



PSU
PRINCE of
SONGKLA
UNIVERSITY
PATTANI CAMPUS



JSHRA

JOURNAL OF SOCIAL SCIENCES AND HUMANITIES RESEARCH IN ASIA

Vol. 31 No. 1 January - April 2025

ISSN 2774-1044 (Print) | ISSN 2822-0986 (Online)
Prince of Songkla University Pattani Campus, Thailand



JSHRA

Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia

ผู้จัดพิมพ์

**สำนักงานกองบรรณาธิการ
ที่ปรึกษาบรรณาธิการ**

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กองบริหารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

รองอธิการบดีวิทยาเขตปัตตานี

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิทยาเขตปัตตานี

รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจสังคม วิทยาเขตปัตตานี

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิจัยและพันธกิจสังคม วิทยาเขตปัตตานี

ศาสตราจารย์ ดร.ชัยวัฒน์ สถาอานันท์

ศาสตราจารย์ ดร.สุริชัย หวันแก้ว

Prof. Dr. Muhammad Kamarul Kabilan Abdullah

บรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรภาคย์ ไมตรีพันธ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

รองบรรณาธิการ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฮาริซอล ขุนอินคิริ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฮาซันอักริม ดงนะเต็ง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กองบรรณาธิการ

Assoc. Prof. Dr. Nasirin Abdillah Universiti Teknologi MARA (UiTM)

Assoc. Prof. Dr. Rosalie Metro University of Missouri Assoc. Prof. Dr.

Mohd Faiz Mohd Yaakob Universiti Utara Malaysia Assoc. Prof..Dr.

Zawawi Ismail Universiti Malaya Assoc.Prof. Piotr Tomasz Nowakowsk

John Paul II Catholic University of Lublin ผศ.ดร.ศิริศักดิ์ เหล่าจันทาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ผศ.ปิยชาติ สิงห์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ผศ.ดร.กมล

บุษบรรณ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย Prof. Dr. Farok Zakaria Prince of Songkla

University ดร.ธัญชนก พรหมบุตร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ Prof. Dr.

Badaruddin Mohamed Universitas Muhammadiyah Purwokerto Dr.

Michael J. Montesano Institute of Southeast Asian Studies, Studies,

Singapore Assoc. Prof. Dr. Patrick Jory University of Queensland,

Australia ศ.เกียรติคุณพงศ์เดช ไชยคุตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ รศ.ดร.เสกสรรค์

ตันยาภิรมย์ มหาวิทยาลัยบูรพา รศ.ดร.ปรารภนา กาลเนากุล มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ ผศ.ดร.ทิพาพรรณ ศิลวัฒนานุสานต์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผศ.ดร.นุวรรณ ทับเที่ยง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผศ.ดร.สมพร ช่วยอารีย์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผศ.ดร.ศรีสมภพ จิตร์ภิรมย์ศรี มหาวิทยาลัย

สงขลานครินทร์ ผศ.อดิศา เบญจรัตน์นันท์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

เบญจมาศ รัตนพงศ์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ฝ่ายศิลป์

นางสาวบศกร ป้อนา

ฝ่ายการเงิน

นางกายาตี เต็งมะ

ติดต่อกองบรรณาธิการ

กองบริหารวิชาการและวิจัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี

อำเภอเมือง จังหวัดปัตตานี 94001

โทรศัพท์ 06 4695 2922

ฉบับอิเล็กทรอนิกส์

E-mail: benchamat.r@psu.ac.th, bossakorn.b@psu.ac.th

<https://so05.tci-thaijo.org/index.php/psujssh/index>

ISSN

2774-1044



JSHRA

Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia

Publisher	Prince of Songkla University, Pattani Campus, Thailand
Editorial Office	Academic and Research Administration Division Pattani Campus Prince of Songkla University, Pattani Campus, Thailand
Consulting Editors	Vice President for Pattani campus, Vice President for Academic Affairs, Vice President for Research and Social Mission, Assistant President for Research and Social Mission, Pattani Campus, Prof. Dr.Chaiwat Satha Anand, Prof. Dr.Surichai Wankaeo, Prof. Dr. Muhammad Kamarul Kabilan Abdullah
Editor-in-Chief	Asst. Prof. Dr.Warapark Maitreephun, Prince of Songkla University
Associate Editor	Asst. Prof. Dr. Hareesol khun-inkeeree, Prince of Songkla University Asst. Prof. Dr. Hasan Akrim Dongnadeng, Prince of Songkla University
Editorial Board	Nasirin Abdillah, Assoc. Prof. Dr., Universiti Teknologi MARA (UiTM) Rosalie Metro, Assoc. Prof. Dr., University of Missouri Mohd Faiz Mohd Yaakob, Assoc. Prof. Dr., Universiti Utara Malaysia Zawawi Ismail, Assoc. Prof. Dr., Universiti Malaya Piotr Tomasz Nowakowsk, Assoc. Prof., John Paul II Catholic University of Lublin Sirisak Laochankham, Asst. Prof. Dr., Khon Kaen University Piyachat Suongtee, Asst. Prof., Walailak University Kamol Bussaban, Asst. Prof. Dr., Chulalongkorn University Farok Zakaria, Prof. Dr., Prince of Songkla University Tanchanok Prombut, Dr., Prince of Songkla University Prof. Badaruddin Mohamed, Dr., Universitas Muhammadiyah Purwokerto Michael J. Montesano, Dr., Institute of Southeast Asian Studies, Singapore Patrick Jory, Assoc. Prof. Dr., University of Queensland, Australia Pongdej Chaikakut, Emeritus Prof., Chiang Mai University Sakesan Tanyapirom, Asst. Prof. Dr., Burapha University Prathana Kannaovakun, Asst. Prof. Dr., Prince of Songkla University Tippawan Silawattananusarn, Asst. Prof. Dr., Prince of Songkla University Nuwan Thapthiang, Asst. Prof. Dr., Prince of Songkla University Somporn Chuai-Aree, Asst. Prof. Dr., Prince of Songkla University Srisompob Jitpiromsri, Asst. Prof. Dr., Prince of Songkla University Adisa Benjarattananon, Asst. Prof. Dr., Prince of Songkla University Ms.Benchamat Rattanaphong, Prince of Songkla University
Art Editor	Ms.Bossakorn Buena
Finance Department	Mrs.Kayati Tengma
Inquires	Academic and Research Administration Division Pattani Campus Prince of Songkla University, Pattani Campus, Pattani 94001, Thailand. Tel. 06 4695 2922 E-mail: benchamat.r@psu.ac.th, bossakorn.b@psu.ac.th
E-journal	https://so05.tci-thaijo.org/index.php/psujssh/index
ISSN	2774-1044

บทความวิจัย

พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจต่อเกม “LifeAfter”

ชนกชนม์ ชิมงาม, ปิยฉัตร ล้อมชวการ และ กมลรัฐ อินทรทัศน์ 1-18

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

สารัช เกาศรี, สุชาติ อุดลย์บุตร และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ 19-34

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

ศศิวรรณ จันทร์ชุกุลิน, สุชาติ อุดลย์บุตร และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ 35-50

คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย

มัสนีร์ มะซง และ บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ 51-68

การพัฒนาหาดवासกรีเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

สุรอุษณ์ ช่อไม้ทอง, เนตรดาว ยิ่งยุบล และ ฮาฟิส สาและ 69-84

บทความวิชาการ

ผลกระทบของการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนจนเมืองริมคลอง ในเขตกรุงเทพมหานคร

ภัทรกาญจน์ ไค่นุ่นนา 85-102

สารัตถะบูลลี่: ลักษณะพฤติกรรม คนในวงจรการบูลลี่ กฎหมายต่อต้านการบูลลี่

ชนบพร วงศ์กาฬสินธุ์ 103-120

CONTENTS

Vol. 31 No. 1 January - April 2025

Research Articles

Exposure Behavior and Gratification to “LifeAfter” Game

Chanokchon Simngam, Piyachat Lomchavakarn, and Kamolrat Intaratat 1-18

Guidelines for Developing the Quality of Life of Police Officers under the Phetchaburi Provincial Police

Sarach Powsri, Suchart Adulbutra, and Bampen Maitreesopho 19-34

Quality of Public Infrastructure Services of Tha Sai Subdistrict Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District, Samut Sakhon Province

Sasiwan Janchuklin, Suchart Adulbutra, and Bampen Maitreesopho 35-50

Quality of Work Life of Thai Workers in Malaysia

Masnee Masong and Bussabong Chaijaroenwatana 51-68

Development of Wasukri Beach as a Camping Tourist Destination

Surawut Chomaitong, Netdao Yangyubon, and Hafiz Salae 69-84

Academic Article

The Impact of Housing Development on the Urban Poor’s Well-Being Along Bangkok’s Canal

Phirakan Kai-nunna 85-102

Essence of Bullying: Behavioural Characteristics, Bullying Circle, Anti-Bullying Laws

Kanopporn Wongkalasin 103-120

Exposure Behavior and Gratification to “LifeAfter” Game

พฤติกรรมกาเปิดรับและความพึงพอใจต่อเกม “LifeAfter”

Chanokchon Simngam^{1*} Piyachat Lomchavakarn¹ and Kamolrat Intaratat¹

ชนกชนม์ ชิมงาม^{1*} ปิยฉัตร ล้อมชวการ¹ และ กมลรัฐ อินทรทัศน์¹

¹School of Communication Arts, Sukhothai Thammathirat Open University

¹สาขาวิชานิตศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

*Corresponding Author, E-mail: chanokchon.jk@gmail.com

Article Info

■ Received: September 18, 2024

■ Revised: March 9, 2025

■ Accepted: April 22, 2025

■ Available online: April 26, 2025

Abstract

The three main objectives of this research were to study namely: 1) the exposure behavior of LifeAfter players' to the LifeAfter game in terms of information sources, channels of exposure, frequency of access, and motivation for gameplay; 2) players' satisfaction with the LifeAfter game; 3) the relationship between the players' exposure behavior and their satisfaction; and 4) differences between players' exposure behavior and their satisfaction. This study used the approach of quantitative research methods. The study population consists of Thai players of the LifeAfter game. Since the total population size was unknown, therefore, the Cochran method rule was adopted whereby, a sample population of 400 players in Thailand who played LifeAfter game was selected using voluntary sampling method. The data collection tool was using questionnaire approach with a 95 percent confidence level. Data were analyzed using t-value, percentage, mean, standard deviation, ANOVA and Pearson's correlation. The main results showed that 1) most of players reported that they heard about the game from online social media and played simply for entertainment purposes. Most often they played for 1-2 hours a day, 3-4 days per week, at 18:01pm-22:00 pm, and usually via smart phones. 2) Most of the players surveyed were very satisfied with the LifeAfter game in terms of gameplay, story, immersion, fun, amusement, freedom to use creative thinking, imagery and scenes, sound effects, personal satisfaction, and social interaction. 3) exposure to online information sources was positively correlated with player satisfaction at a statistically significant level 4) Players showed different levels of satisfaction with the LifeAfter game at statistically significant level of 0.05. with regards to different objectives for playing, different playing duration, different playing time, different levels of expenditure on in-game products and services, and different devices used to play the game.

Keywords: Exposure Behavior, LifeAfter Game, Satisfaction

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) พฤติกรรมการเปิดรับของผู้เล่นเกม LifeAfter ในแง่ของแหล่งข้อมูล ช่องทางการเปิดรับ ความถี่ในการเข้าถึง และแรงจูงใจในการเล่น 2) ความพึงพอใจของผู้เล่นเกม LifeAfter 3) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจของผู้เล่น และ 4) ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจของผู้เล่น รูปแบบวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างคือ คนไทยผู้เล่นเกม LifeAfter จำนวน 400 คน ใช้สูตรไม่ทราบจำนวนประชากรของโคแครน สุ่มตัวอย่างแบบอสาสมัคร เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยมีความเชื่อมั่นร้อยละ 95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ผลการวิจัย 1) พฤติกรรมการเปิดรับของผู้เล่น พบว่า ผู้เล่นเกมจากสื่อสังคมออนไลน์ เล่นเพื่อความบันเทิง ระยะเวลาการเล่นวันละ 1-2 ชั่วโมง 3-4 วันต่อสัปดาห์ ช่วงเวลา 18.01-22.00 น. ผ่านสมาร์ทโฟน 2) ความพึงพอใจของผู้เล่น พบว่า ผู้เล่นส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งาน การดำเนินเรื่อง การดึงดูดผู้เล่น ความสนุกสนาน ความอิสระในการปล่อยความคิดสร้างสรรค์ สนุกของภาพประกอบ ระบบเสียงประกอบ ความพึงพอใจส่วนบุคคล การเชื่อมต่อทางสังคม ในระดับมาก 3) การเปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้เล่นอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติ 4) จุดประสงค์การเล่น ระยะเวลา ช่วงเวลา ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการ อุปกรณ์ที่ใช้เล่น ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจของผู้เล่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: เกม LifeAfter, ความพึงพอใจ, พฤติกรรมการเปิดรับ

บทนำ

สื่อใหม่ (New Media) หรือหลายคนอาจคุ้นเคยกับคำว่าสื่อดิจิทัล (Digital Media) เกิดจากการพัฒนาของเทคโนโลยีการสื่อสารในยุคโลกาภิวัตน์ (Thongsrikam & Siribut, 2018) โดยลักษณะของสื่อใหม่มีความเป็นพลวัต สังเกตได้จาก ตั้งแต่ ค.ศ.2000 เป็นต้นมา มีสื่อใหม่เกิดขึ้นและพัฒนาเป็นจำนวนมาก เริ่มตั้งแต่เว็บไซต์ บล็อก เกมคอนโซล พัฒนาไปจนถึงยุคปัจจุบันที่สื่อสังคมออนไลน์เฟื่องฟูและเข้าถึงได้ง่าย เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) อินสตาแกรม (Instagram) หรือสื่อใหม่เพื่อความบันเทิงอย่างเกมออนไลน์ที่ได้รับความนิยมในปัจจุบัน ถึงแม้ว่าทั้งเว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ และเกมออนไลน์ จัดเป็นสื่อใหม่เหมือนกัน แต่มีความแตกต่างกันในการใช้งานอย่างชัดเจน ซึ่งความแตกต่างนี้ส่งผลต่อการสื่อสารของคนในสังคมให้มีความแตกต่างกัน ทั้งนี้ การสื่อสารเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์ เนื่องจากมนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ต้องทำการสื่อสารเพื่ออยู่ร่วมกัน ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและการสื่อสารจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้สังคมเกิดการเปลี่ยนแปลง

เกมและการเล่นเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับอารยธรรมมนุษย์มานาน เริ่มตั้งแต่ 5000 ปีคริสตศักราช (Longtunman, 2018) ก็เริ่มมีการคิดค้นเกมขึ้นมาเล่นเพื่อสร้างความบันเทิง จากนั้นเกมก็ถูกพัฒนาปรุงแต่งกฎกติกาให้มีรูปแบบการเล่นที่สร้างสรรค์มากขึ้นและส่งต่อกันมา กระทั่งมาถึงยุคที่เริ่มมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้งาน ความต้องการสิ่งบันเทิงของมนุษย์ทำให้มนุษย์พยายามนำเกมมาประยุกต์กับคอมพิวเตอร์จนสามารถพัฒนาเกมให้มาอยู่ในรูปแบบของวิดีโอเกมได้ จากนั้นมนุษย์ก็ยังไม่หยุดคิดค้นและพัฒนาเกม หรือแทบจะกล่าวได้ว่ามนุษย์ไม่เคยหยุดเล่นเลย จึงเริ่มมีการทดลองนำเทคโนโลยี การเชื่อมต่อสัญญาณ (Local Area Network; LAN) มาใช้กับวิดีโอเกม ทำให้เกิดแนวความคิดการเล่นเกมนอกบ้านหลายคนในคนเดียวขึ้นมา และจนกระทั่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุคของโลกาภิวัตน์และเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตซึ่งทำให้เกิดสิ่งที่เรียกว่า “เกมออนไลน์”

