะเป็นกฎเกณฑ์ต่าง ๆ รวมถึงเมื่อโดนลงโทษก็ยังไม่ได้รับการอธิบายใด ๆ จากพ่อแม่ ด้วยเหตุดังกล่าว ส่งผลให้เด็กเกิดเป็นความคับข้องใจและยังส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมของเด็กโดยตรง จึงตั้งสมมติฐานได้ว่ารูปแบบการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันมีอิทธิพลทางตรงความคับข้องใจ รวมถึงยังมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษา

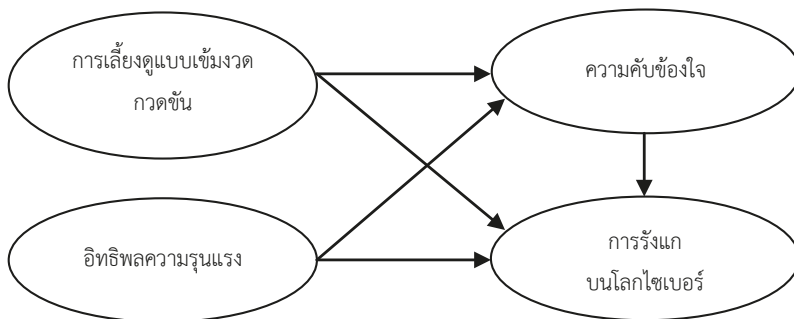
พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์กับอิทธิพลความรุนแรง

อิทธิพลความรุนแรงผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ Bandura [37] ซึ่งเป็นลักษณะของการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมที่มีการใช้กำลังหรือการแสดงซึ่งอำนาจในการข่มขู่ รวมถึงการกระทำมีผลให้เกิดการบาดเจ็บ ตาย หรือเป็นอันตรายต่อจิตใจ ร่างกาย และความสัมพันธ์ทางสังคม ทั้งต่อตนเอง ผู้อื่น ต่อกลุ่มคน หรือชุมชน รวมหมายถึงการล่วงละเมิดในสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นทั้งด้านร่างกาย วาจา จิตใจ เพศ โดยการบังคับ ข่มขู่ ทุบตี การคุกคาม และการกีดกันให้เกิดความทุกข์ทางร่างกาย ทางจิตใจแก่ผู้ที่ถูกกระทำ ซึ่งอิทธิพลความรุนแรงในงานวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น ด้านอิทธิพลความรุนแรงของเพื่อน ด้านอิทธิพลความรุนแรงของเกม และด้านอิทธิพลความรุนแรงของบิดามารดา ทั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวิจัยของ เกษตรชัย และหิมี โดยได้มีการขออนุญาตเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า อิทธิพลความรุนแรงเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและส่งผลต่อการเลียนแบบพฤติกรรมของบุคคล อีกทั้งยังส่งผลให้ผู้ที่โดนกระทำเกิดเป็นความคับข้องใจและยังมีในส่วนของการเล่นแสดงพฤติกรรมเลียนแบบ ซึ่งเป็นธรรมชาติของมนุษย์ในเรื่องของการแสดงพฤติกรรมเลียนแบบโดยเฉพาะในเด็ก และเยาวชนทั้งนี้ตัวแบบที่ส่งผลต่อการเลียนแบบอาจเป็นบุคคลที่มีความสำคัญไม่ว่าจะเป็นพ่อแม่ ครู เพื่อน รวมถึงตัวละคร เกม ทำให้เด็กเกิดการรับรู้และเกิดเป็นพฤติกรรมเลียนแบบ

ดังนั้น สรุปได้ว่าอิทธิพลความรุนแรงที่ซึ่งเป็นลักษณะของการแสดงออกของพฤติกรรมในด้านความรุนแรงรูปแบบของการทำร้ายร่างกาย จิตใจ และความสัมพันธ์ทางสังคม ทั้งต่อตนเอง และผู้อื่นโดยมุ่งให้เกิดอันตรายต่อร่างกาย จิตใจ ซึ่งในงานวิจัยครั้งนี้แบ่งเป็นความรุนแรงของเพื่อน ความรุนแรงของเกม และความรุนแรงของบิดามารดา อันเป็นตัวแบบที่สำคัญให้เด็กเกิดการเลียนแบบ อันมีผลต่อการแสดงออกทางด้านพฤติกรรมของเด็ก อีกทั้งยังมีผลต่อการเกิดเป็นความคับข้องใจ จึงตั้งสมมติฐานได้

ว่าอิทธิพลความรุนแรงมีอิทธิพลทางตรงความคับข้องใจ รวมถึงยังมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษา

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ (Causal Relationship) ผู้วิจัยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยพิจารณาจากจำนวน 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ในโมเดล [20] ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย จำนวน 340 คน ทั้งนี้ ผู้วิจัยทำการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีการจับฉลากแบบไม่ใส่คืน ผู้วิจัยได้เลือกบุคคลที่ใช้อินเทอร์เน็ตอย่างน้อย 3 ชั่วโมงต่อหนึ่งวันซึ่งเป็นกลุ่มเสี่ยงที่จะเกิดพฤติกรรมไม่ดีในลักษณะต่าง ๆ ได้ง่าย [21] โดยตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายใน ได้แก่ พฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ (CYBERBULLY) และความคับข้องใจ (FRUS) ตัวแปรแฝงภายนอก ได้แก่ การเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน (STRICT) และ อิทธิพลความรุนแรง (INVI) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ Tudkuea and Laeheem [9] ประกอบด้วย ด้านการนินทาหรือด่าทอผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ ด้านการหมิ่นประมาทผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ ด้านการแอบอ้างชื่อผู้อื่นในด้านลบบนโลกไซเบอร์ และด้านการลบหรือบล็อกผู้อื่นที่ไม่ชอบออกจากกลุ่ม

บนโลกไซเบอร์ ทั้งฉบับมี 24 ข้อ ซึ่งมีความเชื่อมั่นโดยวิธีวัดความสอดคล้องภายในโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach ผลปรากฏว่า แบบสอบถามทั้งฉบับมีความเชื่อมั่นเท่ากับ .907 และค่าความเชื่อมั่นรายด้านมีค่าเท่ากับ .828, .926, .905, .950 และ.928 ตามลำดับ โดยแบบสอบถามทั้งหมดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคับข้องใจ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ เกษตรชัย และหิมี [14] ประกอบด้วย คำถาม 6 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .856

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการยอมรับเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ เกษตรชัย และหิมี [14] ทั้งฉบับมี 5 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .843 โดยแบบสอบถามทั้งหมดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลความรุนแรง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ เกษตรชัย และหิมี [14] ประกอบด้วย ด้านอิทธิพลของเพื่อน อิทธิพลของเกม และอิทธิพลของบิดามารดา ทั้งฉบับมี 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .834 โดยแบบสอบถามทั้งหมดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

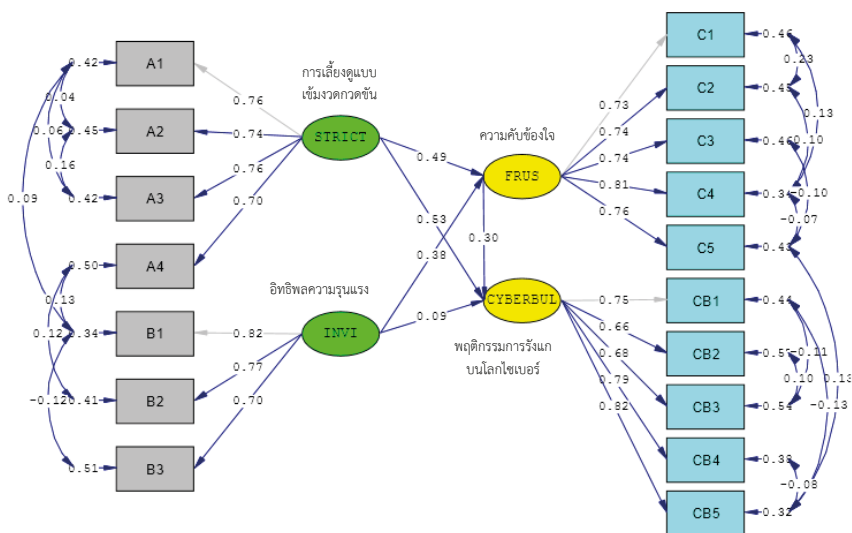
การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ ซึ่งเป็นการวิเคราะห์อิทธิพลเชิงสาเหตุ (Path Analysis) และนำค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรมาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ซึ่งผู้วิจัยใช้ค่าสถิติ ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square: χ^2), df หรือใช้ค่า χ^2/df ซึ่งควรมีค่าน้อยกว่า 3.00, ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) ซึ่งควรมีค่า $\geq .90$, ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) ซึ่งควรมีค่า $\geq .90$, ค่าดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืนในรูปความคลาดเคลื่อน (RMR) ซึ่งควรมีค่า $< .08$ และค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) ซึ่งควรมีค่า $< .08$ เพื่อใช้ในการรายงานผลการวิจัยต่อไป [20, 22]

ผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาพัฒนาโมเดลสมการโครงสร้างของพฤติกรรม การรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชนแห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามการปรับค่าความสัมพันธ์ของความคลาดเคลื่อนระหว่างตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ โดยพิจารณาจากค่าสถิติ

ที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ค่าไคสแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 245.54 ที่องศาอิสระ มีค่าเท่ากับ 96 และระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (P-value) มีค่าเท่ากับ .00 ซึ่งไม่เป็นไปตามเกณฑ์กำหนด แต่เมื่อพิจารณาอัตราส่วนไคสแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) มีค่าเท่ากับ 2.55 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .92 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ .90 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของของเศษที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ .04 ดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .07 ซึ่งผลการวิจัยแสดงว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ของสมการโครงสร้างตัวแปรแฝงภายใน โดยตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมมารั้งแบนโลกไซเบอร์ได้ร้อยละ 74 และตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรความคับข้องใจ ได้ร้อยละ 72 ดังภาพที่ 1



Chi-Square=245.54, df=96, P-value=0.00000, RMSEA=0.068

ภาพที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างของพฤติกรรมมารั้งแบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาวิทยาลัยชุมชน แห่งหนึ่งในภาคใต้ของประเทศไทย

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficient) ตัวแปรอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) รวมถึงอิทธิพลรวม (TE) ต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล และความคับข้องใจ ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้ 1) ตัวแปรการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) ต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .53 และ .49 ตามลำดับ ซึ่งพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียลได้รับอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) จากการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันผ่านความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .14 ทั้งนี้ มีอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันที่มีต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .67 และ .47 ตามลำดับ 2) ตัวแปรอิทธิพลความรุนแรง มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) ต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .09 และ .38 ตามลำดับ ซึ่งพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียลได้รับอิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) จากอิทธิพลความรุนแรงผ่านความคับข้องใจมีค่าเท่ากับ .11 ทั้งนี้มีอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ของอิทธิพลความรุนแรงที่มีต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .19 และ .35 ตามลำดับ และ 3) ตัวแปรความคับข้องใจ มีอิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) ต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล มีค่าเท่ากับ .30 ทั้งนี้มีอิทธิพลรวม (Total Effect: TE) ต่อพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล มีค่าเท่ากับ .31 โดยค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์พฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียล และความคับข้องใจ มีค่าเท่ากับ .74 และ .72 ตามลำดับ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรเชิงสาเหตุในโมเดลสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรพฤติกรรมการรังแกบนโลกโซเชียลได้ร้อยละ 74 และตัวแปรความคับข้องใจได้ร้อยละ 72 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 คะแนนมาตรฐานอิทธิพลทางตรง (DE) อิทธิพลทางอ้อม (IE) รวมถึงอิทธิพลรวม (TE) ระหว่างตัวแปรเหตุกับตัวแปรผล

ตัวแปรเหตุ	STRICT (การเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน)			INIV (อิทธิพลความรุนแรง)			FRUS (ความคับข้องใจ)			R ²
	DE	IE	TE	DE	IE	TE	DE	IE	TE	
ตัวแปรผล										
CYBERBULLY (พฤติกรรม การรังแก บนโลกไซเบอร์)	0.53	0.14	0.67	0.09	0.11	0.19	0.30	-	0.31	0.74
FRUS (ความคับข้องใจ)	0.49	-	0.47	0.38	-	0.35	-	-	-	0.72

การอภิปรายผลการศึกษา

1) ลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวที่เข้มงวดกวดขันส่งผลให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่มีความสัมพันธ์กับความคิด ความรู้สึกเก็บกด รู้สึกอึดอัด รู้สึกซึมเศร้า อีกทั้งส่งผลให้นักศึกษาแสดงพฤติกรรมกรรังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ เนื่องจากเป็นเทคโนโลยีที่ทุกคนสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก และยังเป็นการระบายความรู้สึกดังกล่าวไปได้ จึงกล่าวได้ว่า รูปแบบการเลี้ยงดูของครอบครัวที่มีลักษณะของความเข้มงวดกวดขันส่งผลโดยตรงและโดยอ้อมทำให้นักศึกษาเกิดพฤติกรรมกรรังแกบนโลกไซเบอร์ และมีอิทธิพลทางตรงส่งผลให้นักศึกษาเกิดความคับข้องใจ สอดคล้องกับ ศลักษณา กิตติทัศน์ เสรณี และคณะ [23] ที่พบว่า ภาวะภายในจิตใจส่งผลต่อการเรียนและการดำเนินชีวิตของเด็กวัยรุ่น ทำให้รู้สึกเศร้า เหนงา โดดเดี่ยวอ้างว้าง และขาดความสุข อีกทั้งเป็นสาเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดปัญหาการฆ่าตัวตายในวัยรุ่น รูปแบบการอบรมเลี้ยงดูของบิดามารดามีผลต่อพัฒนาการด้านอารมณ์และพฤติกรรมของเด็ก กรณีเด็กได้รับการอบรมเลี้ยงดูที่ไม่เหมาะสมจะทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพจิตตามมา และส่งผลให้เกิดภาวะซึมเศร้าได้ [24] สอดคล้องกับตุลยา จิตตะยโสธร [25] ที่พบว่าปัจจัยการอบรมเลี้ยงดูมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมก้าวร้าวของนักเรียน ทั้งนี้ อิทธิพลกลุ่มเพื่อน การเลี้ยงดูแบบใช้อำนาจ การเลี้ยงดูแบบตามใจ การเลี้ยงดูแบบใช้เหตุผล การแสดงแบบแรงเสริมอัตโนมัติขั้นสูง สามารถอธิบายความแปรปรวนพฤติกรรมกรก้าวร้าวได้ร้อยละ 37.50

ทั้งนี้ อัญชลี นักแน่น [26] พบว่า ครอบครัวที่มีการเลี้ยงดูแบบไม่มีเหตุผลเด็กจะขาดความเป็นตัวของตัวเอง ขาดทักษะในการแก้ไขปัญหา ขาดความมั่นคงในทางอารมณ์ สุขภาพจิตเสีย เกิดความคับข้องใจ และมีการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวออกมา อีกทั้งอภิตี นาคปทุมสวัสดิ์ [27] ยังกล่าวอีกว่าพื้นที่ทางอารมณ์ของเด็กเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความวิตกกังวล จนเกิดเป็นความคับข้องใจตามมา [14, 28]

2) ความรุนแรงทั้งที่ได้ซึมซับจากกลุ่มเพื่อน จากเกม และจากบิดามารดา มีอิทธิพลต่อค่านิยม ความรู้สึก รวมไปถึงทัศนคติของนักศึกษา ทั้งนี้ ยังถือว่าเป็นตัวเสริมแรงและทั้งตัวแบบให้นักศึกษาเกิดการเลียนแบบพฤติกรรมความรุนแรง รวมถึงใช้ความรุนแรงเป็นทางออกในการแก้ไขปัญหา อีกทั้งยังมีแนวโน้มจะเห็นพฤติกรรมความรุนแรงเป็นเรื่องปกติ จากผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลความรุนแรงมีผลโดยตรงและโดยอ้อมทำให้นักศึกษาเกิดพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์และมีอิทธิพลทางตรงส่งผลให้นักศึกษาเกิดความคับข้องใจตามมา ซึ่งสอดคล้องกับเกษตรชัย และหิเม และอุทิศ สังขรัตน์ [28] ที่พบว่าความคับข้องใจ รวมถึงการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน การอบรมเลี้ยงดูแบบประชาธิปไตย การอบรมเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย อิทธิพลความรุนแรงของเพื่อน อิทธิพลความรุนแรงของสื่อโทรทัศน์ อิทธิพลความรุนแรงของเกม และอิทธิพลความรุนแรงของบิดามารดา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการรังแกของนักเรียน ซึ่งสอดคล้องกับนุรูลลอห์ หลังปูเต๊ะ และเกษตรชัยและหิเม [29] ที่กล่าวว่า ภูมิหลังของการเกิดความรุนแรงภายในครอบครัวเกิดจากประสบการณ์การใช้ความรุนแรง ความสัมพันธ์เชิงอำนาจภายในครอบครัว ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้ความรุนแรงทั้งทางตรงและทางอ้อม ทั้งนี้ พูนสุข มาศรังสรรค์ [30] ได้กล่าวถึงผลกระทบที่เด็กได้รับจากความรุนแรงในครอบครัว อาจส่งผลให้เกิดปัญหาด้านอารมณ์ เกิดอาการเก็บกด ไม่เห็นคุณค่าในตนเองสูง ขาดความมั่นใจ รู้สึกหดหู่ รู้สึกซึมเศร้า และมีแนวโน้มของการฆ่าตัวตายสูง อีกทั้งยังมีทัศนคติเกี่ยวกับการใช้ความรุนแรงเป็นเรื่องปกติ ซึ่งยังส่งผลให้เด็กปรับตัวเข้ากับสังคมได้ยาก ชอบเก็บตัวเงียบ ไม่ไว้วางใจใคร และเกิดปัญหาซ่อนเร้นในระยะยาว อาทิ การเป็นโรคทางจิต [18] และสิริภิญญ์ อินทรประเสริฐ [31] พบอีกว่า อิทธิพลสื่อที่มีความรุนแรง และสภาพแวดล้อมด้านสื่อของเด็กและเยาวชนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการรังแกของเด็กและเยาวชนอยู่ในระดับสูง และ 3) ความคับข้องใจถือเป็นสิ่งเราสำคัญให้นักศึกษาแสดงพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ ทั้งนี้ความคับข้องใจเป็นผลมาจากการเกิดความขัดแย้งภายในจิตใจ มีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ไม่ได้ตอบสนองตามความต้องการจึงแปรเปลี่ยนเป็นความคับข้องใจซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญในการแสดงพฤติกรรมการรังแกบนโลกไซเบอร์ทั้งนี้เพื่อเป็นการระบายความอัดอั้น

หรือความรู้สึกที่ไม่ได้รับการตอบสนองที่มีอยู่ภายในเพราะปัจจุบันสื่อเทคโนโลยีสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว จึงนำเทคโนโลยีที่มีอยู่เป็นเครื่องมือในการระบายความรู้สึก คับข้องใจออกไปจึงเกิดเป็นพฤติกรรมไปรังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์เพื่อความสนุกสนาน และอาจเพื่อตึงใจรังแกผู้อื่นด้วยก็เป็นได้ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ความคับข้องใจได้รับอิทธิพลทางตรงจากรูปแบบการเลี้ยงดูของครอบครัวแบบเข้มงวดกวดขัน และอิทธิพลความรุนแรงทั้งที่ได้รับจากกลุ่มเพื่อน เกม และบิดามารดา ซึ่งเพศชาย และหิม และอุทิศ สังขรัตน์ [28] พบว่า ความคับข้องใจและอิทธิพลความรุนแรงของบิดามารดา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมมารังแกของนักเรียนมากที่สุด อีกทั้งอมรทิพย์ อมรภิบาล [33] ยังพบอีกว่า บุคคลที่มีสุขภาพทางจิตเชิงลบเป็นปัจจัยส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเสี่ยงออนไลน์อีกทั้งหากตกเป็นเหยื่อของการรังแกบนโลกไซเบอร์จะมีผลกระทบต่อการปรึกษาบุคคลที่สาม ส่งผลให้เกิดสภาวะที่เรียกว่า ขาดการป้องกัน สอดคล้องกับเพศชาย และหิม [32] ที่พบว่า การอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน อิทธิพลความรุนแรงจากเพื่อน อิทธิพลความรุนแรงจากสื่อโทรทัศน์ อิทธิพลความรุนแรงจากเกม และอิทธิพลความรุนแรงจากบิดามารดา โดยกลุ่มนักเรียนที่มีโอกาสมีพฤติกรรมมารังแกสูง ได้แก่ นักเรียนที่มีความคับข้องใจในระดับมาก (1.60 เท่า) นักเรียนที่ได้รับการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขันในระดับมาก (1.74 เท่า) นักเรียนที่ได้รับอิทธิพลความรุนแรงจากเพื่อนในระดับมาก (2.88 เท่า) นักเรียนที่ได้รับอิทธิพลความรุนแรงจากสื่อโทรทัศน์ในระดับมาก (3.66 เท่า) นักเรียนที่ได้รับอิทธิพลความรุนแรงจากเกมในระดับมาก (2.23 เท่า) และนักเรียนที่ได้รับอิทธิพลความรุนแรงจากบิดามารดาในระดับมาก (2.26 เท่า) และระดับปานกลาง (2.23 เท่า) [28] ซึ่งสอดคล้องกับฤทัยชนนี สิทธิชัย และธันยาร ตุตเกื้อ [13] ที่พบว่า สาเหตุของการเกิดพฤติกรรมมารังแกบนโลกไซเบอร์ของเยาวชนในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อันเป็นผลมาจากปัญหาด้านครอบครัว อันหมายถึง ลักษณะการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัวทั้งที่มีการตามใจมากเกินไป รวมถึงการเลี้ยงดูแบบปล่อยปละละเลย และการเลี้ยงดูแบบเข้มงวดให้อยู่ในกรอบหรือกฎระเบียบ อีกทั้งยังเป็นเยาวชนที่ครอบครัวมีปัญหา ซึ่งเยาวชนขาดความอบอุ่นในครอบครัวจึงมองหากิจกรรมอย่างอื่นทำ รวมถึงยังเป็นเยาวชนที่บ่อยครั้งได้เห็นบุคคลในครอบครัวทะเลาะตบตีกันจนเห็นเป็นเรื่องปกติทั้งทางตรงและทางอ้อม รวมถึงการที่เยาวชนที่ชื่นชอบภาพยนตร์ เกมที่มีความรุนแรง จะมีพฤติกรรมไปรังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์เพราะมองว่าเป็นเรื่องสนุก ทั้งนี้ อิทธิพลความรุนแรงก็ยังคงเป็นปัจจัยที่ส่งผลให้เยาวชนเลือกที่จะใช้ความรุนแรงในการแก้ไขปัญหามองเห็นการตบตี ชกต่อย เป็นเรื่องสนุกสนาน ปกติธรรมดา และความคับข้องใจทั้งทางตรงและทางอ้อมส่งผลให้เยาวชนเกิดความหงุดหงิดง่าย รู้สึก

โกรธเมื่อมีคนขัดใจ รู้สึกอึดอัด และต้องเก็บความรู้สึกด้านลบไว้จนกลายเป็นความคับข้องใจ จึงมีการระบายโดยใช้สื่อออนไลน์ในการระบายความคับข้องใจจนเยาวชนมีพฤติกรรมที่ปรองแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ [34]

ข้อเสนอแนะ

1) ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

พ่อแม่ ผู้ปกครอง บุคคล หน่วยงาน องค์กร ที่เกี่ยวข้องรวมไปถึงสถานศึกษา ครู อาจารย์ สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเป็นแนวทางในการควบคุม ฝึกระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาการรังแกบนโลกไซเบอร์ในระดับนโยบายได้อย่างตรงจุดและรวดเร็ว โดยให้ความสำคัญกับการอบรมเลี้ยงดูของครอบครัว กลุ่มเพื่อนที่นิยมใช้ความรุนแรง สื่อเกมที่รุนแรง ตลอดจนการใช้ความรุนแรงในครอบครัว และยังเป็นแนวทางในการป้องกันการเกิดพฤติกรรมมารังแกบนโลกไซเบอร์ของนักศึกษาในเชิงรุกได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมต่อไป

2) ข้อเสนอแนะในการศึกษาต่อไป

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ได้ทราบถึงปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมมารังแกบนโลกไซเบอร์ ดังนั้น ควรมีการวิจัยด้านการพัฒนาโปรแกรมป้องกันเพื่อลดพฤติกรรมเสี่ยงการรังแกผู้อื่นบนโลกไซเบอร์ต่อไป อีกทั้งควรมีการศึกษาแนวทางการแก้ปัญหาและวิธีการจัดการเมื่อถูกรังแกบนโลกไซเบอร์

เอกสารอ้างอิง

- [1] Kyriacou, C. (2016). “A psychological typology of cyberbullies in schools”, *The Psychology of Education Review*. 40(2), 24-27.
- [2] Anker, C. K. (2011). *Bullying in the Age of Technology: A Literature Review of Cyber bullying for School Counselors*. The Graduate School. Menomonie: University of Wisconsin-Stout.
- [3] Kyriacou, C. and Zuin, A. (2014). “Characterising the cyberbullying of teachers by pupils”, *The Psychology of Education Review*. 39(2), 26-30.
- [4] Lonigro, A., Schneider, B.H., Laghi, F., Baiocco, R., Pallini, S. and Brunner, T. (2014). “Is Cyberbullying Related to Trait or State Anger?”, *Child Psychiatry Hum Dev*. 1(2014), DOI 10.1007/s10578-014-0484-0.

- [5] Nattharat, S., Pinpawan, B., Timo, T.O., Ronnapoom, S. and Thomas, E.G. (2014). "Youth Perceptions on Cyberbullying", **Journal of Behavioral Science for Development**. 6(1), 351-363.
- [6] Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. and Tippett, N. (2008). "Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils", **Journal of Child Psychology & Psychiatry**. 49(4), 376-385.
- [7] Sittichai, R. and Smith, P. K. (2013). "Bullying and cyberbullying in Thailand: A review", **International Journal of Cyber Society and Education**. 6(1), 31-44.
- [8] Sittichai, R. (2014). "Information Technology Behavior Cyberbullying in Thailand: Incidence and Predictors of Victimization and Cyber-Victimization", **Asian Social Science**. 10(11), 132-140.
- [9] Tudkuea, T and Laeheem, K. (2014). "Development of indicators of Cyberbullying among youths in Songkhla Province", **Asian Social Science**. 10(14), 74-79.
- [10] Bandura, A. (1986). **Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory**. Englewood Cliffs. NJ: Prentice-Hall.
- [11] Laeheem, K. (2013). **Bullying Behavior of Students**. Songkhla: Audiovisual Faculty of Science Prince of Songkla University.
- [12] Kaewkangawan, S. (2011). **Personality Psychology** (6th edition). Bangkok: Mor chao baan Press.
- [13] Sittichai, R. and Tudkuea, T. (2015). **Cyberbullying Behavior among Youth in the Three Southern Border Provinces, Thailand (Research Report)**. Pattani: Prince of Songkla University Pattani Campus.
- [14] Laeheem, K. and Sangkharat, U. (2014). "Predicting factors for bullying Behavior of Islamic private schools students in Songkhla province", **NIDA Development Journal**. 54(1), 227-258.
- [15] Baumrind, D. (1971). "Current patterns of parental authorith", **Developmental Psychology Monographs**. 4(1), 1-103.

- [16] Kalaitzaki, A. E. and Birtchnell, J. (2014). "The impact of early parenting bonding on young adults' Internet addiction, through the mediation effects of negative relating to others and sadness" **Addictive Behaviors**. 39(1), 733-736.
- [17] Teeraphan, P. (2016). "Domestic violence on Songkhla lake basin area", **Parichart Journal Thaksin University**. 29(3), 155-168.
- [18] Puenpueng, A., Singhalert, R., Simmathan, P. and Odton, M. (2008). "The Adaptation of Aggressive Behaviour of Autistic Grade 1 Students By Reinforcement with Token Economy in Thai Language Exercises", **Rajabhat Maha Sarakham University Journal**. 2(2), 147-157.
- [19] Samoh N., Boonmongkon P., Ojanen T.T., Ratchadapunnathikul C., Damri T., Cholratana M. and Guadamuz T.E. (2014). "Cyber bullying among a national sample of Thai secondary school students: implications for HIV vulnerabilities", in **Proceeding of 20th International AIDS Conference Melbourne**. 20-25 July 2014 Australia.
- [20] Angsuchot, S., Wichitwanna, S. and Phinyophanuwat, R. (2011). **Statistical Analysis for Research in Social Sciences and Behavioral Science: Techniques in using LISREL Program** (3rd edition). Bangkok: Charoendi Mankhong Press.
- [21] Tudkuea, T. (2014). **Development of Indicators of Cyberbullying Among Youths in Songkhla Province**. Master of Arts Thesis. Songkhla: Prince of Songkla University.
- [22] Diamantopoulos, A. and Siguaw, A.D. (2000). **Introducing LISREL: A guide for the Uninitiated**. London: Sage Publications.
- [23] Kititussaranee, S., Sontirat, S. and Surinya, T. (2009). "Relationship between parenting style of parents with depression of grade 4 students.", **Ramathibodi Nursing Journal**. 15(2), 36-47.
- [24] Jittayasoton, D. (2009). "Diani Baumrind's Parenting Styles", **University of the Thai Chamber of Commerce Journal**. 29(4), 173-187.

- [25] Passasing, P. (2007). **Factors Influencing Aggressive Behaviors of Third Level Students in Office of Ubon Ratchathani Educational Service Area 5**. Master of Education Thesis. Ubon Ratchathani: Ubon Ratchathani Rajabhat University.
- [26] Naknan, A. (1994). **A comparison of self-concept, child rearing practices and school environment between the disciplinary problem students and the non-disciplinary problem students of the upper secondary schools in Khon Kaen Municipal Area**. Master of Educational Psychology Thesis. Bangkok: Srinakharinwirot University.
- [27] Nakpathumswat, A. (2015). **Influence of Child Temperament, Parent-Child Attachment and Child-Rearing Style on Anxiety Among Preschool Children in Daycare Centers**. Master Pediatric Nursing Thesis. Chon Buri: Burapa University.
- [28] Laeheem, K. and Sangkharat, U. (2012). "Relationships between affective characteristic factors, family upbringing factors, violence influence factors, and bullying behavior of Islamic private schools students' in Songkhla province", **Journal of Liberal Arts**. 4(2), 65-82.
- [29] Langputeh, N. and Laeheem, K. (2015). "Family Background of Muslim Spouses through Domestic Violence Behavior : Case Study in Muang District, Satun", **Parichart Journal Thaksin University**. 28(3), 190-212.
- [30] Masrungson, P. (2016). "The family-violence management in the integrated buddhist perspective", **Journal of MCU Peace Studies**. 24(1), 221-242.
- [31] Intraprasert, S. (2557). "The Relationship between Media Influence and Violent Behavior of Child and Youth in Bangkok", **SDU Research Journal Humanities and Social Sciences**. 10(3), 17-36.
- [32] Laeheem, K. (2014). "Factors related to students' bullying behavior in islamic private schools, songkhla province", **Srinakharinwirot Research and Development (Journal of Humanities and Social Sciences)**. 6(12), 14-30.

- [33] Amaraphibal, A. (2016). "Victims of cyber bullying in youth groups: Risk Factors Affecting Mental Health and Third-Party Counseling", **Research Methodology & Cognitive Science**. 14(1), 59-73.
- [34] Prachaney, C. (2556). **The relationships between family communication patterns, lifestyle, family attachment styles, and social networking behavior and game addiction behavior amongst thai teenagers in bangkok metropolitan**. Master of Laws Thesis. Bangkok: Bangkok University.
- [35] Dollard, J. and Miller, N. E. (1939). **Frustration and Aggression**. New Haven, CT: Yale University Press.
- [36] Baumrind, D. (1971). "Current patterns of parental authorith", **Developmental Psychology Monographs**. 4, 1-103.
- [37] Bandura, A. (1963). "Behavior theory and indemnificatory learning", **American Journal of Orthopsychiatry**. 33, 591-601.

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร : การรับรู้
คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจ
และพฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี
Corporate Social Responsibility: Perceived
Service Quality, Corporate Image, Trust
and Generation C Consumer Behavior

วรมน บุญศาสตร์^{1*} และบุหงา ชัยสุวรรณ²
Woramon Boonsart^{1*} and Bu-nga Chaisuwan²

¹ นักศึกษาปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ 10240

² ผศ., คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กรุงเทพฯ 10240

¹ Master Student, Master of Arts Program in Communication Arts and Innovation, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240

² Asst. Prof. Dr., Program in Communication Arts and Innovation, National Institute of Development Administration, Bangkok, 10240

* Corresponding author: E-mail address: woramon.boon@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี 3) เพื่อศึกษาทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์การรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี อายุ 18-44 ปี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามออนไลน์ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS สำหรับวิเคราะห์ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ผลการวิจัยเบื้องต้นพบว่า กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ในประเทศไทย มีทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ ทั้งนี้ รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรทั้ง 4 รูปแบบเป็นตัวแปรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์ต่อการรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภค เจนเนอเรชั่น ซี

คำสำคัญ: ความรับผิดชอบต่อสังคม เจนเนอเรชั่น ซี การรับรู้ พฤติกรรม

Abstract

The aims of this research were 1) to study the level of attitudes towards corporate social responsibility of Generation C consumers, 2) to study the relations among perceived service quality, corporate image, trust and Generation C consumer behavior, and 3) to describe the predicted factor of perceived and Generation C consumer behavior. Four hundred Generation C consumers between ages 18 to 44, took part in this study. The instrument used was an online questionnaire. The SPSS (Statistical Package for the Social Science) program was used for data analysis to determine the percentage, average, standard deviation and correlation. The preliminary results indicated that the Generation C consumer group in Thailand expressed attitudes were high level towards the general format of corporate social responsibility. There were statistically significant relations between perceived service quality, corporate image, trust and Generation C consumer behavior. The four corporate social responsibility patterns were perceived and Generation C consumer behavior's predicted factor.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Generation C, Perceive, Behavior

บทนำ

นับตั้งแต่มีการประชุมระดับโลกครั้งแรก (Earth Summit) ที่เมืองรีโอเดจาเนโร ประเทศบราซิล ใน พ.ศ. 2535 ได้มีการประกาศถึงทิศทางใหม่ในการพัฒนาว่าเป็น “การพัฒนาที่ยั่งยืน” หรือ “Sustainable Development” ที่ธุรกิจควรคำนึงถึงเรื่อง สิ่งแวดล้อมและสังคม นอกเหนือจากประโยชน์เศรษฐกิจเพียงด้านเดียว [1] โดยมีข้อเรียกร้องให้องค์กรภาคธุรกิจหันมาใส่ใจกับปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อม ไม่ใช่หวังผลกำไรอย่างเดียว ซึ่งคำที่ใช้เรียกคือ Corporate Citizenship หรือ Responsible Corporate Citizenship หรือ Corporate Social Responsibility ที่เรียกกันย่อ ๆ ว่า “CSR” แปลเป็นไทยว่า ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร แนวคิด CSR ได้ถูกผลักดันโดย องค์กรสหประชาชาติ [2] และได้ทวีความเข้มข้นจริงจังมากขึ้น เมื่อมีการประชุม World Economic Forum โดย นายโคฟี อันนัน (Kofi Annan) เลขาธิการองค์กรสหประชาชาติ ใน พ.ศ. 2542 ที่ได้ออกมาเรียกร้องให้องค์กรธุรกิจทั่วโลกแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของโลก ด้วยการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ โดยจัดทำข้อตกลงโลกแห่งสหประชาชาติ (UN Global Compact) ซึ่งมีข้อตกลงหลักสากล 10 ประการ ที่ครอบคลุมในเรื่องสิทธิมนุษยชน แรงงาน สิ่งแวดล้อม และการต่อต้านการคอร์รัปชัน [3]

สำหรับประเทศไทยความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อสังคมไทย [4] อันเนื่องมาจากองค์กรเล็งเห็นประโยชน์จากความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่สามารถก่อให้เกิดความมั่นคงต่อองค์กรได้อย่างยั่งยืน [5] องค์กรต่าง ๆ จึงมีแนวโน้มที่จะประกอบธุรกิจอย่างรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น อีกทั้งผู้บริโภคก็มีความต้องการสินค้าและบริการที่แสดงให้เห็นถึงความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น [6] ซึ่งได้มีการศึกษาถึงกระแสเรื่อง CSR จากการสำรวจของหนังสือพิมพ์กรุงเทพธุรกิจในปี พ.ศ. 2553 พบว่า CSR ได้ถูกจัดอันดับให้เป็นเทรนด์ธุรกิจยอดนิยม และจากงานวิจัยเรื่องการยินดีซื้อสินค้าของ ผู้บริโภคชาวไทยพบว่า ร้อยละ 90 ยินดีซื้อสินค้าจากผู้ผลิตในแต่ละอุตสาหกรรม หากสินค้าเหล่านั้นมีส่วนในความรับผิดชอบต่อสังคม [7]

กลุ่มผู้บริโภคเป้าหมายขององค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ก็คือ กลุ่มประชากรทั้งหมดในสังคม แต่สังคมได้มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดทุกยุคทุกสมัย ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ทางการเมือง สังคม เศรษฐกิจเทคโนโลยีในช่วงนั้นที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง และคนในแต่ละยุค แต่ละสมัยก็จะมีพฤติกรรม ความคิด ทัศนคติไลฟ์สไตล์ ความรู้ความสามารถ ค่านิยม การบริหารจัดการที่แตกต่างกันออกไป ซึ่งใน

ยุคปัจจุบันนี้เองความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีได้เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยเทคโนโลยีเหล่านี้เข้ามาตอบสนองต่อความสะดวกสบายของคนในยุคนี้ แต่ได้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการใช้ชีวิตของคนยุคนี้ไปด้วย ซึ่งเกิดจากการที่อินเทอร์เน็ตกลายเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต ทำให้เกิดรูปแบบการใช้ชีวิตสำหรับคนรุ่นใหม่ขึ้น หรือที่เรียกว่า “Connected Generation” หรือ “Generation C” [8] และได้มีการคาดการณ์ว่าในปีค.ศ. 2020 ที่จะถึงนี้กลุ่มเจนเนอเรชั่น ซี จะเป็นกลุ่มผู้บริโภคกลุ่มใหญ่ที่มีอิทธิพลมากที่สุดในโลก จากผลสำรวจระดับทางอิทธิพลด้านพฤติกรรมต่าง ๆ ของเจนเนอเรชั่น ซี ที่จะเกิดขึ้นใน ค.ศ. 2020 ซึ่งกลุ่มเจนเนอเรชั่น ซี จะกลายเป็นศูนย์กลางของโลกดิจิทัลอย่างสมบูรณ์ เห็นได้จากรูปแบบการดำเนินชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการพักผ่อน การทำงาน ล้วนถูกแวดล้อมไปด้วยอุปกรณ์การสื่อสารเชื่อมต่อกับโลกออนไลน์ตลอดเวลา [9]

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี
3. เพื่อศึกษาทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์การรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น

ทัศนคติของผู้บริโภคเจเนอเรชั่น ซี

ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

(CSR)

- ความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ
- ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย
- ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม
- ความรับผิดชอบต่อด้านกาให้เพื่อสังคม

H1



ตัวแปรตาม

การรับรู้
คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร
และความไว้วางใจ

H3



H2



พฤติกรรม
ความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ระดับทัศนคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจ

สมมติฐานที่ 2 ระดับทัศนคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey Research) โดยการใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ที่มีช่วงอายุ 18-44 ปี ทั้งเพศชายและเพศหญิง ซึ่งมีพฤติกรรมดังต่อไปนี้ 1) Connection เป็นผู้ที่มีการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตผ่านอุปกรณ์เชื่อมต่อตลอดเวลา 2) Community เข้าร่วมกลุ่มสังคมออนไลน์หลากหลายกลุ่ม มีการถกเถียงแสดงความคิดเห็นผ่านสื่อสังคมออนไลน์ 3) Creation เป็นผู้สร้างสรรค์เนื้อหาภาพถ่ายหรือวิดีโอผ่านสื่อสังคมออนไลน์ของตนเอง 4) Curation เป็นผู้ที่ชอบการค้นหาข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและเหมาะสม เพื่อสะท้อนภาพลักษณ์ที่ดีของตน และแชร์ข้อมูลบนสังคมออนไลน์ของตนอย่างมีสติ จำนวน 400 คน

องค์กรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ บริษัทจดทะเบียนหลักทรัพ์แห่งประเทศไทย ที่ได้รับรางวัล SET AWARDS ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมยอดเยี่ยม (Best Corporate Social Responsibility Awards) ตั้งแต่ พ.ศ. 2552-2557 จำนวน 14 บริษัท ซึ่งแบบสอบถามแต่ละชุดจะประกอบด้วย แบบสอบถามในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อตอบแบบสอบถาม (Screening Questionnaire) ซึ่งเป็นแบบสอบถามเพื่อการคัดกรองกลุ่มตัวอย่างที่ตรงตามพฤติกรรมของกลุ่มเจนเนอเรชั่น ซี ลักษณะคำถามเป็นคำถามปลายปิดลักษณะคำถามเป็นแบบ 2 ทางเลือก (Dichotomous Question) และแบบสอบถามหลัก (Main Questionnaire) ซึ่งประกอบด้วยแบบสอบถามที่เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบคำถามแบบสอบถามทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร และแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภคโดยรูปแบบคำถามเป็นแบบมาตราวัดทัศนคติของลิเคอร์ท (Likert Scale)

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จะทำการลงรหัสข้อมูล (Coding) และทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science) ซึ่งเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัท SPSS จำกัดแห่งประเทศสหรัฐอเมริกา ผลที่ได้จากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS นำมาวิเคราะห์และนำเสนอ

การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

ใช้ในการบรรยายข้อมูลโดยใช้วิธีการแจกแจงความถี่ และใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานตามความเหมาะสมของตัวแปรดังนี้

1. ข้อมูลด้านทัศนคติของกลุ่มผู้บริโภคนเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการให้เพื่อสังคม

2. ข้อมูลด้านการรับรู้ ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร ความไว้วางใจ และข้อมูลด้านพฤติกรรม ได้แก่ ความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ

3. การวัดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ และทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์เชิงอนุมาน

1. การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อวิเคราะห์รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์การรับรู้และพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง

2. การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิจัยเบื้องต้นพบว่า กลุ่มผู้บริโภคนเจนเนอเรชั่น ซี ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 60.0) ช่วงอายุระหว่าง 25–34 ปี (ร้อยละ 64.5) มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 54.8) ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท (ร้อยละ 31.5) และมีรายได้ 20,001–30,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 27.8)

องค์กรที่กลุ่มผู้บริโภคนเจนเนอเรชั่น ซี เคยใช้บริการหรือได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัยพบว่า องค์กรที่กลุ่มผู้บริโภคนเจนเนอเรชั่น ซี เคยใช้บริการหรือเคยได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมมากที่สุด 3 อันดับแรก

คือ บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) (SCG) (ร้อยละ 32.5) รองลงมา คือ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) (PTT) (ร้อยละ 29.0) และบริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน) (DTAC) (ร้อยละ 15.8)

ระดับทัศนคติของกลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี มีระดับทัศนคติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรทั้ง 4 ด้าน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ (Economic Responsibility) รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการให้เพื่อสังคม (Philanthropy Responsibility) ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม (Ethic Responsibility) และ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย (Law Responsibility) ตามลำดับ โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับทัศนคติของกลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซีต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร จำแนกเป็นรายด้าน

รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับทัศนคติ
1. ด้านเศรษฐกิจ	3.69	0.69	มาก
2. ด้านการให้เพื่อสังคม	3.61	0.77	มาก
3. ด้านจริยธรรม	3.59	0.76	มาก
4. ด้านกฎหมาย	3.57	0.73	มาก
โดยภาพรวม	3.61	0.74	มาก

ระดับการรับรู้และพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี ต่อองค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับการรับรู้พบว่า กลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี มีระดับการรับรู้ต่อองค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีการรับรู้มากที่สุด คือ คุณภาพการบริการ รองลงมาได้แก่ ความไว้วางใจ และภาพลักษณ์องค์กร ตามลำดับ โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับการรับรู้ของกลุ่มผู้บริโภคนอเรนซ์ ซี ต่อองค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

การรับรู้	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับการรับรู้
1. ด้านคุณภาพการบริการ	3.88	0.73	มาก
2. ด้านความไว้วางใจ	3.78	0.66	มาก
3. ด้านภาพลักษณ์องค์กร	3.77	0.75	มาก
โดยภาพรวม	3.81	0.67	มาก

ผลการวิจัยเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมพบว่า กลุ่มผู้บริโภคนอเรนซ์ ซี มีระดับพฤติกรรมต่อองค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีพฤติกรรมมากที่สุด คือ ความตั้งใจซื้อ รองลงมา คือ การบอกต่อ โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับและลำดับที่ของระดับพฤติกรรมของกลุ่มผู้บริโภคนอเรนซ์ ซี ต่อองค์กรที่แสดงความรับผิดชอบต่อสังคม จำแนกเป็นรายด้าน

พฤติกรรม	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับพฤติกรรม
1. ด้านความตั้งใจซื้อ	3.74	0.74	มาก
2. ด้านการบอกต่อ	3.48	0.79	มาก
โดยภาพรวม	3.61	0.72	มาก

ทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์การรับรู้ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายหรือพยากรณ์การรับรู้ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 โดยมี 4 รูปแบบ ตามลำดับความสำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านการให้เพื่อสังคม ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ โดยทั้ง 4 รูปแบบร่วมกันอธิบายหรือพยากรณ์การรับรู้ได้ร้อยละ 66.20 ซึ่งรูปแบบความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย มีประสิทธิภาพในการอธิบายหรือพยากรณ์มากที่สุด คือ ร้อยละ 55.20 รองลงมาคือ ความรับผิดชอบต่อด้านการให้เพื่อสังคม ร้อยละ 8.00 ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม ร้อยละ 2.10 และความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ ร้อยละ 0.90 โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์ต่อการรับรู้

ตัวแปรพยากรณ์	R2	R2 Change	R2 Adjust	t	Sig	สัมประสิทธิ์ ถดถอย	
						b	β
1. ด้านกฎหมาย	.552	.552	.550	4.344	.000	.218	.237
2. ด้านการให้เพื่อสังคม	.631	.080	.629	6.944	.000	.286	.325
3. ด้านจริยธรรม	.652	.021	.649	4.534	.000	.199	.223
4. ด้านเศรษฐกิจ	.661	.009	.657	3.168	.002	.128	.132

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .005

ทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี

ผลการวิจัยพบว่า รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.005 โดยมี 2 รูปแบบ ตามลำดับความสำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านการให้เพื่อสังคม โดยทั้ง 2 รูปแบบร่วมกันอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมได้ร้อยละ 46.00 ซึ่งรูปแบบความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม มีประสิทธิภาพ

ในการอธิบายหรือพยากรณ์มากที่สุด คือ ร้อยละ 39.80 รองลงมาคือ ความรับผิดชอบด้านการให้เพื่อสังคม ร้อยละ 6.20 โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์ต่อพฤติกรรม

ตัวแปรพยากรณ์	R2	R2 Change	R2 Adjust	t	Sig	สัมประสิทธิ์ถดถอย	
						b	β
1. ด้านจริยธรรม	.398	.398	.396	7.263	.000	.363	.381
2. ด้านการให้เพื่อสังคม	.459	.062	.457	6.722	.000	.331	.352

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .005

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ระดับทัศนคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับทัศนคติของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก แสดงว่ากลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ที่มีทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสูงจะเกิดการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจสูงด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับการรับรู้คุณภาพการบริการ
ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจ

ทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบขององค์กร	คุณภาพการบริการ	ภาพลักษณ์องค์กร				ความไว้วางใจ	
ขอบต่อสังคมขององค์กร	ค่าความสัมพันธ์ (r)	Sig	ค่าความสัมพันธ์ (r)	Sig	ค่าความสัมพันธ์(r)	Sig	
ด้านเศรษฐกิจ	0.613	0.000	0.564	0.000	0.612	0.000	
ด้านกฎหมาย	0.700	0.000	0.708	0.000	0.691	0.000	
ด้านจริยธรรม	0.655	0.000	0.700	0.000	0.677	0.000	
ด้านการให้เพื่อสังคม	0.684	0.000	0.730	0.000	0.678	0.000	

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

สมมติฐานที่ 2 ระดับทัศนคติของผู้บริโภคของผู้นำภาคเอกชนเพิ่มขึ้น ซึ่งต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับทัศนคติของผู้บริโภคเอกชนเพิ่มขึ้น ซึ่งต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก แสดงว่ากลุ่มผู้บริโภคเอกชนเพิ่มขึ้น ซึ่งทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสูงจะเกิดพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อสูงด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบ ต่อสังคมขององค์กรกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ

ทัศนคติต่อรูปแบบ ความรับผิดชอบต่อ สังคมขององค์กร	ความตั้งใจซื้อ		การบอกต่อ	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	Sig	ค่าความสัมพันธ์ (r)	Sig
ด้านเศรษฐกิจ	0.506	0.000	0.436	0.000
ด้านกฎหมาย	0.515	0.000	0.481	0.000
ด้านจริยธรรม	0.598	0.000	0.590	0.000
ด้านการให้เพื่อสังคม	0.592	0.000	0.581	0.000

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่ออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกแสดงว่ากลุ่มผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ที่มีการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจสูง จะเกิดพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อสูงด้วย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการวิจัยแสดงดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ

ตัวแปร	พฤติกรรม	
	ค่าความสัมพันธ์ (r)	Sig
การรับรู้	0.789	0.000

หมายเหตุ: ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

สรุปและการอภิปรายผล

ระดับทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

กลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี ในประเทศไทย มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ครอบคลุมทั้ง 4 มิติ มิติด้านที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ รองลงมา ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการให้เพื่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.61 และมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 0.73 ซึ่งถือว่ามีความกระจายต่ำ จึงกล่าวได้ว่ากลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี ในประเทศไทย ส่วนใหญ่มีระดับทัศนคติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอยู่ในระดับมากใกล้เคียงกัน โดยผลการวิเคราะห์นี้สอดคล้องกับคำกล่าวของ Zdravkovic, Magnusson and Stanley [10] ที่ได้กล่าวถึงข้อดีของการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรสามารถช่วยสร้างทัศนคติในเชิงบวกของผู้บริโภคต่อองค์กร นอกจากนี้ การที่ระดับทัศนคติต่อความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องมาจากกลุ่มผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี มีความตระหนักเกี่ยวกับปัญหาของโลก มนุษยชาติ และความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม [11] ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้บริโภคยุคนี้มีความต้องการสินค้าหรือบริการจากองค์กรที่ไม่ทำลายสิ่งแวดล้อมและมีความรับผิดชอบต่อสังคม อาจเนื่องจากความตื่นตัวและความต้องการของผู้บริโภคยุคนี้จึงกลายเป็นแรงผลักดันให้องค์กรต้องดำเนินธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เพราะผลจากการดำเนินธุรกิจมีความรับผิดชอบต่อสังคม จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืน และจะนำไปสู่การพัฒนาสังคมที่ดีในอนาคต ซึ่งการดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมไม่ใช่เป็นเพียงการดำเนินกิจกรรมหนึ่ง ๆ ขององค์กรเท่านั้น แต่เป็นการดำเนินการที่ส่งผลดีต่อสังคมรอบข้าง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมทั้งผู้บริโภค และยังส่งผลต่อองค์กรและตราสินค้าเป็นอย่างมาก

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อของผู้บริโภคเงินเนอเรชั่น ซี

การรับรู้คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจกับพฤติกรรมความตั้งใจซื้อและการบอกต่อมีความสัมพันธ์กัน ทั้งนี้ เป็นความสัมพันธ์เชิงบวกทั้งหมด อาจเนื่องมาจากหากกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย คุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจขององค์กรที่มีผลการดำเนินงานโดยรับผิดชอบต่อสังคม ก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมทั้ง 2 ด้าน ประกอบด้วย ความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ กล่าวคือ

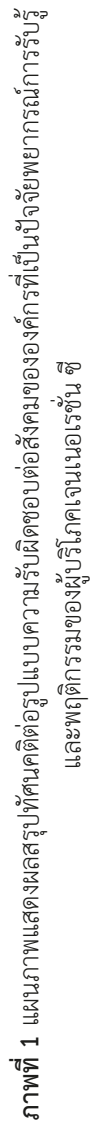
มีผลต่อการรับรู้คุณภาพการบริการว่าองค์กรสามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ หรือมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรว่าองค์กรมีความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งส่งผลต่อไปยังความไว้วางใจต่อองค์กรและให้ผลต่อไปยังความตั้งใจซื้อสินค้าหรือบริการขององค์กรและการบอกต่อเกี่ยวกับองค์กรหรือสินค้าบริการในทางที่ดีแก่บุคคลอื่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Longinos, Salvador and Alicia [12] ศึกษาพบว่า การรับรู้องค์กรที่ดำเนินกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับผลด้านบวกขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคมกับเอกลักษณ์องค์กร ทำให้สามารถรู้จักองค์กรผ่านการดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมได้และสอดคล้องกับงานวิจัยของ De Matos and Rossi [13] ศึกษาปฏิบัติการการตอบสนองของผู้บริโภคต่อกิจกรรม CSR โดยวัดในรูปของการวินิจฉัยคุณค่าผลิตภัณฑ์ และพฤติกรรมการซื้อที่มีลักษณะของการซื้อหรืออุดหนุนซ้ำ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้บริโภครถยนต์ในประเทศบราซิล พบว่า การจัดทำกิจกรรม CSR ของธุรกิจมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับคุณค่าของผลิตภัณฑ์หรือตราหือ (Brand) และพฤติกรรมความตั้งใจซื้อหรือใช้บริการ

ทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์การรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี

ทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์การรับรู้พบว่ามี 4 รูปแบบ ตามลำดับความสำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อด้านกาให้เพื่อสังคม ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายหรือพยากรณ์การรับรู้ทั้ง 3 ด้าน ซึ่งประกอบด้วยคุณภาพการบริการ ภาพลักษณ์องค์กร และความไว้วางใจ และทัศนคติต่อรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่เป็นปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมพบว่ามี 2 รูปแบบ ตามลำดับความสำคัญ คือ ความรับผิดชอบต่อด้านจริยธรรม และความรับผิดชอบต่อด้านกาให้เพื่อสังคม เป็นตัวแปรที่มีประสิทธิภาพในการอธิบายหรือพยากรณ์พฤติกรรมทั้ง 2 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย ความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ โดยผลการวิเคราะห์สอดคล้องกับการนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรมาใช้ในกลยุทธ์ขององค์กร ทำให้องค์กร ผลิตภัณฑ์แตกต่างทั้งในด้านภาพลักษณ์ ชื่อเสียงที่ดี รวมไปถึงการรับรู้ตราสินค้าการตัดสินใจซื้อสินค้า บริการของผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ผลของความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรยังประกอบด้วย การเพิ่มยอดขายและส่วนแบ่งการตลาด ความนิยมชมชอบในหมู่ผู้บริโภค ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ/ไม่ซื้อ เพิ่มประสิทธิภาพใน

ตำแหน่งทางการตลาดของแบรนด์ เสริมสร้างภาพลักษณ์องค์กรและสร้างชื่อเสียง [14]

ดังนั้น หากองค์กรต้องการสร้างการรับรู้ด้านคุณภาพบริการและความไว้วางใจ องค์กรควรดำเนินธุรกิจภายใต้กฎหมายและปฏิบัติตามกฎระเบียบที่กฎหมายกำหนดไว้เป็นพื้นฐานก่อนแล้วจึงแสดงความเป็นพลเมืองที่ดีของสังคม โดยการดำเนินงานด้วยความเอาใจใส่ ช่วยเหลือ ยกระดับคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน สังคม สิ่งแวดล้อม ภายใต้พื้นฐานการกระทำตามความสมัครใจ แล้วจึงดำเนินงานในด้าน จริยธรรมและด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ แต่หากต้องการสร้างการรับรู้ด้านภาพลักษณ์ องค์กรควรเน้นดำเนินงานความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการให้เพื่อสังคมด้วยการ สนับสนุนทรัพยากรทางการเงินและทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร ด้วยความสมัครใจใน กิจกรรมการกุศลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ในด้านภาพลักษณ์องค์กรที่ดีแก่ผู้บริโภค ซึ่ง การรับรู้ทั้งหมดนี้เป็นผลทางอ้อมนำไปสู่พฤติกรรมด้านความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ ของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี อีกด้วย นอกจากนี้ หากองค์กรต้องการดำเนินงานความ รับผิดชอบต่อสังคมที่นำไปสู่พฤติกรรมด้านความตั้งใจซื้อและการบอกต่อ องค์กรควร เน้นการดำเนินงานในรูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรมและด้านการให้ เพื่อสังคม ซึ่งองค์กรที่ดำเนินงานตามบรรทัดฐานของสังคม และเป็นองค์กรที่เป็น พลเมืองที่ดีของสังคม จะนำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคเจนเนอเรชั่น ซี ได้ ซึ่งสามารถ สรุปเป็นแผนภาพโดยรวมของงานวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ข้อเสนอแนะ

องค์กรธุรกิจหรือผู้ประกอบการควรพิจารณาถึงความสำคัญของการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อตอบโจทย์ผู้บริโภคในยุคนี้ โดยสามารถนำแนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมมาประยุกต์ใช้กับกลยุทธ์การดำเนินธุรกิจและกลยุทธ์การสื่อสารองค์กรเพื่อการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและเป็นการกระตุ้นการรับรู้ของผู้บริโภคอีกด้วย ประกอบกับผลการวิจัยได้ระบุว่า รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรที่ควรนำมาประยุกต์ใช้ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านเศรษฐกิจ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านกฎหมาย ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านจริยธรรม และ ความรับผิดชอบต่อสังคมด้านการให้เพื่อสังคม เนื่องจากรูปแบบทั้ง 4 ด้านต่างมีอิทธิพลต่อการรับรู้และพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนั้น องค์กรธุรกิจควรดำเนินงานภายใต้รูปแบบความรับผิดชอบต่อสังคมทั้ง 4 ด้านนี้ เพื่อที่จะส่งผลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคแล้วนำไปสู่พฤติกรรมของผู้บริโภคอีกด้วย อีกทั้งยังสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บริโภคซึ่งจะเป็นผลดีต่อองค์กรได้ในระยะยาว

เอกสารอ้างอิง

- [1] The Securities Exchange of Thailand. (2007). **The Principles of Good Corporate Governance**. Retrieved March 10, 2016, from http://www.set.or.th/th/regulations/cg/center_p1.html.
- [2] Wimon, J. (2009). **Employee Opinions on Social Responsibility Activities of Plan Creations co., ltd.** Social work dissertation. Thammasat University.
- [3] The United Nations Global Compact Office. (2008). **The Ten Principles**. Retrieved march 10, 2016, from <http://www.unglobalcompact.org/AboutTheGC/TheTenPrinciples/index.html>.
- [4] Prachachat. (2007). **Corporate Social Responsibility**. Bangkok: Matichon.
- [5] Richard, B. (2003). **Liberating the Corporate Soul**. Bangkok: Suanngermema.
- [6] Kanokporn, D. (2014). **Trend in Innovative Marketing Communication for Sustainable Environment During B.E. 2558–2567**. Arts dissertation. National Institute of Development Administration.

- [7] Surapong, P. (2011). **The level of responsibility of corporate social responsibility, efficiency of work administration and the impact factors toward the efficiency of work administration at Padaeng Industry Public Company Limited**. Business dissertation. Lampang rajabhat University.
- [8] Zocial com. (2015). **C-Generation**. Retrieved March 15, 2016, from <http://www.positioningmag.com/content/61576>.
- [9] Friedrich, R., Peterson, M., Koster, A. and Blum, S. (2010). **The Rise of Generation C & Implications for the World of 2020**. Retrieved March 15, 2016, from http://www.strategyand.pwc.com/media/file/Strategyand_Rise-of-GenerationC.pdf.consumer.html.
- [10] Zdravkovic, S., Magnusson, P. and Stanley, S. M. (2010). "Dimensions of fit between a brand and a social cause and their influence on attitudes", **International Journal of Research in Marketing**. 27(2), 151–160.
- [11] Morin, R. (2014). **Generation c: The Nine Spheres of Social Media Influence**. Retrieved from <http://maximizesocialbusiness.com/generation-c-nine-spheressocial-media-influence-14212/>.
- [12] Longinos, M., Salvador, R. and Alicia, R. (2009). "The role of identity salience in the effects of corporate social responsibility on consumer behavior", **Journal of Business Ethics**. 84(1), 65–78.
- [13] De Matos, C. A. and Rossi, C. A. V. (2006). "Consumer reaction to product recalls: factors influencing product judgement and behavioural intentions", **International Journal of Consumer Studies**. 31(1), 109–116.
- [14] Kotler, P. and Lee, N. (2005). **Corporate Social Responsibility. Doing the Most Good for Your Company and Your Cause**. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยี
ความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้
ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของ
ชุมชนบ้านบาตร

The Development of the Augmented
Reality Application for Arts, Culture and
Local Wisdom Learning Support on Alms
Bowl Making at Ban Batra Community

ณัฏฐา ผิวมา^{1*} และปริศนา มัชฌิมา²
Nattha Phiwma^{1*} and Prisana Mutchima²

¹ ผศ.ดร., คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

² ผศ.ดร., คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพฯ 10300

¹ Asst. Prof. Dr., Faculty of Science and Technology, Suan Dusit University, Dusit District, Bangkok, 10300

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Humanities and Social Sciences, Suan Dusit University, Dusit District, Bangkok, 10300

* Corresponding author: E-mail address: nattha_phi@dusit.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมสำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร 2) ประเมินคุณภาพของแอปพลิเคชัน และ 3) ศึกษาผลการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชัน งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยประยุกต์ โดยการพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยหลักการ System Development Life Cycle (SDLC) เครื่องมือในการพัฒนา ประกอบด้วย โปรแกรม Blender โปรแกรม Unity โปรแกรม Android Studio และ เว็บไซต์ Vuforia ผลการวิจัยพบว่า 1) หลักการ SDLC และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาสามารถพัฒนาแอปพลิเคชันได้อย่างมีคุณภาพและส่งเสริมการเรียนรู้ 2) แอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ ในภาพรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับมาก และ 3) ผลการเรียนรู้ของผู้ใช้หลังการจัดการเรียนรู้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเรียนรู้

คำสำคัญ: ความเป็นจริงเสริม ภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม การทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

Abstract

The objectives of this research were to 1) develop the augmented reality application for arts, culture and local wisdom learning support on alms bowl making at Ban Batra community, 2) to evaluate the quality of the application and 3) study the achievement of learning by the application. This applied research was developed by System Development Life Cycle (SDLC) and using Blender, Unity, Android Studio and Vuforia Web. Research results were as follows: 1) The SDLC principles and development tools can improve application quality and promote learning, 2) the overall quality of the application were at a high level, and 3) the learning achievement of students after the implementation by the application was higher than before the implementation.