เกมออนไลน์ คือเทคโนโลยีที่มีการหลอมรวมระหว่าง วิดีโอเกม อินเทอร์เน็ต และการสื่อสารไว้ด้วยกัน (Team Leverage Edu, 2023) ซึ่งปัจจุบันได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย เพราะนอกจากเกมออนไลน์จะให้ความบันเทิงแก่ผู้เล่นแล้ว เกมออนไลน์ยังมีส่วนช่วยสนับสนุนการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคมไปพร้อมกันได้ อีกทั้งเกมออนไลน์สมัยใหม่นั้นมีให้เลือกเล่นอย่างหลากหลายประเภท จนสามารถตอบสนองรสนิยมของผู้เล่นได้เป็นอย่างดี นอกจากนั้นการเล่นเกมนออนไลน์บางเกมก็จำเป็นต้องใช้ทักษะบางอย่าง เช่น ทักษะการคิดวิเคราะห์เพื่อการวางแผนกลยุทธ์การเล่นหรือทักษะภาษาต่างประเทศ เนื่องจากเกมส่วนใหญ่เป็นเกมที่ถูกนำเข้ามาจากต่างประเทศ และจำเป็นต้องสื่อสารกับชาวต่างชาติ นับเป็นส่วนที่ส่งเสริมศักยภาพการเรียนรู้ของผู้เล่น ประกอบกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่สามารถทำให้เกมออนไลน์มีความสมจริง จนทำให้ผู้เล่นรู้สึกเหมือนเข้าไปอยู่ในโลกแห่งเกม งานวิจัยในอดีตแสดงให้เห็นว่า เกมออนไลน์มีบทบาทสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงในสังคม ทั้งในแง่ของพฤติกรรมผู้เล่นและผลกระทบทางเศรษฐกิจ เช่น Yee (2006) ศึกษาแรงจูงใจในการเล่นเกมนออนไลน์และพบว่าผู้เล่นได้รับประโยชน์ทั้งทางสังคมและจิตใจ ขณะที่ Lin and Sun (2011) วิเคราะห์ว่าเกมนออนไลน์ช่วยสร้างปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบใหม่ในสังคมดิจิทัล อย่างไรก็ตาม งานวิจัยหลายชิ้นเน้นไปที่ประเด็นทั่วไปของเกมนออนไลน์ โดยยังขาดการศึกษาเชิงลึกในด้านพฤติกรรมการเล่น การเปิดรับสื่อและความพึงพอใจต่อเกมเฉพาะ เช่น LifeAfter ซึ่งเป็นเกมที่มีลักษณะเด่นในด้านการเล่าเรื่อง การออกแบบกราฟิก และการเป็นแพลตฟอร์มที่หลากหลาย (NetEase, 2022)

ความนิยมและความแพร่หลายของเกมนออนไลน์มีส่วนทำให้สังคมมีการเปลี่ยนแปลง เริ่มจากการเกิดอาชีพใหม่ เช่น นักแคสเกม ที่สร้างรายได้จากการเล่นเกมแล้วเผยแพร่การเล่นเกมนสู่สาธารณะ หรือนักกีฬาอีสปอร์ต (Esports) อาชีพเกิดใหม่ที่ได้รับการบรรจุให้เป็นการแข่งขันกีฬาประเภทหนึ่งซึ่งสร้างรายได้อย่างมหาศาลในธุรกิจอีสปอร์ต โดยปรากฏการณ์นี้ส่งผลให้ชุดความคิดของคนในสังคมเริ่มเปลี่ยนไป หากย้อนกลับไปประมาณ 20 ปีที่แล้ว การเล่นเกมอาจถูกมองว่าเป็นภัยร้าย ด้วยสื่อส่วนใหญ่ที่นำเสนอแต่ข้อเสียของการเล่นเกม หรือถูกมองเป็นเรื่องไร้สาระจากสังคม จนทำให้การเล่นเกมนถูกมองเป็นกิจกรรมในแง่ลบ แต่ในปัจจุบัน หลังจากที่มีข่าวกีฬาอีสปอร์ต ประกอบกับรัฐให้ความสนับสนุน และมีนักแคสเกมทีประสบความสำเร็จมากขึ้น ทำให้ชุดความคิดหรือมุมมองต่อการเล่นเกมของคนในสังคมเป็นไปในทิศทางบวกมากยิ่งขึ้น (Chronos, 2024)

นอกจากนั้น ในยุคปัจจุบันที่เกมออนไลน์สามารถพกพาไปไหนได้ทุกที่ด้วยสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรืออุปกรณ์เล่นเกมพกพาอื่น ๆ ทำให้เกมออนไลน์เติบโตอย่างต่อเนื่องและกลายเป็นส่วนสำคัญในระบบเศรษฐกิจ โดยผลการสำรวจมูลค่าอุตสาหกรรมดิจิทัลคอนเทนต์ไทยปี พ.ศ. 2563 จาก Digital Economy Promotion Agency (n.d.) พบว่า อุตสาหกรรมเกมในปี 2563 มีมูลค่าอยู่ที่ 34,316 ซึ่งมีอัตราการขยายตัวจากปี 2562 สูงถึง ร้อยละ 34.89 และคาดการณ์ว่าอุตสาหกรรมเกมมีแนวโน้มที่จะเติบโตขึ้นเรื่อย ๆ แต่เกมส่วนใหญ่ที่ได้รับความนิยมและสร้างมูลค่าอยู่ในอุตสาหกรรมนั้น ล้วนเป็นเกมที่ถูกนำเข้าจากต่างประเทศ กล่าวคือ ประเทศไทยสามารถผลิตคอนเทนต์เกมออนไลน์แข่งในตลาดได้น้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับสัดส่วนในตลาด

NetEase คือหนึ่งในผู้เป็นใหญ่ในอุตสาหกรรมเกมและเป็นหนึ่งในผู้นำธุรกิจเกมของโลก โดยมูลค่าของบริษัทอยู่ที่ประมาณ 2 ล้านล้านบาท ซึ่งรายได้มาจากการพัฒนาและให้บริการเกมทั้งในสมาร์ทโฟนและวิดีโอเกม คอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่ อีกทั้งยังให้บริการธุรกิจบันเทิงอย่างอื่นประกอบด้วย เช่น ธุรกิจสตรีมมิงเพลง ธุรกิจการเรียนอัจฉริยะ เป็นต้น นอกจากนี้ NetEase ได้ขยายกลุ่มฐานผู้บริโภคด้วยการร่วมงานกับแบรนด์ที่ประสบความสำเร็จในวงการภาพยนตร์อย่าง Warner Brother เพื่อสร้างเกม Harry Potter: Magic Awakened สร้างจากนวนิยายแฟนตาซีชื่อดัง Harry Potter ผลงานเขียนของนักเขียน เจ. เค. โรว์ลิง และได้สร้างสรรค์เกมออนไลน์ที่ประสบความสำเร็จและโด่งดังมาแล้วไม่น้อย เช่น Identity V, Onmyoji: The World และ Eggy Party ซึ่ง LifeAfter ก็เป็นอีกหนึ่งผลงานจาก NetEase (TraderKP, 2023)

LifeAfter คือผลงานชิ้นโบแดงจาก NetEase เป็นเกมแนว Survival MMORPG ชิมเรื่องเกี่ยวกับการเอาชีวิตรอด ออกสำรวจโลก และสร้างโลกใหม่ภายหลังโลกเก่าล่มสลายไปแล้วจากเชื้อไวรัส โดยตัวเกมมีการดำเนินเนื้อเรื่องได้น่าติดตาม มีภาพกราฟิกและระบบเสียงที่สมจริง จากภาพตัวอย่างเกมที่ถูกปล่อยก็สร้างความคาดหวังจากผู้เล่นจำนวนมาก ด้วยเหตุนี้ เมื่อ LifeAfter เปิดตัวและให้ดาวน์โหลดในสัปดาห์แรกก็สามารถติด 10 อันดับแรกที่ทำได้สูงสุดของแอปสโตร์ (App Store) และภายในระยะเวลาไม่กี่สัปดาห์หลังจากเปิดตัวก็สามารถทำรายได้จากผู้เล่นทั่วโลกได้ถึง 125 ล้านเหรียญสหรัฐ (Nelson, 2019) ปัจจุบัน LifeAfter มีผู้เล่นจำนวนกว่า 200 ล้านคนจากทั่วโลก (NetEase, 2022) และถูกพัฒนาเป็น Cross-Platform Application คือการที่แอปพลิเคชันหรือซอฟต์แวร์ สามารถใช้งานผ่านระบบปฏิบัติการได้หลายระบบ กล่าวคือ สามารถเล่นได้ทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต และ คอมพิวเตอร์ส่วนตัว ซึ่งการพัฒนาแบบนี้ถือเป็นเทคโนโลยีที่ช่วยขยายฐานผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ใช้งานได้มากขึ้น และตอบโจทย์ผู้บริโภคยุคใหม่ที่วิถีชีวิตแตกต่างกัน

แม้ว่างานวิจัยในอดีตจะเน้นถึงบทบาทของเกมออนไลน์ต่อการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและเศรษฐกิจ แต่ยังมีช่องว่างในด้านการศึกษาเฉพาะเกี่ยวกับพฤติกรรม的开รับสื่อและความพึงพอใจของผู้เล่นในบริบทของเกม LifeAfter ซึ่งเป็นตัวอย่างของเกมแนว Survival MMORPG ที่มีความโดดเด่นในแง่การพัฒนานวัตกรรมและการสร้างประสบการณ์ที่สมจริง การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งเติมเต็มช่องว่างดังกล่าวเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเกมออนไลน์และสื่อใหม่อื่น ๆ โดยใช้กรอบแนวคิดทฤษฎีการใช้งานและความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) ซึ่งเน้นถึงแรงจูงใจของผู้ใช้สื่อและความพึงพอใจที่ได้รับจากการใช้งาน (Whiting & Williams, 2013) ทฤษฎีนี้ช่วยอธิบายว่า ผู้เล่นเกม LifeAfter มีแรงจูงใจอย่างไรในการเลือกเล่นเกม และปัจจัยใดที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ เช่น การได้รับความบันเทิง การพัฒนาทักษะ หรือการสร้างปฏิสัมพันธ์ทางสังคม นอกจากนี้ ยังใช้กรอบแนวคิดจาก Self-Determination Theory (Howard, Gagné, & Bureau, 2017) เพื่อวิเคราะห์ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในการเล่นเกมนั้น เช่น ความต้องการความสามารถ (Competence) ความสัมพันธ์ (Relatedness) และความเป็นอิสระ (Autonomy)

ด้วยความสำคัญของการพัฒนาก้าวหน้าของเทคโนโลยีและสื่อใหม่ที่มีนัยสำคัญประกอบกับความสำคัญของเกมที่เป็นส่วนหนึ่งของอารยธรรมมนุษย์ ซึ่งปัจจุบันวิวัฒนาการมาเป็นเกมออนไลน์โดยปัจจุบันส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงต่อมนุษย์ในระดับปัจเจก สังคม และเศรษฐกิจ ประกอบด้วยการประสบความสำเร็จ

ความพยายามพัฒนาปรับปรุงทางเทคโนโลยีและการตลาด จนกลายเป็นความโดดเด่นและน่าสนใจของเกม LifeAfter ดังที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเปิดรับสื่อและความพึงพอใจ ต่อเกม LifeAfter ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลวิจัยที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสื่อเกมออนไลน์ สื่อใหม่ และสื่ออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสามารถเป็นส่วนหนึ่งขององค์ความรู้เพื่อนำไปศึกษาต่อยอดพัฒนาเป็น องค์ความรู้ใหม่ ๆ ในอนาคตได้

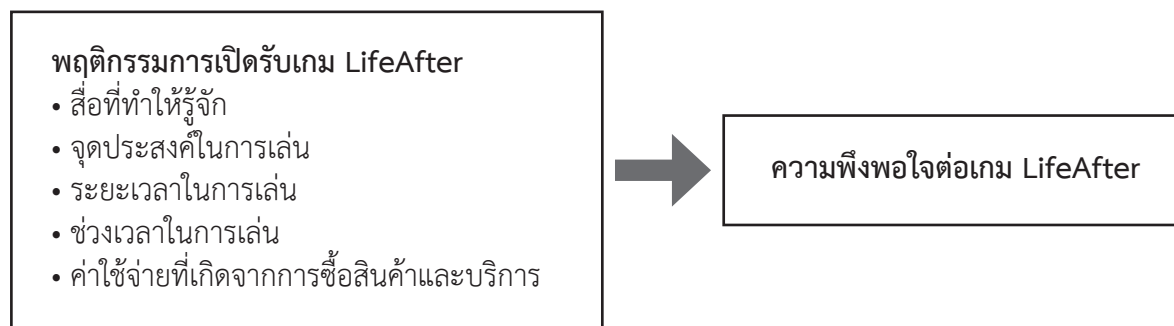
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเปิดรับของผู้เล่นเกม LifeAfter
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้เล่นเกม LifeAfter
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจของผู้เล่นเกม
4. เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจของผู้เล่นเกม

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้เล่นเกมที่เปิดรับข่าวสารเกม LifeAfter ผ่านสื่อออนไลน์จะมีความพึงพอใจต่อเกมในระดับสูงกว่าผู้เล่นเกมที่เปิดรับผ่านสื่อออฟไลน์
2. ผู้เล่นเกมที่มีพฤติกรรมการเปิดรับแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อเกมแตกต่างกัน

กรอบแนวคิดการวิจัย



การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristic Audience)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ (Demographic Characteristics) เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์และทำความเข้าใจพฤติกรรมของผู้รับสาร โดยลักษณะเหล่านี้รวมถึงเพศ อายุ การศึกษา และฐานะทางสังคมและเศรษฐกิจ ซึ่งสามารถใช้ในการแบ่งกลุ่มประชากรและวิเคราะห์แนวโน้มการเปิดรับข่าวสารและการใช้สื่อต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Benjarongkit, 1999, as cited in Photisuwan, 2017)

แนวคิดนี้เป็นเครื่องมือสำคัญในการวิเคราะห์ผู้เล่น LifeAfter ซึ่งเป็นการแบ่งกลุ่มประชากรออกตามปัจจัยต่าง ๆ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจ โดยผู้เล่นในแต่ละกลุ่มประชากรก็มีลักษณะและพฤติกรรมการเปิดรับเกม LifeAfter ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้พฤติกรรมการใช้สื่อแตกต่างกัน ซึ่งในงานวิจัยนี้คือบริบทของการเล่นเกม ช่วยให้นักวิจัยสามารถแบ่งกลุ่มผู้เล่นตามลักษณะประชากรได้อย่างชัดเจน ทำให้ผลวิจัยสะท้อนถึงความต้องการและการมีส่วนร่วมของผู้เล่นเกมแต่ละกลุ่มได้อย่างมีนัยสำคัญ อีกทั้งยังช่วยให้การสื่อสารและการตลาดของเกมมุ่งตรงสู่กลุ่มเป้าหมายที่เหมาะสมได้มากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางให้ผู้พัฒนาเข้าใจความสำคัญของกลุ่มเป้าหมายที่มีการใช้เกมในรูปแบบต่างกันไป

2. เกมออนไลน์

เกมออนไลน์เป็นสื่อบันเทิงที่ได้รับความนิยมในยุคดิจิทัล มีลักษณะโดดเด่นที่ผสมผสานเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและการสื่อสารไว้ด้วยกัน ทำให้ผู้เล่นสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลได้ เกมออนไลน์ได้รับการพัฒนาให้มีความหลากหลาย ทั้งในด้านประเภทเกม เนื้อหา และความสมจริง เช่น กราฟิกและเสียงประกอบ นอกจากนี้ยังมีบทบาทสำคัญในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการสร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่น ส่งผลให้เกมออนไลน์กลายเป็นหนึ่งในอุตสาหกรรมที่เติบโตอย่างต่อเนื่องในปัจจุบัน ผลการศึกษาของ Rattanaseepong (2560) พบว่าผู้เล่นส่วนใหญ่เปิดรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ เช่น Facebook และ YouTube ซึ่งตรงกับบริบทของเกม LifeAfter ที่ผู้เล่นรู้จักเกมผ่านสื่อออนไลน์และติดตามข้อมูลข่าวสารผ่านแพลตฟอร์มเหล่านี้ เพื่อรับข้อมูลอัปเดตและคำแนะนำการเล่นเกม