Keywords: Augmented Reality, Culture and Local Wisdom, Alms Bowl Making at Ban Batra Community

บทนำ

ภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม เป็นสิ่งที่มีคุณค่าควรอนุรักษ์ไว้ ซึ่งกระทรวงวัฒนธรรม ได้ให้ความสำคัญ และส่งเสริมให้คนไทยได้รู้จักและเห็นคุณค่าของภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมของไทย นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลในด้านการศึกษา และเรียนรู้ การทำนุบำรุงศาสนา ศิลปวัฒนธรรม โดยจัดให้มีการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้ ให้ความสำคัญทั้งการศึกษาในระบบ และการศึกษาทางเลือกไปพร้อมกัน เพื่อสร้างคุณภาพของคนไทยให้สามารถเรียนรู้ พัฒนาตนได้เต็มตามศักยภาพ ปัจจุบัน ข้อมูลภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมที่ทำการเผยแพร่อยู่ในรูปแบบของเอกสาร หนังสือ หรือวารสาร ต่างๆ เป็นต้น ดังนั้น ถ้ามีการเปลี่ยนรูปแบบการนำเสนอข้อมูลภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม ให้อยู่ในรูปแบบสื่อที่น่าสนใจจะสามารถดึงดูดให้คนทั่วไปมาศึกษาข้อมูล ได้รับรู้ และ ได้เห็นคุณค่าของภูมิปัญญาของไทยมากขึ้น

การเรียนรู้ในปัจจุบันเป็นการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ซึ่งมีรูปแบบการเรียนรู้ที่ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีบทบาททั้งในโลกจริงและในโลกดิจิทัล เพื่อให้ผู้เรียนเกิดความรู้ที่แปลกใหม่ มีวิธีการเรียนรู้ได้หลากหลาย ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวัน สามารถศึกษาค้นคว้าได้ด้วยตนเองด้วยการใช้อุปกรณ์สมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ต โดยมีการพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชันต่าง ๆ เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ และช่วยอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้ สามารถเรียนรู้ได้อย่างไม่จำกัด ทั่วเวลาและสถานที่ นอกจากนี้แอปพลิเคชันเพื่อการศึกษาบนสมาร์ตโฟน หรือแท็บเล็ต ยังเปรียบเสมือนสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ เป็นการนำเอาองค์ประกอบของสื่อ มัลติมีเดียที่ประกอบไปด้วย ข้อความ รูปภาพ ภาพเคลื่อนไหว วิดิทัศน์ และเสียง รวมเข้าไว้ด้วยกัน เพื่อช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น โดยมีการพัฒนาแนวคิดมาจากสื่อการเรียนรู้เ็ลิร์นนิ่งอ็อบเจกต์ (Learning Object) ซึ่งเป็นสื่อ การเรียนการสอนที่อยู่ในรูปแบบของสื่อมัลติมีเดีย เพื่อช่วยส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ ของผู้เรียนให้ดียิ่งขึ้น [1-2]

ภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร เป็นภูมิปัญญาที่มีการทำมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน บาตรเป็นหนึ่งในอัฐบริขาร 8 เป็นภาชนะชนิดหนึ่ง สำหรับภิกษุสามเณรใช้รับอาหารบิณฑบาต [3] เป็นเครื่องใช้สิ่งจำเป็นสำหรับพระสงฆ์ ซึ่งอัฐบริขาร หมายถึง ของใช้ของพระสงฆ์ในพระพุทธศาสนาซึ่งกำหนดไว้ในพระวินัย ประกอบด้วย 8 สิ่ง คือ สบง (ผ้าถุง) จีวร (ผ้าห่ม) สังฆาฏิ (ผ้าพาดบ่า) รัตประคด (ผ้าคาดเอว) บาตร มีดโกน เข็มเย็บผ้า และหม้อกรองน้ำ (ธมกรก) [4]

การทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรเป็นการทำบาตรพระด้วยวิธีดั้งเดิม คือ การทำด้วยมือ และมีลักษณะถูกต้องตามหลักพระวินัย ปัจจุบันชุมชนบ้านบาตรยังคงมีการทำบาตรด้วยมือที่มีอยู่เพียงชุมชนเดียวเท่านั้นในประเทศไทย โดยลักษณะของบาตรจะมีตะเข็บทั้งหมด 8 ชั้น แล้วนำมาต่อเหล็กและตีขึ้นรูปบาตรด้วยมือ ซึ่งการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรได้ขึ้นทะเบียนมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมสาขาช่างฝีมือดั้งเดิมประเภทโลหะ [5] จึงควรที่จะอนุรักษ์และเผยแพร่ภูมิปัญญาทางวัฒนธรรม โดยนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยผสมผสานส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ ดึงดูดความสนใจของคนรุ่นใหม่ให้ได้รับรู้ถึงมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมและภูมิใจในความเป็นไทย

เครื่องมือที่ใช้ในการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร ประกอบด้วย ค้อน คีม แท่งเหล็ก ทั้งเหล็ก กรรไกร ค้อนลาย ทั้งลาย กรรไกรฉนวน ลูกกะลอนและหัวลูกกะลอน เตา และ ไม้ตะใบ [6] ผู้วิจัยมีแนวคิดที่จะนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรมาพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันโดยใช้เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อดึงดูดความสนใจของผู้ใช้

เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม (Augmented Reality: AR) เป็นเทคโนโลยีที่มีความสามารถในการแสดงภาพเสมือนจริง 3 มิติ ซึ่งเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเป็นระบบที่ตอบสนองคุณสมบัติพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่ การรวมกันของโลกเสมือนและโลกความจริง การมีปฏิสัมพันธ์แบบเรียลไทม์ และการแสดงผลในรูปแบบที่เป็น 3 มิติอย่างถูกต้องของวัตถุเสมือนและวัตถุจริง [7-8] และการเรียนรู้ที่ใช้การออกแบบส่งผลให้เกิดแรงจูงใจของนักเรียนและนักศึกษาเพิ่มขึ้น [9] ซึ่งมีหลักการทำงานสำหรับการประยุกต์ใช้งานของเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม 4 ส่วนหลัก ๆ ดังนี้ 1) วัตถุสัญลักษณ์ คือ ส่วนที่กำหนดมุมมองและตำแหน่งในการวางวัตถุเสมือนหรือกราฟิกให้กับส่วนประมวลผล 2) ส่วนรับภาพทำหน้าที่รับภาพจากวัตถุสัญลักษณ์เพื่อส่งไปยังส่วนประมวลผล อุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับภาพ เช่น กล้องวิดีโอ กล้องโทรศัพท์มือถือ กล้องเว็บแคม ซึ่งสามารถเชื่อมต่อสัญญาณไปยังหน่วยประมวลผลได้ 3) ส่วนการประมวลผลทำหน้าที่ในการวิเคราะห์วัตถุสัญลักษณ์ แล้วสืบค้นข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลวัตถุเสมือนจริงหรือกราฟิกที่เชื่อมโยงกัน เพื่อเตรียมการแสดงผลวัตถุเสมือนหรือกราฟิกนั้น โดยประมวลผลผ่านซอฟต์แวร์ ปัจจุบันเทคโนโลยี AR สามารถแบ่งตามประเภทการวิเคราะห์ภาพออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่ วิเคราะห์ภาพวัตถุสัญลักษณ์แบบที่เป็นมาร์คเกอร์ (Marker based AR) และวัตถุสัญลักษณ์แบบอาศัยลักษณะต่าง ๆ ที่อยู่ในภาพ (Marker-less based AR) และ 4) ส่วนแสดงผลทำหน้าที่แสดงผลสภาพแวดล้อมจริงและวัตถุเสมือนหรือกราฟิกที่ส่วนการประมวลผลสร้างขึ้นมาแสดง อุปกรณ์ที่ใช้แสดงผล

เช่น จอคอมพิวเตอร์ จอโทรศัพท์มือถือ และจอแสดงผลแบบสวมศีรษะ [10] ซึ่งการวิเคราะห์ภาพวัตถุสัญลักษณ์แบบที่เป็นมาร์คเกอร์ (Marker Based AR) ส่วนใหญ่นำมาเขียนโค้ดรหัสในการใช้งานเพื่อให้เกิดเป็นภาพ 3 มิติ ในรูปแบบต่าง ๆ โดยนำมาร์คเกอร์มาใช้ในการกำหนดบริเวณที่จะแสดงภาพ 3 มิติ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงนำการวิเคราะห์ภาพวัตถุสัญลักษณ์แบบที่เป็นมาร์คเกอร์มาใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อให้ผู้ใช้ได้เห็นภาพของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำบัตรเหมือนของจริงในทุกมุมมองของอุปกรณ์ในรูปแบบ 3 มิติ

ปัจจุบันได้มีการศึกษาและพัฒนางานวิจัยโดยใช้เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม เช่น การพัฒนานิทรรศการเสมือน 3 มิติ เรื่องพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมในประเทศไทยของศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ผลการวิจัยพบว่า 1) นิทรรศการเสมือน 3 มิติ ประกอบด้วย 4 หัวข้อ คือ สมัยก่อนประวัติศาสตร์ กลุ่มชาติพันธุ์ในประเทศไทย ภาษาและอักษร และโบราณคดีสมัยประวัติศาสตร์ 2) ผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก และผลการประเมินคุณภาพด้านเทคนิคเห็นว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก 3) นักศึกษาที่เรียนจากนิทรรศการเสมือน 3 มิติ มีผลการเรียนสูงกว่านักศึกษาที่เรียนจากนิทรรศการถาวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) นักศึกษามีความพึงพอใจในการเรียนรู้จากนิทรรศการเสมือน 3 มิติ ในระดับมาก [11] รวมทั้งการศึกษาจากบทความที่เกี่ยวกับเทคโนโลยี Augmented Reality (AR) กับการจัดการเรียนการสอนในศตวรรษที่ 21 พบว่า ข้อดีของการนำ Augmented Reality ไปใช้ในการเรียนการสอนแตกต่างจากสื่อประเภทอื่น ๆ ที่เด่นชัด คือ สามารถสร้างความสนใจให้กับผู้เรียนในชั้นเรียน ทำให้เรื่องที่เรียนเป็นเรื่องสนุก น่าสนใจ และนำไปสู่การเรียนรู้ที่ดีขึ้น การนำระบบเทคโนโลยี Augmented Reality มาใช้ร่วมกับการเรียนการสอนจะทำให้เกิดการตอบสนองและเสริมสร้างประสบการณ์การเรียนรู้ในรูปแบบใหม่ให้ผู้เรียนสามารถทำความเข้าใจเนื้อหาบทเรียนได้ดียิ่งขึ้น ผู้เรียนจะสามารถเลือกและตัดสินใจที่จะเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ตามมุมมองที่ผู้เรียนสนใจ [12]

จากการศึกษางานวิจัยที่มีการนำแอปพลิเคชันไปใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้พบว่า ผลการเรียนรู้หลังจากที่ผู้ใช้ได้เรียนรู้ด้วยการใช้แอปพลิเคชันทำให้ผู้เรียนมีผลการเรียนสูงกว่าก่อนเรียนด้วยการใช้แอปพลิเคชัน และยังมีความพึงพอใจที่จะใช้แอปพลิเคชันในการเรียนรู้ [10, 13-16] นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยเรื่องประสบการณ์ความเป็นจริงเสริมสำหรับการเข้าชมพิพิธภัณฑ์เกี่ยวกับแวนโก๊ะ โดย AR Lab ได้พัฒนาติดตั้งให้กับการจัดนิทรรศการ Paul Gauguin โดยมีการติดตั้งความเป็นจริงเสริมและสะท้อนให้

เห็นถึงบทเรียนที่ได้เรียนรู้ในการที่จะทำให้การมีปฏิสัมพันธ์กับมรดกทางวัฒนธรรมที่น่าตื่นตาตื่นใจ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นจริงเสริมเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากในการเสริมสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรม [17] และงานวิจัยเรื่องความเป็นจริงเสมือนโดยใช้โทรศัพท์มือถือสำหรับการเรียนรู้ตามอัธยาศัยเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรม พบว่า เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมสามารถนำมาใช้ในมรดกทางวัฒนธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกประสบการณ์การเรียนรู้ ซึ่งการใช้โทรศัพท์มือถือร่วมกับการประยุกต์ใช้ความเป็นจริงเสริมสำหรับการเรียนรู้มรดกทางวัฒนธรรมตามอัธยาศัยที่มีความสนุกสนานกลายเป็นการค้นพบที่สำคัญของการศึกษา [18]

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นได้ว่า การนำแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมมาประยุกต์ใช้ส่งเสริมการเรียนรู้สามารถดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ ทำให้ผู้ใช้เกิดความรู้สึกสนุก ตื่นเต้น และเกิดการเรียนรู้ที่มีผลการเรียนรู้ดีขึ้นหลังจากที่ได้เรียนรู้ด้วยในการใช้แอปพลิเคชันนั้น ดังนั้น ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงการนำเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเข้ามาผสมผสานเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ให้กับผู้ใช้ได้สัมผัสประสบการณ์ใหม่ และเพื่อดึงดูดความสนใจของคนรุ่นใหม่ให้มาสนใจมรดกภูมิปัญญาทางวัฒนธรรมการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร ซึ่งมีคุณค่าควรให้คนไทยได้มีความรู้ความเข้าใจและรักษาไว้ให้อยู่คู่ประเทศไทยต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมสำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร
2. เพื่อประเมินคุณภาพของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมสำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร
3. เพื่อศึกษาผลการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม

ระเบียบวิธีการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นตัวแทนของเด็กและเยาวชน ได้แก่ นักเรียนระดับประถมศึกษา นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และนักศึกษาระดับปริญญาตรี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ นักเรียนระดับประถมศึกษา จากโรงเรียนสาธิตละอออุทิศ จำนวน 10 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จากโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 10 คน นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จากโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 10 คน และนักศึกษาระดับปริญญาตรี จากมหาวิทยาลัยสวนดุสิต จำนวน 10 คน โดยได้มาจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จำนวน 40 คน

ผู้เชี่ยวชาญประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อ ด้านละ 3 ท่าน
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร
2. หนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร AR Book (หนังสือที่เข้าร่วมกับแอปพลิเคชัน)
3. แบบประเมินคุณภาพของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร ซึ่งเป็นแบบประเมินคุณภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น
4. แบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ เรื่อง ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรเป็นแบบทดสอบก่อนและหลังการเรียนรู้ ซึ่งเป็นแบบประเมินคุณภาพที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

1. พัฒนาแอปพลิเคชัน

ผู้วิจัยได้ทำการพัฒนาแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมฯ เรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรด้วยหลักการ System Development Life Cycle (SDLC) ซึ่งประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดปัญหาและการศึกษาความเป็นไปได้ (Problem Definition and Feasibility Study)

ศึกษาความเป็นไปได้โดยการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง กำหนดความต้องการและองค์ประกอบในการพัฒนาแอปพลิเคชัน

ขั้นตอนที่ 2 การวิเคราะห์ (Analysis)

นำข้อมูลที่ได้จากปัญหาและการศึกษาความเป็นไปได้ มาวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้แอปพลิเคชันและเลือกใช้เครื่องมือการพัฒนาแอปพลิเคชันที่เหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 การออกแบบ (Design)

ขั้นตอนการออกแบบนั้นผู้วิจัยได้ทำการออกแบบผังงาน ออกแบบหน้าจอ แอปพลิเคชัน ออกแบบโมเดล 3 มิติ และออกแบบมาร์คเกอร์

1) การออกแบบผังงาน เพื่อแสดงการทำงานของแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย

1.1) โครงสร้างการทำงานของแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย เมนูหลัก 5 เมนู ได้แก่ ความรู้เรื่องบาตร เทคโนโลยี AR ขั้นตอนการทำบาตร แบบทดสอบ และเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ผู้ใช้สามารถเลือกได้ทั้ง 5 เมนู

1.2) โครงสร้างการทำงานของเมนูความรู้เรื่องบาตร ประกอบด้วย เมนูย่อย 3 เมนู ได้แก่ ประวัติชุมชนบ้านบาตร ลักษณะบาตรชุมชนบ้านบาตร และรูปทรงของบาตร โดยจะแสดงเนื้อหาในรูปแบบข้อความ ถ้าผู้ใช้ไม่ต้องการเลือกเมนูส่วนนี้สามารถออกจากแอปพลิเคชันหรือกลับสู่หน้าจอหลักเพื่อเลือกเมนูย่อยอื่น ๆ ได้

1.3) โครงสร้างการทำงานของเมนูเทคโนโลยี AR ประกอบด้วย เมนูย่อย 2 เมนู ได้แก่ อัฐบริหาร และเครื่องมือการทำบาตร โดยจะแสดงเนื้อหาในรูปแบบของโมเดล 3 มิติ

1.4) โครงสร้างการทำงานของเมนูขั้นตอนการทำบาตร แสดงผลในรูปแบบวิดีโอ ถ้าผู้ใช้ไม่ต้องการเลือกเมนูส่วนนี้สามารถออกจากแอปพลิเคชันหรือกลับสู่หน้าจอหลักเพื่อเลือกเมนูอื่น ๆ ได้

1.5) โครงสร้างการทำงานของเมนูแบบทดสอบ ประกอบด้วย แบบทดสอบเกี่ยวกับความรู้เรื่องอัฐบริหาร เครื่องมือการทำบาตร และขั้นตอนการทำบาตร จำนวน 20 ข้อ เป็นแบบทดสอบมี 4 ตัวเลือก ถ้าผู้ใช้ไม่ต้องการเลือกเมนูส่วนนี้สามารถออกจากแอปพลิเคชันหรือกลับสู่หน้าจอหลักเพื่อเลือกเมนูอื่น ๆ ได้

1.6) โครงสร้างการทำงานของเมนูเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย รายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันโดยย่อและเอกสารอ้างอิง ถ้าผู้ใช้ไม่ต้องการเลือกเมนูส่วนนี้สามารถออกจากแอปพลิเคชัน หรือกลับสู่หน้าจอหลักเพื่อเลือกเมนูอื่น ๆ ได้

2) การออกแบบหน้าจอแอปพลิเคชัน รูปแบบหน้าจอแอปพลิเคชัน ประกอบด้วย หน้าจอเมนูหลักซึ่งอยู่ในหน้าแรก ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ 1) ความรู้เรื่องบาตร 2) เทคโนโลยี AR 3) ขั้นตอนการทำบาตร 4) แบบทดสอบ 5) เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน รวมทั้งปุ่มออกจากแอปพลิเคชัน

3) การออกแบบพัฒนาโมเดล 3 มิติ การออกแบบพัฒนาโมเดล 3 มิติ ซึ่งประกอบด้วย โมเดล 3 มิติของอัฐบริหารและเครื่องมือการทำบาตร เพื่อนำไปใช้ในขั้นตอนการพัฒนาแอปพลิเคชันต่อไป

4) การออกแบบหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book) ทำการรวบรวมเนื้อหาและรูปภาพเกี่ยวกับความรู้เรื่องบาตร ประกอบด้วย ประวัติชุมชนบ้านบาตร ลักษณะบาตรชุมชนบ้านบาตร รูปทรงของบาตร อัฐบริหาร เครื่องมือการทำบาตร และขั้นตอนการทำบาตร

5) การออกแบบและพัฒนามาร์คเกอร์ (Marker) นำรูปภาพมาพัฒนาเป็นมาร์คเกอร์ และรวบรวมไว้ในหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book)

ขั้นตอนที่ 4 การพัฒนา (Development)

การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร มีขั้นตอนดังนี้

1) พัฒนาหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book) โดยนำเนื้อหาที่ได้จากการออกแบบหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร มาพัฒนาหนังสือโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการออกแบบจัดทำหนังสือ

2) พัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ โดยมีขั้นตอนในการพัฒนาแอปพลิเคชัน มีดังนี้

2.1) นำรูปภาพที่ทำเป็นมาร์คเกอร์ซึ่งได้ออกแบบเรียบร้อยแล้วทำการอัปโหลดไปยังฐานข้อมูลของเว็บไซต์ Vuforia

2.2) ดาวน์โหลดและติดตั้งมาร์คเกอร์เพื่อนำไปใช้กับโปรแกรม Unity

2.3) ใช้โปรแกรม Unity เชื่อมโยงมาร์คเกอร์กับโมเดล 3 มิติ

2.4) พัฒนาแอปพลิเคชันที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ด้วยโปรแกรม Android Studio

2.5) สร้างไฟล์ให้มีนามสกุลเป็น .apk เพื่อให้สามารถนำไปติดตั้งบนแท็บเล็ตหรือโทรศัพท์สมาร์ตโฟนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ได้

ขั้นตอนที่ 5 การทดสอบ (Testing)

ขั้นตอนการทดสอบแอปพลิเคชันก่อนนำไปใช้งานจริง เป็นการทดสอบการทำงานเบื้องต้นก่อน โดยการนำแอปพลิเคชันที่พัฒนาเสร็จแล้วมาทดสอบแบบ Black Box Testing เพื่อทดสอบฟังก์ชันการทำงานของแอปพลิเคชันโดยพิจารณาจากความถูกต้องของข้อมูลนำเข้า และผลลัพธ์ที่ได้ โดยมีการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเหมาะสมด้านการทำงานของระบบ (Functional Requirement Test) ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ (Functional Test) ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานของระบบ (Usability Test) และด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบ (Performance Test) ซึ่งเป็นการทดสอบโดยผู้เชี่ยวชาญด้านสื่อก่อนนำไปใช้งาน

ขั้นตอนที่ 6 การติดตั้ง (Implementation)

นำแอปพลิเคชันอัปโหลดเข้าสู่โทรศัพท์มือถือระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ และทดลองใช้แอปพลิเคชันดังนี้

1) กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทดลองใช้แอปพลิเคชัน ได้แก่ นักเรียนระดับประถมศึกษา นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนต้น นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และนักศึกษาระดับปริญญาตรี ระดับชั้นละ 10 คน

2) ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบถึงวัตถุประสงค์ในการเก็บข้อมูลการวิจัยและวิธีการใช้งานแอปพลิเคชัน

3) ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างทราบว่า แอปพลิเคชันนี้มีทั้งส่วนที่ใช้กับหน้าจอของอุปกรณ์มือถือ และส่วนที่ใช้ร่วมกับสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book)

ขั้นตอนที่ 7 การบำรุงรักษา (Maintenance)

ทำการตรวจสอบข้อมูลและความถูกต้องระหว่างที่ได้ดำเนินการใช้งานแอปพลิเคชัน ทำการปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดต่าง ๆ ให้มีความถูกต้องอยู่เสมอ

2. ประเมินคุณภาพของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมสำหรับส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

2.1 สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินคุณภาพแอปพลิเคชัน สำหรับผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อด้านละ 3 ท่าน จากนั้นคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อ โดยค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อต่ำสุด คือ 0.67 ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อสูงสุด คือ 1.00 และค่าดัชนีความสอดคล้องเฉลี่ย คือ 0.93 ซึ่งผ่านเกณฑ์ 0.50 ที่ตั้งไว้

2.2 ดำเนินการประเมินคุณภาพของแอปพลิเคชัน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อ ด้านละ 3 ท่าน ประเมินคุณภาพแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ ด้วยแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น

3. วัดผลการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม

3.1 สร้างแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้

ในการวิจัยนี้เป็นข้อสอบปรนัยชนิด 4 ตัวเลือก จากนั้นนำแบบทดสอบที่ได้ให้ผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหา จำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบลักษณะการใช้คำถาม ตัวเลือก และความสอดคล้องโดยการหาค่า IOC โดยค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อต่ำสุด คือ 0.67 ค่าดัชนีความสอดคล้องรายข้อสูงสุด คือ 1.00 ซึ่งผ่านเกณฑ์ 0.50 ที่ตั้งไว้ จากนั้นทำการวิเคราะห์หาคุณภาพของแบบทดสอบ ซึ่งได้ผลดังนี้ 1) ค่าความยากง่ายของ

ข้อสอบ (p) ระหว่าง 0.32-0.79 2) ค่าอำนาจจำแนกของข้อสอบ (r) ระหว่าง 0.34-0.69 3) ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.71 จากนั้นนำแบบทดสอบที่ได้ไปใช้สอบถามกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

3.2 วัดผลการเรียนรู้

วัดผลการเรียนรู้โดยการประเมินด้วยแบบทดสอบวัดผลการเรียนรู้ เรื่อง ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร เป็นแบบทดสอบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก จำนวน 20 ข้อ ซึ่งแบบทดสอบก่อนเรียนและหลังเรียนเป็นแบบทดสอบชุดเดียวกัน โดยเลือกคำตอบที่ถูกต้องเพียงคำตอบเดียว มีขั้นตอนการวัดผลการเรียนรู้ ดังนี้

1) ทดสอบก่อนการใช้งาน (Pre-Test)

เมื่อกลุ่มตัวอย่างได้รับทราบถึงเป้าหมายของการเรียนรู้แล้ว ผู้วิจัยให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบทดสอบก่อนการใช้งาน เพื่อให้ทราบว่าผู้ใช้มีความรู้เกี่ยวกับการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรในระดับใด โดยให้เวลาทำแบบทดสอบ 20 นาที และทำการเก็บผลคะแนนจากกลุ่มตัวอย่างไว้

2) เรียนรู้จากแอปพลิเคชัน

ให้ผู้เรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรผ่านแอปพลิเคชัน โดยให้ผู้เรียนรู้ตามความศักยภาพของแต่ละคนจนครบทุกหัวข้อ ใช้เวลา 1 ชั่วโมง

3) ทดสอบหลังการใช้งาน (Post-Test)

หลังจากผู้ใช้เรียนรู้จากแอปพลิเคชันแล้ว ผู้วิจัยได้ให้กลุ่มตัวอย่างทุกคนทำแบบทดสอบหลังการใช้งาน ด้วยแบบทดสอบที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยให้เวลาทำแบบทดสอบ 20 นาที และทำการเก็บผลคะแนนจากกลุ่มตัวอย่าง

4) นำผลคะแนนการทดสอบก่อนการใช้งาน และผลคะแนนทดสอบหลังการใช้งาน มาทำการประเมินผลการเรียนรู้

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ คือ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในการหาคุณภาพของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

2. การวิเคราะห์ข้อมูลผลการเรียนรู้ ใช้สถิติ t-test for Dependent

ผลการศึกษา

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

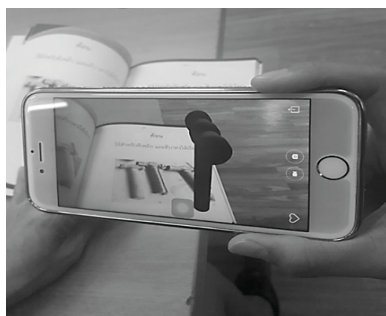
จากการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้ ผู้ใช้ต้องการให้รูปแบบของแอปพลิเคชันมีลักษณะดังนี้ 1) มีการนำเสนอที่น่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการอ่านหนังสือทั่วไป 2) มีรูปภาพและวิดีโอที่น่าสนใจและเหมาะสมกับเนื้อหา 3) มีการนำเสนอเนื้อหาที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย และ 4) มีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่สลับซับซ้อน เข้าใจง่าย และสามารถใช้ได้ด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมฯ และหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (ใช้ร่วมกับแอปพลิเคชัน) ซึ่งผลการพัฒนาแอปพลิเคชันโดยการทดสอบประสิทธิภาพของการทำงาน ก่อนนำไปใช้งานจริงโดยผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความถูกต้องในการทำงานของระบบ (Functional Test) อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ ด้านความเหมาะสมในการทำงานของระบบ (Functional Requirement Test) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) ด้านความสะดวกและง่ายต่อการใช้งานระบบ (Usability Test) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) และด้านความเร็วในการทำงานของระบบ (Performance Test) อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ จึงนำแอปพลิเคชันนี้ไปใช้ส่งเสริมการเรียนรู้ทางศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

แอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ ที่พัฒนาขึ้นมีเมนูหลัก แบ่งออกเป็น 5 ส่วน (ภาพที่ 1) ได้แก่ 1) ความรู้เรื่องบาตร ประกอบด้วยเมนู ประวัติบ้านบาตร ลักษณะบาตรบ้านบาตร และรูปทรงของบาตร 2) เทคโนโลยี AR ประกอบด้วยเมนูอธิบายและเครื่องมือการทำบาตร 3) ขั้นตอนการทำบาตร 21 ขั้นตอน โดยแสดงผลลัพท์ในรูปแบบของวิดีโอ 4) แบบทดสอบ มีทั้งหมด 20 ข้อ เลือกคำตอบที่ถูกต้องที่สุดเพียงคำตอบเดียว เมื่อตอบถูกจะมีคะแนนให้ แต่ถ้าตอบผิดจะไม่ได้คะแนนและเฉลยข้อที่ถูกให้ผู้ใช้ทราบ รวมทั้งสรุปคะแนนที่ผู้ใช้ได้จากการทำแบบทดสอบ และ 5) เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน จะอธิบายถึงรายละเอียดเกี่ยวกับแอปพลิเคชันโดยย่อและเอกสารอ้างอิง



ภาพที่ 1 หน้าจอเมนูหลักแอปพลิเคชันการทำบาตรชุมชนบ้านบาตร

เมนูเทคโนโลยี AR ประกอบด้วยเมนูย่อยอธิบายและเครื่องมือการทำบาตร จะแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบ 3 มิติ ตัวอย่างดังภาพที่ 2 และ 3



ค้อน

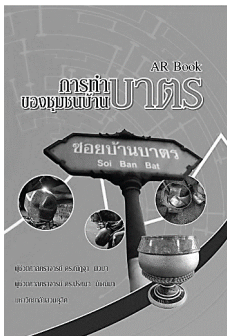


คีม

ภาพที่ 3 ตัวอย่างการแสดงผลลัพธ์เครื่องมือการทำบาตรในรูปแบบเทคโนโลยี AR

สำหรับหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร เป็นหนังสือที่รวบรวมข้อมูล ความรู้การทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร ประกอบด้วย เนื้อหาเกี่ยวกับประวัติชุมชน

บ้านบาตร บาตรชุมชนบ้านบาตร รูปทรงของบาตร อัฐบริหาร เครื่องมือการทำบาตร และขั้นตอนการทำบาตร ดังภาพที่ 4 โดยนำมาใช้ร่วมกับแอปพลิเคชันในส่วนของเมนูเทคโนโลยี AR



ปกหนังสือการทำบาตร
ของชุมชนบ้านบาตร
(AR Book)



ตัวอย่างเนื้อหาเกี่ยวกับ
อัฐบริหาร เรื่อง บาตร



ตัวอย่างเนื้อหาเกี่ยวกับ
เครื่องมือการทำบาตร
เรื่อง ค้อน

ภาพที่ 4 ตัวอย่างหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book)

2. คุณภาพของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

คุณภาพของแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.50) เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ด้านเนื้อหาที่มีคุณภาพโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แอปพลิเคชันมีคุณภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ข้อมูลการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรถูกต้อง ครบถ้วน และเนื้อหาเข้าใจได้ง่าย ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ การนำเสนอ เนื้อหาน่าสนใจ และสามารถเรียนรู้เนื้อหาได้ด้วยตนเอง ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) และความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

สำหรับด้านสื่อโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า แอปพลิเคชันมีคุณภาพอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย คือ ภาพและข้อความบนหน้าจอมีความสวยงาม เป็นระเบียบเข้าใจง่าย และ

ข้อมูลที่น่าสนใจในแต่ละหน้าจะมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.58) รองลงมา คือ การใช้ภาพและสื่อวีดิทัศน์มีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.00$, S.D. = 1.00) และวิธีการนำเสนอข้อมูลของแอปพลิเคชัน ใช้งานง่าย และแอปพลิเคชันทำงานได้อย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = 0.58) ตามลำดับ

3. ผลการเรียนรู้ของผู้ใช้ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการใช้แอปพลิเคชัน เทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่อง การทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

ผลการเรียนรู้ของผู้ใช้ก่อนเรียนและหลังเรียนด้วยการใช้แอปพลิเคชันพบว่า คะแนนของการทำแบบทดสอบก่อนเรียนด้วยแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้มีคะแนนสูงสุด 8 คะแนน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด รองลงมา คือ ได้ 7 คะแนน จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 20 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด และได้ 4 คะแนน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด ส่วนคะแนนเฉลี่ยและค่าร้อยละของการทำแบบทดสอบหลังเรียนด้วยแอปพลิเคชัน ของผู้ใช้มีคะแนนสูงสุด 20 คะแนน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด รองลงมา คือ ได้ 19 คะแนน จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด ได้ 18 คะแนน จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 12.50 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด และได้คะแนนน้อยที่สุด 10 คะแนน จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 5 ของจำนวนผู้ใช้ทั้งหมด

คะแนนผลการเรียนรู้ของผู้ใช้ก่อนและหลังการเรียนรู้อยู่ด้วยแอปพลิเคชัน แสดงให้เห็นว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ใช้หลังการเรียนรู้อยู่ ($\bar{X} = 15.83$, S.D. = 3.01) สูงกว่า คะแนนเฉลี่ยของผู้ใช้ก่อนการเรียนรู้อยู่ด้วยแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมฯ ($\bar{X} = 5.75$, S.D. = 1.17) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ผลการเรียนรู้ของผู้ใช้ในการเรียนรู้อยู่ด้วยแอปพลิเคชัน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการจัดการเรียนรู้อยู่ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเรียนรู้อยู่ด้วยแอปพลิเคชัน

สรุปและการอภิปรายผล

ผลการพัฒนาแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร สรุปได้ดังนี้

1. การพัฒนาแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

ขั้นตอนการออกแบบนั้นผู้วิจัยได้ออกแบบผังงาน (Flow Chart) หน้าจอแอปพลิเคชันโมเดลสามมิติ และมาร์คเกอร์ ตามความต้องการของผู้ใช้ คือ ต้องการให้มีการนำเสนอที่น่าสนใจ กระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้มากกว่าการอ่านหนังสือธรรมดา มีรูปภาพและวีดิทัศน์ที่น่าสนใจและเหมาะสมกับเนื้อหา มีการนำเสนอเนื้อหาที่สั้น กระชับ และเข้าใจง่าย และมีขั้นตอนการใช้งานที่ไม่สลับซับซ้อน เข้าใจง่าย และสามารถใช้ได้ด้วยตนเองสำหรับการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อใช้งานบนระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จะใช้โปรแกรม Unity ร่วมกับ Vuforia เพื่อเชื่อมโยงมาร์คเกอร์กับโมเดลที่พัฒนาแล้ว เมื่อนำแท็บเล็ตหรือสมาร์ทโฟนที่ใช้ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์จะสามารถอ่านค่ามาร์คเกอร์ผ่านกล้องแล้วแสดงผลเป็นภาพสามมิติที่ตรงกันได้ ซึ่งในการใช้งานแอปพลิเคชันนี้มีเมนูหลัก 5 เมนู ได้แก่ 1) ความรู้เรื่องบาตร ประกอบด้วยเมนู ประวัติบ้านบาตร ลักษณะบาตรบ้านบาตร และรูปทรงของบาตร 2) เทคโนโลยี AR ประกอบด้วยเมนูอธิบาย และเครื่องมือการทำบาตร 3) ขั้นตอนการทำบาตร 21 ขั้นตอน โดยแสดงผลลัพธ์ในรูปแบบของวีดิทัศน์ 4) แบบทดสอบ มีทั้งหมด 20 ข้อ และ 5) เกี่ยวกับแอปพลิเคชัน จะอธิบายถึงวิธีการใช้งาน โดยต้องใช้ร่วมกับหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book) ผลการทดสอบประสิทธิภาพของการใช้งานแอปพลิเคชันในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีความถูกต้องในการทำงานมากที่สุด รองลงมา คือ มีความเหมาะสมในการทำงาน สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน สุดท้าย คือ ความรวดเร็วในการทำงาน

2. คุณภาพของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร

แอปพลิเคชันมีคุณภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งด้านเนื้อหาและด้านสื่อสำหรับด้านเนื้อหานั้นมีความถูกต้องครบถ้วน และเข้าใจง่าย รองลงมา คือ การนำเสนอเนื้อหาน่าสนใจ และสามารถเรียนรู้เนื้อหาได้ด้วยตนเอง และความชัดเจนในการอธิบายเนื้อหา ตามลำดับ สำหรับด้านสื่อ นั้น ภาพและข้อความบนหน้าจอมีความสวยงาม เป็นระเบียบเข้าใจง่าย และข้อมูลที่น่าสนใจในแต่ละหน้าก็มีความเหมาะสม รองลงมา คือ การใช้ภาพและสื่อวีดิทัศน์มีความเหมาะสม และวิธีการนำเสนอข้อมูลของแอปพลิเคชันใช้งานง่าย และแอปพลิเคชันทำงานได้อย่างรวดเร็ว ตามลำดับ

3. ผลการเรียนรู้

ค่าเฉลี่ยคะแนนของผู้ใช้หลังการเรียนรู้ ($\bar{X} = 15.83$) สูงกว่าคะแนนเฉลี่ยของผู้ใช้ก่อนการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม ($\bar{X} = 5.75$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สรุปได้ว่า ผลการเรียนรู้ของผู้ใช้ในการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเรียนรู้

การพัฒนาแอปพลิเคชันฯ สามารถอภิปรายผลการวิจัยดังนี้

ผู้วิจัยได้พัฒนาแอปพลิเคชันด้วยเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรตามจุดประสงค์การเรียนรู้เพื่อให้ผู้ใช้มีความรู้ความเข้าใจเรื่อง อัฐบริหาร เครื่องมือการทำบาตร และขั้นตอนการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร โดยแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ นี้มีทั้งส่วนที่ใช้กับหน้าจอของอุปกรณ์มือถือ และส่วนที่ใช้ร่วมกับสื่อสิ่งพิมพ์ ได้แก่ หนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book) ซึ่งได้มีการพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างเป็นระบบ และมีการนำเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมมาใช้ในการพัฒนาแอปพลิเคชัน ทำให้ผู้ใช้ได้เห็นภาพเสมือนจริงมากขึ้น เกิดความรู้สึกรู้สึกตื่นเต้นเมื่อได้ใช้งาน รวมทั้งดึงดูดความสนใจของผู้ใช้ โดยในการพัฒนาแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ นี้ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านสื่อ มีการพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง จนสามารถนำไปใช้ในการส่งเสริมการเรียนรู้ให้ผู้ได้มีความรู้ความเข้าใจเพิ่มขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาแอปพลิเคชันสื่อเสมือนจริงเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีออกเมนต์เด็คเรียลลิตีที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนการสอนได้และผู้ใช้มีความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชัน [19] นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้ โดยพัฒนาแอปพลิเคชันอย่างเป็นระบบและสามารถนำไปใช้ในการเรียนการสอนได้ ทำให้ผู้เรียนมีการทำกิจกรรมที่ส่งเสริมให้เกิดความรู้ความเข้าใจมากขึ้น [14] ผลการทดสอบแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ พบว่า ควรปรับปรุง ด้านความรวดเร็วในการทำงานของระบบในส่วนและเทคโนโลยี AR ซึ่งเป็นส่วนที่มีการใช้แอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ ร่วมกับหนังสือการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร (AR Book) ควรปรับปรุงการแสดงผลรูปแบบโมเดล 3 มิติให้เร็วขึ้นเพื่อเป็นการกระตุ้นให้ผู้ได้เกิดความรู้สึกรู้สึกอยากเรียนรู้อย่างต่อเนื่องและไม่เกิดความเบื่อหน่ายในการเรียนรู้

คุณภาพของแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ โดยผู้เชี่ยวชาญในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านเนื้อหาคุณภาพมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านสื่อ (การออกแบบและจัดรูปแบบแอปพลิเคชัน) ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาโปรแกรมเล่นดนตรีไทยบนแท็บเล็ตระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์ ผลการพิจารณาด้านคุณภาพของระบบด้านความถูกต้องและด้านการออกแบบหน้าจอมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี [20] และผลการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับการพัฒนานิทรรศการเสมือน 3 มิติ เรื่องพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมในประเทศไทยของศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) ซึ่งผลการประเมินคุณภาพโดยผู้เชี่ยวชาญด้านเนื้อหาและด้านเทคนิคพบว่า มีความเหมาะสมในระดับมาก [10] นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการพัฒนาแอปพลิเคชันเสมือนจริงเรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ด้วยเทคโนโลยีออกเมนต์เดดเรียลลิตี้ ผลการพัฒนาคพบว่าคุณภาพของแอปพลิเคชันที่พัฒนาขึ้นมีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด [19] และการพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนแท็บเล็ตเรื่ององค์ประกอบของระบบสารสนเทศสำหรับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 ผลการพัฒนาคพบว่า คุณภาพของแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้บนแท็บเล็ตที่พัฒนาขึ้นโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อนำมาใช้เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้จะทำให้ผู้ใช้ได้รับความรู้มากขึ้น และสามารถดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้อยากเรียนรู้เพิ่มเติมมากขึ้น [15] ซึ่งผลจากการพัฒนาโปรแกรมหรือแอปพลิเคชันในรูปแบบต่าง ๆ มีผลการประเมินคุณภาพของโปรแกรมและแอปพลิเคชันอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด เมื่อนำแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ มาใช้เพื่อการส่งเสริมการเรียนรู้ในเรื่องต่าง ๆ จะทำให้ผู้ใช้ได้รับความรู้และความเข้าใจเพิ่มขึ้น และสามารถดึงดูดความสนใจให้ผู้ใช้อยากเรียนรู้เพิ่มเติมขึ้นและตอบสนองความต้องการในการเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพกับผู้ใช้ทุกระดับทั้งระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษา หรือระดับปริญญาตรี

ผลการเรียนรู้ของผู้ใช้ในการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยหลังการจัดการเรียนรู้ มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าก่อนการเรียนรู้ด้วยแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาหนังสือคำศัพท์หนังสือภาษาอังกฤษภาพความเป็นจริงเสริม เรื่อง สัตว์ ผ่านแท็บเล็ต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1 พบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังจากเรียนรู้ด้วยหนังสือคำศัพท์ภาษาอังกฤษภาพความเป็นจริงเสริมเรื่องสัตว์ผ่านแท็บเล็ตสูงกว่าคะแนนก่อนเรียนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 [13] นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับการวิจัยและพัฒนาแอปพลิเคชันบนแท็บเล็ตระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียนและการเปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนภายหลังการเรียนรู้

โดยใช้สื่อแอปพลิเคชันบนแท็บเล็ตระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์กับเกณฑ์ ร้อยละ 80 มีค่าเท่ากับ 87.80 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ร้อยละ 80 [16] และการสร้างพิพิธภัณฑสถานเสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการศึกษาสถาบันตยกรมไทย: กรณศึกษา เรือนไทยลือพบว่า นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4 มีความเข้าใจเนื้อหาเกี่ยวกับเรือนไทยลือมากขึ้นหลังจากได้ศึกษาพิพิธภัณฑสถานเสมือนจริง [21] รวมทั้งการพัฒนาพิพิธภัณฑ์เสมือน 3 มิติ เรื่องพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมในประเทศไทยของศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน) พบว่า นักศึกษาที่เรียนจากพิพิธภัณฑ์เสมือน 3 มิติมีผลการเรียนสูงกว่านักการศึกษาที่เรียนจากพิพิธภัณฑ์ถาวร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 [10] ซึ่งจะเห็นได้ว่าการเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ มีความน่าสนใจมากกว่าการเรียนจากหนังสือทั่วไป โดยแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร มีการนำเสนอในรูปแบบภาพ 3 มิติ และวิดีโอ เนื้อหาสั้นกระชับ และเข้าใจง่าย ทำให้ผู้เรียนมีความสุขและเพลิดเพลินกับการเรียนรู้ จึงทำให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนของผู้ใช้หลังจากเรียนรู้ผ่านแอปพลิเคชันความเป็นจริงเสริมฯ ทุกระดับชั้นไม่ว่าจะเป็นระดับชั้นประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรีมีคะแนนสูงกว่าก่อนเรียน

แอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมทำให้ผู้ใช้เกิดความสนใจในการเรียนรู้เกี่ยวกับศิลปวัฒนธรรมภูมิปัญญาเรื่องการทำบาตรของชุมชนบ้านบาตรผ่านแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริม เนื่องจากรูปแบบของแอปพลิเคชันเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมมีการนำเสนอที่น่าสนใจโดยนำเสนอในรูปแบบมัลติมีเดียที่รวมเอาทั้งภาพ เสียง ภาพเคลื่อนไหว มาใช้ในการนำเสนอ จึงช่วยทำให้ผู้ใช้เข้าใจเนื้อหา หรือข้อมูลในหนังสือเล่มนั้นมากขึ้น เป็นการส่งเสริมให้ผู้ใช้สนใจภูมิปัญญาทางศิลปวัฒนธรรมที่มีคุณค่าของไทย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ประสบการณ์ความเป็นจริงเสริมสำหรับการเข้าชมพิพิธภัณฑสถานเกี่ยวกับแวนโก๊ะ ผลการวิจัยพบว่า ความเป็นจริงเสริมเป็นวิธีที่มีประสิทธิภาพมากในการเสริมสร้างประสบการณ์เกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรม [17] และงานวิจัยเรื่องความเป็นจริงเสมือนโดยใช้โทรศัพท์มือถือสำหรับการเรียนรู้ตามอัธยาศัยเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรม ซึ่งการใช้โทรศัพท์มือถือร่วมกับการประยุกต์ใช้ความเป็นจริงเสริมสำหรับการเรียนรู้มรดกทางวัฒนธรรมตามอัธยาศัยที่มีความสนุกสนานกลายเป็นการค้นพบที่สำคัญของการศึกษา [18] ซึ่งการพัฒนาแอปพลิเคชันในรูปแบบเทคโนโลยีความเป็นจริงเสริมสามารถนำไปพัฒนาความรู้ในเนื้อหาอื่น ๆ ที่ใกล้เคียงกันเพื่อให้มีแอปพลิเคชันส่งเสริมการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมให้กับเด็กและเยาวชนที่หลากหลายมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] Vargo, J. and others. (2003). “Learning object evaluation: computer-mediated collaboration and inter-rater reliability”, **International Journal of Computers and Applications**. 3(25).
- [2] Wiley, D. (2000). **Learning Object Design and Sequencing Theory**. Retrieved November 20, 2015, from <http://opencontent.org/docs/dissertation.pdf>
- [3] สำนักงานราชบัณฑิตยสภา. (2559). **บาตร**. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2559, จาก <http://www.royin.go.th/dictionary/>
- [4] โครงการสารานุกรมไทย. (2559). **สารานุกรมไทยสำหรับเยาวชน โดยพระราชประสงค์ในพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว / เล่มที่ 32 / เรื่องที่ 1 ตาลปัตร พัตยศ และสมณศักดิ์ / สำหรับเด็กระดับกลาง อัฐบริวาร**. สืบค้นเมื่อ 18 ตุลาคม 2559, จาก <http://kanchanapisek.or>
- [5] ปรีตนา มัชฌิมา และคณะ. (2557). **การทำบาตรของชุมชนบ้านบาตร**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมวัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม.
- [6] วัฒนธรรม จุฑะวิภาต. (2544). **หัตถกรรมไทย ความเป็นมาและการผลิตในปัจจุบัน ศักยภาพ: การปั้นหล่อพระ การทำบาตรพระ การทำขลุ่ย และการทำของเล่นไม้ระกำ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] Azuma, R. (1997). **A Survey of Augmented Reality**. Presented at the Teleoperators and Virtual Environments, Canada.
- [8] Wu, H., Lee, S.W., Chang, H. and Liang, J. (2013). “Current Status, Opportunities and Challenges of Augmented Reality in Education”, **Computers & Education**. 62 (March 2013), 42-49.
- [9] Bower, M., Howe, C., McCredie, N., Robinson, A. and Grover, D. (2014). “Augmented Reality in Education – Cases, Places and Potentials”, **Educational Media International**. 51(1), 1-15.
- [10] สุขมา แสนปากดี. (2557). “การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเสมือนจริงในบอร์ดประชาสัมพันธ์ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน”, ใน **การประชุมวิชาการมหาสารคามวิจัย ครั้งที่ 10**. วันที่ 11-12 กันยายน 57 ณ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

- [11] รัตนาพร เจียงคำ ปรัชญนันท์ นิลสุข และปณิดา วรรณพิรุณ. (2557). “การพัฒนา นิทรรศการเสมือน 3 มิติ เรื่องพัฒนาการทางสังคมและวัฒนธรรมในประเทศไทยของศูนย์มานุษยวิทยาสิรินธร (องค์การมหาชน)”, **วารสาร วิชาการครุศาสตร์อุตสาหกรรม พระจอมเกล้าพระนครเหนือ**. 5(2), 85-93.
- [12] อัคร สุวรรณจรัส. (2558). “เทคโนโลยี Augmented Reality (AR) กับการจัดการ เรียนการสอนในศตวรรษที่ 21”, **วารสารไอซีทีเพื่อการศึกษา**. 1(2), 52-57.
- [13] สหพร ขวัญวิชา. (2556). **การพัฒนาหนังสือคำศัพท์หนังสือภาษาอังกฤษภาพ ความเป็นจริงเสริม เรื่อง สัตว์ ผ่านแท็บเล็ต สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 1**. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยี และสื่อสารการศึกษา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- [14] ปิยนันท์ ปานนัม กิตติภูมิ อังเจริญทรัพย์ และณิรัตน์ชากร ภิรมย์นก. (2559). “การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการเรียนรู้แบบเคลื่อนที่บนระบบปฏิบัติการ แอนดรอยด์ เรื่อง ระบบย่อยอาหาร กลุ่มสาระการเรียนรู้วิทยาศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2”, **วารสาร Science and Technology RMUTT Journal**. 6(2).
- [15] รุ่งนภาพร ภูษาดา และสวียา สุรมณี. (2558). “การพัฒนาแอปพลิเคชันเพื่อการ เรียนรู้บนแท็บเล็ตเรื่ององค์ประกอบของระบบสารสนเทศ สำหรับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 4”, ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติ การจัดการ เทคโนโลยีและนวัตกรรม ครั้งที่ 1**. วันที่ 12-13 พฤษภาคม 2558. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [16] บรรณพูนร์ สิงห์ดี. (2558). “การวิจัยและพัฒนาแอปพลิเคชันบนแท็บเล็ตระบบ ปฏิบัติการแอนดรอยด์รายวิชาการงานอาชีพและเทคโนโลยี ชั้นมัธยมศึกษา ปีที่ 1”, ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ (Proceedings) เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15**. นครสวรรค์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- [17] Kolstee, Y.V. and Eck, W. (2011). “The Augmented Van Gogh’s: Augmented Reality Experiences for Museum Visitors”, **IEEE International Symposium on Mixed and Augmented Reality 2011**. 26 Oct - 29 Oct 2011. Congress Center, Basel, Switzerland.

- [18] Pendit, C.U., Zaibom, B.S. and Bakar, A.J. (2014). “Mobile Augmented Reality for Enjoyable Informal Learning in Cultural Heritage Site”, **International Journal of Computer Applications**. 92(14), 19-26.
- [19] อานนท์ แทนไชยสง และอภิชาติ เหล็กดี. (2558). “การพัฒนาแอปพลิเคชันเสมือนจริง เรื่องอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ด้วยเทคโนโลยีออกเมนต์เดดเรียลลิตี”, ใน **การประชุมวิชาการระดับชาติ การจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรม ครั้งที่ 1**. วันที่ 12-13 พฤษภาคม 2558. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- [20] กรรณิการ์ ชูตระกูลธรรม. (2555). **การพัฒนาโปรแกรมเล่นดนตรีไทยบนแท็บเล็ต ระบบปฏิบัติการแอนดรอยด์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- [21] กลวัชร คล้ายนาค. (2551). **การสร้างพิพิธภัณฑ์เสมือนจริงเพื่อส่งเสริมการศึกษา สถาปัตยกรรมไทย: กรณีศึกษา เรือนไทยลื้อ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสื่อศิลปะและการออกแบบสื่อ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

การสำรวจการจัดการด้านการเงินของผู้ประกอบการ กาแฟอินทรีย์ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ A Survey of Financial Management of the Organic Coffee Entrepreneurs in Doisaket, Chiang Mai

ทัตพงศ์ อวิโรธนันทน์^{1*}

Thatphong Awirothananon^{1*}

¹ ผศ.ดร., สาขาวิชาการเงิน คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่ 50290

¹ Asst. Prof. Dr., Finance, Faculty of Business Administration, Maejo University, Chiang Mai, 50290

* Corresponding author: E-mail address: thatphong@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปและลักษณะธุรกิจของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ รวมทั้งเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินแก่ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ ตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ โดยผ่านการอบรมด้านการบริหารการเงิน และเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจำนวน 86 ราย ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ดำเนินธุรกิจแบบเจ้าของคนเดียวเป็นระยะเวลา มากกว่า 6 ปี โดยแหล่งเงินทุนส่วนใหญ่มาจากแหล่งภายนอก และหากมีปัญหาการขาดเงินสดในการดำเนินธุรกิจจะทำการกู้เงินจากสถาบันการเงิน แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจยังมีการออมเงินเพื่อใช้ในยามฉุกเฉิน และมีการพยากรณ์และวางแผนธุรกิจในระยะยาว ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางการสร้างความเข้มแข็งทางการเงิน คือ ภาครัฐหรือสถาบันการศึกษามีการให้ความรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ และการจัดหาแหล่งเงินทุนเพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่าง ๆ และเข้าใจถึงต้นทุนเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ รวมทั้งการให้ความรู้เกี่ยวกับการบริหารสินทรัพย์หมุนเวียนเพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจ

คำสำคัญ: กาแฟอินทรีย์ การจัดการด้านการเงิน ผู้ประกอบการ

Abstract

This study has two objectives: to study the characters of organic coffee entrepreneurs as well as to strengthen the financial conditions of organic coffee entrepreneurs in Tambon Thepsadej, Doisaket, Chiang Mai via financial management training. The questionnaire is utilised to collect data from 86 entrepreneurs. The findings show that most entrepreneurs are sole proprietorship and have operated business for more than six years. Most financial funding is from external sources and the solution for a liquidity problem is a loan from financial institutions. In the case of emergencies, however, entrepreneurs have their own savings. They also have a long-term forecasting and planning. Some suggestions for financial strengthening are the followings: i) the government or educational institutions should provide knowledge of capital budgeting decision and alternative sources of funding. This would help entrepreneurs know various financial sources and understand the cost of funds. ii) Knowledge of business operations (e.g., current assets management) should be provided. These will increase the liquidity of business operation.

Keywords: Organic Coffee, Financial Management, Entrepreneurs

บทนำ

ผลผลิตเกษตรอินทรีย์ในพื้นที่ภาคเหนือตอนบน ได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยภาครัฐได้ส่งเสริมและเผยแพร่ความรู้ให้แก่เกษตรกรผู้ผลิต เริ่มตั้งแต่การส่งเสริมให้ลดการใช้สารเคมี ไปจนถึงการเลิกใช้สารเคมีในการผลิต อย่างไรก็ตาม เกษตรกรที่ปลูกพืชอินทรีย์ภาคเหนือตอนบนยังมีจำนวนไม่มากนัก โดยข้อมูลของกรมพัฒนาที่ดินระบุว่า เกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ผลิตเกษตรอินทรีย์กับกรมพัฒนาที่ดิน ใน พ.ศ. 2549 – 2550 มีจำนวน 169 ราย ดำเนินการในพื้นที่ 500.05 ไร่ [1] ส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ รองลงมาได้แก่ เชียงราย และน่าน นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ที่อยู่ในระยะปรับเปลี่ยนที่เกษตรกรใช้สารอินทรีย์ทดแทนสารเคมี/ลดการใช้สารเคมี จำนวน 3.85 ล้านไร่ คิดเป็นร้อยละ 50.40 ของพื้นที่การเกษตรทั้งหมดในภาคเหนือตอนบน ซึ่งพื้นที่ปรับเปลี่ยนส่วนใหญ่อยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ถึง 2.50 ล้านไร่ รองลงมา ได้แก่ พะเยา และเชียงราย ตามลำดับ

สินค้าเกษตรอินทรีย์ที่มีชื่อเสียงของภาคเหนือ ได้แก่ กาแฟ ชา ผัก ผลไม้ และข้าว แต่กาแฟอินทรีย์มีความโดดเด่นและเป็นที่ต้องการของตลาดในปัจจุบัน เพราะเป็นพืชอุตสาหกรรมที่ใช้แปรรูปเป็นเครื่องดื่มและผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ซึ่งกาแฟอาราบิก้า (Arabica) เป็นพันธุ์กาแฟที่มีผู้นิยมดื่มมากที่สุดถึงร้อยละ 70 [2] โดยประเทศไทยนิยมปลูกในพื้นที่จังหวัดภาคเหนือ เช่น เชียงราย แม่ฮ่องสอน เชียงใหม่ น่าน และแพร่ โดยมีพื้นที่ปลูกกว่า 7 หมื่นไร่ และมีแนวโน้มที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ

พื้นที่ตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เป็นอีกแหล่งหนึ่งที่มีสภาพสมบูรณ์ และมีความหลากหลายทั้งทางธรรมชาติ (พันธุ์พืชและสัตว์) ซึ่งในอดีตมีผู้อพยพเข้ามาเพื่อปลูกข้าวและทำสวนเมี่ยง แต่ปัจจุบันได้เปลี่ยนมาเป็นการปลูกต้นกาแฟ จึงทำให้ตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด กลายเป็นแหล่งผลิตเมล็ดกาแฟที่สำคัญของจังหวัดเชียงใหม่ กาแฟเทพเสด็จเป็นกาแฟควัสายพันธุ์อาราบิก้าที่ปลูกบนที่สูงจากระดับน้ำทะเล 1,000 – 1,500 เมตรขึ้นไป และพื้นที่ตำบลเทพเสด็จมีภูมิอากาศหนาวตลอดทั้งปี ทำให้ผลผลิตกาแฟอาราบิก้าของตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด มีคุณภาพดี มีกลิ่นหอม ทำให้ธุรกิจกาแฟของตำบลเทพเสด็จกลายเป็นแหล่งเศรษฐกิจของคนท้องถิ่น นอกจากนี้ตลาดต่างประเทศยังมีความต้องการนำเข้ากาแฟอินทรีย์จากประเทศไทย รวมถึงจากแหล่งกาแฟดอยเทพเสด็จ ทำให้ผู้ประกอบการกาแฟเพื่อการส่งออกต้องเร่งปรับตัวเข้าสู่ระบบเกษตรอินทรีย์ เพื่อสร้างจุดแข็งให้กับสินค้าและสามารถแข่งขันได้ จึงได้เกิดโครงการวิจัยเพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินแก่

ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ ตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้สามารถแข่งขันและอยู่ได้ด้วยตนเอง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะทั่วไปและลักษณะธุรกิจของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ ตำบลเทพเสด็จ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางการเงินแก่ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ ตำบลเทพเสด็จ จังหวัดเชียงใหม่ โดยผ่านการอบรมด้านการบริหารการเงิน

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับตำบลเทพเสด็จ

พื้นที่ตำบลเทพเสด็จอยู่ในเขตการปกครองของตำบลป่าเมี่ยง อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ เมื่อพื้นที่ตำบลป่าเมี่ยงมีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งตำบลเทพเสด็จก็อยู่ห่างไกลมาก ส่งผลให้การดูแลและการบริหารการปกครองทำได้ไม่ทั่วถึง พ.ศ. 2528 นายสว่าง จันทรเที่ยง ซึ่งในขณะนั้นดำรงตำแหน่งผู้ใหญ่บ้านบ้านปางไฮ หมู่ที่ 12 เห็นว่าเพื่อให้เกิดการดูแลราษฎรเป็นไปอย่างทั่วถึง จึงดำเนินการแจ้งต่อที่ว่าการอำเภอดอยสะเก็ด เพื่อขอแยกเขตการปกครองใหม่ โดยได้กำหนดให้หมู่บ้านที่อยู่ในพื้นที่ภูเขาทั้งหมดจำนวน 7 หมู่บ้าน อันได้แก่ บ้านปางบง หมู่ที่ 5 บ้านน้ำโค้ง หมู่ที่ 6 บ้านป่าป่าน หมู่ที่ 7 บ้านแม่ตอน หมู่ที่ 8 บ้านดง หมู่ที่ 9 บ้านพงษ์ทอง หมู่ที่ 10 และบ้านปางไฮ หมู่ที่ 12 แยกเป็นตำบลใหม่ ใน พ.ศ. 2534 โดยใช้ชื่อว่า “ตำบลเทพเสด็จ” สาเหตุที่ใช้ชื่อนี้เพราะว่าพื้นที่ทั้งหมดของตำบลเทพเสด็จเป็นภูเขาสูง ซึ่งอยู่ในเขตโครงการหลวงป่าเมี่ยง ที่ตั้งอยู่ ณ บ้านปางบง หมู่ที่ 5 ซึ่งสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ได้เสด็จฯ เยี่ยมโครงการถึง 2 ครั้ง ทางสภาตำบลเทพเสด็จ จึงมีมติให้ใช้ชื่อตำบลว่า “เทพเสด็จ” มีเขตการปกครอง 7 หมู่บ้านดังกล่าว โดยแบ่งเขตการปกครองหมู่บ้านใหม่ดังนี้ หมู่ที่ 1 บ้านปางบง หมู่ที่ 2 บ้านน้ำโค้ง หมู่ที่ 3 บ้านป่าป่าน หมู่ที่ 4 บ้านแม่ตอน หมู่ที่ 5 บ้านพงษ์ทอง หมู่ที่ 6 บ้านดง และหมู่ที่ 7 บ้านปางไฮ ต่อมา พ.ศ. 2539 บ้านกำแพงหิน ได้แยกออกจากบ้านแม่ตอน เป็นหมู่บ้านใหม่ เป็นหมู่ที่ 8 ของตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด เป็นต้นมา

แนวคิดชุมชนเข้มแข็ง และการเสริมสร้างความเข้มแข็งในชุมชน

ฉวีวรรณ สุวรรณภา [3] กล่าวว่า iva การเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน คือ การให้โอกาสแก่ชุมชนได้แสดงความสามารถออกมาโดยการให้ชุมชนตัดสินใจแก้ไข

ปัญหาและจัดการพัฒนาด้วยพลังของคนในชุมชนเอง ซึ่งลักษณะของชุมชนเข้มแข็ง มีลักษณะดังนี้

1. สมาชิกชุมชนมีความเชื่อมั่นว่าตนและคนในชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของตนเองได้
2. สมาชิกชุมชนรักที่จะพึ่งตนเอง มีความเอื้ออาทร รักห่วงใยกัน และพร้อมที่จะจัดการกับปัญหาของตนและชุมชนร่วมกัน
3. สมาชิกชุมชนเลือกผู้นำชุมชน ผู้นำการเปลี่ยนแปลงและผู้แทนชุมชนด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง
4. มีการตัดสินใจและทำงานร่วมกันในชุมชนต่อเนื่อง จนเป็นวิถีชีวิตของชุมชน โดยมีผู้นำชุมชนร่วมผลักดันอย่างแข็งขัน
5. สมาชิกชุมชนมีส่วนร่วมประเมินสภาพปัญหาของชุมชน ร่วมกำหนดอนาคตของชุมชน ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ดำเนินงานติดตามและประเมินผลการแก้ไขปัญหาและการพัฒนาชุมชน
6. สมาชิกชุมชนเรียนรู้ที่จะพัฒนาตนเองและชุมชนจากการเข้าร่วมเวทีชาวบ้าน และการทำงานร่วมกัน

ทฤษฎีการบริหารการเงิน

ตามคู่มือแนวทางปฏิบัติเพื่อความพอเพียง ฉบับรวบรวมบทสรุปสำหรับผู้บริหาร ของศูนย์ศึกษาเศรษฐกิจพอเพียง สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เรื่อง “แนวทางการบริหารการเงินบุคคลเพื่อความพอเพียง” โดย อดิเรก จันทะสม [4] กล่าวไว้ว่า การบริหารการเงินเป็นเรื่องการบริหารรายได้ การควบคุมค่าใช้จ่าย เพื่อให้มีส่วนเหลือจ่ายที่จะมีไว้เพื่อเก็บสะสมเพื่ออนาคต และการลงทุนเพื่อให้ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับความเสี่ยงของการลงทุนนั้น ๆ

การบริหารการเงินเป็นเรื่องที่มีความสำคัญอย่างมากในธุรกิจ ด้วยหน้าที่หลักหน้าที่หนึ่งของธุรกิจ คือ หน้าที่จัดการทางการเงิน หลักการบริหารการเงินเป็นหลักการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับแหล่งที่มาของเงิน และแหล่งใช้ไปของเงิน เพื่อให้เกิดความยั่งยืนของธุรกิจนั้น โดยมีเป้าหมายหลักเพื่อสร้างความมั่งคั่งที่ยั่งยืนให้แก่ผู้เป็นเจ้าของกิจการหรืออีกนัยหนึ่ง คือ ผู้ถือหุ้นสามัญของธุรกิจให้ได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนในธุรกิจนั้นสูงที่สุด [5]

กิจกรรมหลักของการบริหารการเงินสำหรับธุรกิจที่เกี่ยวข้องมี 3 กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมการลงทุน (Investment Activity) กิจกรรมการจัดหาเงิน (Financing Activity)

และกิจกรรมดำเนินงาน (Operating Activity) [6] การตัดสินใจทางการเงินที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมทั้ง 3 เป็นการตัดสินใจที่จะส่งผลกระทบต่อผลตอบแทนการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญ และต้องการการวิเคราะห์เพื่อรองรับการตัดสินใจอย่างมาก เช่น การตัดสินใจเกี่ยวกับกิจกรรมการลงทุนเกี่ยวกับการตัดสินใจในการจัดหาสินทรัพย์ของธุรกิจ ทั้งสินทรัพย์ระยะสั้นและระยะยาว ซึ่งสินทรัพย์ หมายถึง ทรัพย์สินที่กิจการมีไว้ใช้เพื่อการหาผลตอบแทนให้แก่ธุรกิจ การลงทุนในสินทรัพย์ต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสมไม่มากเกินไปจนทำให้เกิดภาวะเงินจม เกิดการขาดสภาพคล่องในธุรกิจ และไม่น้อยเกินไปจนทำให้เกิดความไม่เพียงพอในการดำเนินธุรกิจ การตัดสินใจในกิจกรรมจัดหาเงิน เกี่ยวข้องกับการจัดหาแหล่งเงินทุนที่มีโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสม การกู้ยืมถึงแม้ว่าจะมีส่วนช่วยเพิ่มผลตอบแทนการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญ แต่หากมีการกู้ยืมมากเกินไปย่อมเป็นภาระทางการเงินแก่ธุรกิจ และการตัดสินใจในกิจกรรมดำเนินงาน เกี่ยวข้องกับการสร้างรายได้ การควบคุมค่าใช้จ่าย การกำหนดโครงสร้างของต้นทุนที่เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจและกลยุทธ์ของธุรกิจ เพื่อให้ได้ผลกำไรที่จะส่งผลตอบแทนในรูปเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญ และการเจริญเติบโตของธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของราคาหุ้นสามัญ [5]

ระเบียบวิธีการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยประชากรของการศึกษานี้ คือ ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ในเขตพื้นที่ตำบลเทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ และทำการเก็บข้อมูลจากผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ทั้งหมดของตำบลเทพเสด็จ จำนวน 86 ราย ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนมิถุนายน 2559 ซึ่งได้มีการทดสอบเครื่องมือ ดังนี้

1. ความเที่ยงตรง (Validity) การศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาและตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขก่อนนำไปใช้ในการศึกษา

2. ความเชื่อมั่น (Reliability) การศึกษาครั้งนี้ได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทำการทดสอบ (Pre-test) จำนวน 15 ชุด จากนั้นจึงนำมาทดสอบความเชื่อมั่นโดยใช้สูตรหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา Cronbach's [7] Alpha ตามที่ Nunnally [8] ได้เสนอแนะเป็นเกณฑ์การยอมรับค่า Cronbach's [7] Alpha มากกว่าหรือเท่ากับ

0.70 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ ซึ่งผลการทดสอบพบว่า ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม เท่ากับ 0.798

ผลการศึกษา

จากผลการสำรวจในตารางที่ 1 ผู้ประกอบการปลูกกาแฟอินทรีย์ในพื้นที่ตำบล เทพเสด็จ อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ จำนวนทั้งสิ้น 86 ราย พบว่า ส่วนใหญ่อาศัย อยู่ในหมู่ที่ 8 จำนวน 24 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.91 ในหมู่ที่ 4 จำนวน 16 ราย คิดเป็น ร้อยละ 18.60 และมี 75 ธุรกิจที่ดำเนินกิจการมาแล้วมากกว่า 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 87.21

ตารางที่ 1 ระยะเวลาในการประกอบการ

ระยะเวลา	หมู่ที่								รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	7	8		
น้อยกว่า 1 ปี	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1.16
1 – 2 ปี	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1.16
3 – 4 ปี	0	0	2	1	1	1	0	1	6	6.98
5 – 6 ปี	0	0	0	1	0	0	0	2	3	3.49
6 ปีขึ้นไป	1	1	6	14	8	12	13	20	75	87.21
รวม	1	1	9	16	9	13	13	24	86	100.00
ร้อยละ	1.16	1.16	10.47	18.60	10.47	15.12	15.12	27.91	100.00	

ผลการสำรวจในตารางที่ 2 การจัดตั้งธุรกิจปลูกกาแฟอินทรีย์ พบว่า 82 ธุรกิจ จัดตั้งธุรกิจโดยเป็นเจ้าของคนเดียวคิดเป็น ร้อยละ 95.35 และมี 4 ธุรกิจจัดตั้ง แบบมีหุ้นส่วน คิดเป็นร้อยละ 4.65 และผลการสำรวจผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่จัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนภายนอก (ต้องกู้เงิน) มาเพื่อ ดำเนินงานถึง 56 ธุรกิจ คิดเป็น ร้อยละ 65.12 และธุรกิจจัดหาแหล่งเงินทุนภายใน (ใช้เงินทุนส่วนตัว) ในการลงทุนเพื่อดำเนินธุรกิจมี 30 ธุรกิจ คิดเป็น ร้อยละ 34.88 ได้แสดงไว้ในตารางที่ 3

ตารางที่ 2 ลักษณะการดำเนินการจัดตั้งธุรกิจ

รูปแบบการ ดำเนินธุรกิจ	หมู่ที่								รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	7	8		
เป็นเจ้าของ คนเดียว	1	1	7	16	9	13	13	22	82	95.35
มีหุ้นส่วน	0	0	2	0	0	0	0	2	4	4.65
รวม	1	1	9	16	9	13	13	24	86	100.00

ตารางที่ 3 การจัดหาเงินทุนในการดำเนินธุรกิจ

แหล่งเงินทุน	หมู่ที่								รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	7	8		
ภายนอก (กู้เงิน)	0	1	3	7	8	10	12	15	56	65.12
ภายใน (ไม่ได้กู้เงิน)	1	0	6	9	1	3	1	9	30	34.88
รวม	1	1	9	16	9	13	13	24	86	100.00

จากผลการสำรวจในตารางที่ 3 มีผู้ขอกู้เงินทั้งหมด 56 ธุรกิจ โดยส่วนมากธุรกิจจะกู้จากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง สถาบันการเงินอื่น ๆ ญาติ และการร่วมหุ้นตามลำดับ ซึ่งแสดงไว้ในตารางที่ 4 และผลการสำรวจในตารางที่ 5 พบว่า หากสภาพคล่องของธุรกิจไม่ดี (เงินไม่พอกับค่าใช้จ่าย) ผู้ประกอบการส่วนใหญ่ เลือกที่จะกู้เงินจากสถาบันการเงิน กู้ยืมเงินจากคนใกล้ชิด ลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และจำหน่ายสิ่งของกับซื้อของด้วยเงินสด ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แหล่งที่มาของเงินทุนของธุรกิจ

แหล่งที่มาของ เงินทุน	หมู่ที่								รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
กองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	0	1	1	4	6	3	9	10	34
สถาบันการเงิน	0	1	3	3	2	8	2	1	20
ญาติ	0	1	0	0	0	0	0	1	2
การร่วมหุ้น	0	0	0	0	0	0	0	1	1
อื่น ๆ	0	0	0	1	1	0	3	4	9

จากผลสำรวจผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ พบว่า ผู้ประกอบการส่วนใหญ่จำนวน 62 ธุรกิจ จากทั้งหมด 86 ธุรกิจ (คิดเป็นร้อยละ 72.09) ได้มีการเก็บเงินออมสำรองไว้ในกรณีฉุกเฉิน ซึ่งเป็นผลดีในเรื่องการต่ออายุของธุรกิจได้ในช่วงที่กาแฟไม่เป็นที่ต้องการของตลาด ที่แสดงไว้ในตารางที่ 6 และผลการสำรวจในตารางที่ 7 ธุรกิจปลูกกาแฟอินทรีย์ พบว่า ธุรกิจส่วนใหญ่มีการวางแผนในการประกอบการแบบระยะยาวถึง 62 ธุรกิจจากทั้งหมด 86 ธุรกิจ (คิดเป็นร้อยละ 72.09)

ตารางที่ 5 การแก้ปัญหาการขาดเงินสดในการดำเนินธุรกิจ

การแก้ปัญหาการขาด เงินสด	หมู่ที่								รวม
	1	2	3	4	5	6	7	8	
กู้จากสถาบันการเงิน	0	1	6	10	7	9	11	13	57
ยืมเงินจากคนใกล้ชิด	1	0	2	2	2	2	1	5	15
ลดค่าใช้จ่ายที่ ไม่จำเป็น	0	1	2	0	0	0	1	3	7
จำหน่ายของ	0	0	0	0	0	0	0	1	1
ซื้อสินค้าด้วยสินเชื่อ	0	0	0	0	0	0	0	1	1
อื่น ๆ	0	0	2	5	0	3	2	7	19

ตารางที่ 6 การออมเงินไว้ในยามฉุกเฉินของธุรกิจ

การออม	หมู่ที่								รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	7	8		
มี	1	0	7	13	5	10	9	17	62	72.09
ไม่มี	0	1	2	3	4	3	4	7	24	27.91
รวม	1	1	9	16	9	13	13	24	86	100.00

ตารางที่ 7 การพยากรณ์และวางแผนธุรกิจ

การวางแผน	หมู่ที่								รวม	ร้อยละ
	1	2	3	4	5	6	7	8		
ระยะสั้น	1	0	3	5	3	3	5	4	24	27.91
ระยะยาว	0	1	6	11	6	10	8	20	62	72.09
รวม	1	1	9	16	9	13	13	24	86	100.00

สรุปและอภิปรายผล

การศึกษารังนี้ได้นัดตั้งสมมติฐานไว้ 3 ข้อ คือ 1. สถานที่ตั้ง (หมู่ที่) ของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ มีความสัมพันธ์กับการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า 2. สถานที่ตั้ง (หมู่ที่) ของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์มีความสัมพันธ์กับการออมเงินไว้ในยามฉุกเฉิน และ 3. สถานที่ตั้ง (หมู่ที่) ของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ มีความสัมพันธ์กับการพยากรณ์และวางแผนธุรกิจ เหตุผลที่ตั้งสมมติฐานข้างต้น เพราะไม่ว่าผู้ประกอบการจะมีสถานที่ตั้งของธุรกิจอยู่ที่ใดก็ต้องทำกิจกรรมทางการเงิน เช่น การวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า การออมเงินไว้ในยามฉุกเฉิน และการพยากรณ์และวางแผนธุรกิจ ตามลำดับ ซึ่งผลการทดสอบพบว่า สถานที่ตั้งของผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับการวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า การออมเงินไว้ในยามฉุกเฉิน และการพยากรณ์และวางแผนธุรกิจ นั้นหมายความว่า ไม่ว่าผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ จะมีสถานที่ตั้งที่ใดก็ตาม ผู้ประกอบก็มีการออมเงินไว้ในยามฉุกเฉิน และการพยากรณ์และวางแผนธุรกิจ ซึ่งกิจกรรมเหล่านี้เป็นกิจกรรมทางการเงินที่สำคัญสำหรับผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีบริหารการเงิน [4] อันได้แก่

กิจกรรมการลงทุน (Investment Activities) จะเกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในการจัดหาสินทรัพย์ของธุรกิจทั้งสินทรัพย์ระยะสั้นและสินทรัพย์ระยะยาว ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์ส่วนใหญ่ลงทุนในการซื้ออุปกรณ์ ซึ่งการลงทุนในสินทรัพย์ต้องอยู่ในระดับที่เหมาะสม เพื่อไม่ให้เกิดการขาดสภาพคล่องในธุรกิจ และไม่น้อยเกินไป จนทำให้เกิดความไม่เพียงพอในการดำเนินกิจการ [6]

กิจกรรมการจัดหาเงิน (Financing Activities) จะเกี่ยวข้องกับการจัดหาแหล่งเงินทุนที่มีโครงสร้างทางการเงินที่เหมาะสม การกู้ยืมถึงแม้ว่าจะมีส่วนช่วยเพิ่มผลตอบแทนการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญ แต่หากมีการกู้ยืมมากเกินไปย่อมเป็นภาระทางการเงินแก่ธุรกิจ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์มีการจัดหาเงินทุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพัชฎาภรณ์ แสงทามาศย์ [9] ที่ได้รายงานผลว่า สหกรณ์การเกษตรได้มีการกู้ยืมเงินส่วนใหญ่เป็นแบบระยะสั้นจากสถาบันการเงิน

กิจกรรมดำเนินงาน (Operating Activities) จะเกี่ยวข้องกับการสร้างรายได้ การควบคุมค่าใช้จ่าย การกำหนดโครงสร้างของต้นทุนที่เหมาะสมสอดคล้องกับพันธกิจ และกลยุทธ์ของธุรกิจ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์มีการพยากรณ์และวางแผนการปฏิบัติงานไว้ล่วงหน้า มีการออมเงินไว้ในยามฉุกเฉิน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของโสภณ พองเพชร และวัลภา ลิ้มสกุล [10] ที่พบว่า สมาชิกกลุ่มอาชีพชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่ส่วนใหญ่มีการออมแต่ไม่มีการนำเงินไปลงทุน

กิจกรรมหลักทางการบริหารการเงินข้างต้นจะส่งผลต่อการสร้างผลตอบแทนการลงทุนให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญ และต้องการวิเคราะห์เพื่อรองรับการตัดสินใจอย่างมาก [8] เพื่อให้ได้ผลกำไรที่จะส่งผลตอบแทนในรูปเงินปันผลให้แก่ผู้ถือหุ้นสามัญ และการเจริญเติบโตของธุรกิจเพื่อสร้างมูลค่าเพิ่มของราคาหุ้นสามัญ [5] และจากผลการศึกษาข้างต้น ได้นำไปสู่ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างความเข้มแข็งทางการเงินดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมการลงทุน (Investment Activities) ภาครัฐหรือสถาบันการศึกษาควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการตัดสินใจลงทุนในสินทรัพย์ต่าง ๆ เช่น การซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ประกอบการกาแฟอินทรีย์มีทางเลือกในการลงทุน ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบการอาจจะใช้วิธีการเช่าแทนการจัดซื้ออุปกรณ์ต่าง ๆ ในกรณีที่ธุรกิจมีข้อจำกัดในการจัดหาเงินทุน

2. กิจกรรมการจัดหาเงิน (Financing Activities) ภาครัฐหรือสถาบันการศึกษาควรมีการให้ความรู้ แนะนำ หรือจัดหาแหล่งเงินทุนต่าง ๆ แก่ผู้ประกอบการกาแฟ

อินทรีย์ เพื่อที่จะให้ผู้ประกอบการเข้าถึงแหล่งเงินทุนต่าง ๆ และเข้าใจถึงต้นทุนเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการส่วนใหญ่พึ่งพาเงินทุนจากกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมือง ซึ่งอาจจะมีข้อจำกัดทางด้านจำนวนเงินที่สามารถเข้าถึงได้

3. กิจกรรมดำเนินงาน (Operating Activities) ภาครัฐหรือสถาบันการศึกษาควรมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการดำเนินธุรกิจแก่ผู้ประกอบการกาเพอินทรีย์ เช่น การบริหารสินทรัพย์หมุนเวียน การออมเงิน การบริหารสินเชื่อ เพื่อเสริมสภาพคล่องให้แก่ธุรกิจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานเศรษฐกิจและสังคมภาคเหนือ. (2554). **การขับเคลื่อนการพัฒนาเกษตรอินทรีย์ภาคเหนือตอนบน**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2556, จาก http://region.nesdb.go.th/NESO/research_north/data_0317230311.pdf.
- [2] บริษัท เอส อาร์ ดี อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด. (2556). **สายพันธุ์กาแฟ**. สืบค้นเมื่อ 10 มีนาคม 2556, จาก <http://www.rabikacoffee.com/index.php?lay=s&how&ac=article&id=539389394&Ntype=2>.
- [3] ฉวีวรรณ สุวรรณภา. (2553). **การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน: มิติทางศาสนาวัฒนธรรมประเพณี**. สารนิพนธ์พุทธศาสตรบัณฑิต. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- [4] ณา จันทรสม. (2551). **คู่มือแนวทางปฏิบัติเพื่อความพอเพียง ฉบับรวบรวมบทสรุปสำหรับผู้บริหาร**. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- [5] เพชร ชุมทรัพย์. (2548). **หลักการบริหารการเงิน**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [6] เริงรัก จำปาเงิน. (2544). **การจัดการการเงิน**. กรุงเทพฯ: บุ๊คเน็ต.
- [7] Cronbach, L.J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests", *Psychometrika*. 16(3), 297-334.
- [8] Nunnally, J.C. (1978). **Psychometric Theory**. New York: McGraw Hill.
- [9] พัญญารณ แสงทามาตย์. (2545). **แบบจำลองเชิงเส้นตรงสำหรับการบริหารการเงินของสหกรณ์การเกษตร**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- [10] โสภณ พองเพชร และวัลภา ลิ้มสกุล. (2553). **การสร้างความเข้มแข็งทางการเงินส่วนบุคคลของสมาชิกกลุ่มอาชีพชุมชนในจังหวัดเชียงใหม่**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.



ปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์
ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาด
ของธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร
Marketing Communications Factors Affecting
Market Potential for Restaurant Businesses
through Online Social Network in Bangkok
Metropolitan Area

ถนอมพงษ์ พานิช^{1*} และศิริพงษ์ เจริญสุข²
Tanompong Panich^{1*} and Siripong Charoensuk²

¹ D.B.A., อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ปทุมธานี 12110

² D.B.A., ผู้จัดการส่วนการตลาดที่ 2 บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรุงเทพฯ 10210

¹ Lecturer in Marketing, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani, 12100

² Senior Director of Marketing Sector 2, Marketing Strategy Department, TOT Public Company Limited, Bangkok, 10210

* Corresponding author: E-mail address: tanompong@mutt.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร วิธีวิจัยเป็นการวิจัยผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับการวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความสมบูรณ์ของเนื้อหา กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานครและต้องเป็นผู้ใช้การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ จำนวน 400 ราย โดยการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่งผลให้ร้านอาหารรับรู้ถึงจุดอ่อน และจุดแข็งของการให้บริการ

คำสำคัญ: การสื่อสารการตลาด เครือข่ายสังคมออนไลน์ ธุรกิจร้านอาหาร

Abstract

The research was purposed to investigate online social network communication factors that have affecting an increase in market potential of restaurant enterprises. A mixed method of quantitative and qualitative research is used in this study. The sample included 400 consumers patronizing the service of restaurant in Bangkok and using online social network communication. Data analysis was performed using the Descriptive statistics of mean and standard deviation. The result showed that the online social network communication has influenced the increase in market potential of the restaurant mostly on customer's comments which they made via the online social network, resulted that the food stores acknowledged the strength and weakness of its service.

Keywords: Marketing Communications, Online Social Network, Restaurant Businesses

บทนำ

ปัจจุบันการทำธุรกิจร้านอาหารเป็นที่น่าจับตาของนักลงทุนทั้งหลาย เพราะอาหารเป็นสิ่งที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ซึ่งศูนย์วิจัยกสิกรไทยได้ประเมินมูลค่าตลาดของธุรกิจร้านอาหารไทยใน พ.ศ.2558 มีมูลค่าตลาดอาหารในประเทศคิดเป็น 375,000-385,000 ล้านบาท เติบโตอยู่ในกรอบร้อยละ 4.0 -6.8 จากในปี 2557 โดยแบ่งร้านอาหารออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ร้านอาหารทั่วไปมีส่วนแบ่งตลาดประมาณร้อยละ 70 เติบโตอยู่ในกรอบร้อยละ 2.9-5.9 จากปี 2557 และเชนร้านอาหารมีส่วนแบ่งอยู่ที่ร้อยละ 30 เติบโตอยู่ในกรอบร้อยละ 6.9-8.9 จากปี 2557 [1] จากแนวโน้มดังกล่าวจึงเป็นเหตุให้ร้านอาหารต่าง ๆ ต้องใช้กลยุทธ์เพื่อดึงดูดลูกค้า เพิ่มยอดขาย และเพิ่มศักยภาพการแข่งขัน ซึ่งสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบันทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การสื่อสารกับลูกค้านั้น เป็นเรื่องสำคัญในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันของธุรกิจร้านอาหารในปัจจุบัน

ในอดีตการโฆษณาเป็นวิธีที่นักการตลาดนิยมใช้สื่อสารกับผู้บริโภค แต่ในปัจจุบันการโฆษณาอาจไม่สามารถสร้างแรงดึงดูดต่อลูกค้าได้มากนัก เนื่องจากการพัฒนาเทคโนโลยีการสื่อสารผ่านอินเทอร์เน็ต ทำให้ผู้บริโภคสามารถหาข้อมูลของสินค้าที่ตนสนใจได้ไม่ยากนัก ยิ่งในปัจจุบันสื่อโฆษณาบางประเภทเข้าข่ายหลอกลวงให้ข้อมูลที่บิดเบือน ทำให้ผู้บริโภคจำนวนมากหันมาเชื่อข้อมูลจากคนใกล้ชิดที่ได้เคยทดลองใช้บริการแทน เพราะเชื่อว่าคนใกล้ชิดไม่มีส่วนได้เสียกับผู้ผลิต เรียกว่า “การบอกต่อแบบปากต่อปาก” (Word of Mouth) โดยเฉพาะสื่อสังคมออนไลน์หรือ Social Network ที่สามารถตอบสนองต่อพฤติกรรมผู้บริโภคที่เปลี่ยนไปดังกล่าวได้อย่างดี เพราะสามารถสร้างการบอกแบบปากต่อปากได้ ทั้งเฉพาะกลุ่มและในวงกว้าง อย่างไรก็ตาม สื่อสังคมออนไลน์แม้จะมีประโยชน์อย่างมากต่อธุรกิจ แต่ถ้าหากธุรกิจทำให้เกิดประสบการณ์ที่ไม่ดีกับลูกค้า สื่อสังคมออนไลน์ดังกล่าวก็จะกลายมาเป็นเครื่องมือที่ทำลายโอกาสและชื่อเสียงของธุรกิจได้ [2-3]

ในการศึกษานี้ มุ่งเน้นประโยชน์ทางวิชาการต่อความเข้าใจปัจจัยสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพของธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นข้อมูลที่จะนำมาพัฒนาแนวทางตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคในยุคที่อินเทอร์เน็ตเข้ามามีบทบาทสำคัญในวิถีชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น ผู้วิจัยมุ่งหวังว่างานวิจัยฉบับนี้จะสามารถเป็นข้อมูลเชิงลึกให้กับธุรกิจร้านอาหารในการใช้ประโยชน์จากเครือข่ายสังคมออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริโภค อันจะนำมาซึ่งผลสำเร็จทางธุรกิจ และเพิ่มศักยภาพตลาดสำหรับธุรกิจบริการที่ใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการศึกษา

ในงานวิจัยฉบับนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ผสมผสานกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและมีความสมบูรณ์ของเนื้อหา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการดำเนินการวิจัยโดยพิจารณาจากผู้บริโภคที่อาศัยอยู่ในเขตภาษีเจริญและใช้บริการในร้านอาหารในเขตภาษีเจริญและเป็นผู้ที่มีการใช้การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์

ในการวิจัยได้ทำการคัดเลือกตัวอย่างของร้านอาหาร ซึ่งแบ่งเป็น 5 ประเภทตามคำจำกัดความของกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข คือ ห้องอาหารในโรงแรม ภัตตาคาร สวนอาหาร ร้านอาหารทั่วไป และร้านขนมหวาน หรือไอศกรีม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านอาหารในเขตกรุงเทพมหานคร และต้องเป็นผู้ที่ใช้การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (On-line Social Network) จำนวน 400 ราย ระยะเวลาเก็บตัวอย่าง 2 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน - พฤษภาคม พ.ศ. 2557

การวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถาม จะนำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแบบสอบถามใช้มาตรวัดแบบประมาณค่า (Rating Scale) ได้แก่ สำคัญมากที่สุด สำคัญมาก สำคัญปานกลาง สำคัญน้อย สำคัญน้อยที่สุด

ตอนที่ 2 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากการทำวิจัยเชิงปริมาณ มาวิเคราะห์เพื่อหาประเด็นในการตั้งคำถามให้สอดคล้องกับผลวิจัยที่ได้เพื่อสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth Interview) กับเจ้าของกิจการร้านอาหารที่ได้เก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง สำหรับรูปแบบใน

การสัมภาษณ์ เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก ซึ่งเป็นการสัมภาษณ์แบบไม่มีแบบแผนใด ๆ เป็นการสัมภาษณ์ตัวต่อตัว เพื่อเปิดเผยสิ่งจูงใจ (Motivation) และทัศนคติ (Attitudes) ของผู้ตอบคำถามในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

ผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร

การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์	$\bar{X}$	SD	ระดับผล ต่อการ สื่อสาร
1. การเชื่อมต่อกับสังคมออนไลน์ที่ง่ายขึ้นในปัจจุบันทำให้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้จากร้านอาหาร	4.24	0.62	มากที่สุด
2. ปริมาณของจำนวนผู้เข้าชม และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีผลให้ร้านอาหารสามารถพยากรณ์แนวโน้มลูกค้า และยอดขายได้	4.14	0.62	มาก
3. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารเกิดความคิดสร้างสรรค์และมีการพัฒนานวัตกรรมของสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการลูกค้ามากขึ้น	3.94	0.72	มาก
4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารสามารถวางแผนการปฏิบัติการทางการตลาดให้ประสบความสำเร็จและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.98	0.69	มาก
5. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการของร้านอาหารก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้	4.13	0.70	มาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร (ต่อ)

การสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์	$\bar{X}$	SD	ระดับผลต่อการสื่อสาร
6. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารสามารถวางแผนการปฏิบัติการทางการตลาดให้ประสบผลสำเร็จและตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้	3.98	0.69	มาก
7. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการของร้านอาหารก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้	4.13	0.70	มาก
8. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าได้	4.02	0.69	มาก
9. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่พนักงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการให้บริการได้	3.92	0.70	มาก
10. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น	3.98	0.72	มาก
11. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารสามารถเพิ่มยอดขายและได้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพได้	4.47	0.64	มากที่สุด
12. การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่งผลให้ร้านอาหารรับรู้ถึงจุดอ่อนและจุดแข็งของการให้บริการได้	4.63	0.59	มากที่สุด
รวม	4.14	0.39	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยการสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 4.14) โดยข้อที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร อยู่ในระดับมากที่สุด

ได้แก่ การแสดงความคิดเห็นของลูกค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่งผลให้ร้านอาหารรับรู้ถึงจุดอ่อน และจุดแข็งของการให้บริการได้ (มีค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมา ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารสามารถเพิ่มยอดขาย และได้ผลตอบแทนจากการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพได้ (มีค่าเฉลี่ย 4.47) การเชื่อมต่อกับสังคมออนไลน์ที่ง่ายขึ้นในปัจจุบัน ทำให้มีช่องทางในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ที่ได้จากร้านอาหาร (มีค่าเฉลี่ย 4.24) ส่วนข้อที่มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหาร อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปริมาณของจำนวนผู้เข้าชม และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีผลให้ร้านอาหารสามารถพยากรณ์แนวโน้มลูกค้า และยอดขายได้ (มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.14) รองลงมา ได้แก่ การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลต่อการตรวจสอบคุณภาพของสินค้าและบริการของร้านอาหารก่อนส่งมอบให้ลูกค้าได้ (มีค่าเฉลี่ย 4.13) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อลูกค้าได้ (มีค่าเฉลี่ย 4.02) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ ส่งผลให้ร้านอาหารสามารถวางแผนการปฏิบัติการทางการตลาดให้ประสบความสำเร็จ และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้ และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้น (มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 3.98) การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้ร้านอาหารเกิดความคิดสร้างสรรค์ และมีการพัฒนานวัตกรรมของสินค้าและบริการได้ตรงกับความต้องการลูกค้ามากขึ้น (มีค่าเฉลี่ย 3.94) และการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเครือข่ายสังคมออนไลน์ส่งผลให้มีการถ่ายทอดองค์ความรู้สู่พนักงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาในการให้บริการได้ (มีค่าเฉลี่ย 3.92) ตามลำดับ

ผลการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการ

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการทั้ง 4 ร้านถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น เจ้าของกิจการได้แสดงความคิดเห็นโดยสรุปพอเป็นสังเขปได้ดังนี้

ร้านอาหารบ้านตะเกียงดาวโดย คุณอนัญญา กล่อมขาว ร้านอาหารสวนข่อย โดย คุณชูชัย เจริญดำรงเกียรติ และร้านไอศกรีม V-VICH COFFEE & ICE SNOW โดย คุณสุวิษา บรรเจิดสกุล ได้แสดงความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทางเดียวกัน คือ ในปัจจุบันมีร้านอาหารเกิดขึ้นจำนวนมาก จึงทำให้การแข่งขันทางการตลาดของธุรกิจร้านอาหารมีการแข่งขันกันอย่างรุนแรง จนทำให้ร้านอาหารต่าง ๆ จะเน้นที่รสชาติ และราคา นั้นไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีกลยุทธ์ในการเพิ่มความประทับใจให้ลูกค้าที่มาใช้

บริการ ไม่ว่าจะเป็นการตกแต่งสถานที่ที่มีเอกลักษณ์ การมีโปรโมชั่นตามช่วงเวลาต่าง ๆ หรือแม้แต่การบริการที่ประทับใจ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดกับลูกค้า จนทำให้ลูกค้าต้องการที่จะบอกต่อ หรือสื่อสารข้อมูลสู่สังคมรอบข้างได้ และในปัจจุบันมีช่องทางในการสื่อสารที่ผ่านอินเทอร์เน็ต หรือเครือข่ายสังคมออนไลน์ยิ่งทำให้ลูกค้าสามารถสื่อสาร หรือบอกต่อได้ง่ายขึ้น ทั้งยังเป็นการโฆษณาร้านอาหารที่มีประสิทธิภาพสูงที่สุด เพราะสะดวก รวดเร็ว และไม่มีขีดจำกัด ซึ่งสามารถสังเกตได้จากการที่ลูกค้าได้มีพฤติกรรมการถ่ายรูปจากกล้องดิจิทัล หรือโทรศัพท์มือถือของอาหารที่ลูกค้าได้รับ หรือการถ่ายรูปในมุมต่าง ๆ ของร้าน ซึ่งในอนาคตอันใกล้ ทางร้านมีแนวโน้มที่จะช่วยตอบสนองต่อการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ของลูกค้า เช่นการปล่อยสัญญาณ Wi-Fi ให้ลูกค้าได้ใช้ฟรี มีการทำ Website หรือหาช่องทางอื่น ๆ ที่จะสามารถสื่อสารกับลูกค้าผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น

แต่ร้านก๋วยเตี๋ยวเป็ดวัดนางชี โดย คุณสมพร เตชะอุมาสกุล ได้ให้ความเห็นที่แตกต่างออกไปในบางมุมมอง โดยที่ทางร้านจะเน้นรสชาติ หน้าที่ในการจัดวางอาหาร และการจัดสถานที่แบบดั้งเดิม เป็นหลัก โดยไม่เน้นกระบวนการให้บริการ เพราะมีความเชื่อว่า “หากหน้าตาอาหารและรสชาติที่โดดเด่นแล้ว ลูกค้าก็สามารถบอกต่อผ่านทางสังคมออนไลน์ได้” เหตุที่ให้ความคิดเห็นเช่นนี้ เพราะว่าพฤติกรรมผู้บริโภคก๋วยเตี๋ยวนั้น มักจะใช้เวลาไม่นานในการมาใช้บริการ แต่แต่ละครั้ง และอยากจะคงสภาพความดั้งเดิม ตั้งแต่บรรพบุรุษไว้ เพื่ออนุรักษ์ความเป็นตัวตนของร้านก๋วยเตี๋ยวเป็ดวัดนางชี

สรุปและการอภิปรายผล

จากผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้ การสื่อสารการตลาดผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์มีผลต่อการเพิ่มศักยภาพตลาดของธุรกิจร้านอาหารในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เพราะเป็นตัวช่วยส่งเสริมให้กับดัชนีการวัดที่สะท้อนถึงศักยภาพในการแข่งขันทางการตลาด คือ ด้านความสามารถทางการทำนายผล (Forecasting Capability) ด้านความสามารถทางนวัตกรรม (Innovation Capability) ด้านความสามารถทางการตลาด (Marketing Capability) ด้านคุณภาพของผลิตภัณฑ์ (Quality of Products and Service) ด้านภาพลักษณ์ขององค์กรและความรับผิดชอบต่อสังคม (Enterprise Image and Responsibility) ด้านความสามารถทางทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Capability) ด้านความสามารถทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology Capability) ด้านความสามารถทางการเงิน (Financial Capability) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของอนิรุทธิ์ ผงคลี [4]

ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพทางการตลาดกับศักยภาพในการแข่งขันของธุรกิจอาหารและเครื่องดื่มในประเทศไทยพบว่า ด้านศักยภาพในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลข่าวสารด้านเทคโนโลยี มีความสัมพันธ์กับศักยภาพในการแข่งขันในทุก ๆ ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากผลการวิจัยที่กล่าวมานั้นมีความสอดคล้องที่เป็นไปในทางเดียวกันกับผลการสำรวจจากบริษัทวิจัยตลาด Lab42 [5] ที่ได้สำรวจพฤติกรรมของลูกค้าที่มาใช้บริการในร้านอาหารกับพฤติกรรมการใช้งานมือถือ ทั้งก่อนจะไปทานที่ร้าน ระหว่างทานอาหาร และหลังจากทานอาหาร ว่าคนส่วนใหญ่ใช้มือถือทำอะไรกันบ้าง

จากการสัมภาษณ์เจ้าของกิจการทั้ง 4 ร้าน คือ ร้านอาหารบ้านตะเกียงดาว โดย คุณอนัญญา กล่อมขาว ร้านอาหารสวนข่อย โดย คุณชูชัย เจริญ-ดำรงเกียรติ ร้านก้วยเตี่ยวเป็ดวัดนางชี โดย คุณสมุพร เตชะอุณาสุกุล และ ร้านไอศกรีม V-VICH COFFEE & ICE SNOW โดย คุณสุวิชา บรรเจิดสกุล ถึงความสำคัญของการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์นั้น เจ้าของกิจการได้แสดงความคิดเห็น และให้ความสำคัญกับการสื่อสารผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ ที่จะช่วยเพิ่มศักยภาพตลาดของร้านอาหารได้เป็นอย่างดี ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยในเบื้องต้น และจากผลการอภิปรายยังพบว่า มีความสอดคล้องกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับอัจฉรา ทองศรี [6] ศึกษาเรื่อง “การศึกษาารูปแบบ เนื้อหา และการใช้ประโยชน์จากการสื่อสารแบบบอกต่อ (Word-of-mouth Communication)” เกี่ยวกับภาพยนตร์ในห้องเฉลิมไทยของ www.pantip.com ที่พบว่า เนื้อหาในการสื่อสารจะเป็นไปในทางแนะนำภาพยนตร์ คิดเป็น 49.74% รองลงมาเป็น การสื่อสารเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ คิดเป็น 28.57% และเล่าประสบการณ์ส่วนตัวที่ได้พบจากการมาใช้บริการ คิดเป็น 21.69% และยังสอดคล้องกับชลลดา แสงเดือน [7] ศึกษาเรื่อง “การวิเคราะห์เนื้อหาและการใช้ประโยชน์จากจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แบบส่งต่อ” ที่พบว่า บุคคลกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ติดต่อกับเพื่อนมากที่สุด ซึ่งจะส่งต่อให้เพื่อน เนื่องจากต้องการให้เพื่อน ๆ ได้รับข่าวสารเหมือนกับที่ตนเองได้รับและสามารถนำข้อมูลข่าวสารแลกเปลี่ยนกันได้ โดยเนื้อหาที่นิยมส่งต่อ่นั้นจะเป็นเรื่องที่ดีมีประโยชน์ เป็นเรื่องที่น่าสนใจ และเป็นเรื่องที่อยู่ในกระแสความน่าสนใจในขณะนั้น

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับณัฐชา หน่อทอง [8] ศึกษาเรื่อง “การสื่อสารการตลาดแบบไวรัลของตราสินค้าดีแทค” พบว่า การทำการสื่อสารการตลาดแบบไวรัลเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากจิตวิทยาขั้นพื้นฐานของมนุษย์ เพราะหากบริโภคได้พบและสัมผัสกับประสบการณ์ที่ประทับใจจะมีการบอกต่อหรือส่งต่อข้อมูลผ่านทางสังคมออนไลน์ได้

โดยอัตโนมัติ และ Pratten [9] ได้ศึกษาเรื่อง “The importance of waiting staff in restaurant service” พบว่า การประสบความสำเร็จของร้านอาหารได้นั้น ต้องมีพื้นฐานมาจากการที่มีส่วนประสมทางการตลาดบริการที่ดี เหมาะสมและเป็นที่ประทับใจ

เอกสารอ้างอิง

- [1] Kasikorn Research Center. (2015). **Market Value of Thai Restaurant Business in 2015**. Retrieved March 2016, from <https://www.kasikornresearch.com/K-EconAnalysis/Pages/ViewSummary>.
- [2] Barnes, J. G., Dunne, P. A. and Glynn, W. J. (2000). “Self-service and technology: unanticipated and unintended Effects on customer relationships”, **Handbook of Services Marketing and Management**. Sage Publications, 89-102.
- [3] Oracle. (2012). “Creating a Superior Customer Experience Online”, **An Oracle White Paper**. (March 2012), 1-13.
- [4] Pongklee, A. (2005). **The Relationships between Marketing Effectiveness and Competitiveness Potentialities of Food and Drinks Business in Thailand**. Master’s Thesis, Mahasarakham University.
- [5] Online Marketing for Restaurant Businesses. (2012). **Mobile user Behavior in Restaurant**. Retrieved May 2015, from <http://www.promoterrestaurant.in.th/2012/05/smartphone-restaurant-behavior/>.
- [6] Thongsri, A. (2006). **The Study of Content and Uses of word-of-mouth Communication on Movies in Chalermthai Room**, www.pantip.com. Individual Project Report Master of Journalism, Thammasat University.
- [7] Sangduen, C. (2006). **Content Analysis and uses from Forwarded e-mail**. Individual Project Report Master of Journalism, Thammasat University.
- [8] Northong, N 2008). **Viral Marketing Communication of DTAC Brand**. Retrieved May 2015, from <http://mansci.tru.ac.th>.
- [9] Pratten, J. D. (2003). “The Importance of waiting staff in restaurant service”, **British Food Journal**. 105(11), 826.

กลยุทธ์การแข่งขันและการตอบสนองคุณค่า ที่ลูกค้าต้องการ: กรณีศึกษาของธุรกิจหลักทรัพย์ ในประเทศไทย

Competitive Strategy and Customer Value: A Case of Securities in Thailand

บุญชรสมบัติ บริรักษ์เจริญกิจ^{1*} และสุวิต ศรีไหม²
Puncharat Borirakcharoenkit^{1*} and Suwit Srimai²

¹ นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สงขลา 90110

² ผศ.ดร., คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สุราษฎร์ธานี 84100

¹ Student, Doctor of Philosophy Program in Management, Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University, Songkhla, 90110

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Liberal Arts and Management Sciences, Prince of Songkla University, Surat Thani, 84100

* Corresponding author: E-mail address: waykk.borirak@gmail.com

บทคัดย่อ

บทความปริทัศน์นี้นำเสนอแนวคิด เรื่อง คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ความสามารถในการแข่งขันของธุรกิจหลักทรัพย์ และการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า เนื่องจากปัจจุบันการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์มีจำนวนน้อยมากเมื่อเทียบกับประชากรในประเทศ ซึ่งเกิดจากการส่งมอบคุณค่าของธุรกิจหลักทรัพย์ให้กับลูกค้ายังไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการที่แท้จริงได้ ฉะนั้นองค์กรจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดของธุรกิจ บทความนี้ได้เสนอการเชื่อมโยงกลยุทธ์การแข่งขันเพื่อสร้างความได้เปรียบในระยะยาวและปรับใช้ให้เหมาะสมกับองค์กร ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน กลยุทธ์การสร้างแตกต่าง และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

คำสำคัญ: กลยุทธ์การแข่งขัน คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ ธุรกิจหลักทรัพย์ ประเทศไทย

Abstract

This literature review presents the concepts of customer value, competitive strategy and value delivery in securities industry. At present time, there is a very small number of trading accounts, especially when compared to total numbers of population. This may be the result of the value of the securities delivered to the customer which might be unable to meet their needs. For this reason, the securities in Thailand need to adapt their trading strategies. This article proposes the linkage between customer value and strategies in creating the long-term competitive advantages. They are generic strategies, namely, low cost leadership, differentiation, and focus.