3. ทฤษฎีการเปิดรับสื่อ (Media Exposure)

ทฤษฎีการเปิดรับสื่อ (Media Exposure) เป็นแนวคิดที่อธิบายถึงกระบวนการและปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสารเลือกเปิดรับและใช้สื่อเพื่อสนองความต้องการส่วนบุคคล โดยผู้รับสารจะไม่เพียงแต่รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อทั่วไปเท่านั้น แต่ยังคัดสรรข่าวสารที่สอดคล้องกับความต้องการและความสนใจของตนเองเพื่อนำไปใช้ประโยชน์

McCombs and Becker (1979, as cited in Photisuwan, 2017) ได้ให้ความเห็นว่าบุคคลจะใช้สื่อสนองตอบความต้องการ 6 ประการ คือ

3.1 เพื่อรู้เหตุการณ์ (Surveillance) โดยการติดตามความเคลื่อนไหวและสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวจากสื่อมวลชนเพื่อจะได้รู้เท่าทันเหตุการณ์ และรู้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่สำคัญและควรรู้

3.2 เพื่อการตัดสินใจ (Decision) โดยสื่อจะช่วยรวบรวมความคิดเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเพื่อใช้ในการตัดสินใจ

3.3 เพื่อพูดคุยสนทนา (Discussion) การเปิดรับข่าวสารจากสื่อทำให้บุคคลมีข้อมูลที่จะนำไปใช้พูดคุยกับผู้อื่น

3.4 เพื่อการมีส่วนร่วม (Participation) เพื่อรับรู้และมีส่วนร่วมในเหตุการณ์ความเป็นไปต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นรอบ ๆ ตัวในสังคม

3.5 เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ (Reinforcement) โดยสื่อจะช่วยยืนยันการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้วให้บุคคลมีความมั่นใจยิ่งขึ้น

3.6 เพื่อความบันเทิง (Entertainment) โดยสื่อจะช่วยทำให้บุคคลรู้สึกผ่อนคลาย

ทฤษฎีการเปิดรับสื่อช่วยอธิบายถึงกระบวนการและพฤติกรรมในการเลือกเกมและ พฤติกรรมการใช้งานเกมของผู้เล่น LifeAfter รวมไปถึงพฤติกรรมในการติดตามข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเกม ซึ่งอาจเลือกจากสื่อที่มีความสะดวก ความทันสมัย หรือสื่อที่ตรงกับความสนใจและความต้องการของตนเอง ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เล่นที่มีต่อเกม LifeAfter นอกจากนี้ การใช้ทฤษฎีนี้ช่วยให้เข้าใจถึงบทบาทของสื่อดิจิทัลในการสื่อสารข้อมูลและความเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมผู้เล่นในยุคดิจิทัล ซึ่งข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้ในการวางแผนการสื่อสารและการประชาสัมพันธ์เกมให้ตรงกับช่องทางที่ผู้เล่นเลือกเปิดรับอย่างมีประสิทธิภาพ

4. แนวคิดเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ (Uses and Gratifications)

เป็นทฤษฎีในสาขาวิชาการสื่อสารที่มีการศึกษาพฤติกรรมและสาเหตุของผู้รับสารในการเลือกใช้สื่อต่าง ๆ โดย ผู้รับสารมีความเป็นอิสระและสามารถตัดสินใจเลือกสื่อที่ตรงตามความต้องการและความพึงพอใจของตนเอง แนวคิดนี้มีความแตกต่างจากทฤษฎีดั้งเดิมที่มองว่าผู้รับสารเป็นเพียงฝ่ายที่รับข่าวสารอย่างเฉยเมยโดยไม่มีบทบาทในการตัดสินใจ

ทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจจากสื่อ โดยการสื่อสารว่าเป็นการให้และการรับ ความหมายการถ่ายทอดและรับสาร ที่รวมถึงแนวคิดการโต้ตอบ แบ่งปัน และการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นด้วย สื่อจึงถือว่าเป็น

บทบาทในการผลิตและเผยแพร่กระจายสารให้ตรงตามความต้องการของผู้รับสาร (Boonnak, 2014, as cited in Noppakhun, 2020)

ทฤษฎีนี้เน้นบทบาทของผู้รับสารในฐานะผู้เลือกใช้สื่อเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง และเป็นการมองผู้รับสารในแง่รุ่มมากขึ้น ผู้รับสารจะเลือกใช้สื่อที่ตรงตามความต้องการหรือความสนใจของตนเองอย่างมีเหตุผล โดยเฉพาะในยุคที่ผู้รับสารมีอิสระในการเลือกใช้สื่อที่หลากหลาย ทั้งนี้ ทฤษฎีนี้เชื่อมโยงกับพฤติกรรมการใช้สื่อในบริบทของการเล่นเกม LifeAfter โดยผู้เล่นเกมจะเปิดรับสื่อและเนื้อหาต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการในหลากหลายมิติ เช่น

ความบันเทิง ความสัมพันธ์ส่วนบุคคล การสร้างอัตลักษณ์ หรือการแสวงหาข้อมูล ซึ่งการเปิดรับสื่อในรูปแบบที่ตอบสนองความต้องการเหล่านี้ส่งผลให้ผู้เล่นมีความพึงพอใจมากขึ้นในระดับบุคคล ผู้พัฒนาเกมสามารถนำทฤษฎีนี้ไปช่วยวิเคราะห์พฤติกรรมของผู้เล่น LifeAfter ที่เปิดรับสื่อเพื่อสร้างความพึงพอใจของตน เพื่อใช้ในการวางกลยุทธ์ทางการตลาดที่ส่งเสริมการสร้างความพึงพอใจให้ตรงตามความต้องการเฉพาะของผู้เล่นแต่ละกลุ่ม และส่งผลต่อความสัมพันธ์เชิงบวกต่อแบรนด์หรือผลิตภัณฑ์เกมของตนได้ในระยะยาว

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ประชากรเป้าหมายที่เป็นผู้ให้ข้อมูลในการวิจัย ได้แก่ ผู้เล่นเกม LifeAfter ชาวไทยในเซิร์ฟเวอร์เอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในช่วงระยะเวลาเดือนสิงหาคม-ตุลาคม พ.ศ.2566

2. กลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบอสาสมัคร เนื่องจากผู้เล่นเกม LifeAfter มีจำนวนมากและกระจายตัวกัน ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้สื่อสังคมออนไลน์ในเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างด้วยความเฉพาะเจาะจง และเนื่องจากไม่สามารถนับจำนวนประชากรของผู้เล่นเกม LifeAfter ได้แม่นยำ จึงกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Cochran (1977, as cited in Maneechote, n.d.) ในการคำนวณ และกำหนดให้มีความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 323 เพื่อความสะดวกในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 คน

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการศึกษาค้นครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมาเองจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับใช้เครื่องมือของ Mikki Hoang Phan ของเจ้าของเครื่องมือต้นฉบับ จากการวิจัยเรื่อง The Development and Validation of the Game User Experience Satisfaction Scale (GUESS) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถามแบบสอบถามปลายปิด (Close-end questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเล่น จำนวน 10 ข้อ และตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้เล่น จำนวน 9 ข้อ

ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กับคณะกรรมการที่ปรึกษาได้พิจารณา และเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ความตรงตามโครงสร้าง (Structure Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ผู้เชี่ยวชาญทางด้านนวัตกรรมสื่อสาร ผู้เชี่ยวชาญทางด้านสื่อออนไลน์ และผู้เชี่ยวชาญทางการสื่อสารการตลาด เป็นผู้พิจารณา และผู้วิจัยได้แก้ไขตามข้อเสนอแนะและผู้ทรงคุณวุฒิมีความเห็นให้ข้อคำถามผ่านเกณฑ์ทุกข้อ จากนั้นนำไปทดสอบก่อนการปฏิบัติจริงโดยทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลที่ได้ออกมาหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยวิธีหาค่าความสอดคล้องภายในแบบวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient Method) โดยมีค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยเท่ากับ 0.86 ซึ่งเกณฑ์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยจะต้องไม่ต่ำกว่า 0.70 จึงจะถือว่าเครื่องมือวิจัยมีผลการวัดที่มีความเชื่อมั่นและเชื่อถือได้ (Kachentharaphan, 2014)

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ดำเนินการโดยใช้แบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่างผ่านช่องทางออนไลน์ทั้งหมด โดยผู้วิจัยเผยแพร่แบบสอบถามผ่านแพลตฟอร์มสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มผู้เล่น LifeAfter ได้แก่ ดิสคอร์ด เฟซบุ๊ก และไลน์ กลุ่มตัวอย่างกรอกแบบสอบถามด้วยตนเองผ่านลิงก์ออนไลน์ที่จัดเตรียมไว้ หลังจากนั้น ผู้วิจัยติดตามและรวบรวมแบบสอบถามที่ส่งคืนผ่านระบบออนไลน์ พร้อมทั้งตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ การเก็บรวบรวมข้อมูลดำเนินการในช่วงระยะเวลาเดือนสิงหาคมถึงเดือนตุลาคม พ.ศ. 2566 รวมระยะเวลา 3 เดือน

5. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้การหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อศึกษาข้อมูลทางประชากรของผู้เล่น, ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเล่น LifeAfter, ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) เพื่อหาค่าความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเล่นและความพึงพอใจของผู้เล่นต่อเกม LifeAfter และสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Correlation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเล่นกับความพึงพอใจของผู้เล่น เพื่อดูว่าเมื่อพฤติกรรมการเล่นเปลี่ยนแล้วนั้น ความพึงพอใจจะเปลี่ยนตามหรือไม่

6. การพิทักษ์สิทธิ์กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยชี้แจงถึงวัตถุประสงค์และขั้นตอนการดำเนินการวิจัย และกลุ่มตัวอย่างได้ให้ความยินยอมเข้าร่วมโดยสมัครใจหลังจากได้รับข้อมูลที่ครบถ้วนเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และขั้นตอนการวิจัย และมีสิทธิ์ถอนตัวจากการวิจัยได้หากต้องการ โดยข้อมูลทั้งหมดที่เก็บรวบรวมจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ และใช้เพื่อการศึกษาเท่านั้น

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องการเปิดรับและความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter มีการนำเสนอผลการศึกษาแบ่งออกเป็น 4 ตอนตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเล่น LifeAfter 2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเล่น LifeAfter และความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter ของผู้เล่น LifeAfter และ 4) เพื่อศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเล่นและความพึงพอใจของผู้เล่นต่อเกม LifeAfter โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การศึกษาพฤติกรรมการเล่น LifeAfter ของผู้เล่น LifeAfter

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของสื่อที่ทำให้ผู้ทำแบบสอบถามได้รู้จัก LifeAfter

สื่อที่ทำให้รู้จัก LifeAfter	จำนวน	ร้อยละ
1. สื่อบุคคล เช่น เพื่อน สมาชิกในครอบครัว	42	10.50
2. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โปสเตอร์ นิตยสาร หนังสือ	0	0.00
3. สื่อวิทยุโทรทัศน์ เช่น รายการวิทยุ รายการโทรทัศน์	0	0.00
4. สื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (YouTube) อินสตาแกรม (Instagram) ติกต็อก (TikTok)	322	80.50
5. บล็อก (Blog)/เว็บไซต์ (Website)	10	2.50
6. แอปสโตร์ (App Store)/เพลย์สโตร์ (Play Store)	26	6.50
รวม	400	100

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของจุดประสงค์การเล่น LifeAfter

จุดประสงค์ในการเล่น LifeAfter	จำนวน*	ร้อยละ
1. เพื่อความบันเทิง เช่น เล่นยามว่าง คลายเครียดจากชีวิตประจำวัน	368	92.00
2. เพื่อสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น หาเพื่อนใหม่ เล่นกับเพื่อนในชีวิตจริง	90	22.50
3. เพื่อหารายได้ เช่น การขายสินค้าเสมือน การสตรีมเกม	21	5.25
4. เพื่อพัฒนาทักษะหรือความรู้ เช่น ฝึกภาษาต่างประเทศ	29	7.25
5. เพื่อค้นหาประสบการณ์ใหม่ ๆ	19	4.75
6. เพื่อต่อสู้หรือประลองฝีมือการเล่นกับผู้เล่นคนอื่น (PvP)	7	1.75
7. อื่น ๆ	2	0.50

* ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ในการเล่น LifeAfter ในวันธรรมดา วันหยุด และต่อสัปดาห์

ระยะเวลาที่ใช้ในการเล่น	วันธรรมดา		วันหยุด		จำนวน	ร้อยละ
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ		
น้อยกว่า 1 ชั่วโมง	21	5.25	5	1.25	-	-
1 - 2 ชั่วโมง	322	80.50	262	65.50	-	-
3 - 4 ชั่วโมง	38	9.50	100	25.00	-	-
5 - 6 ชั่วโมง	8	2.00	17	4.25	-	-
มากกว่า 6 ชั่วโมง	11	2.75	16	4.00	-	-
1 - 2 วัน ต่อสัปดาห์	-	-	-	-	79	19.75
3 - 4 วัน ต่อสัปดาห์	-	-	-	-	201	50.25
5 - 6 วัน ต่อสัปดาห์	-	-	-	-	56	14
เล่นทุกวัน	-	-	-	-	64	1
รวม	400	100	400	100	400	100

ตาราง 4 จำนวนและร้อยละของช่วงเวลาที่เล่น LifeAfter ในวันธรรมดาและวันหยุด

ช่วงเวลาในการเล่นใน วันธรรมดาและวันหยุด	วันธรรมดา		วันหยุด	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. 06.01 - 10.00 น.	7	1.75	4	1.00
2. 10.01 - 14.00 น.	26	6.50	54	13.50
3. 14.01 - 18.00 น.	40	10.00	55	13.75
4. 18.01 - 22.00 น.	308	77.00	263	65.75
5. 22.01 - 02.00 น.	17	4.25	22	5.50
6. 02.01 - 06.00 น.	2	0.50	2	0.50
รวม	400	100	400	100

ตาราง 5 จำนวนและร้อยละของอุปกรณ์ที่ใช้เล่น LifeAfter

อุปกรณ์ที่ใช้เล่น LifeAfter	จำนวน*	ร้อยละ
1. คอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop PC)	20	5.00
2. คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook/Laptop)	15	3.75
3. สมาร์ทโฟน (Smartphone)	386	96.50
4. แท็บเล็ต (Tablet)	10	2.50

*ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ตาราง 6 จำนวนและร้อยละของค่าใช้จ่ายที่ใช้ซื้อสินค้าและบริการจาก LifeAfter ต่อเดือน

ค่าใช้จ่ายที่ใช้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
1. ไม่เสียค่าใช้จ่าย	195	48.75
2. น้อยกว่า 250 บาท	43	10.75
3. 251 - 1,000 บาท	142	35.50
4. 1,001 - 3,000 บาท	8	2.00
5. มากกว่า 3,000 บาท	12	3.00
รวม	400	100

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การติดตามข่าวสารเกม LifeAfter จากช่องทางสื่อแต่ละประเภท

ช่องทางสื่อที่ติดตามข่าวสาร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการเปิดรับ
1. สื่อออฟไลน์			
1.1 สื่อบุคคล เช่น เพื่อน หรือสมาชิกในครอบครัว	3.48	1.17	มาก
1.2 สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น โปสเตอร์ นิตยสาร วารสาร หนังสือ	1.59	0.82	น้อยที่สุด
1.3 สื่อวิทยุโทรทัศน์ เช่น รายการเกม	1.61	0.91	น้อยที่สุด
รวมสื่อออฟไลน์	2.22	1.32	น้อย
2. สื่อออนไลน์			
2.1 เฟซบุ๊ก (Facebook)	4.60	0.94	มากที่สุด
2.2 ยูทูบ (YouTube)	4.10	1.20	มาก
2.3 อินสตาแกรม (Instagram)	1.89	1.18	น้อย
2.4 ตี๊กต็อก (TikTok)	1.63	0.92	น้อยที่สุด
2.5 บล็อก (Blog)	1.40	0.76	น้อยที่สุด
2.6 เว็บไซต์ (Website)	1.40	0.81	น้อยที่สุด
2.7 ดิสคอร์ด (Discord)	1.50	1.04	น้อยที่สุด
รวมสื่อออนไลน์	2.36	1.62	น้อย
การติดตามข่าวสารเกี่ยวกับ LifeAfter จากสื่อทุกชนิด	2.29	0.98	น้อย

ในการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ คะแนนเฉลี่ยถูกกำหนดเป็นช่วงเพื่อแสดงระดับ

ความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยคะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ผลการวิจัยพบว่า ผู้เล่น LifeAfter ส่วนใหญ่รู้จักเกม LifeAfter จากสื่อสังคมออนไลน์ คือ เฟซบุ๊ก มีจุดประสงค์ในการเล่นเพื่อความบันเทิง มีระยะเวลาการเล่น LifeAfter วันละ 1 - 2 ชั่วโมง และเล่น 3 - 4 วันต่อสัปดาห์ โดยจะเล่นในช่วงเวลา 18.01 - 22.00 น. ผ่านอุปกรณ์สมาร์ทโฟนส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการเล่น รองลงมาคือเสียค่าใช้จ่ายจากการซื้อสินค้าและบริการจาก LifeAfter เดือนละ 251 - 1,000 บาท นอกจากนี้ พบว่า ผู้เล่นมีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับ LifeAfter จากสื่อออฟไลน์และสื่อออนไลน์ ในระดับน้อย

2. การศึกษาความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter ของผู้เล่น LifeAfter

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้เล่นต่อเกม LifeAfter

ความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการเปิดรับ
1. ความพึงพอใจในการใช้งาน/ระบบการเล่น	4.03	0.74	มาก
2. ความพึงพอใจในการดำเนินเรื่อง	3.99	0.75	มาก
3. ความพึงพอใจในการดึงดูดผู้เล่นจذبอยู่กับเกม	3.93	0.80	มาก
4. ความพึงพอใจในความสนุกสนานเพลิดเพลิน	3.98	0.76	มาก
5. ความพึงพอใจในความอิสระในการปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์	3.83	0.74	มาก
6. ความพึงพอใจในสุนทรียภาพในระบบเสียงประกอบ	4.03	0.73	มาก
7. ความพึงพอใจส่วนบุคคล	3.94	0.75	มาก
8. ความพึงพอใจในการเชื่อมต่อทางสังคม	3.90	0.81	มาก
9. ความพึงพอใจในสุนทรียของภาพประกอบ	4.05	0.75	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.96	0.76	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ผู้เล่น LifeAfter ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการใช้งาน/ระบบการเล่น ความพึงพอใจในการดำเนินเนื้อเรื่อง ความพึงพอใจในการดึงดูดผู้เล่นจذبอยู่กับเกม ความพึงพอใจในความสนุกสนานเพลิดเพลิน ความพึงพอใจในความอิสระในการปลดปล่อยความคิดสร้างสรรค์ ความพึงพอใจในสุนทรียภาพในระบบเสียงประกอบ ความพึงพอใจส่วนบุคคล ความพึงพอใจในการเชื่อมต่อทางสังคม และ ความพึงพอใจในสุนทรียของภาพประกอบ พบว่า ผู้เล่นมีความพึงพอใจในระดับมาก

3. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเล่นและ ความพึงพอใจของผู้เล่น

ตาราง 9 ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเล่น LifeAfter และ ความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter ของผู้เล่น LifeAfter

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter	
	r	Sig
สื่อออฟไลน์ (offline)	-0.086	0.086
สื่อออนไลน์ (online)	0.172	0.001*

จากตาราง 9 พบว่า ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามข่าวสารจากสื่อออฟไลน์กับความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.086 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.086 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่า การติดตามข่าวสาร LifeAfter จากสื่อออฟไลน์ไม่มีความสัมพันธ์กันกับความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter ความสัมพันธ์ระหว่างการติดตามข่าวสาร LifeAfter จากสื่อออนไลน์กับความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter มีค่าความสัมพันธ์เท่ากับ 0.172 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า การติดตามข่าวสาร LifeAfter จากสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับต่ำกับความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กล่าวคือ เมื่อผู้เล่น LifeAfter มีการติดตามข่าวสารจากสื่อออนไลน์มากขึ้นจะมีแนวโน้มที่จะพึงพอใจต่อเกมมากขึ้น

4. การศึกษาความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเล่นและ ความพึงพอใจของผู้เล่น

ตาราง 10 ความแตกต่างระหว่างพฤติกรรมการเล่น กับ ความพึงพอใจของผู้เล่น

ตัวแปร	F	Sig
1. สื่อที่ทำให้รู้จัก LifeAfter ครั้งแรก	13.712	0.000*
2. จุดประสงค์การเล่น LifeAfter	2.408	0.001*
3. ระยะเวลาที่ใช้ในการเล่นในวันธรรมดา	3.883	0.004*
4. ระยะเวลาที่ใช้ในการเล่นในวันหยุด	5.547	0.000*
5. ระยะเวลาที่ใช้ในการเล่น ต่อสัปดาห์	8.634	0.000*
6. ช่วงเวลาที่เล่น LifeAfter ในวันธรรมดา	5.766	0.000*
7. ช่วงเวลาที่เล่น LifeAfter ในวันหยุด	11.221	0.000*
8. อุปกรณ์ที่ใช้ในการเล่น LifeAfter	4.584	0.000*
9. ค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการจาก LifeAfter	8.456	0.000*

ผลการวิจัยพบว่า สื่อที่ทำให้รู้จัก LifeAfter ครั้งแรก จุดประสงค์การเล่น LifeAfter ระยะเวลาที่ใช้เล่น LifeAfter ช่วงเวลาที่เล่น LifeAfter อุปกรณ์ที่ใช้ในการเล่น LifeAfter และค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการซื้อสินค้าและบริการจาก LifeAfter ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ผู้เล่นมีความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความแตกต่างในด้านสื่อที่ผู้เล่นใช้ในการทำความรู้จักเกม จุดประสงค์ในการเล่น ระยะเวลาที่ใช้เล่น ช่วงเวลาที่เล่น อุปกรณ์ที่ใช้ และค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการซื้อสินค้าในเกม ล้วนส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลจากช่องทางที่น่าเชื่อถือและสอดคล้องกับความสนใจส่วนตัว มักเกิดความคาดหวังที่ดีและสนุกกับเกมได้มากขึ้น ในขณะเดียวกัน จุดประสงค์ในการเล่น

(เช่น เพื่อแข่งขันหรือเพื่อคลายเครียด) ก็ส่งผลให้ผู้เล่นมีวิธีการมีปฏิสัมพันธ์กับเกมที่แตกต่างกัน และอาจส่งผลต่อความพึงพอใจที่มากหรือน้อยตามความคาดหวังนั้น ๆ

นอกจากนี้ ระยะเวลาและช่วงเวลา que ผู้เล่นเลือกเล่น รวมถึงอุปกรณ์ที่ใช้ ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟนหรือคอมพิวเตอร์ ล้วนส่งผลต่อประสบการณ์ในการเล่น เช่น ภาพหรือระบบที่ลื่นไหลช่วยกระตุ้นความพึงพอใจได้ดีขึ้น ตลอดจนระดับค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าในเกม หากผู้เล่นมองว่าคุ้มค่าหรือได้รับประโยชน์จริง ก็จะรู้สึกพึงพอใจมากขึ้น ในทางตรงข้าม ผู้ที่ลงทุนไปแล้วแต่ไม่เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจน หรือรู้สึกว่าไม่คุ้มค่า อาจส่งผลลดระดับความพึงพอใจ สะท้อนให้เห็นว่าผู้พัฒนาเกมควรพิจารณาความหลากหลายของผู้เล่น เพื่อปรับปรุงเนื้อหาและกลไกของเกมให้สอดคล้องกับความต้องการและพฤติกรรมของกลุ่มผู้เล่นที่หลากหลาย

การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาพฤติกรรมการเล่น LifeAfter พบว่า 1) ผู้เล่นส่วนใหญ่รู้จักเกม LifeAfter ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (YouTube) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Rattanasaleevong (2017) ที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการเปิดรับสื่อโฆษณาเกมทางสื่อออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก (Facebook) ยูทูบ (YouTube) และเว็บไซต์ (Website) มากที่สุด อาจเพราะในช่วงโรคไวรัสโคโรนา 2019 ผู้คนเริ่มมีชุดพฤติกรรมที่แตกต่างจากก่อนการระบาด จากที่ชีวิตประจำวันเคยได้รับข่าวสารนอกที่พัก เช่น จากสื่อบุคคล ป้ายโฆษณา หรือโปสเตอร์ เปลี่ยนเป็นรับข่าวสารจากสื่อสังคมออนไลน์แทน ทำให้แลกเปลี่ยนข่าวสารกันได้ง่ายมากขึ้นโดยไม่เสี่ยงต่อการติดเชื้อไวรัสโคโรนา และประหยัดเวลา แม้ว่าช่วงแพร่ระบาดของโควิด19 จะผ่านพ้นไปแล้ว แต่ชุดพฤติกรรมนี้ยังคงอยู่ สังเกตได้จากการที่บางบริษัทยังมีการใช้นโยบายการทำงานที่บ้าน (Work from Home) ต่อเนื่องถึงปัจจุบัน ทำให้สื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทในการเชื่อมต่อกันระหว่างสังคมและมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกซื้อสื่อเป็นอย่างมาก 2) ผู้เล่นส่วนใหญ่มีจุดประสงค์ในการเล่นเพื่อความบันเทิง เล่นในช่วงเวลา 18.01 - 22.00 น. สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vongchomboon (2017) ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-35 ปี และมีอาชีพเป็นพนักงานเอกชน เป็นกลุ่มที่มีหน้าที่การทำงานที่ต้องรับผิดชอบระหว่างวัน 3) ผู้เล่นส่วนใหญ่มีการติดตามข่าวสารเกี่ยวกับ LifeAfter จากสื่อทุกชนิดในระดับน้อย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Vongchomboon (2017) อาจเป็นเพราะ การศึกษาของ Vongchomboon (2017) เป็นการศึกษาเกมประเภท MOBA หลายเกม จึงมีข่าวสารเกี่ยวกับเกมใหม่หรือปรับปรุงข้อมูลเยอะกว่า ส่วนการวิจัยนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับเกม LifeAfter ซึ่งเป็นเกมประเภท MMORPG (Massive Multiplayer Online Role-Playing Game) และเป็นการศึกษาเพียงเกมเดียว ดังนั้นจึงไม่ค่อยมีความหลากหลายและเปลี่ยนแปลงบ่อยของข้อมูล ทำให้ผู้เล่นไม่จำเป็นต้องมีการติดตามข่าวสารบ่อยครั้ง อีกทั้งตัวเกม LifeAfter มีการสื่อสารข่าวสารจากผู้พัฒนาถึงผู้เล่นภายในตัวเกมอยู่แล้ว ทำให้ผู้เล่นรับข่าวสารจากภายในตัวเกมแทนการติดตามจากช่องทางอื่นได้

จากผลการวิจัย พบว่าผู้เล่นมีความพึงพอใจในหลายด้านในระดับมาก ซึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจนี้อาจเกิดจากลักษณะของเกม LifeAfter ซึ่งออกแบบด้วยกราฟิกและระบบเสียงที่สมจริง ทำให้ผู้เล่นรู้สึกเหมือนเข้าไปอยู่ในโลกของเกมจริง ๆ นอกจากนี้ ตัวเกมยังเปิดโอกาสให้ผู้เล่นได้สำรวจและสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) ที่ระบุว่าผู้เล่นเกมมักเลือกเล่นเกมที่ตอบสนองความต้องการด้านการสำรวจและการมีอิสระในการตัดสินใจ งานวิจัยของ Vongchomboon (2017) พบว่าเกมออนไลน์ที่ผู้เล่นมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สิ่งต่าง ๆ และเปิดโอกาสให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่นช่วยเพิ่มความพึงพอใจได้อย่างมีนัยสำคัญ การที่เกม LifeAfter ให้ผู้เล่นสำรวจโลกในเกมด้วยตนเองโดยไม่มีข้อจำกัดที่มากเกินไป อาจทำให้ผู้เล่นรู้สึกเชื่อมโยงกับเกมมากขึ้น นอกจากนี้ ความพึงพอใจในด้านความสนุกสนานยังอาจมาจากการที่ตัวเกมมีการกิจและเนื้อเรื่องที่ออกแบบมาให้ท้าทาย และมีความหลากหลาย ซึ่งช่วยให้ผู้เล่นไม่รู้สึกเบื่อหน่ายระหว่างการเล่น

จากผลการศึกษาพฤติกรรม的开ป้รับและความพึงพอใจของผู้เล่น พบว่า พฤติกรรม的开ป้รับจากสื่อออนไลน์มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ความสัมพันธ์นี้สามารถอธิบายได้จากทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ (Uses and Gratifications Theory) ที่เสนอว่าผู้บริโภคสื่อมักจะเลือกสื่อที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะเจาะจงของตน ดังนั้น ผู้เล่นเกม LifeAfter ที่เปิดรับข้อมูลข่าวสารเกมผ่านสื่อออนไลน์จึงมีความพึงพอใจที่สูงกว่า เนื่องจากได้รับประโยชน์จากการรับรู้ข่าวสารทันสมัยและสามารถมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของเกมได้อย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม การเปิดรับข่าวสารผ่านสื่อออนไลน์ กลับไม่พบความสัมพันธ์เชิงบวก อาจเนื่องมาจากความไม่สอดคล้องกันระหว่างรูปแบบสื่อออนไลน์และความคาดหวังของผู้เล่นในยุคดิจิทัล ที่เน้นการสื่อสารแบบทันที รวดเร็วและง่ายดาย ทำให้การเปิดรับข้อมูลจากช่องทางสื่อเก่า เช่น โทรทัศน์ หรือสิ่งพิมพ์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้เล่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ McQuail (1994, as cited in Koetwiboonwaet & Netraphokaew, 2017) ซึ่งว่า สื่อออนไลน์มีข้อได้เปรียบด้านความสามารถในการปรับตัวและการโต้ตอบกับผู้ใช้งานได้ทันที ในขณะที่สื่อออฟไลน์มีข้อจำกัดในด้านนี้

ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรม的开ป้รับของผู้เล่นส่งผลให้ผู้เล่นมีความพึงพอใจต่อเกม LifeAfter แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยสามารถอธิบายตามตัวแปรได้ดังนี้ 1) สื่อที่ทำให้รู้จัก LifeAfter ครั้งแรก โดยส่วนใหญ่ผู้เล่นรู้จักเกมจากสื่อออนไลน์ อาจเป็นเพราะสื่อออนไลน์มักให้ข้อมูลที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้มากกว่าในเรื่องการแนะนำและเผยแพร่เกมออนไลน์ เนื่องจาก สื่อออนไลน์สามารถรวบรวมพฤติกรรมของผู้ใช้งาน เช่น การค้นหาข้อมูล การคลิกโฆษณา หรือการมีปฏิสัมพันธ์บนแพลตฟอร์มต่าง ๆ จากข้อมูลเหล่านี้ แพลตฟอร์มสามารถปรับแต่งเนื้อหาและโฆษณาให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ได้ นอกจากนี้ สื่อออนไลน์มีคุณสมบัติที่โดดเด่นเรื่องความเร็ว ผู้เล่นสามารถแสดงความคิดเห็น ตั้งคำถาม หรือแบ่งปันประสบการณ์การเล่นเกมนกับผู้เล่นคนอื่นได้บนสื่อออนไลน์ นอกจากนี้ยังสามารถเข้าถึงรีวิว คำวิจารณ์ และข้อมูลเชิงลึกจากกลุ่มผู้ใช้ที่มีความเชี่ยวชาญในเกมออนไลน์ได้อย่างรวดเร็ว เช่น ชุมชนออนไลน์ เว็บบอร์ดเกม ทำให้ผู้เล่นสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็วในการเลือกเล่นเกม โดยได้รับข้อมูลที่อัปเดตและตรงกับความต้องการ 2) จุดประสงค์ในการเล่น มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้เล่นอย่างมาก เพราะจะช่วยกำหนดแนวทางการเล่นและการมีส่วนร่วมของแต่ละคน ซึ่งจะมีผลต่อความรู้สึกและการรับรู้ถึงคุณค่าของการเล่นเกมในแต่ละคน เช่น ผู้เล่นบางคนเล่นเกมเพื่อสร้างและพัฒนาความสัมพันธ์กับผู้เล่นอื่น โดยการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่นจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม และส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่สูงขึ้น หรือผู้เล่นที่มองหาความท้าทายใหม่ ๆ มักจะรู้สึกพึงพอใจเมื่อสามารถเอาชนะอุปสรรคหรือภารกิจในเกมได้ ความสามารถในการแก้ปัญหาและเอาชนะความท้าทายจะช่วยเสริมสร้างความรู้สึกของการประสบความสำเร็จนำไปสู่ความพึงพอใจได้ 3) การใช้จ่ายในเกม อาจช่วยเสริมสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของในโลกของเกม ผู้เล่นที่ลงทุนในการซื้อไอเทมหรือบริการอาจรู้สึกถึงการมีบทบาทสำคัญมากขึ้นในการเล่น เมื่อมีการใช้จ่ายในเกม ผู้เล่นอาจเห็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นจากการใช้จ่าย เช่น การใช้ไอเทมพิเศษหรืออัปเดตตัวละคร ซึ่งช่วยให้ผู้เล่นสามารถเล่นได้ง่ายขึ้นหรือรู้สึกพิเศษกว่าผู้เล่นคนอื่น ความรู้สึกนี้สามารถสร้างแรงจูงใจในการเล่น และเพิ่มความพึงพอใจโดยรวม เนื่องจากผู้เล่นรู้สึกว่าพวกเขามีส่วนร่วมในความสำเร็จของตัวละครหรือทีม ในขณะเดียวกัน ผู้เล่นที่ไม่ต้องการเสียค่าใช้จ่ายในเกมอาจมีความพึงพอใจมากขึ้นถ้าสามารถเล่นเกมได้โดยไม่มีภาระทางการเงิน 4) อุปกรณ์ในการเล่น พบว่า สมาร์ทโฟนเป็นอุปกรณ์หลักที่ผู้เล่น LifeAfter เลือกใช้ เนื่องจากความสะดวกในการพกพาและความสามารถในการรองรับฟีเจอร์หลักของเกม ปัจจัยนี้สอดคล้องกับพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลที่นิยมใช้อุปกรณ์ที่สามารถตอบโต้ภัยความสะดวกและการเข้าถึงได้ง่าย อย่างไรก็ตาม ผู้เล่นที่เลือกใช้อุปกรณ์อื่น เช่น แล็ปท็อปหรือคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ อาจได้รับประสบการณ์การเล่นที่แตกต่างในแง่ของคุณภาพกราฟิกและความเสถียร ซึ่งอาจเพิ่มความพึงพอใจในกลุ่มที่ให้ความสำคัญกับประสบการณ์ด้านภาพ งานวิจัยของ Vongchomboon (2017)

ชี้ให้เห็นว่าอุปกรณ์ที่ใช้เล่นเกมส่งผลต่อประสบการณ์การเล่นโดยตรง เช่น ผู้เล่นที่ใช้อุปกรณ์ที่เหมาะสมกับลักษณะของเกมจะมีความพึงพอใจสูงกว่า การที่ LifeAfter รองรับการใช้งานบนหลายแพลตฟอร์ม (Coss-platform) ยังช่วยให้ผู้เล่นกลุ่มต่าง ๆ สามารถเข้าถึงและเพลิดเพลินกับเกมได้ตามความต้องการ อย่างไรก็ตาม การศึกษาแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรม的开รับสื่อไม่ได้จำกัดเพียงช่องทางการเปิดรับ แต่ยังรวมถึง ระดับความถี่ในการเข้าถึงจุดประสงค์ในการใช้งาน และผลกระทบต่อความพึงพอใจ สอดคล้องกับทฤษฎีการใช้ประโยชน์และความพึงพอใจ

ข้อจำกัดของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในด้านกลุ่มตัวอย่างที่มาจากการสุ่มตัวอย่างอาสาสมัครผ่านช่องทางออนไลน์ ซึ่งอาจไม่ครอบคลุมกลุ่มผู้เล่นที่ไม่ได้ใช้อินเทอร์เน็ตหรือมาจากพื้นที่ที่มีบริบทแตกต่างกัน นอกจากนี้ การใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บข้อมูล อาจจำกัดความสามารถในการวิเคราะห์เชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมและทัศนคติของผู้เล่น การเก็บข้อมูลที่ดำเนินการในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ อาจไม่สะท้อนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมตามฤดูกาลหรือเหตุการณ์พิเศษ อีกทั้งตัวแปรที่ศึกษา เช่น พฤติกรรมการเปิดรับและความพึงพอใจ อาจไม่ครอบคลุมปัจจัยด้านจิตวิทยาหรือสังคมที่ส่งผลต่อประสบการณ์การเล่น และการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้สถิติขั้นพื้นฐานอาจไม่สามารถแสดงความสัมพันธ์ที่ซับซ้อนได้อย่างครบถ้วน ซึ่งควรปรับปรุงในงานวิจัยอนาคตเพื่อเพิ่มความครอบคลุมและความลึกซึ้ง

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1.1 ผู้พัฒนาเกม หน่วยงานเอกชนหรือองค์กรภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับสื่อเกมออนไลน์และสื่อใหม่ ควรจะมีนโยบายในการศึกษาการเปิดรับและความพึงพอใจต่อสื่อเกมออนไลน์และสื่อใหม่อย่างต่อเนื่อง เพื่อศึกษาและพัฒนาสื่อเกมออนไลน์และสื่อใหม่ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานหรือผู้รับสารอยู่เสมอ เนื่องจากในปัจจุบัน สื่อใหม่มีการพัฒนาปรับปรุงข้อมูลและเทคโนโลยีอยู่เสมอส่งผลให้การเปิดรับและความพึงพอใจของผู้ใช้งานหรือผู้รับสารมีการเปลี่ยนแปลงตาม

1.2 หน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ควรมีการส่งเสริมการเล่นเกมอย่างสมดุล เช่น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการแบ่งเวลาเล่นเกมและกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อเสริมสร้างสุขภาพจิตและสมดุลชีวิตของผู้เล่น

2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

2.1 จากการวิจัยในครั้งนี้ พบว่า ผู้เล่นรู้จัก LifeAfter จากสื่อสังคมออนไลน์และติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับ LifeAfter จากสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ผู้พัฒนาเกม หน่วยงานเอกชนหรือองค์กรภาครัฐที่มีความเกี่ยวข้องกับสื่อเกมออนไลน์และสื่อใหม่ หากต้องการเข้าถึงผู้ใช้งานหรือผู้รับสารมากขึ้น ควรเน้นการสื่อสารและการสร้างการมีส่วนร่วมผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์มากยิ่งขึ้น

2.2 ผู้พัฒนาเกม ควรพัฒนาเนื้อหาเกมที่เน้นความสนุกและการสร้างสรรค์เพื่อเสริมความพึงพอใจในด้านความอิสระการออกแบบกิจกรรมในเกมที่เหมาะสมกับช่วงเวลายอดนิยมน (18.01 - 22.00 น.) เช่น การจัดกิจกรรมพิเศษหรืออีเวนต์ในช่วงเวลาดังกล่าว เพื่อเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้เล่น

2.3 ผู้พัฒนาเกม ควรปรับปรุงกราฟิกและประสิทธิภาพของเกมให้เหมาะสมกับการใช้งานบนสมาร์ตโฟน ซึ่งเป็นอุปกรณ์หลักของผู้เล่น เพื่อให้ได้ประสบการณ์ที่ดีที่สุด

2.4 ผู้พัฒนาเกม ควรเพิ่มเครื่องมือหรือฟีเจอร์ในเกมที่ช่วยให้ผู้เล่นสามารถแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ได้มากขึ้น เช่น อาจพิจารณาการเพิ่มโหมด "Sandbox" หรือ "Creative Mode" ที่ให้ผู้เล่นสามารถสร้างและทดลองสิ่งต่าง ๆ ภายในเกมได้ตามต้องการโดยไม่ถูกจำกัด

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

3.1 จากการวิจัยในครั้งนี้พบว่า ผู้เล่นส่วนใหญ่ไม่เสียค่าใช้จ่ายในการซื้อสินค้าและบริการในการเล่น ซึ่งส่งผลในแง่ลบทางด้านเศรษฐกิจ ดังนั้น นอกจากการศึกษากการเปิดรับและความพึงพอใจแล้ว การวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้จ่ายซื้อสินค้าและบริการในเกมออนไลน์ด้วย เพื่อพัฒนาต่อยอดสื่อเกมออนไลน์และสื่อใหม่ในด้านเศรษฐกิจ

3.2 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ศึกษาเฉพาะเกมเดียวโดยเป็นเกมประเภท Survival MMORPG จึงไม่สามารถแสดงถึงภาพรวมของเกมหรือสื่อใหม่ทั้งหมดได้ ดังนั้นในการศึกษารั้งถัดไปอาจมีการศึกษาเชิงเปรียบเทียบสื่อใหม่หรือเกมออนไลน์หลายประเภท เพื่อให้เห็นข้อแตกต่าง ข้อได้เปรียบ ข้อเสียเปรียบ และนำข้อเปรียบเทียบที่ได้ไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์

3.3 งานวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมกาเปิดรับและความพึงพอใจ โดยใช้ปัจจัยในลักษณะทางประชากรเป็นเกณฑ์โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ ซึ่งการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับข้อมูลเชิงลึก (Customer Insight) จากการสัมภาษณ์เชิงลึก

References

- Chronos, S. (2024). *The impact of online gaming on modern society: Opportunities and challenges*. Retrieved August 30, 2024, from <https://startchrons.com/the-impact-of-online-gaming-on-modern-society-opportunities-and-challenges/>
- Chuwet, T. (2018). *The study of behavior and effect of online mobile games exposure among working age group in Bangkok* (Master of Arts). Thammasat University. <https://doi.org/10.14457/TU.the.2018.994>
- Digital Economy Promotion Agency. (n.d.). *Depa reveals the results of a survey and assessment of the digital content industry for the year 2020, along with a three-year trend forecast*. Retrieved June 23, 2023, from https://www.depa.or.th/th/article-view/20211116_02
- Entertainment Software Association. (2023). *Video games remain America's favorite pastime with more than 212 million Americans playing regularly*. Retrieved February 25, 2024, from <https://www.theesa.com/video-games-remain-americas-favorite-pastime-with-more-than-212-million-americans-playing-regularly/>
- Howard, J. L., Gagné, M., & Bureau, J. S. (2017). Testing a continuum structure of self-determined motivation: A meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 143(12), 1346.
- Kachentharaphan, P. (2014). Development and validation of quantitative research instruments. In *Thesis II* (pp. 6–48). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Koetwiboonwaet, C., & Netrpokaew, A. (2017). Communication innovation and new media theories. In *Communication Theories* (pp. 14–4). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Lin, H., & Sun, C.-T. (2011). The "Flow" experience of online game players: An exploratory study. *Computers in Human Behavior*, 27(2), 694–704.
- Longtunman. (2018). *Things we don't know about board games*. Retrieved June 23, 2023, from <https://www.longtunman.com/5792>

- Maneechote, T. (n.d.). *Sample size determination*. Retrieved May 20, 2023, from http://www.rlc.nrct.go.th/ewt_dl.php?nid=1451
- Nelson, R. (2019). *NetEase's survival game LifeAfter hits \$125 million in revenue following western release*. Retrieved February 25, 2024, from <https://sensortower.com/blog/lifeafter-revenue>
- NetEase. (2022). *LifeAfter welcomes the spring festival: New fun events go live with loads of benefits waiting*. Retrieved February 25, 2024, from https://www.neteasegames.com/news/LifeAfter/20220315/36928_1000515.html
- Noppakhun, N. (2020). *Exposure and satisfaction toward the Discussion (Thok Mai Teang) program of TERO Entertainment Public Company Limited* (Master of Arts). Thammasat University. <https://doi.org/10.14457/TU.the.2020.1200>
- Partners, N. (2023). *Female gamers in Asia*. Retrieved June 23, 2023, from <https://nikopartners.com/female-gamers-in-asia/>
- Phan, M. H. (2015). *The development and validation of the game user experience satisfaction scale (GUESS)* (Doctor of Philosophy). Wichita State University. <http://hdl.handle.net/10057/11604>
- Photisuwan, T. (2017). Sender and receiver theories. In *Communication Theories* (pp. 6-34–6-40). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- Rattanaseepong, S. (2017). *The exposure to game advertising with decision-making behavior of online games on mobile phones* (Master of Communication Arts). Bangkok University. <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/2886>
- Team Leverage Edu. (2023). *Media convergence*. Retrieved February 25, 2024, from <https://leverageedu.com/blog/media-convergence/>
- Thongsrikam, S., & Siribut, B. (2018). Communication in the digital age. In *Communication Innovation* (pp. 4-5–4-6). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.
- TraderKP. (2023). *NetEase, one of the world's leading gaming companies....* Retrieved February 25, 2024, from <https://traderkp.com/2023/03/27/netease-หนึ่งในผู้นำธุรกิจเกม/>
- Vongchomboon, C. (2017). *Exposure behaviors and satisfaction to communication of MOBA (Multiplayer Online Battle Arena)* (Master of Communication Arts). Sripatum University. <https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/7730>
- Whiting, A., & Williams, D. (2013). Why people use social media: A uses and gratifications approach. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 16(4), 362–369.
- Yee, N. (2006). The demographics, motivations, and derived experiences of users of massively multi-user online graphical environments. *PRESENCE: Teleoperators and Virtual Environments*, 15(3), 309–329.

Guidelines for Developing the Quality of Life of Police Officers under the Phetchaburi Provincial Police

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธร จังหวัดเพชรบุรี

Sarach Powsri^{1*} Suchart Adulbutra¹ and Bampen Maitreesophon¹

สารัช เกาศรี^{1*} สุชาติ อุดลย์บุตร¹ และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ¹

¹Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University

¹คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

*Corresponding Author, E-mail: boom_26836@outlook.com

Article Info

- Received: September 19, 2024
- Revised: March 8, 2025
- Accepted: April 8, 2025
- Available online: April 26, 2025

Abstract

Police officers frequently face a wide range of evolving crime-related challenges, including stress and pressure stemming from both their professional duties and personal lives. This mixed-method study aimed to: 1) assess the quality of life of police officers under the Phetchaburi Provincial Police; 2) compare perceptions of quality of life among officers based on their personal characteristics; 3) examine work-related factors that influence quality of life; and 4) propose guidelines to improve the quality of life of police officers. The quantitative component involved a sample of 300 police officers, with data analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The qualitative component included nine key informants, with data collected through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis. The findings revealed that: 1) the overall quality of life of police officers was rated at a high level; 2) there were no statistically significant differences in perceptions of quality of life based on personal characteristics; 3) work-related factors such as work progress, job characteristics, and aspects of policy and administration had a statistically significant effect on quality of life at the 0.05 level; and 4) several guidelines were proposed to enhance quality of life, focusing on physical health, stress management, teamwork, workplace and accommodation conditions, career development, and the implementation of clear and comprehensive policies.