Keywords: Competitive Strategy, Customer Value, Securities Industry, Thailand

บทนำ

กลยุทธ์ทางการแข่งขันเป็นสิ่งจำเป็นที่ทุกธุรกิจหลักทรัพย์ต้องให้ความสำคัญ เพื่อสร้างความได้เปรียบในระยะยาว สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และทำให้ธุรกิจมีความสามารถทางการแข่งขันที่สูงที่สุดโดยผลตอบแทนสูงกว่าค่าเฉลี่ยอุตสาหกรรม [1] โดยเฉพาะในปัจจุบันที่พฤติกรรมการลงทุนของนักลงทุนส่วนใหญ่ต้องการการบริการที่ครบถ้วนและมีเครื่องมือที่จะช่วยอำนวยความสะดวกในการซื้อขายและสามารถทำกำไรได้ องค์กรจึงจำเป็นต้องหากลยุทธ์เพื่อสร้างจุดเด่นให้กับตนเอง เพื่อแข่งขันได้ Porter [2] เสนอแนวคิดกลยุทธ์ทั่วไป (Generic Competitive Strategies) เพื่อกำหนดตำแหน่งในการแข่งขัน คือ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) เพื่อสร้างคุณค่าในการรับรู้ให้กับลูกค้า เนื่องจากปัจจุบันความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มขึ้นองค์กรจึงพยายามทุกวิถีทางเพื่อให้สามารถสร้างคุณค่าได้ดีกว่าคู่แข่งและจงใจลูกค้ากลุ่มเป้าหมายให้สูงขึ้นตลอดเวลา

คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ (Customer Value) คือ คุณค่าที่เป็นผลประโยชน์โดยรวมทั้งหมดที่ลูกค้าคาดหวังจากการใช้สินค้าและบริการ ไม่ว่าจะเป็นคุณค่าเชิงเศรษฐกิจเชิงหน้าที่ และคุณค่าเชิงจิตวิทยา [3] การมุ่งเน้นการสร้างคุณค่าจึงได้กลายเป็นเกณฑ์สำคัญสำหรับการทำธุรกรรมทั้งผู้ขายและผู้ซื้อจะมีความสัมพันธ์ทางธุรกิจอย่างต่อเนื่อง [4] เช่นเดียวกันคุณค่าที่ลูกค้าต้องการในธุรกิจหลักทรัพย์ ซึ่งเป็นงานบริการและมีการสื่อสารกับลูกค้าตลอดเวลาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งโดยทั่วไปคุณค่าที่ลูกค้าต้องการในธุรกิจนี้ได้แก่ การบริการที่รวดเร็ว แม่นยำ สม่ำเสมอ ระบบการบริหารงานและการปฏิบัติงานของผู้บริหารมีประสิทธิภาพ พนักงานมีความรู้ความชำนาญ บริษัทมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง มีเครื่องมือที่ทันสมัย มีการบริการหลังการขาย และความสะดวกรวดสบายในการติดต่อ เป็นต้น บทความปริทัศน์นี้ได้เสนอแนวคิดเรื่องคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ กลยุทธ์ในการแข่งขัน และการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ซึ่ง 3 องค์ประกอบนี้มีความเกี่ยวข้องกัน ดังนั้น คุณค่าสำหรับลูกค้ามีความสำคัญกับธุรกิจหลักทรัพย์อย่างมากเพราะเป็นธุรกิจการบริการทางการเงินที่มีความซับซ้อนและมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายมากขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีการแข่งขันที่รุนแรงมากขึ้นเรื่อย ๆ และส่งผลกระทบต่อรายได้หลักของบริษัท ฉะนั้น บริษัทจึงจำเป็นต้องหาวิธีการแข่งขันเพื่อความอยู่รอดและรักษาลูกค้าไว้ให้ได้ รวมถึงวิธีการส่งมอบที่ทรงคุณค่าให้กับลูกค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจในระยะยาว



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

การนำเสนอคุณค่าสำหรับลูกค้าเป็นการทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งในเรื่องของความต้องการของลูกค้า เช่นเดียวกับคุณค่าที่ลูกค้าต้องการในธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นคุณค่าที่ลูกค้าคาดหวัง อาจเป็นคุณค่าที่ไม่สามารถจับต้องได้หรือเป็นคุณค่าในด้านจิตใจ เช่น การได้รับการบริการพิเศษที่รวดเร็วทันใจ มีนวัตกรรมทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย เช่น โปรแกรมซื้อขายอัตโนมัติที่มีความแม่นยำสูง ผลลัพธ์ทางการเงินที่หลากหลายครอบคลุม และสามารถตอบโจทยความต้องการทางการลงทุนของลูกค้าได้ เพื่อรองรับพฤติกรรมการลงทุนที่เปลี่ยนแปลงไป

ปกติเมื่อลูกค้าซื้อผลิตภัณฑ์หรือบริการก็มีความคาดหวังที่จะได้รับการส่งมอบคุณค่าสูงสุด ซึ่งคุณค่าที่ส่งมอบแก่ลูกค้า (Customer Delivery Value) คือ ความแตกต่างระหว่างคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Value) และต้นทุนรวมของลูกค้า (Total Customer Cost) ซึ่งคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า คือ กลุ่มของผลประโยชน์ที่ลูกค้าคาดหวังจะได้รับจากผลิตภัณฑ์หรือบริการ ส่วนต้นทุนรวม คือ ลูกค้าคาดว่าจะเกิดขึ้นจากการประเมิน การได้รับ การใช้ประโยชน์ [3] ในธุรกิจหลักทรัพย์ เน้นการให้บริการที่รวดเร็วซึ่งมีสองช่องทางในการส่งคำสั่งซื้อหรือขายหลักทรัพย์ คือ การให้บริการผ่านเจ้าหน้าที่และการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งการสื่อสารและการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าเป็นปัจจัยสำคัญ บริษัทควรแสวงหาวิธีการที่มีความแตกต่างจากคู่แข่งและสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว

เนื้อหาของบทความนี้ผู้เขียนได้เริ่มจาก ความหมายแนวคิดด้านลูกค้า คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ กลยุทธ์ทางการแข่งขัน และการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าและนำไปสู่ความจงรักภักดีซึ่งเป็นสิ่งที่ยังคงมีความคาดหวังอยากให้เป็นมากที่สุด ผู้เขียนในฐานะที่ปรึกษาการลงทุนและอยู่ในธุรกิจหลักทรัพย์มาเกือบ 20 ปี ดูจากสถิติสำคัญของตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยในเดือนมีนาคม 2559 ลูกค้าที่เปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์มี 1.2 ล้านบัญชี และซื้อขายเพียง 3 แสนบัญชี สาเหตุที่ลูกค้าลงทุนน้อยอาจมาจากหลายปัจจัยแต่ที่สำคัญ คือ การส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้าในธุรกิจหลักทรัพย์ยังไม่สามารถตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้าได้อย่างแท้จริง ฉะนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับประเด็นดังกล่าว และต้องปรับกลยุทธ์ให้เข้ากับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา เพื่อสร้าง

ความได้ทางเปรียบทางการแข่งขันในระยะยาว การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและเชื่อมโยงกลยุทธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ผู้บริหารเห็นภาพได้ชัดเจนมากขึ้น ซึ่งเป็นแนวทางในการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติได้อย่างเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าและองค์กรต่อไป

1.แนวคิดเกี่ยวกับลูกค้า (The Customer Concept)

ปัจจุบันหลาย ๆ บริษัทที่มุ่งเกินกว่าแนวคิดด้านการตลาดไปสู่แนวคิดด้านลูกค้า ขณะที่บริษัทต่าง ๆ ใช้วิธีการทำงานบนแนวคิดการตลาด (Marketing Concept) กับส่วนตลาด (Market Segment) [5] มีบริษัทอีกจำนวนมากที่ใช้วิธีแยกการเสนอบริการ และข่าวสารแก่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ซึ่งบริษัทหลักทรัพย์ก็เช่นกัน คือ มีการรวบรวมข้อมูลของลูกค้าแต่ละรายในเรื่องการทำธุรกรรมในอดีต คุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ คุณลักษณะด้านจิตวิทยา เช่น เพศ สถานะภาพ อาชีพ รายได้ การศึกษา พฤติกรรมการลงทุน เป็นนักลงทุนระยะสั้น นักลงทุนระยะยาว ตลอดจนการสร้างคามพึงพอใจ เพื่อหวังที่จะได้กำไรเพิ่มขึ้น จากการใช้จ่ายของลูกค้าแต่ละรายโดยการสร้างความจงรักภักดีแก่ลูกค้า (Customer Loyalty) และให้ความสำคัญต่อคุณค่าตลอดชีพของลูกค้า Drucker [6] กล่าวว่า ลูกค้ามีทางเลือกมากมายอยู่ข้างหน้าตั้งแต่ผลิตภัณฑ์ ตรายี่ห้อ สินค้า ราคา และผู้ขาย เชื่อกันว่าลูกค้าจะประเมินคุณค่าสิ่งที่ธุรกิจนำเสนอที่ให้คุณค่าสูงสุด ภายใต้อำนาจจำกัดของค่าใช้จ่าย ความรู้ การเคลื่อนย้ายหรือการสูญเสียเวลาตลอดจนข้อจำกัดเรื่องรายได้ ลูกค้าจะกำหนดความคาดหวังในคุณค่าและดำเนินการเพื่อให้ได้มาซึ่งความคาดหวังนั้น ดังนั้นสิ่งที่ธุรกิจนำเสนอทั้งหลายจะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า และการกลับมาซื้อซ้ำไม่มากนักน้อย องค์กรสามารถปรับปรุงการประเมินวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ของความได้เปรียบในการแข่งขันได้ด้วยการทำความเข้าใจกับลูกค้า การรวบรวมข้อมูล การเปรียบเทียบในการแข่งขันของลูกค้า หรือ ข้อมูลเชิงลึกที่มีคุณค่าทำความเข้าใจเกี่ยวกับสินค้าเพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด [7] ลูกค้าสามารถรับรู้คุณค่าในการบริการด้านการเงินมีหลายมิติ เช่น คุณค่าด้านบุคลากร การบริการ ราคา คุณค่าทางอารมณ์ และคุณค่าทางสังคม ซึ่งเป็นเครื่องชี้ของคุณค่าการรับรู้โดยรวมในทางการเงิน [8]

คุณค่าที่ลูกค้าได้รับ (Customer Perceive Value: CPV) หมายถึงคุณค่าที่เกิดจากผลต่างระหว่างประโยชน์โดยรวมของคุณค่าทั้งหมด (Total Customer Value) กับต้นทุนทั้งหมด (Total Customer Cost) ที่ลูกค้าจ่ายไปให้กับสินค้าหรือบริการนั้น คุณค่าทั้งหมดหมายถึงคุณค่าที่เป็นผลประโยชน์โดยรวมทั้งหมดที่ลูกค้าคาดหวังจากการใช้สินค้าและบริการ ส่วนต้นทุนทั้งหมดที่ลูกค้าจ่ายไป หมายถึง ต้นทุนที่ลูกค้า

คาดว่าจะต้องจ่ายเพื่อให้ได้มาซึ่งสินค้าและบริการนั้นเช่นเดียวกันในธุรกิจหลักทรัพย์ คือ การซื้อหรือขายหุ้นถือว่าเป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง ฉะนั้น แนวทางการปรับปรุงเพื่อให้ลูกค้ารับรู้คุณค่าสามารถทำได้ดังนี้ [9] เพิ่มคุณค่าทั้งหมด ด้วยการปรับปรุงการบริการ พนักงาน และภาพลักษณ์ของบริษัท (2) ลดต้นทุนของลูกค้าซึ่งเป็นต้นทุนที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ลดการสูญเสียเวลา พลังงานและสุขภาพจิต และ (3) ลดต้นทุนที่เป็นตัวเงินให้แก่ลูกค้า เช่น ความพึงพอใจโดยรวมของลูกค้า (Total Customer Satisfaction) ขึ้นอยู่กับการปฏิบัติที่เป็นไปตามความคาดหวัง โดยทั่วไปความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความยินดีหรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบผลลัพธ์ ที่ได้จากการใช้สินค้าหรือบริการกับความคาดหวัง ถ้าผลจากการใช้สินค้าหรือบริการต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้าก็จะไม่พอใจ ถ้าผลลัพธ์เป็นไปตามความคาดหวังลูกค้าก็พอใจ และถ้าผลลัพธ์มีค่าเกินความคาดหวังลูกค้าก็ยิ่งพอใจมากขึ้น ความยากในการกำหนดการรับรู้คุณค่า เช่น ราคา คุณภาพ หรือความพึงพอใจ [10] ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectation) จากประสบการณ์ซื้อที่ผ่านมา จากคำแนะนำของเพื่อน ญาติ จากนักการตลาด ผู้แนะนำการลงทุน จากข่าวสารของคู่แข่งและจากค่าน้ำเสียญาติที่ให้อ่านนักการตลาดให้ความหวังแก่ลูกค้าไว้สูงลูกค้าอาจผิดหวัง แต่ถ้ากำหนดไว้ต่ำก็ทำให้ไม่เป็นที่ดึงดูดใจทางการตลาด ส่วนข้อเสียทางด้านจริยธรรมเป็นความคุ้มค่าในการสร้างคุณค่า และเสริมสร้างความผูกพันทางอารมณ์กับลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความจงรักภักดี ในธุรกิจหลักทรัพย์ ความน่าเชื่อถือและความซื่อสัตย์เป็นสิ่งสำคัญและทำให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจ [4]

การสร้างคุณค่าสำหรับลูกค้า [11] ได้เสนอว่าการสร้างคุณค่าของลูกค้าให้สูงที่สุดมีทั้งหมด 7 ขั้นตอนดังนี้ (1) องค์กรควรเลือกลงทุนกับกลุ่มลูกค้าที่มีมูลค่าสูง (2) องค์กรเปลี่ยนตำแหน่งหน่วยงานจากผู้จัดการดูแลสินค้าเป็นผู้จัดการดูแลลูกค้า (3) องค์กรควรพิจารณาว่าสามารถเพิ่มยอดขาย จากการเสนอสินค้าอื่นเพิ่มเติมได้อย่างไร (4) องค์กรหาแนวทางในการลดต้นทุนที่จะเปลี่ยนผู้บริโภคให้กลายเป็นลูกค้า (5) องค์กรควรมีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอว่าการทำกิจกรรมทางการตลาดช่วยให้คุณค่าของลูกค้าเพิ่มขึ้นหรือลดลงอย่างไร (6) องค์กรควรเชื่อมโยงคุณค่าของลูกค้า กับคุณค่าของตราสินค้า และ (7) องค์กรควรมีการจัดทำแผนการตลาดที่แยกออกจากกันอย่างชัดเจนระหว่างแผนการตลาดเพื่อการดึงดูดลูกค้า กับแผนการตลาดเพื่อการรักษาลูกค้า แนวคิดของ [12] ได้นำเสนอแนวทางการสร้างคุณค่าของลูกค้าไว้ 3 แนวทางหลัก ดังนี้ (1) คุณค่า (Value Equity) ลูกค้าจะพิจารณาผ่านมุมมองการรับรู้ที่เป็นรูปธรรมในการสร้างประโยชน์ของสินค้า 3 ด้าน คือ คุณภาพ ราคา และความสะดวกสบายในการใช้งาน

(2) ตราสินค้า (Brand Equity) ลูกค้าน่าจะพิจารณาผ่านมุมมองการรับรู้ผ่านด้านความรู้สึกหรือนามธรรม โดยพิจารณาผ่านมุมมอง 3 ด้าน คือ การรับรู้ตราสินค้า ทักษะจิตใจของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า และความคิดเห็นด้านจริยธรรมของลูกค้าที่มีต่อตราสินค้า และ (3) ความสัมพันธ์ (Relationship Equity) ลูกค้าจะพิจารณาผ่านมุมมองการรับรู้อื่น ๆ ที่นอกเหนือจากสิ่งที่เป็นนามธรรมและรูปธรรม 4 ด้าน คือ กิจกรรมที่ช่วยสร้างความจงรักภักดี กิจกรรมที่ลูกค้ารู้สึกว่าได้ตนเองได้รับการดูแลเป็นพิเศษ กิจกรรมสร้างกลุ่มหรือชุมชนตราสินค้าและกิจกรรมให้ความรู้ [13] การรับรู้คุณค่าของลูกค้าขึ้นอยู่กับประโยชน์ เช่น ความสะดวก การบรรลุเป้าหมายของลูกค้าและวัตถุประสงค์ในการใช้งานขึ้นอยู่กับสถานการณ์หรือบริบทในขณะนั้น [14]

การนำเสนอคุณค่า (Value Proposition) ในธุรกิจหลักทรัพย์เป็นสิ่งจำเป็น เพราะการเสนอคุณค่าเป็นกระบวนการทางนวัตกรรมเพื่อช่วยให้องค์กรปรับปรุงตำแหน่งทางการแข่งขันได้ เช่น การเลือกลูกค้า การเสนอผลประโยชน์ และการใช้ราคาในการแข่งขัน [15] กลุ่มผลประโยชน์ที่บริษัทสัญญาจะส่งมอบ ซึ่งมีมากกว่าตำแหน่งหลักของสินค้าหรือบริการนั้น เช่น การให้บริการที่พิเศษสำหรับลูกค้า ที่มีมูลค่าการซื้อขายจำนวนมาก และการเป็นสมาชิกที่ได้รับสิทธิพิเศษก่อนใครทั้งนวัตกรรมต่าง ๆ ที่บริษัทมีในตอนนี้หมายถึงลูกค้าที่มีจำนวนการซื้อหลักทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงและจงรักภักดีต่อองค์กร โดยระบบการการส่งมอบคุณค่า (Value Delivery System) รวมถึงประสบการณ์ทั้งหมดที่ลูกค้าได้รับในระหว่างการเดินทาง และขณะที่ใช้สินค้าและบริการนั้น กระบวนการทางการตลาด (The Market Process) มีบทบาทสำคัญในการวางแผนระดับบริษัทระดับส่วน และหน่วยธุรกิจ สามารถทำการส่งมอบคุณค่าเพื่อลูกค้าโดยมีกำไร และมีมุมมองอย่างน้อย 2 แนวทาง เกี่ยวกับกระบวนการส่งมอบคุณค่าเพื่อลูกค้า (Value Delivery Process) คือ (1) Traditional Physical Process Sequence และ (2) Value Creation and Sequence

แนวคิด Traditional View มองว่าบริษัทมีโอกาสดีที่จะประสบความสำเร็จในตลาดที่ขาดแคลนสินค้า ซึ่งผู้บริโภคไม่พิถีพิถันเรื่องคุณภาพ รูปร่าง ลักษณะ หรือแบบ Traditional view ของกระบวนการธุรกิจจะไม่เป็นผลในเศรษฐกิจที่มีการแข่งขันสูง ที่ผู้คนมีทางเลือกมากมาย ตลาดมวลรวม “Mass Market” แตกออกเป็นตลาดขนาดเล็ก ๆ (Micro Markets) แต่ละแห่งมีความต้องการเป็นของตนเอง การรับรู้ ความชอบ และมีเกณฑ์การซื้อเป็นของตนเอง การจัดวางการตลาดไว้ที่จุดเริ่มต้นของกระบวนการวางแผนแทนที่จะเน้นการผลิตและการขาย บริษัทมองตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างคุณค่าและการส่งมอบ กระบวนการดังกล่าว ประกอบด้วย 3 ส่วน

[9] มีความเห็นสอดคล้องกับ Salem Khalifa [16] คือ

1) การเลือกคุณค่า (Choosing the Value) องค์กรต้องแบ่งตลาดออกเป็นส่วนต่าง ๆ เลือกเป้าหมายการตลาดที่เหมาะสม และพัฒนาตำแหน่งคุณค่าที่เสนอ โดยใช้สูตรการแบ่งส่วนตลาดการตั้งเป้าหมายและกำหนดตำแหน่ง (Segmentation, Targeting, Positioning : STP) เป็นแกนแท้ที่สำคัญของการตลาดเชิงกลยุทธ์ การจัดกลุ่มลูกค้าเป้าหมายเพื่อที่จะสามารถให้บริการได้อย่างเหมาะสมตามที่ลูกค้าต้องการในธุรกิจหลักทรัพย์ เช่น การแบ่งส่วนตลาดตามภูมิศาสตร์ การแบ่งส่วนตลาดตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ การแบ่งส่วนตลาดทางจิตวิทยา และการแบ่งส่วนตลาดตามพฤติกรรมศาสตร์ อาทิ การแบ่งลูกค้าตามวงเงินการซื้อขาย ลูกค้ากลุ่ม Beyond Platinum มีวงเงินจำนวน 30 ล้านบาทขึ้นไป Platinum มีวงเงินจำนวน 10-30 ล้านบาท Gold มีวงเงินจำนวน 5-10 ล้านบาท และ Silver 2- 5 ล้านบาท

2) การจัดหาคุณค่า (Providing the Value) ต้องกำหนดลักษณะเฉพาะของสินค้า กำหนดราคา และการจัดจำหน่าย เป็นส่วนของยุทธวิธีทางการตลาด ในธุรกิจหลักทรัพย์การจัดพอร์ตการลงทุนให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้าเป็นสิ่งจำเป็น เช่น อายุ สถานภาพ รายได้ พฤติกรรมการลงทุน ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ความสามารถในการยอมรับความเสี่ยง อาทิ ลูกค้าอายุน้อยยังไม่มีภาระมากนัก สถานภาพโสด รายได้สูงจะสามารถยอมรับความเสี่ยงได้สูงกว่าคนที่แต่งงานแล้ว ซึ่งสามารถลงทุนในสินทรัพย์ที่เสี่ยงได้มาก เช่น หุ้น และอนุพันธ์ ส่วนผู้ที่มีครอบครัวและมีภาระค่าใช้จ่ายอยู่แล้ว จำเป็นต้องลงทุนในสินทรัพย์ที่เสี่ยงได้น้อยกว่า การแนะนำการลงทุนอาจจะเน้นไปที่การมีรายได้สม่ำเสมอ เช่น หุ้นปันผล กองทุน เป็นต้น

3) การสื่อสารคุณค่า (Communication the Value) ในส่วนนี้ยุทธวิธีทางการตลาด (Tactical Marketing) เกิดขึ้นโดยใช้ประโยชน์จากพนักงานขาย การส่งเสริมการขาย (Sales Promotion) การโฆษณา (Advertising) และเครื่องมือส่งเสริมการตลาดอื่น ๆ (Promotional Tools) เพื่อแจ้งข่าวสารที่เกี่ยวกับการลงทุน โดยส่งผ่าน Line Facebook Twitter SMS เป็นต้น การส่งมอบคุณค่าที่สูงที่สุดที่ลูกค้าจะได้รับเป็นหลัก มีวิธีการดังนี้ คือ ต้องประเมินคุณค่ารวมสำหรับลูกค้า ได้แก่ คุณค่าด้านภาพลักษณ์ คุณค่าด้านบุคลากร คุณค่าด้านบริการ และคุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ และต้นทุนรวมของลูกค้าได้แก่ ต้นทุนด้านการเงิน ด้านเวลา เป็นต้น

ธุรกิจหลักทรัพย์เป็นธุรกิจที่มีมูลค่าตลาดสูงธุรกิจหนึ่ง ประกอบกับตลาดหลักทรัพย์เปิดเสรีในการแข่งขันในธุรกิจหลักทรัพย์จึงทำให้เกิดการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมที่รุนแรง มีการใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เข้ามาแข่งขัน แม้การกำหนดอัตราค่า

ธรรมเนียมการซื้อขายหลักทรัพย์ขั้นต่ำโดยตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทยจะช่วยป้องกันปัญหาการแข่งขันด้านราคา แต่ความเสี่ยงจากภาวะการแข่งขันก็ยังคงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินงานของบริษัท โดยเฉพาะ การใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ในการแย่งชิงลูกค้า ผู้บริหารและบุคลากร จากปัญหาส่วนแบ่งการตลาดที่ลดลง ทำให้เกิดผลกระทบต่อรายได้ค่านายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ซึ่งเป็นรายได้หลักของกิจการ [17] บริษัทจึงจำเป็นต้องหากลยุทธ์เพื่อสร้างความได้เปรียบให้กับธุรกิจ โดยใช้แนวทางการตลาดเริ่มต้นจาก STP เพื่อหาจุดเด่นให้กับองค์กร เช่น การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) การกำหนดตลาดเป้าหมาย (Targeting) และการวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning) บริษัทต้องค้นหาความแตกต่างที่หลากหลายและกลุ่มลูกค้าต่าง ๆ กันในตลาด จากนั้นพุ่งเป้าไปที่ความต้องการและกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย [3] การแบ่งส่วนตลาดเป็นหนึ่งในแนวคิดที่ได้รับการยอมรับมากที่สุดในตลาด เพื่อให้เกิดความได้เปรียบในการแข่งขัน มีการดำเนินงานทางการเงินที่เหนือกว่า โดยมีขั้นตอนดังนี้ (1) ระบุส่วนของความต้องการ (2) กำหนดเป้าหมายกลุ่มที่เฉพาะเจาะจงและ (3) การพัฒนาตลาดที่เฉพาะเจาะจง การกำหนดเป้าหมาย การใช้การแบ่งส่วนตลาดโดยกระตุ้นนวัตกรรม [18] การแบ่งส่วนตลาด (Segmentation) คือ การแบ่งตลาดออกเป็นกลุ่ม ๆ หรือการตลาดเป้าหมาย (Segment Marketing) เป็นการตลาดที่ผู้ขายจะแบ่งตลาดออกเป็นกลุ่ม ๆ แล้วเลือกที่จะเข้าไปทำตลาดเฉพาะกับกลุ่มที่เห็นว่ามีความสำคัญภาพ การแบ่งส่วนตลาดหลัก ได้แก่

1) การแบ่งส่วนตลาดตามภูมิศาสตร์ (Geographic Segmentation) คือ การแบ่งตลาดตามอาณาเขตทางภูมิศาสตร์ที่มีความแตกต่างกัน เช่น การเลือกลูกค้าเป้าหมายในภูมิภาคเอเชีย หรือเลือกเพียงในประเทศไทย

2) การแบ่งส่วนตลาดตามคุณลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Segmentation) คือ การแบ่งส่วนตลาดโดยใช้ตัวแปรทางประชากรศาสตร์เช่น อายุ เพศ สถานภาพ รายได้ อาชีพ การศึกษา ศาสนา เชื้อชาติ เช่น ลูกค้าเป้าหมายมีอายุ 20 ปีขึ้นไปทั้งเพศชายและเพศหญิง มีรายได้ 50,000 บาทขึ้นไป

3) การแบ่งส่วนตลาดทางจิตวิทยา (Psychographic Segmentation) คือ การแบ่งส่วนตลาดโดยใช้ วิธีการดำรงชีวิต บุคลิกภาพ เช่น นิยมความเสี่ยง กล้าตัดสินใจ ทันสมัย และทันเหตุการณ์

4) การแบ่งส่วนตลาดตามพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral Segmentation) คือ การแบ่งส่วนตลาดกลุ่มผู้บริโภคโดยอาศัยพื้นฐานของผู้บริโภคในด้านต่าง ๆ เช่น พฤติกรรมการซื้อขายของนักลงทุน มีทัศนคติเชิงบวกเกี่ยวกับการลงทุน ซื้อขายผ่านเจ้าหน้าที่การตลาด หรือผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การวางตำแหน่งผลิตภัณฑ์ (Positioning) หรือการออกแบบข้อเสนอทางการตลาด และภาพลักษณ์เพื่อเข้าไปอยู่ในจิตใจของผู้บริโภคที่เป็นตลาดเป้าหมาย ผลลัพธ์สุดท้ายของการวางตำแหน่งทางการตลาด คือ ความสำเร็จในการสร้างข้อเสนอที่ทรงคุณค่าแก่ผู้บริโภค บริษัทไม่สามารถสนองความต้องการของลูกค้าทุกรายในตลาดได้ในธุรกิจหลักทรัพย์ก็เช่นกัน เนื่องจากลูกค้ามีความหลากหลาย เช่น ลูกค้าที่มีปริมาณการซื้อขายสูง ลูกค้าซื้อขายในปริมาณที่น้อยแต่สม่ำเสมอ ลูกค้าซื้อปริมาณสูงมากแต่นาน ๆ ครั้ง หรือลูกค้าที่จงรักภักดี ซึ่งความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้น บริษัทจึงต้องมุ่งเน้นความพยายามให้กับส่วนตลาดที่ตนเองทำได้ดีที่สุด [19] เช่น การวางตำแหน่งของบริษัทหลักทรัพย์ เช่น เน้นการบริการสำหรับกลุ่มลูกค้าไป สถาบัน และต่างประเทศ หรือ เน้นการแข่งขันที่ราคา หรือการสร้างความแตกต่าง มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมและสามารถซื้อขายข้ามประเทศได้ เช่น หุ่น กองทุน อนุพันธ์ การกู้ยืมหลักทรัพย์ หุ่น IPO เป็นต้น

ความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกัน คุณค่าที่องค์กรจะใช้ในการจูงใจลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายจึงแตกต่างกัน เพราะความคาดหวังของลูกค้าเพิ่มขึ้นตลอดเวลา องค์กรจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนแนวทางและวิธีปฏิบัติทั้งหมดเพื่อให้สามารถสร้างและส่งมอบคุณค่าที่ใช้ในการจูงใจลูกค้าที่เป็นกลุ่มเป้าหมายให้ดีกว่าคู่แข่ง โดยคุณค่าในบทความนี้ได้เสนอกลยุทธ์การแข่งขันเป็น 3 กลยุทธ์ ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) ซึ่งคุณค่าดังกล่าวนี้รวมถึง ราคาที่ต่ำกว่า คุณภาพที่ดี บริการที่ประทับใจ ความสะดวกสบายในการใช้งาน และภาพลักษณ์ของตราสินค้า ล้วนมีความสำคัญ จึงทำให้องค์กรต้องพัฒนากลยุทธ์ตลอดเวลาเพื่อความเป็นเลิศในทุกด้าน

2. กลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive Strategy)

ปัจจุบันการแข่งขันของธุรกิจหลักทรัพย์ในประเทศไทย มีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ หลาย ๆ บริษัทพยายามหาวิธีการที่จะอยู่รอดในการทำธุรกิจนี้ หากบริษัทใดหยุดนิ่งหรือขาดการพัฒนาแล้วก็มีโอกาสที่จะถูกคู่แข่งอื่นต่าง ๆ ทำให้ออกจากแข่งขันก็เป็นได้ การอยู่รอดในสภาวะการแข่งขันทางธุรกิจที่รุนแรง บริษัทจะแข่งขันกับคู่แข่งได้อย่างไร ควรจะทำอะไรหรืออย่างไรเพื่อให้ธุรกิจประสบผลสำเร็จกว่าที่เป็นอยู่ ฉะนั้นบริษัทหลักทรัพย์จึงได้มีการค้นหาวิธีการต่าง ๆ เพื่อกำหนดตำแหน่งในการแข่งขัน เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน

กลยุทธ์การแข่งขันในบทความนี้ กล่าวถึง กลยุทธ์ทั่วไป (Generic Strategy) โดยรูปแบบกลยุทธ์การแข่งขัน (Competitive Strategy Model) ที่นำเสนอโดย Michael E. Porter ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ซึ่งเป็นนักกลยุทธ์ชื่อดังของโลกที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง และได้รับการอ้างอิงตลอดมาไม่เฉพาะแวดวงการศึกษาเท่านั้น แต่ในแวดวงธุรกิจก็ได้มีการนำรูปแบบกลยุทธ์มาประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลาย กลยุทธ์การแข่งขันของ Porter เป็นแม่บทในการกำหนดวิธีการแข่งขันของสินค้าและบริการจนประสบความสำเร็จอย่างสูง กลยุทธ์การแข่งขันทั่วไป (Generic Competitive Strategy) ได้เสนอการดำเนินงานขององค์กรแบ่งออกเป็น 3 กลยุทธ์ ได้แก่ (1) กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) (2) กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และ (3) กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) โดยให้ความสำคัญกับฐานะทางอุตสาหกรรมของบริษัทเทียบกับคู่แข่ง โดยที่บริษัทที่จะสร้างฐานะทางอุตสาหกรรมที่ดีกว่าจะมีข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเหนือกว่าคู่แข่ง การกำหนดกลยุทธ์ระบบธุรกิจจึงเป็นการตอบคำถามของหน่วยธุรกิจได้ว่า “จะแข่งขันโดยสร้างความได้เปรียบเหนือกว่าคู่แข่งทางธุรกิจได้อย่างไร หรือด้วยวิธีการใด” พบว่า องค์กรที่ต้องทำการแข่งขันกับธุรกิจอื่นจะต้องเกี่ยวข้องกับ การเลือกกว่าจะมีสินค้าหรือบริการอะไรบ้าง จะเลือกแข่งในพื้นที่ใด กับลูกค้ากลุ่มไหน และควรใช้เทคโนโลยีอะไรเพื่อให้เหนือกว่าคู่แข่ง [20] กลยุทธ์ทั่วไปในระยะยาวควร พัฒนามาจากความเพียรพยายามขององค์กรในการแสวงหาข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน โดยมีรากฐานมาจากกลยุทธ์ทั่วไป [21] ดังนี้

- 1) พยายามอย่างสุดความสามารถเพื่อเป็นผู้นำด้านต้นทุนในอุตสาหกรรม
- 2) พยายามอย่างสุดความสามารถที่จะสร้างสรรคผลผลิตภัณฑ์ที่มีความเป็นเอกลักษณ์สำหรับลูกค้าที่แตกต่างกันโดยใช้การสร้าง ความแตกต่างที่เหนือกว่า
- 3) พยายามอย่างสุดความสามารถที่จะสร้างแรงดึงดูดใจที่พิเศษกับกลุ่มผู้ซื้อที่เป็นผู้บริโภคหรืออุตสาหกรรมกลุ่มหนึ่งหรือมากกว่านั้น โดยเน้นต้นทุนและการสร้างความแตกต่างที่เหนือกว่า

ปัจจุบันจะพบว่ากลยุทธ์ระดับธุรกิจที่องค์กรต่าง ๆ นำมาใช้ในการจัดการเชิงกลยุทธ์ระดับธุรกิจที่นิยมนำไปใช้ในองค์กร ได้แก่ (1) กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง (Differentiation Strategy) (2) กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) และ (3) กลยุทธ์การมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) โดยแต่ละ องค์กรจะเลือกใช้ตามความเหมาะสม [20] โดยเฉพาะ กลยุทธ์การสร้าง ความแตกต่าง หรือกลยุทธ์ผู้นำด้านต้นทุนที่อยู่ในตำแหน่งที่ดีจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่เหนือกว่า

2.1.1 กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy)

กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง หมายถึง การกำหนดรูปแบบการดำเนินงานขององค์กรเพื่อให้ผลิตภัณฑ์และบริการมีความพิเศษในความรู้สึกลูกค้าและเหนือกว่าคู่แข่งในขอบเขตการแข่งขันที่มีเป้าหมายกว้าง หรือกล่าวได้ว่าความแตกต่างก็คือความพิเศษที่องค์กรต้องการมอบให้ลูกค้าโดยอาจอยู่ในรูปของพฤติกรรมองค์การ การให้ความสำคัญที่สมาชิกและโครงสร้างขององค์กรรวมถึงระบบการทำงาน การสร้างความแตกต่างเชิงการแข่งขันมีประเด็นสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง การนำเสนอคุณค่าให้กับลูกค้าของธุรกิจหลักทรัพยากรในตลาดส่วนนี้ ได้แก่ มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุม มีสาขาให้การบริการ เน้นคุณภาพบริการ ด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียงของกิจการ มีนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้งานง่าย เป็นต้น ความเสี่ยงด้านการสร้างความแตกต่างในทุกรูปแบบอาจถูกคู่แข่งเลียนแบบได้ง่าย เนื่องจากคู่แข่งในอุตสาหกรรมล้วนสร้างความเชี่ยวชาญให้เกิดขึ้นในองค์กรได้เช่นเดียวกัน ฉะนั้น องค์กรต้องแสวงหาแนวทางอื่น ๆ เพื่อควบคู่กันไปด้วย เช่น เรื่องต้นทุน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า โดยยึดประโยชน์หรือคุณค่าที่ลูกค้าต้องการเป็นหลักเพราะจะทำให้ลูกค้าไม่ยึดติดที่ราคา แต่จะสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรหรือตัวสินค้ามากกว่า กลยุทธ์การสร้างความแตกต่างให้บรรลุเป้าหมาย ต้องมีการพัฒนาผลิตภัณฑ์หรือการบริการที่มีคุณภาพไม่ซ้ำใครสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ เพราะกลยุทธ์การสร้างการสร้างความแตกต่างเป็นกลยุทธ์การแข่งขันที่มีผลเชิงบวกต่อการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบริษัท [22]

2.1.2 กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy)

กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน หมายถึง การดำเนินงานขององค์กรโดยมุ่งการใช้ต้นทุนที่ต่ำกว่าคู่แข่งและสามารถใช้ต้นทุนขอบเขตการแข่งขันที่มีเป้าหมายกว้างด้วยวิธีการต่าง ๆ องค์กรที่เป็นผู้นำด้านต้นทุนจะมีผลตอบแทนที่สูงกว่าองค์กรคู่แข่ง ทั้งนี้ การเป็นผู้นำด้านต้นทุนต้องไม่สนใจความแตกต่างของลูกค้า แต่ต้องตอบสนองความต้องการของลูกค้าส่วนใหญ่ได้ การเป็นผู้นำด้านต้นทุนสามารถดำเนินการ เช่น การประหยัดจากขนาด (Economic of Scale) ต้นทุนของปัจจัยการผลิต (Cost of Resource Input) ผลกระทบจากเส้นการเรียนรู้และประสบการณ์ (Learning and Experience Curve Effect) ผลประโยชน์จากการรวมตัวกันในแนวดิ่ง (Benefit of Vertical Integration) และการตัดสินใจเลือกวิธีที่ดีที่สุดในการดำเนินงาน (Best Choices and Operating Decision) การเสนอคุณค่าให้กับลูกค้าในส่วนตลาดนี้ จะไม่มีการแบ่งส่วนตลาด เน้นที่ราคาถูก ซึ่งองค์กรต้องมีทักษะทางเทคโนโลยี มีโครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน เน้นการแข่งขันที่ราคา และลูกค้าที่มีมูลค่าการซื้อขายในปริมาณที่สูง

การสร้างรายได้เปรียบโดยการใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน นอกจากจะไม่ทำให้ลูกค้าตัดสินใจเรื่องราคาแล้ว ยังช่วยป้องกันไม่ให้คู่แข่งรายใหม่เข้ามาแข่งขันในตลาด อย่างไรก็ตาม ลูกค้าของธุรกิจหลักหรือธุรกิจอื่น ๆ ก็มีความต้องการจ่ายในราคาที่ต่ำอยู่แล้ว แต่การใช้ต้นทุนต่ำก็ทำให้เกิดความเสียเปรียบได้เช่นกัน เช่น ต้นทุนต่ำอาจนำไปสู่การลดราคาลงเรื่อย ๆ โดยไม่สามารถกลับมาสร้างราคาที่สูงได้ อีกทั้งการใช้ต้นทุนต่ำสามารถลอกเลียนแบบได้ง่าย หากคู่แข่งนำไปปฏิบัติได้ดีกว่าทำให้สินค้าและบริการของคู่แข่งเหนือกว่า ก็อาจสูญเสียกำไรได้ง่ายเช่นกัน กลยุทธ์ต้นทุนต่ำมีผลตอบแทนที่สูงที่สุดในสินทรัพย์ มีประโยชน์และมีประสิทธิภาพสูง ที่สำคัญมีข้อได้เปรียบมากในมุมมองทางการเงิน การนำกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุนมีเป้าหมายเพื่อเพิ่มส่วนแบ่งตลาด และอยู่บนพื้นฐานของการสร้างต้นทุนที่ต่ำเมื่อเทียบกับคู่แข่ง [23]

2.1.3 กลยุทธ์มุ่งเน้น (Focus Strategy)

การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มโดยเฉพาะกลุ่มลูกค้าขนาดเล็กและมีความต้องการเป็นพิเศษ (Niche market) หรือลูกค้าที่มีศักยภาพและผู้สนใจลงทุนในตลาดหลักทรัพย์ เช่น แพทย์ นักธุรกิจ เป็นต้น องค์กรต้องสามารถออกแบบผลิตภัณฑ์ให้เหมาะสมกับตลาดเป้าหมายที่เลือกแล้ว และสร้างความพึงพอใจในตลาดนั้นให้มากกว่าคู่แข่ง องค์กรที่เลือกการมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มต้องไม่พยายามสร้างความแตกต่างให้เกิดขึ้นในตลาด แต่ควรมุ่งเน้นเฉพาะตลาดเดียวเท่านั้น เมื่อองค์กรมีความชำนาญมากขึ้นเรื่อย ๆ ก็สามารถขยายไปสู่ตลาดอื่นได้ การนำเสนอคุณค่าให้กับลูกค้าในส่วนตลาดนี้ คือ การเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม หรือรายใหญ่ที่มีศักยภาพ ผสมผสานนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เน้นภาพลักษณ์และคุณภาพการบริการที่โดดเด่นเหนือคู่แข่ง รวมถึงการเข้าไปสร้างอิทธิพลกับกลุ่มลูกค้าขนาดเล็กที่มีความต้องการพิเศษ เนื่องจากลูกค้ากลุ่มนี้มีอำนาจซื้อและความพร้อมสูง สินค้าและบริการที่สามารถตอบสนองความพึงพอใจสำหรับลูกค้ากลุ่มนี้จะต้องให้บริการแบบพิเศษไม่ซ้ำแบบใคร ทั้งนี้รสนิยมของลูกค้ากลุ่มนี้มีการเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว องค์กรจึงต้องปรับปรุงผลิตภัณฑ์ให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการเปลี่ยนแปลงได้เร็วได้เช่นกัน องค์กรไม่เพียงแต่มุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มเล็กเท่านั้น ลูกค้ากลุ่มใหญ่หรือลูกค้ามวลชน (Mass Market) ก็มีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ๆ ได้ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าในกลุ่มนี้ได้ดีกว่าก็จะทำให้ลูกค้าเกิดความจงรักภักดีและสนับสนุนองค์กรต่อไป การมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้าเฉพาะกลุ่มจึงไม่เหมาะกับองค์กรที่มีประสบการณ์ในการดำเนินงานน้อย เงินทุนน้อย และเป็นองค์กรขนาดเล็ก การจำแนกลูกค้าเป้าหมายเพื่อสร้างรายได้เปรียบทางการแข่งขัน

และการให้บริการตรงกับความต้องการของลูกค้า กลุ่มมุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม คือ การนำเสนอส่วนผสมผลิตภัณฑ์ที่เฉพาะเจาะจงสำหรับส่วนตลาดเดียว เช่น กลุ่มลูกค้าที่มีความจำเป็นหรือความต้องการ พฤติกรรมการซื้อ รูปแบบการบริโภคที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน [19] เช่น ลูกค้าที่เป็นแพทย์หรือนักธุรกิจจะไม่ค่อยมีเวลามากนัก บริษัทจึงต้องเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า อาทิ กองทุน หุ้นปันผล เป็นต้น

นอกจาก 3 กลยุทธ์นี้แล้วยังมีประเด็นที่องค์กรต้องนำมาพิจารณาร่วมด้วย เพื่อใช้ในการตัดสินใจ ถ้าหากองค์กรใดไม่สามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันที่โดดเด่นได้ องค์กรนั้นจะติดอยู่ตรงกลาง (Stuck in the Middle) คือ ไม่มีกลยุทธ์อะไรที่โดดเด่นกว่าองค์กรอื่น ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อธุรกิจไม่สามารถเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ หรือ สร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่นได้ และเกิดขึ้นเมื่อธุรกิจมีต้นทุนสูงเกินไปที่จะเป็นผู้นำด้านต้นทุนต่ำ หรือสินค้าและบริการไม่โดดเด่นเพียงพอ และอีกประเด็นคือ กลยุทธ์การแสวงหาต้นทุนที่ดีที่สุดในขณะที่สามารถสร้างความแตกต่างให้กับลูกค้าเพิ่มขึ้นได้ด้วย (Best Cost Provider) โดยการเชื่อมโยงระหว่างการเน้นต้นทุนต่ำ ร่วมกับการสร้างความแตกต่างโดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการใช้ต้นทุนที่เหมาะสมที่สุด (ต้นทุนต่ำสุด) หรือการสร้างความแตกต่างอย่างโดดเด่นในขณะที่สามารถทำให้ต้นทุนต่ำได้ เช่น การนำเสนอสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่าสูงแต่ต้นทุนต่ำ หรือ นำเสนอสินค้าที่คุ้มค่าเงินมากขึ้น (จ่ายน้อยแต่ได้มาก) การสร้างคุณค่าที่เกินกว่าความต้องการของลูกค้าแต่ขายในราคาต่ำกว่าที่ลูกค้าคิด และเป็นผู้ผลิตสินค้าหรือบริการที่มีคุณค่าสูงกว่าคู่แข่งแต่มีต้นทุนต่ำกว่าคู่แข่ง

ตารางที่ 1 กลยุทธ์การแข่งขันของธุรกิจหลักทรัพย์

กลยุทธ์	Low Cost Leadership	Differentiation	Focus
การแบ่งส่วนตลาด	- ไม่มีการแบ่งส่วนตลาด - ควบคุมต้นทุนอย่างเข้มงวด - มีทักษะทางด้านเทคโนโลยี - โครงสร้างองค์กรที่ชัดเจน - เน้นการแข่งขันด้านราคา	- ลูกค้าแต่ละกลุ่มมีลักษณะและพฤติกรรมแตกต่างกัน - บทวิเคราะห์ที่เข้มแข็งเข้าใจง่ายแม่นยำ รวดเร็ว - โปรแกรมการซื้อขายใช้ง่ายสะดวกในการใช้งาน ชื่อเสียงของบริษัทดี มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย	แบ่งส่วนตลาด ขนาดเล็ก (Niche) โดย แบ่งจากส่วนตลาดที่แบ่งไว้แล้ว (Segment) ผสมผสานนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย
การเลือกเป้า	ลูกค้าใหญ่ที่มีมูลค่าการซื้อขายสูง เช่น จำนวน100 ล้านบาทต่อเดือนขึ้นไป	- เน้นความต้องการของลูกค้าแนะนำผลิตภัณฑ์ใหม่ - บุกเบิกเทคโนโลยี - เน้นภาพลักษณ์ของบริษัท - การสร้างพันธมิตร	- เน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่มและเน้นคุณค่าที่ดีที่สุด - เน้นลูกค้ารายใหญ่มีศักยภาพ มีมูลค่าการซื้อขายเกิน 100 ล้านบาทต่อเดือน
การวางตำแหน่ง	ราคาถูก	เน้นคุณภาพการบริการเหนือคู่แข่ง กำหนดมาตรฐานอุตสาหกรรมเปิดตลาดใหม่	เน้นภาพลักษณ์และคุณภาพบริการที่โดดเด่นเหนือกว่าคู่แข่ง

การเชื่อมโยงกลยุทธ์พื้นฐาน ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) และการแบ่งกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (STP) ซึ่งจะแสดงในตารางที่ 1 เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับลูกค้า ซึ่งลูกค้าแต่ละกลุ่มจะมีความต้องการที่แตกต่างกัน เช่น กลยุทธ์ด้านราคาต่ำจะไม่มีการแบ่งส่วนตลาด องค์กรต้องควบคุมต้นทุนอย่างเข้มงวด มีทักษะด้านเทคโนโลยี การเลือกเป้าหมายเน้นลูกค้ารายใหญ่ ส่วนกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง การแบ่งส่วนตลาดในลูกค้ากลุ่มนี้ เน้นบวิเคราะหที่เข้มแข็ง เข้าใจง่าย แม่นยำ และรวดเร็ว มีโปรแกรมการซื้อขายหลักทรัพย์ที่ใช้งานง่าย ภาพลักษณ์ของบริษัทดี มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายครอบคลุม การเลือกเป้าหมายผลิตภัณท์ใหม่ บุคเบิกเทคโนโลยี การวางตำแหน่ง เน้นการบริการที่เหนือคู่แข่ง เปิดตลาดใหม่ และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม เป็นการแบ่งส่วนตลาดขนาดเล็ก มีลักษณะเฉพาะ ผสมผสานนวัตกรรมและเทคโนโลยีที่ทันสมัย การเลือกเป้าหมายลูกค้าที่มีศักยภาพและมูลค่าการซื้อขายสูง

ตารางที่ 2 กลยุทธ์การแข่งขัน คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และกิจกรรมของธุรกิจหลักที่ทรัพยากร

กลยุทธ์	Low Cost Leadership	Differentiation	Focus
คุณค่า (Value)	ราคาถูกประหยัด มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน บริษัทมีความน่าเชื่อถือ มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลายและครอบคลุม	การบริการที่ดี มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย ใช้งานง่าย มีพันธมิตรทางธุรกิจ ภาพลักษณ์บริษัทดี มีความสัมพันธ์กับพนักงานและบริษัท	มุ่งเน้นการบริการเพื่อสร้างความพอใจและความผูกพันกับกลุ่มลูกค้าและตอบสนองความต้องการ เช่น ผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุม
กลยุทธ์การแข่งขัน (Strategy)	ควบคุมต้นทุนให้ต่ำทุกกิจกรรม มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินครอบคลุม มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ใช้งานง่ายมีสาขาครอบคลุม การบริหารงานมีประสิทธิภาพและเพิ่มศักยภาพของพนักงานให้มีความชำนาญเฉพาะด้าน/เน้นลูกค้ารายใหญ่ ที่มีมูลค่าการซื้อขายสูง	ความเป็นเลิศทางเทคโนโลยี ผู้นำด้านคุณภาพ ผู้นำการเสนอผลิตภัณฑ์ใหม่ มีลักษณะเฉพาะตัวในสายตาของลูกค้า เป็นเอกลักษณ์ทั้งคุณภาพและการบริการ รวมถึงการบริการหลังการขาย หรือเน้นการบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) เลือกแข่งในตลาดขนาดใหญ่ หรือขนาดเล็ก	มุ่งเน้นลูกค้าที่มีศักยภาพ ทั้งในและต่างประเทศ มีมูลค่าการซื้อขายสูง เช่น การแข่งขันด้านราคา จะเน้นลูกค้าที่มีมูลค่าการซื้อขายสูง หรือมุ่งเน้นความแตกต่าง หาความต้องการของลูกค้า เช่น ต้องการการบริการที่สม่ำเสมอ หรือต้องการผลตอบแทนจากการลงทุนเพียง อย่างเดียว เน้นลงทุนระยะยาว หรือระยะสั้น
กิจกรรม (Activity)	สร้างการรับรู้ให้กับลูกค้าช่องทางการส่งคำสั่งซื้อขายติดต่อกับผ่านระบบอินเทอร์เน็ต	เน้นสัมมนาการลงทุนมีการจัดกลุ่มลูกค้ารายใหญ่ที่มูลค่าการซื้อขายสูง และจัดกิจกรรมเฉพาะที่ลูกค้ารับรู้ถึงความพิเศษ	มีพันธมิตรธุรกิจ มีการอบรมสัมมนา

การเชื่อมโยงกลยุทธ์ทั่วไป ได้แก่ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) กับคุณค่าที่ลูกค้าต้องการรวมถึงกลยุทธ์การแข่งขันที่บริษัทจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อสร้างได้เปรียบในระยะยาว และกิจกรรมที่สร้างการรับรู้ให้กับลูกค้า ซึ่งจะแสดงในตารางที่ 2 แสดง เช่น ลูกค้าที่เน้นราคาจะรับรู้คุณค่าด้วยราคาถูกและประหยัด กลยุทธ์ที่องค์กรต้องดำเนินการ คือ การควบคุมต้นทุนให้ต่ำในทุกกิจกรรม มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่ครอบคลุม มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยใช้งานง่าย เป็นต้น กลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง เน้นคุณค่าที่ลูกค้าต้องการ คือ ความเป็นเลิศทั้งด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ บริษัทมีภาพลักษณ์ที่ดี มีบริการหลังการขาย หรือการบริหารความสัมพันธ์ กลยุทธ์ที่บริษัทต้องดำเนินการ คือ การเลือกแข่งในตลาดขนาดใหญ่หรือขนาดเล็ก และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ คือ ความเฉพาะเจาะจง มีจำนวนน้อยและมีศักยภาพ โดยอาจจะมุ่งเน้นที่ราคาต่ำหรือมุ่งเน้นที่ความแตกต่าง เช่น ลูกค้ารายใหญ่ ลูกค้ากองทุน ลูกค้าต่างประเทศ โดยผสมผสานนวัตกรรมเทคโนโลยีที่ทันสมัย ผลิตภัณฑ์ทางการเงินครอบคลุม และมีพันธมิตรธุรกิจ เป็นต้น

3. การส่งมอบคุณค่าเพื่อลูกค้า (Delivering Customer Value)

การส่งมอบคุณค่าสำหรับธุรกิจหลักทรัพย์คือ การให้บริการที่ดีที่สุด เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด โดยช่องทางในการซื้อขายมี 2 ช่องทาง คือ การซื้อขายผ่านเจ้าหน้าที่หรือผู้แนะนำการลงทุน และผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งนวัตกรรมทางเทคโนโลยีช่วยปรับปรุงให้การดำเนินงานบางอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด การกำหนดคุณค่าของลูกค้าเปรียบเสมือนการขับเคลื่อนความได้เปรียบทางการแข่งขัน ซึ่งบริษัทสามารถสร้างการสื่อสารและการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า เป็นปัจจัยสำคัญและแสวงหาวิธีการที่จะสร้างความแตกต่างจากคู่แข่งเพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน [24] การปรับปรุงองค์การการประเมินการวิเคราะห์และผลสัมฤทธิ์ของความได้เปรียบทางการแข่งขัน คือ การทำความเข้าใจลูกค้า การเข้าใจสินค้า การประเมินความสามารถในการเลียนแบบ และการนำไปปฏิบัติ เช่น การสื่อสาร การรักษา เป็นต้น [7] กฎเกณฑ์ไปสู่การมีความจงรักภักดีต่อองค์กรอย่างสูงของลูกค้า คือ การส่งมอบคุณค่าที่ [25] กล่าวว่าการส่งมอบคุณค่าอย่างมีกำไรต้องออกแบบข้อเสนอคุณค่าที่เหนือกว่าคู่แข่งให้ได้สำหรับตลาดเฉพาะและสร้างระบบส่งมอบให้ดีกว่าคู่แข่ง เครื่องมือสำหรับการเพิ่มคุณค่าให้กับลูกค้าโดยใช้สายโซ่คุณค่า (Value Chain) รวมทั้งยังเป็นพื้นฐานเพื่อใช้ในการตัดสินใจในการประเมินสินเชื่อของธุรกรรมทางการเงินเพื่อให้สอดคล้องกับสถานะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลง

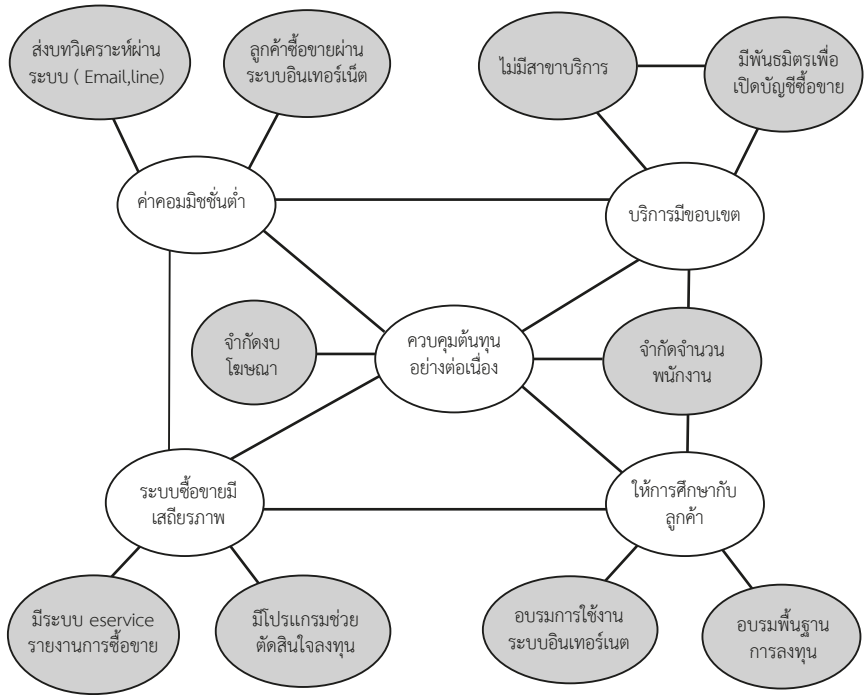
การจัดการสายโซ่คุณค่า (Value Chain) ในมุมมองของธุรกิจหลักทรัพย์ เป็นการให้ความสำคัญของการจัดการทรัพยากรไปยังกระบวนการที่ทำให้เกิดคุณค่า ลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่คุ้มค่า โดยมีฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุน เพื่อให้องค์กรทำงานสอดคล้องกันอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันโดยกิจกรรมหลักทำหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับลูกค้าโดยตรง เช่น ฝ่ายผู้แนะนำการลงทุนหรือเจ้าหน้าที่การตลาดมีหน้าที่ ติดต่อกับผู้ลงทุน แนะนำการลงทุนที่เหมาะสมภายใต้จรรยาบรรณของวิชาชีพ โดยมีฝ่ายที่คอยสนับสนุนด้านข้อมูล เช่น นักวิเคราะห์ ทำหน้าที่คัดเลือกหุ้นตามปัจจัยพื้นฐาน ได้แก่ งบการเงินของบริษัท ผลตอบแทนต่อสินทรัพย์ (ROA) อัตราส่วนผลตอบแทนต่อส่วนผู้ถือหุ้น (ROE) เป็นต้น ส่วนปัจจัยทางเทคนิค ได้แก่ การวิเคราะห์กราฟ เพื่อคาดการณ์ความน่าจะเป็น และแนวโน้มด้านราคา เพื่อสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกัน และมีการบริการหลังการขาย เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุด อีกหน่วยงานหนึ่ง คือ ฝ่ายลูกค้าสัมพันธ์ที่คอยให้ความสะดวกในการติดต่อเพื่อขอรับบริการอีกช่องทางหนึ่ง ส่วนกิจกรรมสนับสนุนในธุรกิจหลักทรัพย์ คือ โครงสร้างพื้นฐานของกิจการ เช่น ฝ่ายบริหาร ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ฝ่ายบัญชี ฝ่ายการเงิน ฝ่ายสินเชื่อ ฝ่าย IT ที่คอยทำหน้าที่สนับสนุนระบบต่าง ๆ เช่น ระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ ข้อมูลสารสนเทศ ด้านลูกค้า ด้านการเงิน และฝ่ายตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ควบคุมและรักษาผลประโยชน์ของลูกค้าและพนักงาน

บริษัทหลักทรัพย์ ที่ประกอบกิจการในประเทศไทย โดยประกอบธุรกิจหลักทรัพย์ ต้องมีใบอนุญาต 5 ประเภท ได้แก่ 1) ธุรกรรมนายหน้าซื้อขายหลักทรัพย์ 2) ธุรกรรมค่าหลักทรัพย์ 3) ธุรกรรมที่ปรึกษาการลงทุน 4) ธุรกรรมการจัดจำหน่ายหลักทรัพย์ และ 5) ธุรกรรมการยืมและให้ยืมหลักทรัพย์ [26] ลูกค้าที่สนใจการลงทุนในหลักทรัพย์ จะมีพฤติกรรมการลงทุนที่แตกต่างกัน เช่น เป็นนักลงทุนแบบระยะยาว หรือ นักเก็งกำไรระยะสั้น หน้าที่ของบริษัท คือ ให้บริการอย่างเหมาะสมกับพฤติกรรมการลงทุน โดยมีพนักงานที่ให้คำแนะนำต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีความน่าเชื่อถือ และผ่านการอบรมอย่างมืออาชีพ รวมถึงการให้บริการด้วยความเต็มใจ โดยเน้นสถานบริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพื่อให้การบริหารเงินเป็นเรื่องที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และตรวจสอบได้ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการด้านการเงินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและยังช่วยให้ลูกค้าได้รับผลประโยชน์สูงสุดจากการมารับบริการทางเลือกในการส่งมอบบริการของธุรกิจหลักทรัพย์ซึ่งถือว่าเป็นธุรกิจบริการ จำเป็นต้องต้องตอบคำถามดังนี้ (1) ธรรมชาติของการบริการและกลยุทธ์การวางตำแหน่งบริการของบริษัทมีความจำเป็นต้องให้ลูกค้าติดต่อกับพนักงาน อุปกรณ์ หรือเครื่อง

อำนวยความสะดวกของบริษัทหรือของตนเอง เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ ไอแพด สมาร์ทโฟน เป็นต้น (2) ลูกค้าจำเป็นต้องเดินทางมาสถานบริการด้วยตัวเอง หรือบริษัทจำเป็นต้องส่งพนักงานและอุปกรณ์ไปยังสถานที่ของลูกค้า ปัจจุบันการใช้การสื่อสารทางไกลหรือมีสาขาให้บริการเป็นอีกหนึ่งทางเลือกในการติดต่อระหว่างผู้ให้บริการกับลูกค้า โดยวิธีการส่งมอบบริการควรพิจารณาข้อได้เปรียบในประเด็นต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ (1) การส่งมอบบริการผ่านสาขาบริการเพียงแห่งเดียวดีกว่าการมีหลายสาขาหรือไม่ (2) ปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบใดที่ลูกค้าสะดวกที่สุด แบบเผชิญหน้าโดยตรง ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ อินเทอร์เน็ต (3) การเปลี่ยนแปลงรูปแบบของปฏิสัมพันธ์มีผลกระทบต่อคุณภาพของบริการในการรับรู้ของลูกค้ามากน้อยเพียงใด วิธีการส่งมอบบริการสามารถทำได้ดังนี้ (1) ลูกค้าเดินทางมายังสถานบริการ (2) ผู้ให้บริการเดินทางไปยังสถานที่ของลูกค้า และ (3) ใช้เทคโนโลยีในการส่งมอบบริการ [19]

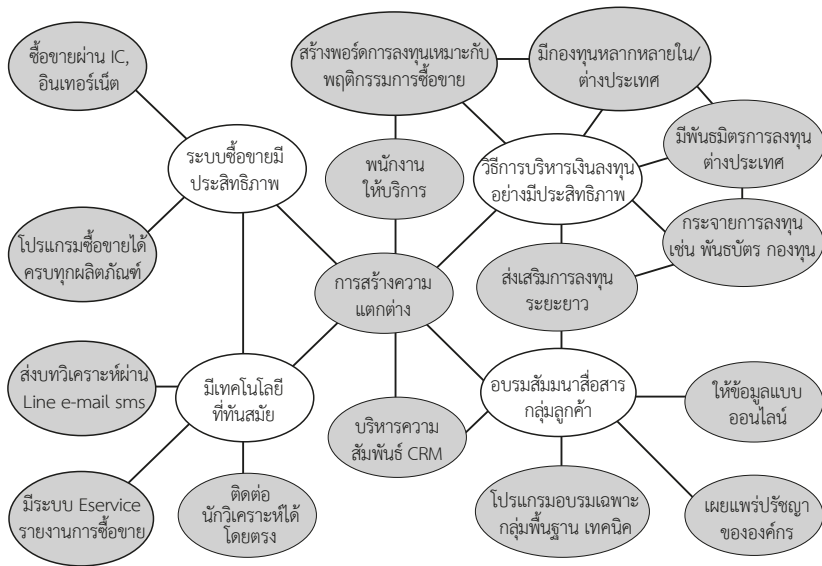
กิจกรรมของบริษัทหลักทรัพย์ที่เติมเต็มซึ่งกันและกัน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกลยุทธ์ ซึ่งบริษัทสามารถนำความสอดคล้องเหมาะสมระหว่างกิจกรรมหลาย ๆ อย่างมาใช้ แต่ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ที่มีคุณค่าจริง ๆ คือ ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์กับความเฉพาะเจาะจง เพราะจะช่วยเสริมตำแหน่งที่มีลักษณะพิเศษที่ไม่เหมือนใคร ซึ่งในบทความนี้เชื่อมโยงกิจกรรมของกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) นำมากำหนดแผนภาพกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนในแต่ละกลยุทธ์เพื่อให้เห็นภาพได้ชัดเจนและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น ดังนี้

ระบบกิจกรรมของกลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) ในธุรกิจหลักทรัพย์สามารถเชื่อมโยงการส่งมอบบริการลูกค้ากลุ่มนี้ดังแสดงในภาพที่ 2 คือ การควบคุมต้นทุนอย่างเข้มงวดโดยการจำกัดจำนวนพนักงาน จำกัดงบประมาณให้บริการอย่างมีขอบเขตเน้นการบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยไม่มีสาขาบริการ แต่เน้นพันธมิตรเพื่อรับเอกสารเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์ เน้นค่าคอมมิชชั่นที่ต่ำที่สุดด้วยการซื้อขายผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ช่วยลดต้นทุนทั้งลูกค้าและบริษัทเนื่องจากไม่ต้องเพิ่มสาขาและพนักงานไว้บริการ รวมถึงทำให้ลูกค้าเพิ่มจำนวนรอบการซื้อขายได้มากขึ้น และบริษัทมีรายได้เพิ่มจากการซื้อและขายหลักทรัพย์ของลูกค้าเช่นกัน ส่วนการอบรมใช้ระบบ E-Training โดยการใช้ระบบเทคโนโลยีที่มีเสถียรภาพสามารถส่งบทวิเคราะห์ให้ลูกค้าผ่านระบบ เช่น E-mail, Line หรือมีระบบ E-service เพื่อลูกค้าสามารถดูรายงานการซื้อขายของตัวเองได้



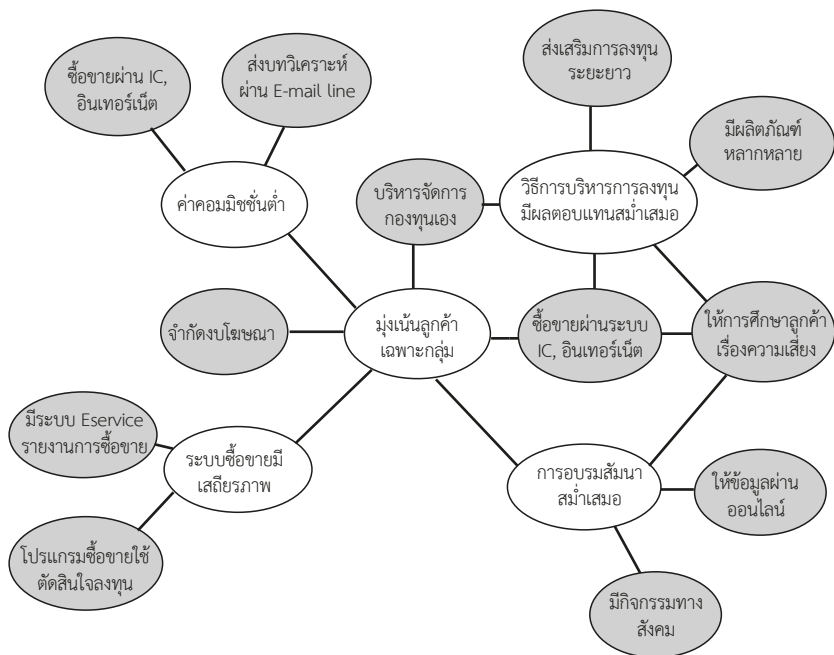
ภาพที่ 2 กิจกรรมสำหรับบริษัทที่ใช้กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน

ระบบกิจกรรมกลยุทธ์การสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) ในธุรกิจหลักทรัพย์สามารถเชื่อมโยงการส่งมอบบริการลูกค้ากลุ่มนี้ ดังแสดงในภาพที่ 3 คือ เน้นความเป็นเลิศทางด้านการบริการและผลิตภัณฑ์ โดยมีอบรมสัมมนาลูกค้าเฉพาะกลุ่มเกี่ยวกับการลงทุนทั้งปัจจัยพื้นฐานและทางเทคนิค มีวิธีการบริหารเงินลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างพอร์ตการลงทุนเพื่อกระจายความเสี่ยง มีผลิตภัณฑ์ทางการเงินครอบคลุม สามารถลงทุนได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ส่งเสริมการลงทุนระยะยาว เช่น การลงทุนในพันธบัตร กองทุนหุ้นระยะยาว โดยมีพนักงานคอยให้คำแนะนำอย่างเหมาะสมกับความสามารถในการยอมรับความเสี่ยงของลูกค้า รวมถึงมีเทคโนโลยีที่ทันสมัย และระบบการซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีเสถียรภาพ อีกทั้งมีช่องทางการซื้อขายผ่านทั้งผู้แนะนำการลงทุน (IC) หรือที่ปรึกษาทางการเงินที่มีใบอนุญาตทางการเงิน เช่น CFP CFA และระบบอินเทอร์เน็ต การส่งบทวิเคราะห์ผ่านระบบ Email, SMS, Line หรือมีช่องทางการติดต่อกับนักวิเคราะห์โดยตรง เป็นต้น



ภาพที่ 3 กิจกรรมสำหรับบริษัทที่ใช้กลยุทธ์การสร้างความคิดแตกต่าง

ระบบกิจกรรมกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่มในธุรกิจหลักทรัพย์สามารถเชื่อมโยงการส่งมอบบริการลูกค้ากลุ่มนี้ คือ การมุ่งเน้นราคาต่ำและการสร้างความแตกต่าง โดยบริษัทต้องมีวิธีการจัดการอย่างเหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ดังแสดงในภาพที่ 4 เช่น การมีระบบซื้อขายหลักทรัพย์ที่มีเสถียรภาพ เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีโปรแกรมเพื่อใช้ในการตัดสินใจลงทุนตามพฤติกรรมของลูกค้า มีระบบเพื่อให้ลูกค้าสามารถดูรายงานการซื้อขาย หรือการรับและชำระค่าหลักทรัพย์ มีวิธีการบริหารเงินลงทุนมีผลตอบแทนอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการอบรมสัมมนาเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับความเสี่ยงของผลิตภัณฑ์ทางการเงินแต่ละประเภท เช่น กองทุน หุ้น อนุพันธ์ เป็นต้น