Keywords: Police Officers, Quality of Life, Work Factors

บทคัดย่อ

การทำงานของข้าราชการตำรวจต้องพบเจอกับปัญหาอาชญากรรมต่าง ๆ ที่มีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งความเครียดและความกดดันในเรื่องงานและในเรื่องส่วนตัว การวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี 2) ศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต และ 4) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ การวิจัยใช้แบบผสมวิธี (Mixed Method) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีจำนวน 300 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าคงที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญจำนวน 9 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการวิจัย พบว่า 1) คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี อยู่ในระดับมาก 2) ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยในการทำงานด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจพบว่าควรมีการพัฒนาในด้าน สุขภาพร่างกาย การจัดการความเครียด การทำงานเป็นทีม ที่ทำงานและที่พัก ความก้าวหน้าในอาชีพ และการมีนโยบายที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม

คำสำคัญ: ข้าราชการตำรวจ, คุณภาพชีวิต, ปัจจัยในการทำงาน

บทนำ

โลกในยุคปัจจุบันมีการพัฒนาและมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วตลอดเวลา ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง การปกครอง วัฒนธรรม สังคม และวิถีการปฏิบัติงานของประชาชน ซึ่งมีการคุ้มครองในระบบที่แตกต่างกันในแต่ละประเทศ ลักษณะการปกครองจากรัฐหรือศูนย์กลางการปกครอง กระจายอำนาจสู่ภูมิภาคท้องถิ่น สภาพความเป็นพรมแดนลดลง ทำให้เกิดการย้ายถิ่นฐานของผู้คนและแรงงานอย่างต่อเนื่อง (Sriwilai, 2016) ทางด้านสังคมจึงมีการเปลี่ยนแปลงของประชากรไปสู่สังคมที่ทุกคนมีอิสระและเสรีภาพทางความคิด เกิดวัฒนธรรมและวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชนที่เปลี่ยนแปลง การเปลี่ยนแปลงเหล่านี้นำมาซึ่งผลกระทบต่อความมั่นคง ปัญหาอาชญากรรม และความไร้ระเบียบต่าง ๆ ทำให้สังคมและประชาชนซึ่งมีความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ประชาชนมีความต้องการได้รับการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (Maslow, 1940) รัฐบาลหรือผู้ปกครองจึงมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของตำรวจ เพื่อเป็นการคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน จึงได้จัดตั้งสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อบังคับใช้กฎหมายตามอำนาจหน้าที่ดูแลความสงบเรียบร้อย ยึดหลักกฎหมายเป็นหลักในการดำรงชีวิต เพื่อให้สังคมเกิดระเบียบวินัย และให้ประชาชนทุกคนอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข

คุณภาพชีวิต เป็นลักษณะของชีวิตที่มีคุณภาพได้รับการดูแลที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลด้านร่างกาย และจิตใจจากสภาวะที่ต่างกันความต้องการของบุคคลจึงถือว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนา คุณภาพชีวิต ถ้าบุคคลมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดีมีความสุขและมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและจิตใจจะสามารถเผชิญกับปัญหาทุกสภาวะ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และปัญหาที่ซับซ้อนได้พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง ซึ่งข้าราชการตำรวจเป็นอาชีพหนึ่งที่มีความต้องการมีคุณภาพชีวิตที่ดีเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ (Pewkliang, 2013)

สำนักงานตำรวจแห่งชาติ จัดตั้งขึ้น โดยพระราชกฤษฎีกาโอนกรมตำรวจ กระทรวงมหาดไทยไปจัดตั้งเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2541 และตามพระราชบัญญัติตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2565 กำหนดให้สำนักงานตำรวจแห่งชาติเป็นส่วนราชการมีฐานะเป็นนิติบุคคลอยู่ในบังคับบัญชาของนายกรัฐมนตรี เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อประชาชน ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เป็นหน่วยงานในสังกัดตำรวจภูธรภาค 7 สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ประกอบด้วย 1 กองกำกับการ และ 14 สถานีตำรวจ โดยภารกิจของตำรวจคือการดูแลความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (Phetchaburi Provincial Police Headquarters, 2024) ซึ่งในปัจจุบันอาชญากรรมมีการพัฒนาวิธีการและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการก่อเหตุเพิ่มขึ้น ทำให้เกิดความท้าทายใหม่ ๆ กับเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่จะต้องมีการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ ทำให้เกิดปัญหาความเครียดและความกดดันทั้งในเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของเจ้าหน้าที่ตำรวจผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นต้องศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนปฏิบัติการราชการสำนักงานตำรวจแห่งชาติและตำรวจภูธรภาค 7 เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ของข้าราชการตำรวจ เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่การปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในการปฏิบัติหน้าที่ดูแลและช่วยเหลือประชาชน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

การทบทวนวรรณกรรม

การปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการตำรวจอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องมีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ เพื่อส่งผลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความหมายของคุณภาพชีวิต คือการรับรู้ความพึงพอใจและการรับรู้ สถานะของบุคคลในการดำเนินชีวิตในสังคม โดยจะสัมพันธ์กับเป้าหมายและความคาดหวังของตนเอง ภายใต้วัฒนธรรม ค่านิยม มาตรฐานของสังคม รวมทั้งเรื่องการเมืองการปกครองของสังคมที่บุคคลนั้นอาศัยอยู่ด้วย มีองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านร่างกาย หมายถึง การรับรู้สภาพทางด้านร่างกาย ที่มีผลต่อชีวิตประจำวัน 2) ด้านจิตใจ หมายถึง การรับรู้สภาพทางจิตใจของตนเอง 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม หมายถึง การรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึงการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีปราศจากมลพิษต่าง ๆ มีการคมนาคมสะดวก มีบริการด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น (The WHOQOL Group, 1995) คุณภาพชีวิต เป็นลักษณะที่สำคัญและจำเป็นต่อการดำรงชีวิต บนพื้นฐานทางด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ความเป็นอยู่ในสังคม และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการ ดำรงชีวิต คุณภาพชีวิตแสดงถึงลักษณะต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตของบุคคล บุคคลแต่ละกลุ่มจะมีความ แตกต่างกันทั้งทางด้านพื้นฐานของบุคคล วัฒนธรรม ความเชื่อ ค่านิยม ภาวะสุขภาพ และสิ่งแวดล้อม ซึ่งตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานอาจรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและรายได้ พฤติกรรม ทัศนคติ ตลอดจนค่านิยมต่าง ๆ ของกลุ่มหรือองค์กร (Newstrom, & Davis, 1997) การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานจะขึ้นอยู่กับปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสำเร็จในงานมีความพึงพอใจในงาน พึงพอใจในเพื่อนร่วมงานรู้สึกว่าได้ตนเองมีคุณค่าต่อหน่วยงานและมีโอกาสก้าวหน้าในงาน 2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่เกิดขึ้นใน องค์กรหรือหน่วยงานราชการต่าง ๆ ย่อมส่งผลขวัญและกำลังใจผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือข้าราชการใน หน่วยงานนั้น ๆ ล้วนเป็นการเสริมสร้างแรงจูงใจและขวัญในการทำงานให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน เป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคงในอาชีพ 3) ลักษณะงานตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการเป็นกองบังคับการหรือส่วนราชการ หรือหน่วยงานอย่างอื่น หรือในระดับต่ำลงไปเป็นสำนักงานตำรวจแห่งชาติ พ.ศ. 2548 ได้กำหนดให้มีอำนาจหน้าที่ในงานอำนวยความปองกันปราบปรามงานสอบสวน งานสืบสวน งานจราจร และ หน่วยปฏิบัติการพิเศษ และ 4) นโยบายและการบริหาร เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานหรือการกระทำซึ่งจะช่วยกำกับหรือนำกิจกรรมขององค์กรให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ระบุไว้โดยอาศัยคนอื่นเป็นผู้นำ (Ampot, 2005)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพดำเนินการไปพร้อมกัน โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงปริมาณ ทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด ซึ่งเป็นข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก กับผู้กำกับ การ รองผู้กำกับการ สารวัตร รองสารวัตร ผบ.หมู่ และรอง ผบ.หมู่ รวมทั้งสิ้นจำนวน 9 คน

ขอบเขตการวิจัย

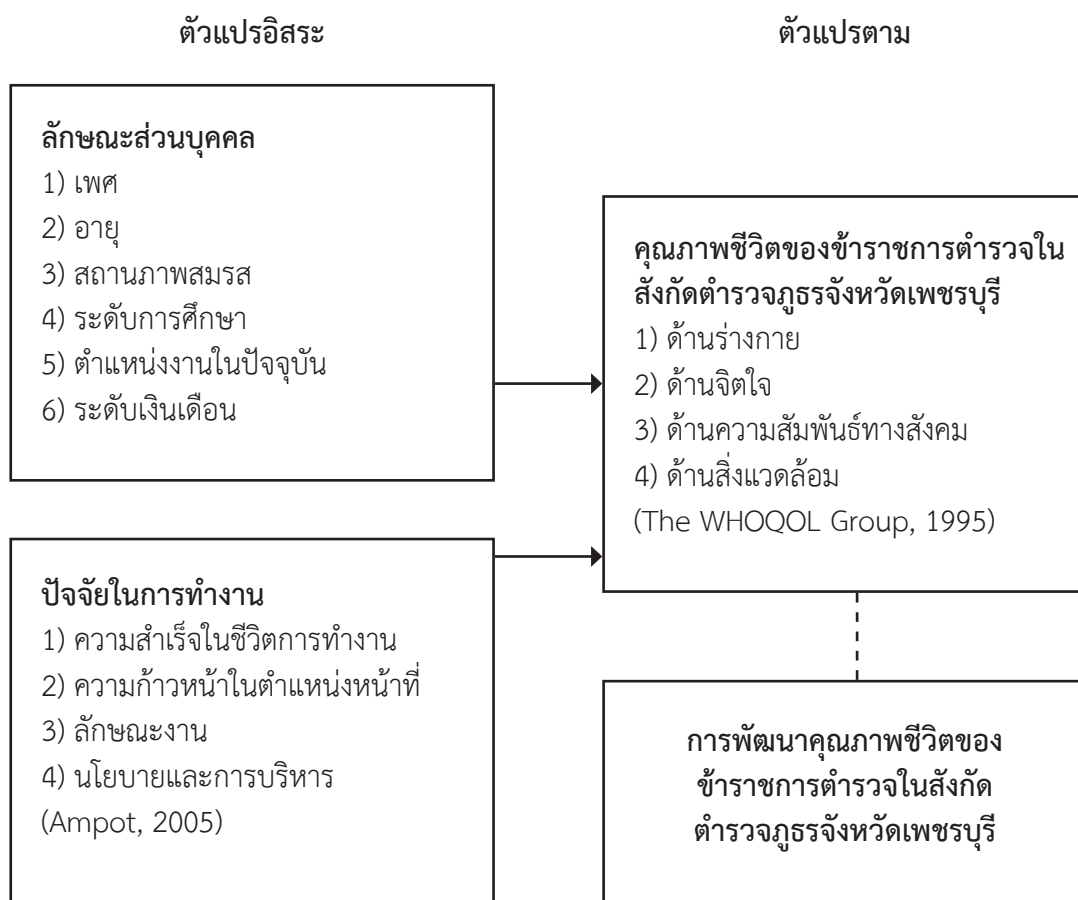
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี รวมทั้งสิ้น 1,171 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 จากการแทนค่าสูตรคำนวณได้กลุ่มตัวอย่าง 300 คน โดยให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วน (proportion) ของข้าราชการตำรวจที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีจาก 14 สถานีตำรวจ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) ในการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) คือ ผู้กำกับการรองผู้กำกับการ สารวัตร รองสารวัตร ผบ.หมู่ และรอง ผบ.หมู่ รวมจำนวน 9 คน ผู้วิจัยใช้การคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลหลักแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการค้นคว้ารวบรวมเอกสารแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ในการสนับสนุนการดำเนินงานวิจัย เพื่อกำหนดตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน 2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 3) ลักษณะงานและ 4) นโยบายและการบริหาร (Ampot, 2005) ตัวแปรตาม คือ คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม (The WHOQOL Group, 1995)

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี



สมมติฐานการวิจัย

1) ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน

2) ปัจจัยในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ 6) ระดับเงินเดือน ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน พัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีของ Ampot (2005) โดยแบบสอบถามมี 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านละ 5 คำถาม ได้แก่ 1) ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน 2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 3) ลักษณะงาน และ 4) นโยบายและการบริหารมีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน จากระดับการปฏิบัติมากที่สุด ถึงระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พัฒนาขึ้นตามแนวคิดทฤษฎีของ The WHOQOL Group (1995) โดยแบบสอบถามมี 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ด้านละ 5 คำถาม ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ โดยกำหนดค่าคะแนน จากระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจมากที่สุด ถึงระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจน้อยที่สุด

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์ (Interview) แบบกึ่งโครงสร้าง เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ถูกสัมภาษณ์ ประกอบด้วยข้อคำถาม 6 ข้อ ได้แก่ 1) ชื่อสกุล 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ 6) ระดับเงินเดือน

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย 4 ข้อคำถาม ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน 2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 3) ด้านลักษณะงาน และ 4) ด้านนโยบายและการบริหาร

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Content Validity) โดยนำผลของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมารวมกันเพื่อคำนวณหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา มาหาค่าดัชนีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ (index of item objective congruence: IOC) โดยข้อคำถามที่ใช้ได้ต้องมีค่าคะแนน 0.7 ขึ้นไป

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงานและแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try-Out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัยครั้งนี้จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.86

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ แล้ว มาลงเลขรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลด้วยวิธี ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่ง งานในปัจจุบัน และ 6) ระดับเงินเดือน โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ ระดับการศึกษา ใช้ค่าสถิติ T-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์สถิติส่วนอายุ สถานภาพ ตำแหน่งงานในปัจจุบัน จะใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference) ในการวิเคราะห์สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี โดยใช้ค่าสถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ใช้การวิเคราะห์วิธีเพิ่มตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้เทคนิคการวิเคราะห์แก่นสาระ (Thematic Analysis) โดยจะทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่แม่นยำและมีความน่าเชื่อถือ มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูลแล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์แก่นสาระโดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูลด้วยการแยกประเภทเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาตีความ สร้างข้อสรุป โดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยง จนเกิดโครงสร้างของบทสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

การวิจัยนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ คือ ข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จาก 14 สถานีตำรวจ รวมทั้งสิ้น 1,171 คน ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน ประกอบด้วย 1) เพศ 2) อายุ 3) สถานภาพ 4) ระดับการศึกษา 5) ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และ 6) ระดับเงินเดือน และข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ ผู้กำกับ การ รองผู้กำกับ การ สารวัตร รองสารวัตร ผบ.หมู่ และรอง ผบ.หมู่ รวมจำนวน 9 คน

จากการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย 1) ด้านร่างกาย 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ด้านสิ่งแวดล้อม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผลในภาพรวม ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ภาพรวม

คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ ในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี	M	S.D.	ระดับ
1. ด้านร่างกาย	4.29	0.33	มากที่สุด
2. ด้านจิตใจ	3.93	0.43	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	4.26	0.36	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งแวดล้อม	3.83	0.37	มาก
รวม	4.07	0.18	มาก

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D.= 0.18) ด้านร่างกาย ($\bar{X} = 4.29$, S.D.= 0.33) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X} = 4.26$, S.D.= 0.36) ด้านจิตใจ ($\bar{X} = 3.93$, S.D.= 0.43) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.83$, S.D.= 0.37)

ตาราง 2 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านเพศ	t-test	0.05	ไม่แตกต่างกัน
ด้านอายุ	One-Way ANOVA	0.05	ไม่แตกต่างกัน
ด้านสถานภาพ	One-Way ANOVA	0.05	ไม่แตกต่างกัน
ด้านการศึกษา	t-test	0.05	ไม่แตกต่างกัน
ด้านตำแหน่งงาน	One-Way ANOVA	0.05	ไม่แตกต่างกัน
ด้านระดับเงินเดือน	One-Way ANOVA	0.05	ไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 2 พบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานในปัจจุบัน และระดับเงินเดือน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 3 แสดงปัจจัยในการทำงาน ส่งผลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

การให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คุณภาพการให้บริการ				
	B	S.E.	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	2.062	0.146	-	14.123	0.001***
1. ด้านถนน	0.163	0.032	0.265	5.164	0.001***
2. ด้านไฟฟ้า	0.167	0.034	0.217	4.937	0.001***
3. ด้านประปา	-0.007	0.027	-0.013	-0.269	0.788
4. ด้านแหล่งน้ำคูคลอง	0.211	2.033	0.278	6.364	0.001***

หมายเหตุ * Sig. ≤ 0.05 R = 0.143
 ** Sig. ≤ 0.01 R² = 0.021
 *** Sig. ≤ 0.001 R ปรับ = 0.007
 F = 0.18118
 ระดับนัยสำคัญ ≤ 0.001
 Durbin-Watson = 1.971

จากตาราง 3 พบว่าปัจจัยในการทำงาน ส่งผลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.971 คือตัวแปรอิสระประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) ความก้าวหน้า 3) ลักษณะงาน และ 4) นโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) 0.143 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 0.70 – 2.10 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ และค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยมาตรฐาน (β) เรียงตามลำดับ ดังนี้ ความก้าวหน้า (β ความก้าวหน้า = -0.035, Sig = 0.197) ความสำเร็จในการทำงาน (β ความสำเร็จในการทำงาน = -0.031, Sig = 0.259) นโยบายและการบริหาร (β นโยบายและการบริหาร = -0.030, Sig = 0.145) และ ลักษณะงาน (β ลักษณะงาน = -0.011, Sig = 0.655) โดยตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 \\ = 4.462$$

$\hat{Y}$ หมายถึง คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R² (coefficient of determination) ในระดับสูง ซึ่งมีค่าเท่ากับ = 0.70

สรุปได้ว่า ปัจจัยในการทำงานในภาพรวม ความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้า ลักษณะงาน และนโยบายและการบริหาร ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

ตาราง 4 แสดงผลสรุปปัจจัยในการทำงานรายด้านที่ส่งผลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

ปัจจัยในการทำงาน	คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี				
	ด้านร่างกาย	ด้านจิตใจ	ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	ด้านสิ่งแวดล้อม	ภาพรวม
1. ความสำเร็จการทำงาน	-	-	-	-	-
2. ความก้าวหน้า	- 0.098*	-	-	-	-
3. ลักษณะงาน	-	-	- 0.137**	-	-
4. นโยบายและการบริหาร	-	-	- 0.190***	-	-

* $p \leq 0.05$ ** $p \leq 0.01$ *** $p \leq 0.001$

จากตาราง 4 พบว่า ปัจจัยในการทำงาน ลงไปในรายด้านของคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี พบว่า ปัจจัยการทำงานด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านร่างกายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และปัจจัยการทำงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผล กับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ ปัจจัยในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) คือ ผู้กำกับการ, รองผู้กำกับการ, สารวัตร, รองสารวัตร ผบ.หมู่ และรอง ผบ.หมู่ จำนวน 9 คน ในประเด็นปัจจัยในการทำงาน สรุปได้ ดังนี้

1) ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จในชีวิตการทำงาน พบว่าความสำเร็จในชีวิตการทำงาน เกิดจากผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความสามารถในการทำงาน สามารถใช้ความคิดในการทำงานได้อย่างมีอิสระ มีเหตุและผลในการทำงาน สามารถทำงานร่วมกับบุคคลอื่นได้ ตัวอย่าง ผู้ให้ข้อมูลหลัก P3 กล่าวว่า “อาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่ต้องมีใจรักในการ เสียสละรู้จักคุณค่าขององค์กร ใช้ความรู้ความสามารถในทางที่ถูกต้อง มีความเข้าใจกฎหมาย สามารถทำงานได้อย่างเต็มความสามารถ ส่งผลให้งานที่ออกมาประสบความสำเร็จ”

2) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ พบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะต้องทำงาน และมีผลงานในการทำงาน มีผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P1 กล่าวว่า “ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของแต่ละบุคคลนั้น จะต้องอ้างอิงจากความรู้ความสามารถที่แต่ละคนนั้นถนัดมีผู้บังคับบัญชาที่มองเห็นความสามารถ และให้การสนับสนุน เมื่อได้ตำแหน่งที่สูงขึ้น ความรับผิดชอบจะสูงขึ้น”

3) ด้านลักษณะงาน จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยในการทำงาน ด้านลักษณะงาน พบว่าลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีความเสี่ยงในชีวิตและร่างกายขณะปฏิบัติหน้าที่ จะต้องใช้ความรู้ความสามารถให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติหรือตรงกับงานที่ได้รับมอบหมาย ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P5 กล่าวว่า “ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติของอาชีพตำรวจ จะมีการเข้าเวรเป็นช่วงเวลา และปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย จะต้องรับผิดชอบหน้าที่งานปฏิบัติ จะมีการทำงานเป็นทีมหรือเป็นชุด เพื่อร่วมกันทำงานให้สำเร็จในแต่ละหน้างาน”

4) ด้านนโยบายและการบริหาร จากการสัมภาษณ์ ปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า นโยบายและการบริหารงาน เป็นข้อกำหนดในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนด สามารถนำไปปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบได้จริง ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P2 กล่าวว่า “สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะมีการออกนโยบายและข้อกำหนดในการบริหารงาน เพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนด สามารถนำไปปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบได้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกันทั่วประเทศ”

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) จำนวน 9 คน สรุปได้ดังนี้

1) ด้านร่างกาย จากการสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีด้านร่างกาย พบว่าข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีการจัดกิจกรรมกีฬาแข่งฟุตบอล วิ่ง และกีฬาอื่น ๆ เพื่อส่งเสริมสุขภาพ ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P7 กล่าวว่า “ตำรวจทุกคนได้รับการดูแลสุขภาพร่างกายเป็นอย่างดี เมื่อมีอาการเจ็บป่วยสามารถหยุดลาพักรักษาตัวได้ มีสวัสดิการที่ดี มีอิสระในการทำงานปฏิบัติหน้าที่”

2) ด้านจิตใจ จากการสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านจิตใจ พบว่าข้าราชการตำรวจมีความภูมิใจในการประกอบอาชีพตำรวจมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีการจัดการความเครียด ความกังวลจากการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P4 กล่าวว่า “การปฏิบัติหน้าที่ในอาชีพตำรวจ จำเป็นต้องมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรตำรวจ เนื่องจากอาชีพตำรวจเป็นอาชีพที่มีความเครียดและถูกกดดันสูงจากประชาชน จึงต้องมีการจัดการความเครียดและการพักผ่อนที่เพียงพอ”

3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม จากการสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม พบว่าเจ้าหน้าที่ตำรวจมีการทำงานที่เป็นทีม ต้องร่วมมือกันในการทำงาน ทุกคนต้องทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P8 กล่าวว่า “การปฏิบัติงานจะต้องมีสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน หรือหน่วยงานอื่น ๆ มีการทำงานที่ต้องพึ่งพาผู้อื่นอยู่ตลอด จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ”

4) ด้านสิ่งแวดล้อม จากการสัมภาษณ์ แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่าการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี โดยแต่ละโรงพักจะมีการตรวจวัดความสะอาด และสภาพของสถานที่ทำงานและที่พักอาศัย ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก P6 กล่าวว่า “ข้าราชการตำรวจจะมีความเป็นอยู่ที่ดีจะมีบ้านพักให้กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ทุกคน มีการจัดที่พักอาศัย ห้องทำงาน และเครื่องมือการทำงาน มีสภาพแวดล้อมที่พร้อมในการทำงาน”

การอภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

จากผลการศึกษาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ด้านร่างกายและด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีความสุขสบายไม่เจ็บป่วย มีความสัมพันธ์ทางสังคมที่ดีทั้งกับเพื่อนร่วมงานผู้บังคับบัญชา และผู้อื่น ซึ่งมีระดับสูงกว่าด้านจิตใจและด้านสิ่งแวดล้อม ที่อยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีมีทัศนคติเชิงบวก สามารถจัดการความเครียดได้ดี มีความภาคภูมิใจในตัวเอง มีสภาพแวดล้อมที่ดีมีสวัสดิการภาครัฐที่เหมาะสม มีความมั่นคงและปลอดภัยการดำรงชีวิต คุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมที่วัดค่าออกมาอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อมที่ดีมาก ก่อให้เกิดความสบายใจในการทำงานทำให้ไม่มีปัญหาที่มาเป็นอุปสรรค

ลดทอนประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sansuk (2023) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการตำรวจ ศูนย์ฝึกอบรมตำรวจภูธรภาค 7 โดยภาพรวมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่าข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ Phukhamnoi (2017) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในด้านอายุแตกต่างกัน สถานภาพแตกต่างกัน ระดับการศึกษาแตกต่างกัน พบว่ามีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานไม่แตกต่างกันในทุกด้านของระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของข้าราชการตำรวจ

3. ปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายและการบริหาร เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ampot (2005) ที่ให้นิยามปัจจัยในการทำงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในชีวิตการทำงาน 2) ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ 3) ลักษณะงาน 4) การบังคับบัญชา 5) นโยบายและการบริหาร และ 6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Na Ranong (2019) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการทำงานส่งผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากข้อมูลเชิงคุณภาพพบว่าปัจจัยในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิต มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านความก้าวหน้า พบว่าความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ จะต้องทำงาน และมีผลงานในการทำงาน มีผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน มีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามกฎระเบียบข้อบังคับของหน่วยงาน มีโอกาสได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานด้านการศึกษา

2) ด้านลักษณะงาน พบว่าลักษณะงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ เป็นอาชีพที่มีความเสี่ยงในการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลา มีความเสี่ยงในชีวิตและร่างกายขณะปฏิบัติหน้าที่ แต่ละสายงานจะมีความรับผิดชอบที่ต่างกัน จะต้องใช้ความรู้ความสามารถให้ตรงกับสายงานที่ปฏิบัติ

3) นโยบายและการบริหาร พบว่า นโยบายและการบริหารงาน เป็นข้อกำหนดในการบริหารงานของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เพื่อให้ข้าราชการตำรวจปฏิบัติงานตามนโยบายที่กำหนด สามารถนำไปปฏิบัติงานในพื้นที่รับผิดชอบได้จริง เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติในแนวทางเดียวกันทั้งประเทศ จะต้องมีการออกนโยบายที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม มีความเหมาะสมในการทำงานแต่ละหน่วยงาน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongpanchang (2018) ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรม และเพียงพอ 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 3) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ด้านการพัฒนาความสามารถ และศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านลักษณะการบริหารงาน 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร ซึ่งในแต่ละด้านส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนของกองบังคับการตรวจคนเข้าเมือง 3 ตรวจคนเข้าเมืองจังหวัดฉะเชิงเทรา นอกจากนั้นยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Suwannakul (2019) ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยปัจจัยด้านความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก

4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีพบว่า

1) ด้านร่างกาย ข้าราชการตำรวจส่วนใหญ่ มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง มีการตรวจสุขภาพประจำปี ปีละจำนวน 1 ครั้ง มีการจัดกิจกรรมกีฬาแข่งฟุตบอล วิ่ง และกีฬาอื่น ๆ ให้กับตำรวจทุกคนได้แข่งขัน เพื่อส่งเสริมสุขภาพ มีสวัสดิการการรักษาเมื่อเจ็บป่วย สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

2) ด้านจิตใจ ข้าราชการตำรวจมีความภูมิใจในการประกอบอาชีพตำรวจ มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีการจัดการความเครียด ความกังวลจากการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม มีการเชื่อว่าทำดี จะได้รับผลดีตอบแทน มีจิตใจที่เข้มแข็งในการทำงาน มีการดูแลสุขภาพจิตอยู่ตลอดเวลา

3) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม เจ้าหน้าที่ตำรวจ มีการทำงานที่เป็นทีม ต้องร่วมมือกันในการทำงาน ทุกคนต้องทำงานตามหน้าที่ตัวเองได้รับมอบหมาย จะต้องมีการทำงานที่ต้องประสานกับหน่วยงานต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา จะต้องทำงานเป็นทีม ปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงาน

4) ด้านสิ่งแวดล้อม การทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเป็นอยู่ที่ดี โดยแต่ละโรงพักจะมีการตรวจวัดความสะอาด และสภาพของสถานที่ทำงานและที่พักอาศัยของข้าราชการตำรวจอยู่ตลอดเวลา มีการประเมินและวัดผลการตรวจ มีการพัฒนาสิ่งแวดล้อมภายในหน่วยงานที่ทำงาน

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thongpanchang (2018) ผลการวิจัยพบว่า 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน 3) ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 4) ด้านการพัฒนาความสามารถและศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน 5) ด้านสังคมสัมพันธ์ 6) ด้านลักษณะการบริหารงาน 7) ด้านภาวะอิสระจากงาน และ 8) ด้านความภาคภูมิใจในองค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Na Ranong (2019) ผลการวิจัยสรุปผลได้ว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีความคิดเห็นว่าตนมีความเสี่ยงภัยในการปฏิบัติหน้าที่ และส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์อันดี โดยเจ้าหน้าที่ตำรวจส่วนใหญ่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับระดับปานกลาง

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายและการบริหาร ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี แต่ในขณะเดียวกันพบว่าปัจจัยในการทำงาน ด้านความสำเร็จการทำงานไม่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี โดยลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในภาพรวม มีความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี ที่ไม่แตกต่างกัน และคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ข้าราชการตำรวจที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่จังหวัดเพชรบุรี มีคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งส่งผลกับคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีมีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับปัจจัยในการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านลักษณะงาน และด้านนโยบายและการบริหาร สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรออกนโยบายที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจ โดยการดูแลในด้านสวัสดิการต่าง ๆ และผลประโยชน์อย่างเหมาะสม ให้การสนับสนุนการศึกษาในระดับสูงแก่ข้าราชการตำรวจ ให้โอกาสเจริญเติบโตก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ มีการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นตามความรู้ความสามารถ มอบหมายงานอย่างเหมาะสมตามความสามารถและความถนัดของแต่ละบุคคล มีการทำงานกันเป็นทีม มีความยืดหยุ่นการทำงานอย่างเหมาะสม

2. จากผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีด้านร่างกาย ด้านจิตใจ ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ด้านสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมวัดค่าออกมาอยู่ในระดับมาก สำนักงานตำรวจแห่งชาติจึงควรออกนโยบาย เกี่ยวกับการบริหารกำลังพลในการทำงานแต่ละสถานีตำรวจ ให้เพียงพอกับปริมาณงาน มีการส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การออกกำลังกาย หรือการอบรมเสริมทักษะความรู้ให้แก่ข้าราชการตำรวจ การจัดสภาพแวดล้อมที่พักและที่ทำงานอย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

- 1) ควรมีการศึกษาวิจัยคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรีเพื่อนำข้อมูลไปประกอบการพิจารณาวางแผนกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจทั่วประเทศให้ดียิ่งขึ้น
- 2) ควรมีการศึกษาถึงสภาพปัญหา และปัจจัยในการทำงานเพิ่มเติมที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เพื่อสามารถนำประเด็นปัญหาไปพิจารณาหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขให้สัมฤทธิ์ผลอย่างเป็นรูปธรรม และนำข้อมูลไปใช้พัฒนาคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจทั่วประเทศ
- 3) ควรมีการศึกษาในรูปแบบเชิงคุณภาพ เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลลึกซึ้ง เกี่ยวกับการทำงานที่จะส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของข้าราชการตำรวจในสังกัดตำรวจภูธรจังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้น

References

- Ampot, K. (2005). *Components of success in performing public affairs: Teaching documents for the course on professional experience in public administration*. Nonthaburi, Thailand: Sukhothai Thammathirat Open University Press.
- Maslow, A. H. (1940). *Motivation and personality*. New York, NY: Harper & Row.
- Na Ranong, K. (2019). *Quality of work life of police officers working in the three southern border provinces* (Term paper, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University).
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1997). *Organizational behavior: Human behavior at work*. Massachusetts: Allyn and Bacon, a division of Simon & Schuster.
- Pewklang, N. (2013). *Personal factors and work environment that are related to quality of working life of personnel in the Social Security Office, Nonthaburi Province* (Master's thesis, Ramkhamhaeng University, Thailand).
- Phetchaburi Provincial Police Headquarters. (2024). *Personnel status of Administrative Department 1*. Retrieved August 1, 2024, from <https://phetchaburi.police.go.th>
- Phukhamnoi, P. (2017). *Quality of working life of police officers at Traffic Operations Center, Lamphun Provincial Police Station* (Master's thesis).
- Sansuk, P. (2023). *Quality of working life of police officers at Provincial Police Training Center Region 7* (Master's thesis, Suan Sunandha Rajabhat University, Thailand).
- Sriwilai, S. (2016). *Efficiency in the work of police officers at Huai Yai Provincial Police Station, Huai Yai Subdistrict, Bang Lamung District, Chonburi Province* (Master's thesis, Faculty of Political Science and Law, Burapha University, Thailand).
- Suwannakul, T. (2019). *Police performance efficiency: Case study of Mueang Provincial Police Station, Chonburi* (Master's thesis, Faculty of Political Science and Law, Burapha University, Thailand).