ภาพที่ 4 กิจกรรมสำหรับบริษัทที่ใช้กลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม

บทสรุป

ปัจจุบันธุรกิจหลักทรัพย์มีการแข่งขันที่รุนแรง สาเหตุมาจากจำนวนลูกค้ามีจำนวนน้อย สถิติการเปิดบัญชีซื้อขายหลักทรัพย์มีจำนวน 1.2 ล้านบัญชี แลบัญชีที่มีการซื้อขายมีเพียง 3 แสนบัญชีซึ่งเป็นข้อมูลในเดือนมีนาคม 2559 [27] สาเหตุมาจากประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่มีความเข้าใจในเรื่องการลงทุนมากนัก การสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันจึงเป็นกลยุทธ์ที่องค์กรต้องให้ความสำคัญ เพื่อสร้างคุณค่าในสายตาลูกค้า โดยใช้กลยุทธ์ให้สอดคล้องกับองค์กร เพื่อความอยู่รอดของธุรกิจในระยะยาว ซึ่งเน้นไปที่ การสร้างความแตกต่างและมีสมรรถนะที่จะดำเนินการบางอย่างที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยใช้กลยุทธ์ทั่วไป (Generic Strategy) คือ กลยุทธ์การเป็นผู้นำด้านต้นทุน (Cost Leadership Strategy) กลยุทธ์ด้านการสร้างความแตกต่าง (Differentiation Strategy) และกลยุทธ์มุ่งเน้นลูกค้าเฉพาะกลุ่ม (Focus Strategy) เพื่อสร้างคุณค่าในการรับรู้ให้กับลูกค้า ทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ นำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อไป

บริษัทหลักทรัพย์ควรให้ความสำคัญกับการสร้างความแตกต่างเพราะจะนำไปสู่การบริการที่มีคุณภาพทั้งในรูปของการแนะนำการลงทุน บทวิเคราะห์ที่ได้มาตรฐาน แม่นยำ ถูกต้อง อ่านเข้าใจง่าย นำไปใช้ประโยชน์ได้จริง เพื่อให้ง่ายต่อการบริการ และบริษัทควรแบ่งลูกค้าออกเป็นกลุ่ม เช่น แบ่งตาม เพศ อายุ สถานะภาพ อาชีพ รายได้ การศึกษา จำนวนเงินลงทุน พฤติกรรมการลงทุน ทักษะคิดในการลงทุน ประสบการณ์การลงทุน และความสามารถในการยอมรับความเสี่ยง เป็นต้น ซึ่งแต่ละกลุ่มจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน การให้บริการแก่ลูกค้ากลุ่มต่าง ๆ เหล่านี้ บริษัทหลักทรัพย์ควรมีผลิตภัณฑ์ทางการเงินที่หลากหลาย ครอบคลุมหรือหลักทรัพย์ที่จะลงทุนให้เหมาะสมกับกลุ่มลูกค้า ซึ่งประโยชน์ที่ได้นอกจากจะสร้างความพึงพอใจและการรับรู้คุณค่าของลูกค้าได้ดีแล้ว ยังรู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายออกไปเนื่องจากการลงทุนในหลักทรัพย์ถือว่าเป็นสินค้าที่มีมูลค่าสูง ฉะนั้น การสร้างคุณค่าที่ลูกค้ารับรู้ ต้องสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ง่าย มีคุณค่าทางด้านจิตใจ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจและความจงรักภักดีต่อองค์กรในระยะยาวต่อไป รวมถึงมีประโยชน์ต่อทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้องกับตลาดทุน เช่น ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย บริษัทหลักทรัพย์ นักลงทุน และประชาชนทั่วไป เป็นต้น

บทความนี้เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อผู้บริหารในธุรกิจหลักทรัพย์ที่จะทำความเข้าใจในความหมายของ แนวคิดด้านลูกค้า คุณค่าที่ลูกค้าต้องการ และการส่งมอบคุณค่าให้กับลูกค้า รวมถึงการนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เนื่องจากธุรกิจหลักทรัพย์เป็นธุรกิจบริการทางการเงินซึ่งมีความอ่อนไหวง่าย เพราะการรับรู้คุณค่าเป็นสิ่งที่ซับซ้อน เข้าใจยาก ฉะนั้น บทความนี้จะทำให้ผู้บริหารเข้าใจมากขึ้นสามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง ในการนำเสนอการรับรู้ประโยชน์ของลูกค้าและสามารถนำไปปฏิบัติเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ซึ่งนำไปสู่ความจงรักภักดีต่อองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- [1] เอกชัย อภิศักดิ์กุล. (2549). **การจัดการเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [2] Porter, M.E. (1996). "What Is Strategy?", **Harvard Business Review**. 74(6), 61–78.
- [3] Kotler, P. (2015). **Marketing Management**. 15^{ed}. Boston: Pearson Education Limited.

- [4] Mulki, J.P. and F. Jaramillo. (2011). “Ethical reputation and value received: customer perceptions”, **The International Journal of Bank Marketing**. 29(5), 358-372.
- [5] Woodruff, R.B. (1997). “Customer value: The next source for competitive advantage”, **Journal of the Academy of Marketing Science**. 25(2), 139-153.
- [6] Drucker, P.F. (1977). **People and Performance: The Best of Peter Drucker on Management**. London: Harper & Row Publisher Inc.
- [7] Kurt Christensen, H. (2010). “Defining customer value as the driver of competitive advantage”, **Strategy & Leadership**. 38(5), 20-25.
- [8] Roig, J., et al. (2006). **Customer Perceived Value in Banking Services**. Emerald Group Publishing, Ltd.
- [9] สุวิมล แม้นจริง. (2552). **การจัดการการตลาด**. กรุงเทพฯ: เอช เอ็น กรุ๊ป.
- [10] Landroguéz, S.M., C.B. Castro. and G. Cepeda-Carrión. (2013). “Developing an integrated vision of customer Value”, **The Journal of Services Marketing**. 27(3), 234-244.
- [11] Blattberg, R.C. and J. Deighton. (1996). “Manage marketing by the customer equity test”, **Harvard Business Review**. 74(4), 136-144.
- [12] Rust, R., V. Zeithaml, and K. Lemon. (2000). **Driving Customer Equity**. New York: o, Verl.
- [13] วิทยา จารุงพงศ์โสภณ. (2557). **กลยุทธ์การบริหารแบรนด์**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- [14] Smith, J.B. and M. Colgate. (2007). “Customer value creation: a practical framework”, **Journal of Marketing Theory and Practice**. 15(1), 7-23.
- [15] Payne, A. and P. Frow. (2014). “Deconstructing the value proposition of an innovation exemplar”, **European Journal of Marketing**. 48(1/2), 237-270.
- [16] Salem Khalifa, A. (2004). “Customer value: a review of recent literature and an integrative configuration”, **Management Decision**. 42(5), 645-666.

- [17] ธนารักษ์ สิวรจัน. (2548). การศึกษาปัญหาการเพิ่มศักยภาพในการแข่งขันในธุรกิจหลักทรัพย์ (กรณีศึกษาบริษัทหลักทรัพย์ เคจีไอ ประเทศไทย จำกัดมหาชน) ในเขตกรุงเทพฯและการกำหนดกลยุทธ์เพื่อการพัฒนาธุรกิจ. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
- [18] Hunt, S.D. and D.B. Arnett. (2004). "Market segmentation strategy, competitive advantage and public policy: Grounding segmentation strategy in resource-advantage theory", **Australasian Marketing Journal**. 12(1), 7-25.
- [19] อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556). การตลาดบริการ. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- [20] อนิวัช แก้วจำนงค์. (2551). การจัดการเชิงกลยุทธ์. สงขลา: นำศิลป์โฆษณา.
- [21] สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน. (2548). การจัดการเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพฯ: แมคกรอฮิลล์.
- [22] Teeratansirikool, L., et al. (2013). "Competitive strategies and firm performance: the mediating role of performance measurement", **International Journal of Productivity and Performance Management**. 62(2), 168-184.
- [23] Banker, R., R. Mashruwala, and A. Tripathy. (2014). "Does a differentiation strategy lead to more sustainable financial performance than a cost leadership strategy?", **Management Decision**. 52(5), 872-896.
- [24] Keränen, J. and A. Jalkala. (2014). "Three strategies for customer value assessment in business markets", **Management Decision**. 52(1), 79-100.
- [25] Porter, M.E. (1985). **The Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance**. New York: Free Press.
- [26] สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. พระราชบัญญัติหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ 2535. (Online). Retrieved 1 March 2016, from: www.sec.or.th/TH/AboutUs/Pages/linkintroduction/secact_th.aspx.
- [27] ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. สรุปสถิติสำคัญของตลาดหลักทรัพย์ 2559. (Online). Retrieved March 1 2016, from http://www.set.or.th/th/market/market_statistics.html.



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ (Reader)

ต้นฉบับบทความวิจัย บทความวิชาการที่ตีพิมพ์ในวารสารปาริชาติ ปีที่ 31 ฉบับที่ 1 (เดือนมกราคม – มิถุนายน 2561) ได้รับการตรวจแก้ไขจากผู้ทรงคุณวุฒิ ดังรายนามต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|--|
| 1. ศ.ดร.สุวิไล เปรมศรีรัตน์ | สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเซีย
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 2. รศ.ดร.จินตนา อมรสงวนสิน | คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ |
| 3. รศ.ดร.จุฑารัตน์ เอื้ออำนวย | คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 4. รศ.ดร.ณัฐวิทย์ ลิทธิศิริธร | คณะมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 5. รศ.ดร.ชูศักดิ์ เอกเพชร | สาขาวิชาการบริหารการศึกษ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี |
| 6. รศ.ดร.ธัญมณีสรรณบุญ พานิชัก | คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ |
| 7. รศ.ดร.ปรัชญนันท์ นิลสุข | คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ |
| 8. รศ.ดร.ภัทรกิตติ์ เนตินิยม | คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 9. รศ.ดร.โยธิน แสงวงศ์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ |
| 10. รศ.ดร.วราณี แกมเกตุ | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 11. รศ.ดร.วัน เดชพิชัย | สาขาวิชาหลักสูตรและการสอน
มหาวิทยาลัยหาดใหญ่ |
| 12. รศ.ดร.ศรีสมบัติ โชคประจักษ์ชัด | คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล |
| 13. รศ.ดร.ศิริเดช สุชีวะ | คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |
| 14. รศ.ดร.เศกสรรค์ ยงวนิชย์ | คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น |

15. รศ.ดร.สมเกียรติ เอี่ยมกาญจนาลัย คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
16. รศ.ดร.สำลี ทองจิ้ว คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
17. รศ.ดร.สุทธิรัตน์ รุจิเกียรติกำจร คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
(เกษียณอายุแล้ว) มหาวิทยาลัยขอนแก่น
18. รศ.ดร.อรัญญา ตั้ยคำภีร์ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
19. รศ.กัญจนา คำโสภี คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง
20. รศ.ชื่นจิตต์ แจ่มเจนกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
21. รศ.ทรงพร ทาเจริญศักดิ์ คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
22. รศ.ปิติกุล จีระมงคลพานิชย์ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
23. รศ.พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
24. รศ.สิริกร กาญจนสุนทร คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
25. รศ.อำนาจ ชีระวนิช คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
26. ผศ.ดร.นริรัตน์ เตชพิรุณทอง วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยมหิดล
27. ผศ.ดร.บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
28. ผศ.ดร.เยาวลักษณ์ สุวรรณแห คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยทักษิณ
29. ผศ.เกียรติพร อำไพ คณะนิติศาสตร์
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
30. ผศ.วุฒิกิร คงคา คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อมูลทั่วไปของวารสารปาริชาติ

ลักษณะของวารสาร

วารสารปาริชาติ เป็นวารสารเผยแพร่ ผลงานวิจัย/ ผลงานวิชาการ และผลงานวิชาการรับใช้สังคมทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ศึกษาศาสตร์ ศิลปกรรมศาสตร์ และนิติศาสตร์ ของบุคลากร นักวิจัยในมหาวิทยาลัย ทักษิณและหน่วยงานต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. เรื่องที่รับพิมพ์ในวารสารวิจัยนี้ต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสาร รายงานหรือสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อน
2. ผู้ส่งบทความเพื่อตีพิมพ์ในวารสารนี้จะต้องเป็นสมาชิกวารสารมหาวิทยาลัยทักษิณ เท่านั้นยกเว้นบทความพิเศษที่กองบรรณาธิการพิจารณาให้ได้รับการยกเว้น
3. ต้นฉบับจะเขียนเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษก็ได้ ต้องมีบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
4. เนื้อหา บทความ หรือข้อคิดเห็นที่พิมพ์ในวารสารเป็นความคิดเห็นของผู้เขียนเท่านั้น กองบรรณาธิการ ไม่จำเป็นต้องเห็นด้วย
5. ต้นฉบับจะต้องได้รับการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิก่อนการตีพิมพ์

ประเภทของผลงานที่จะรับตีพิมพ์

1. บทความวิจัย (Research Articles)
2. บทความวิชาการ (Articles)
3. บทความรับใช้สังคม (Socially-Engaged Articles)
4. บทความวิจารณ์หนังสือ (Book Review)
5. บทความปริทัศน์ (Review Article)

รูปแบบการเตรียมต้นฉบับ

1. ต้นฉบับต้องพิมพ์บนกระดาษขาว ขนาด A4 พิมพ์หน้าเดียว ใส่เลขหน้ากำกับหน้าทุกหน้า โดยใช้แบบอักษร TH Sarabun PSK ขนาดตัวอักษร 14 ถ้ามีภาพประกอบ ควรเป็นภาพถ่าย ขาว-ดำที่ชัดเจน นอกจากจำเป็นจึงควรใช้ภาพสี และถ้ามีภาพวาดลายเส้นให้วาดบนกระดาษขาว โดยใช้หมึกดำให้สะอาดและลายเส้นคมชัด ความยาวของเนื้อหา รวมภาพ ตาราง ไม่ควรเกิน 15 หน้า

2. การตั้งค่าหน้ากระดาษ

- ระยะขอบบน (Top margin) ขนาด 1.00” หรือ 2.54 เซนติเมตร
- ระยะขอบล่าง (Bottom margin) ขนาด 1.00” หรือ 2.54 เซนติเมตร
- ระยะขอบซ้าย (Left margin) ขนาด 1.50” หรือ 3.00 เซนติเมตร
- ระยะขอบขวา (Right margin) ขนาด 1.00” หรือ 2.54 เซนติเมตร

3. การส่งต้นฉบับ มี 3 ช่อง ดังนี้

ส่งทางระบบวารสารออนไลน์ Thai Journals Online (ThaiJO) สามารถเข้าไปได้
<https://www.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/>

4. การสมัครสมาชิก มี 2 กรณี ดังนี้

กรณีที่ 1 บุคคลทั่วไป ที่ไม่ประสงค์ส่งบทความ สามารถสมัครสมาชิกได้เลย

กรณีที่ 2 บุคคลที่ต้องการส่งบทความ เพื่อขอรับการพิจารณาบทความ
เมื่อบทความได้รับการพิจารณาแล้วจะต้องสมัครสมาชิกพร้อมชำระเงิน
จำนวน 200 บาท ผ่านทางธนาคารไทยพาณิชย์ ชื่อบัญชี วารสารปาริชาติ
เลขที่บัญชี 408-197718-5 สาขามหาวิทยาลัยทักษิณ (พัทลุง) พร้อมแนบ
หลักฐานการโอนเงินมายังกองบรรณาธิการวารสารปาริชาติ ทางระบบ
ออนไลน์ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal>
หรือติดต่อกองจัดการวารสารปาริชาติ สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัย
ทักษิณ เลขที่ 222 หมู่ 2 ตำบลบ้านพร้าว อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง
93210 โทรศัพท์ 074-609600 ต่อ 7242 หรือ 081-5407304 โทรสาร
074-609654-5 อีเมล parichartjournal@gmail.com

5. การยกเลิกบทความ หรือ การถอนบทความ มีรายละเอียดดังนี้

การยกเลิกบทความ คือ การเพิกถอนบทความก่อนที่จะมีการตีพิมพ์เผยแพร่
การถอนบทความ คือ การถอนบทความที่ดำเนินการตีพิมพ์และเผยแพร่
เรียบร้อยแล้ว

ในกรณี การยกเลิกบทความหรือการถอนบทความ สามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์ม
ได้ใน <https://www.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/> และ
หากมีการส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ เจ้าของบทความ
ต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าตอบแทนผู้ทรงคุณวุฒิผู้ประเมินบทความ

รายละเอียดการเตรียมต้นฉบับ

บทความวิจัยให้เรียงลำดับตามองค์ประกอบดังนี้

1. **ชื่อเรื่อง (Title)** ต้องมีทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ และจัดให้อยู่กึ่งกลางหน้ากระดาษ ชื่อภาษาอังกฤษ อักษรตัวแรกของทุกคำให้พิมพ์ด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ และให้ใช้ตัวอักษรขนาด 20 ตัวหนา
2. **ชื่อผู้เขียน (Authors)** ครบทุกคน และให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวปกติ และให้จัดอยู่กึ่งกลางของหน้ากระดาษ โดยให้กำกับหมายเลขยกกำลังไว้ต่อท้ายด้วยสำหรับชื่อตำแหน่งหรือตำแหน่งวิชาการและหน่วยงานให้พิมพ์ไว้ในส่วนของเชิงอรรถ (หน้าที่ 1) โดยพิมพ์ชื่อหน่วยงานต้นสังกัดระดับภาควิชา คณะ มหาวิทยาลัย หรือจากงานย่อยถึงระดับสูงให้ตรงกับตัวเลขยกกำลังที่กำกับไว้ในหน้าเดียวกัน
3. **บทคัดย่อ และ Abstract** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ มีความยาวไม่เกิน 200 คำ และอยู่ในบทความหน้าที่ 1 เท่านั้น และให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวปกติ
4. **คำสำคัญ (Keywords)** ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้เลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความไม่เกิน 3 คำ โดยพิมพ์ต่อจากส่วนเนื้อหาของบทคัดย่อ และ Abstract ให้ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวปกติ และให้จัดชิดซ้ายของหน้ากระดาษ Keywords ให้ใช้ตัวเล็กทั้งหมดยกเว้นชื่อเฉพาะ
5. **เนื้อเรื่อง (Main Body)** ให้จัดพิมพ์เป็น 1 คอลัมน์
หัวข้อใหญ่ ใช้ตัวอักษรขนาด 16 ตัวหนา จัดชิดซ้ายคอลัมน์
หัวข้อย่อย ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวหนา จัดชิดซ้ายคอลัมน์
เนื้อความ ใช้ตัวอักษรขนาด 14 ตัวปกติ บรรทัดแรกของทุกย่อหน้าเยื้อง 0.5 นิ้วของบรรทัดถัดไป และประกอบด้วยหัวข้อดังนี้
 - 1) **บทนำ (Introduction)** บอกความสำคัญหรือที่มาของปัญหาของสิ่ง que การศึกษา ค้นคว้า วิจัย หรือสร้างสรรค์ผลงาน และอาจรวมการสำรวจเอกสาร (Review of Related Literature)
 - 2) **วัตถุประสงค์ (Objective)** บอกถึงเป้าหมายของสิ่งที่ศึกษา
* บทนำและวัตถุประสงค์ อาจเขียนรวมกันได้
 - 3) **ระเบียบวิธีการศึกษา (Methodology)** บอกรายละเอียดในวิธีการศึกษา การดำเนินการให้ได้มาถึงสิ่งที่ค้นคว้า สร้างสรรค์ เป็นต้น
 - 4) **ผลการศึกษา (Results)** บอกถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าวิจัย หรือผลการสร้างสรรค์ และอาจให้แนวทางถึงการนำไปใช้ประโยชน์ในอนาคต

5) สรุปและการอภิปรายผล (Discussion) ให้แสดงถึงการสรุปผลที่ได้ถึงการศึกษาและการให้เหตุผลว่าผลที่ได้จากการศึกษา ค้นคว้าวิจัย หรือสร้างสรรค์ ได้มาอย่างไร และเหตุใดจึงได้ผลดังกล่าว

* 4) และ 5) อาจเขียนรวมกันได้

6) การอ้างอิง (References) แบบตัวเลข

การอ้างอิงแบบตัวเลข ใช้วิธีการดังนี้

1. ใส่ตัวเลขกำกับไว้ในเครื่องหมาย [] ท้ายข้อความหรือชื่อบุคคลที่อ้างอิง โดยให้ตัวเลขอยู่ในระดับบรรทัดเดียวกันกับเนื้อหา เช่น [1]
2. ให้ใส่ตัวเลขอ้างอิงเรียงลำดับตั้งแต่เลข 1 เป็นต้นไป ต่อเนื่องกัน และในกรณีที่มีการอ้างอิงซ้ำให้ใช้ตัวเลขเดิมที่เคยใช้อ้างมาก่อนแล้ว
3. แหล่งที่ใช้อ้างอิงทั้งหมดในบทความจะไปปรากฏอยู่ในเอกสารอ้างอิง (References) ท้ายบทความ โดยเรียงลำดับตามหมายเลข และพิมพ์หมายเลขอยู่ในเครื่องหมาย []
4. กรณีที่อ้างอิงเอกสารหลายรายการในคราวเดียวกัน
 - 4.1 อ้างอิงไม่เกิน 2 รายการให้ใส่หมายเลขของเอกสารที่อ้างเรียงลำดับโดยใส่เครื่องหมายจุลภาค (,) คั่น เช่น [1, 5]
 - 4.2 อ้างอิงเกิน 2 รายการและเป็นรายการที่ต่อเนื่องกัน ให้ใส่หมายเลขของเอกสารที่อ้างเรียงลำดับ โดยใส่เครื่องหมายยัติภังค์ (-) คั่น เช่น [1-3] หรือ [1-5]
 - 4.3 อ้างอิงเกิน 2 รายการและเป็นรายการทั้งต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง ให้ใส่หมายเลขของเอกสารที่อ้างเรียงลำดับ โดยใส่เครื่องหมายจุลภาค (,) คั่นในกรณีไม่ต่อเนื่อง และเครื่องหมายยัติภังค์ (-) คั่นในกรณีต่อเนื่อง เช่น [1, 4-5]

การอ้างอิง ในเนื้อเรื่อง

การอ้างอิงในเนื้อเรื่อง ใช้ระบบตัวเลขอยู่ในวงเล็บ “[]” หลังข้อความที่อ้างถึง โดยตัวเลขดังกล่าวเรียงตามลำดับการอ้างอิง

ตัวอย่าง

1. โดยได้รับการสนับสนุนทุกทางจากภาครัฐ [1]...
2. Strong security measures for sustainable peace on the Korean peninsula [2]

การอ้างอิงในเอกสารอ้างอิง

1) หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง.//ปีพิมพ์.//ชื่อหนังสือ.//เมืองที่พิมพ์.//สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

[1] สุพัตรา สุภาพ. (2545). **สังคมวิทยา**. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.

[2] Norman, D, A. (2002). **The Design of Everyday Things**.
New York : Basic books.

* กรณีผู้แต่งคนไทย เขียนหนังสือภาษาอังกฤษ ให้ลงชื่อผู้แต่ง
เหมือนคนไทยที่แต่งหนังสือภาษาไทย

* กรณีหนังสือที่พิมพ์มากกว่า 1 ครั้ง ให้ระบุครั้งที่พิมพ์ด้วย โดย
เขียนรูปแบบบรรณานุกรม ดังนี้

ชื่อผู้แต่ง.//ปีพิมพ์.//ชื่อหนังสือ/(ครั้งที่พิมพ์).//เมืองที่พิมพ์.//สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

[3] สุพัตรา สุภาพ. (2545). **สังคมวิทยา** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ :
ไทยวัฒนาพานิช.

2) บทความในวารสาร

ชื่อผู้เขียนบทความ.//ปีพิมพ์.//“ชื่อบทความ”//ชื่อวารสาร.//ปีที่/(ฉบับที่)./
เลขหน้า.

ตัวอย่าง

[4] ปรีชา นุ่นสุข. (2547). “มหิษมรรทินี เทพีแห่งมณฑลละเซิงเขาหลวง”,
เมืองโบราณ. 30(1), 97-104.

[5] Garder, J. w. (1987). “The tasks of leadership”, **New Management**.
4(4), 9-14.

3) บทความในรายงานการประชุมวิชาการ

ชื่อผู้แต่ง.//ปีพิมพ์.//“ชื่อเรื่อง”//ในชื่อการประชุม.//เลขหน้า.//วันที่/เดือน/
ปี/สถานที่ประชุม.//เมืองที่พิมพ์.//สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

- [6] พรพันธุ์ เขมคุณาศัย. (2554). “การจัดการความรู้จากห้องเรียนสู่ชุมชน : การบูรณาการปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อพัฒนาความสามารถในการคิดของเยาวชน”, ใน **การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัยมหาวิทยาลัยทักษิณ ครั้งที่ 10 ประจำปี 2554**, 140. วันที่ 25-28 พฤษภาคม 2554 ณ ศูนย์ประชุมนานาชาติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ.

4) บทความในหนังสือ

ชื่อผู้เขียนบทความ.// (ปีที่พิมพ์).// “ชื่อบทหรือบทความในหนังสือ”, ใน/ชื่อผู้แต่งหรือผู้รวบรวมหรือบรรณาธิการ(ถ้ามี).// **ชื่อหนังสือ**.// เลขหน้า.// เมืองที่พิมพ์.// สำนักพิมพ์.

ตัวอย่าง

- [7] อรนาถ จันทโรภากร. (2550). “คอนเสิร์ตเดี่ยวจะเข้”, ใน **เวรวัตอักษรแก้ว (บรรณาธิการ). Music talk. 4-7. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จิงเจริญการพิมพ์.**

5) บทความในหนังสือพิมพ์

ชื่อผู้เขียนบทความ.// (ปีที่พิมพ์, /วันที่/เดือน).// “ชื่อบทความ”, / **ชื่อหนังสือพิมพ์**.// เลขหน้า

ตัวอย่าง

- [8] ดวงศักดิ์ ชื่นสินธุ. (2552, 6 มกราคม). “เที่ยวตามรอยพระพุทธรองค์สิริมงคล รับปีใหม่”, **มติชน**. 23.

6) วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้ทำวิทยานิพนธ์.// (ปีที่พิมพ์).// **ชื่อวิทยานิพนธ์**.// ระดับของวิทยานิพนธ์/ชื่อปริญญา.// เมืองที่พิมพ์.// ชื่อสถานการศึกษา.

ตัวอย่าง

- [9] เพ็ญพิชชา แสงดอกไม้. (2548). **การพัฒนารูปแบบพอดโฟลิโอ (Portfolio) สำหรับการวัดประเมินเพื่อยอมรับความรู้และประสบการณ์. ดุษฎีนิพนธ์ การศึกษาดุษฎีบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**

- [10] Paungfoo, C. (2003). **Use of Molecular Biology Techniques in Studying the Nitrifying Bacteria Community from Shrimp Farming System**. Doctoral dissertation. Prince of Songkla University.

7) เอกสารที่สืบค้นจากเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

เอกสารจากอินเทอร์เน็ต มีองค์ประกอบเช่นเดียวกับเอกสารที่เป็นสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ดังนั้น รูปแบบการเขียนรายการบรรณานุกรม จึงใช้รูปแบบเดียวกับสิ่งพิมพ์นั้น ๆ ได้ เพียงแต่เพิ่มเติมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการสืบค้น

ชื่อผู้แต่ง.// (ปีที่พิมพ์).// ชื่อเรื่อง.// เมืองที่พิมพ์.:/ สำนักพิมพ์.// สืบค้นเมื่อ...../ จาก <http://www.....>

ตัวอย่าง

- [10] มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2546). **กรอบคิดหลักของแผนแม่บท มหาวิทยาลัยทักษิณ**. สงขลา : มหาวิทยาลัยทักษิณ. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2548, จาก http://tsu.ac.th/news/does/TSU_Plan.pdf.
- [11] Einstein, A. (2000). **Relativity : The Special and Generate Theory (Trans by Lawson, R.W.)**. New York : Bartleby. Retrieved August 21, 2002, from <http://www.Bartleby.com>.

8. รูปแบบการเขียนบุคลากร

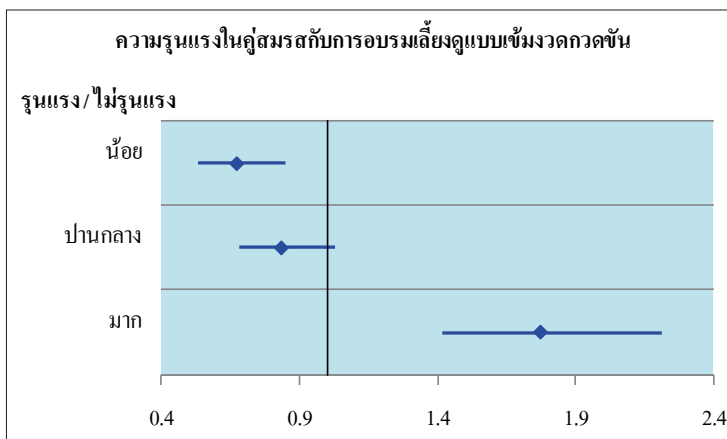
ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์/(ผู้ให้สัมภาษณ์).//ชื่อผู้สัมภาษณ์/(ผู้สัมภาษณ์)/สถานที่สัมภาษณ์./เมื่อวันเดือนปีที่สัมภาษณ์.

ตัวอย่าง

- [12] โกวิท ยมณีโชติ (ผู้ให้สัมภาษณ์), วิทยา บุชบงค์ (ผู้สัมภาษณ์), ที่บ้านเลขที่ 40 หมู่ที่ 3 ตำบลแหลมตะลุมพุก อำเภอปากพนัง จังหวัดนครศรีธรรมราช, เมื่อวันที่ 21 พฤษภาคม 2548.

6. การใช้คำย่อ สัญลักษณ์ คำย่อที่ใช้ในบทความจะต้องมีคำเต็มเมื่อปรากฏเป็นครั้งแรกในบทความหลังจากนั้นสามารถใช้คำย่อเหล่านั้นได้ตามปกติความใช้ให้เหมาะสม หลีกเลี่ยงการใช้คำย่อที่ชื่อเรื่องและในบทคัดย่อ ไม่แนะนำให้ใช้คำย่อเกิน 4 ครั้ง ใน 1 บทความ สำหรับสัญลักษณ์ที่ใช้ในบทความจะต้องมีคำจำกัดความหรือคำอธิบายเมื่อปรากฏเป็นครั้งแรกในบทความหลังจากนั้นไม่จำเป็นต้องมีคำจำกัดความหรือคำอธิบาย
7. รูปภาพ จัดชิดซ้ายของคอลัมน์ คำบรรยายรูปภาพให้พิมพ์ไว้ใต้รูปภาพตัวอักษรขนาด 14 ตัวปกติ

ตัวอย่างเช่น



ภาพที่ 1 อัตราส่วน Odds ของพฤติกรรมความรุนแรงในคู่สมรส
กับการอบรมเลี้ยงดูแบบเข้มงวดกวดขัน

8. ตาราง จัดชิดซ้ายของคอลัมน์ คำบรรยายตารางพิมพ์ไว้ด้านบนของหัวข้อ
ตาราง และใช้ตัวอักษร ขนาด 14 ตัวปกติ

ตัวอย่างเช่น

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างภูมิหลังประสบการณ์ความรุนแรงกับพฤติกรรม
ความรุนแรงในคู่สมรส

ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความรุนแรง	ความรุนแรงในคู่สมรส			Chi-square	p-value
	ไม่รุนแรง (947)	รุนแรง (589)	รวม (1,536)		
การเคยถูกล่วงโทษ อย่างรุนแรงในวัยเด็ก				11.974	0.003
ไม่เคย	68.2	31.8	28.1		
นาน ๆ ครั้ง	60.5	39.5	38.4		
ประจำ	57.5	42.5	33.5		
การเคยเห็นพ่อแม่ ทะเลาะตบตีในวัยเด็ก				9.280	0.009
ไม่เคย	68.8	31.2	39.8		
นาน ๆ ครั้ง	61.0	39.0	39.8		
ประจำ	58.6	41.4	20.4		
การเคยมีพฤติกรรม รุนแรงในวัยเด็ก				34.923	0.000
ไม่เคย	69.3	30.7	38.4		
นาน ๆ ครั้ง	60.1	39.9	44.9		
ประจำ	48.2	51.8	16.7		



ใบสมัครสมาชิก
วารสารปริชาต
PARICHART JOURNAL

วันรับสมัคร.....

หมายเลขสมาชิก.....

(สำหรับเจ้าหน้าที่)

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว).....

ที่อยู่ทางไปรษณีย์ที่ต้องการให้จัดส่งวารสาร.....

อำเภอ..... จังหวัด..... รหัสไปรษณีย์.....

โทรศัพท์..... โทรสาร..... E-mail.....

มีความประสงค์เป็นสมาชิกวารสารปริชาต จำนวน.....ปี (ปีละ 200 บาท)

พร้อมนี้ได้ส่งค่าสมาชิก จำนวน.....บาท (.....)

โดย

ผ่านทางธนาคารไทยพาณิชย์ ชื่อบัญชี วารสารปริชาต เลขที่บัญชี 408-197718-5
สาขามหาวิทยาลัยทักษิณ (พัทลุง) พร้อมแนบหลักฐานการโอนเงินมายังกองบรรณาธิการ
วารสารปริชาต ทางระบบออนไลน์ <https://www.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal>

(ลงชื่อ).....

(.....)

...../...../.....

สำนักงานวารสารปริชาต

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยทักษิณ อำเภอป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง 93210

โทรศัพท์ 0-7460-9600 ต่อ 7242 โทรสาร 0-7460-9655

E-mail Address: parichartjournal@gmail.com หรือ research.tsu@gmail.com





PARICHART JOURNAL

THAKSIN UNIVERSITY