- The WHOQOL Group. (1995). The development of the World Health Organization Quality of Life assessment instrument. In J. Orley & W. Kuyken (Eds.), *Quality of life assessment* (pp. 1–22). New York, NY: Springer-Verlag.
- Thongpanchang, S. (2018). *Quality of working life of non-commissioned police officers: A study of Immigration Division 3, Immigration, Chachoengsao Province* (Term paper, Master of Public Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand).
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

Quality of Public Infrastructure Services of Tha Sai Subdistrict
Administrative Organization, Mueang Samut Sakhon District,
Samut Sakhon Province

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

Sasiwan Janchuklin^{1*} Suchart Adulbutra¹ and Bampen Maitreesophon¹
ศศิวรรณ จันทรชุกสิน^{1*} สุชาติ อุดลย์บุตร¹ และ บำเพ็ญ ไมตรีโสภณ¹

¹Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University

¹คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด

*Corresponding Author, E-mail: Sasiwan.janchuklin1997@gmail.com

Article Info

■ Received: September 19, 2024

■ Revised: March 6, 2025

■ Accepted: April 8, 2025

■ Available online: April 26, 2025

Abstract

The Tha Sai Subdistrict Administrative Organization continues to face challenges in providing effective public services that align with public service principles, particularly in areas such as infrastructure, complaint handling, and developing an efficient organizational information system. This mixed-method research aimed to: 1) assess the quality of public infrastructure services provided by the Tha Sai Subdistrict Administrative Organization, 2) compare perceptions of public infrastructure service quality based on personal factors, 3) examine how public infrastructure services affect overall service quality, and 4) propose guidelines for enhancing public infrastructure service quality. The quantitative research sample comprised 400 residents of the Tha Sai Subdistrict Administrative Organization area. Data were analyzed using frequency, percentage, mean, standard deviation, *t*-test, one-way ANOVA, and multiple regression analysis. The qualitative research sample consisted of 12 key informants, with data collected through in-depth interviews and analyzed using thematic analysis. The findings revealed that: 1) the overall quality of public infrastructure services was rated at the highest level; 2) individuals with different personal factors held significantly different opinions on public infrastructure service quality, with a statistical significance level of 0.001; 3) public infrastructure services significantly influenced service quality at a statistical significance level of 0.01; and 4) proposed improvements included the recommendation for the organization to regularly conduct training workshops for personnel to enhance service quality.

Keywords: Infrastructure Services, Public Services Quality, Tha Sai Subdistrict Administrative Organization

บทคัดย่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ยังประสบปัญหาในการให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการให้บริการสาธารณะ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านปัญหาเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ และการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ การวิจัยครั้งนี้เป็นแบบผสมวิธี มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ และ 4) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำนวน 400 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการถดถอยพหุคูณ การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 12 คน ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก วิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์แก่นสาระ ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความคิดเห็นด้านคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 3) การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่าควรมีการฝึกอบรมการให้บริการอย่างมีคุณภาพให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: คุณภาพการให้บริการสาธารณะ, โครงสร้างพื้นฐาน, องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

บทนำ

การบริการสาธารณะเป็นกระบวนการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสร้างประโยชน์ที่ส่งผลต่อการตอบสนองสู่สาธารณะ และเพิ่มศักยภาพของการบริหารจัดการของทางภาครัฐ สามารถอำนวยความสะดวกและสามารถแก้ไขถึงปัญหาที่เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดีย่อมส่งผลให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีด้วย โดยสามารถนำหลักการบริหารจัดการรวมทั้งการวิเคราะห์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน เพื่อรองรับกับการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องที่สุด คุณภาพการให้บริการที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น การบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสอดคล้องกับความต้องการของคนในท้องถิ่น โดยเป็นภารกิจที่สนองความต้องการของคนในท้องถิ่นนั้นและ เป็นภารกิจที่ใกล้ชิดกับคนในท้องถิ่น ได้แก่ การให้บริการที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของคนในท้องถิ่น ซึ่งการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรย่อมแตกต่างกันไปตามสภาพปัญหาความต้องการและบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ๆ จึงจำเป็นต้องเป็นมาตรฐานกลางในการจัดบริการสาธารณะ (Rattanakwan 2016)

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ที่ผ่านมาในอดีตมีกลไกสำคัญในการดำเนินงานด้านการให้บริการสาธารณะยังประสบปัญหาต่าง ๆ มากมายที่ทำให้ไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการให้บริการสาธารณะ เช่น ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง ในทางปฏิบัติการให้บริการสาธารณะ ในปัจจุบันพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายรับผิดชอบอยู่มีการเพิ่มขึ้นของจำนวนประชากรและการขยายตัวของภาคอุตสาหกรรมเพิ่มมากขึ้น จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและนิคมอุตสาหกรรม แต่มีความสนใจในการติดตามข่าวสารทางด้านการเมือง และการปกครองได้เข้ามามีส่วนร่วมในงานด้านต่าง ๆ พร้อมทั้งการเข้าไปใช้บริการภายใน องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความเกี่ยวข้องของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพการให้บริการของการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล ท่าทราย เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุง และพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐานให้เป็นไปตามความต้องการ และสอดคล้องกับสภาพชีวิตความเป็นอยู่ เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยรวม สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในตำบลท่าทรายต่อไป

Local development plan of Tha Sai Subdistrict Administrative Organization (2023 - 2027)

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

การทบทวนวรรณกรรม

หลักการคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การวัดช่องว่างของความคาดหวังในการรับบริการของลูกค้ากับบริการ ดังนั้นการประเมินคุณภาพการบริการ คือ การวัดความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง ความพึงพอใจและคุณค่าที่เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการตามตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการบริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายนั้น ได้แก่ ผลงาน

ของ Zeithaml (1988) ซึ่งได้พัฒนาเพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการบริการ โดยอาศัยการประเมินพื้นฐาน การรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้า พร้อมกับได้พยายามหาคำนิยามความหมายของคุณภาพการบริการและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและคุณภาพการบริการโดยอาศัยการประเมินจากพื้นฐาน การรับรู้ของผู้รับบริการหรือลูกค้าและปัจจัยที่กำหนดคุณภาพการบริการที่เหมาะสม ผลงานความคิดและการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ SERVQUAL ของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้มาจากการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการสร้างคุณภาพการบริการในระยะเริ่มแรก Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990) ได้มีการกำหนดมิติที่ใช้วัดคุณภาพ ในการบริการ Dimension of Service Quality ได้แก่ ความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Reliability) โดยผู้ให้บริการต้องมีความสามารถในการให้บริการตามที่สัญญาไว้ และมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งการนี้จะตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) และความยินดีที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ พร้อมทั้งจะให้บริการได้ในทันที นอกจากนี้สมรรถนะของผู้ให้บริการ (Compliance) ถือว่ามีความสำคัญต่อการบริการซึ่งต้องมีความรู้ความสามารถและทักษะ ซึ่งผู้เข้ารับการบริการ (Access) สามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย ความสะดวก จากการมารับบริการ

แนวคิดด้านโครงสร้างพื้นฐาน

Srisak (2017) กล่าวว่า การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง การปรับปรุง แก้ไข ซ่อมแซม เกี่ยวกับ สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานต่าง ๆ ได้แก่ ถนน ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำประปา ระบบโทรคมนาคม เป็นต้น Yingkamhaeng (2010) ได้กล่าวไว้ว่า “น้ำไหล ไฟสว่าง ทางดี” เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตของคนในชุมชนจากอดีตจนถึงปัจจุบัน แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการหรือที่เรียกว่า โครงสร้างพื้นฐาน ของชุมชนวันนี้ ถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน หรือลองรวบรวมและประมวลข้อมูลการร้องเรียน ข้อเรียกร้องของประชาชนเกี่ยวกับบริการสาธารณะก็จะพบว่าการบริการสาธารณะที่ประชาชนต้องการให้สร้างหรือซ่อมบำรุงรักษาเร่งด่วนลำดับแรก ๆ ยังคงเป็นเรื่อง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เช่น ถนน สะพาน ทางเดิน ทางระบายน้ำ น้ำประปา ไฟฟ้าแสงสว่าง สวนสาธารณะ คูคลองส่งน้ำ เป็นต้น ซึ่งก็เหมือน ๆ กับที่เคยเป็นมากกว่าครึ่งศตวรรษจะต่างก็เฉพาะส่วนปลีกย่อย เช่น ข้อเรียกร้องส่วนใหญ่เป็นเรื่องการให้ซ่อมบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้มีคุณภาพดีใช้ได้ แทนที่จะเรียกร้องให้ก่อสร้างใหม่ตั้งแต่ก่อน งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของชุมชน นับเป็นเรื่องสำคัญที่มีผลกระทบต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในชุมชน โดยตรงสิ่งที่ประชาชนมองเห็นเป็นรูปธรรมที่เด่นชัดก็คือ การพัฒนาในด้านโครงสร้างพื้นฐาน นอกจากการดำเนินการก่อสร้างจนแล้วเสร็จยังต้องดูแลบำรุงรักษาและปรับปรุงโครงการต่าง ๆ ที่ได้จัดสรรงบประมาณลงไปดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด ซึ่งเป็นการทำให้เงินภาษีของประชาชนได้กลับมาสร้างประโยชน์ให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน โครงสร้างทางกายภาพและโครงสร้างหลักของหน่วยงานสำหรับการพัฒนาภายในชุมชน มักถูกใช้ในความหมายที่รองรับการใช้งานของประชาชน เช่น ถนน ระบบประปา ระบบน้ำทิ้ง ระบบไฟฟ้า เป็นต้น ในปัจจุบันโครงสร้างพื้นฐานถือว่ามีความจำเป็นอย่างมาก เพราะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการดำเนินชีวิตในฐานะที่องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีการกิจในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นการบริการและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และรองรับการเจริญเติบโตในอนาคต จึงต้องมีการจัดทำและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็น ดังนี้ 1) จัดทำระบบการคมนาคมขนส่ง ถนนโครงข่าย เพื่อเชื่อมระหว่างชุมชนในเขตตำบลและตำบลข้างเคียง เพื่อใช้ในการขนส่งผลผลิตทางการเกษตร และสัญจรไปมาเพื่อติดต่อกันในด้านอื่น ๆ 2) จัดทำระบบน้ำประปาที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค 3) จัดทำระบบไฟฟ้าแสงสว่างที่เพียงพอต่อจำนวนของประชาชน และไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะให้ทั่วถึง เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 4) จัดทำระบบระบายน้ำภายในชุมชน 5) จัดทำระบบชลประทานให้ครอบคลุมสำหรับการทำการเกษตร เพื่อให้สามารถทำการเกษตรได้อย่างทั่วถึง 6) จัดให้มีตลาด หรือร้านค้าชุมชน ภายในตำบล 7) จัดระบบการวางผังเมือง และระบบควบคุมอาคารภายในตำบล

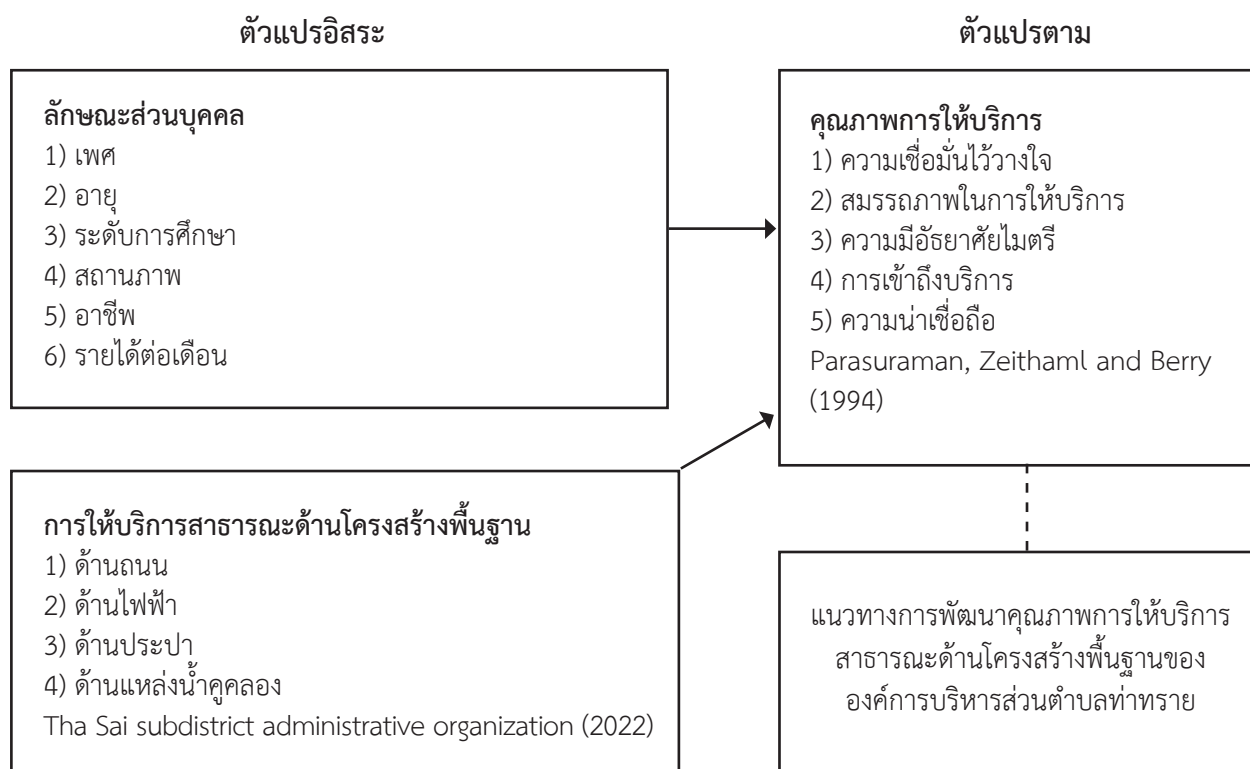
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Butcharean (2012) ได้ศึกษาระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแซง อำเภอหนองแซง จังหวัดสระบุรี พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มาต่อระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านถนน รองลงมา คือ ด้านระบบไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านระบบประปา ตามลำดับ ซึ่งประชาชนสะท้อนให้เห็นว่าการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยประชาชนได้รับความสะดวกและปลอดภัยในการสัญจร รวมถึงระบบประปาที่ได้มาตรฐาน แต่ยังคงต้องปรับปรุงคุณภาพน้ำให้สามารถบริโภคได้โดยตรง

Chantharang (2020) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของภารกิจทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมระดับมากที่สุด คิดเป็นความพึงพอใจร้อยละ 92.84 ซึ่งภารกิจด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม รองลงมาคือ ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามลำดับ

Niamsungnern (2014) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา พบว่า โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยพิจารณาโครงสร้างพื้นฐานทั้งหมด 3 ด้าน ดังนี้ ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง อยู่ในระดับปานกลาง เป็นอันดับแรก เนื่องจากได้จัดทำประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาทุกปี จึงได้มีการขยายเขตไฟฟ้าได้อย่างทั่วถึงและเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมาคือ ด้านถนน อยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากการจัดทำถนนจะต้องอาศัยงบประมาณการก่อสร้างเป็นจำนวนมาก อีกทั้งพื้นที่เขตความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิกมีพื้นที่กว้างขวาง จึงยังไม่สามารถจัดสร้างถนนได้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และด้านน้ำประปา อยู่ในระดับน้อย เนื่องจากปัจจุบันการผลิตน้ำประปาอยู่ในความดูแลของการประปาหมู่บ้าน และไม่มีพื้นที่ในการกักเก็บน้ำเพื่อนำมาใช้ในการผลิตน้ำประปา เมื่อเกิดสภาวะหน้าแล้ง จึงทำให้เกิดปัญหาในการผลิตน้ำประปาอยู่บ่อยครั้ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาแบบผสมวิธี (Mixed Methods Research) ทั้งการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 และ 2 จากการสำรวจประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 และ 4 จากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) รายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัยมีเนื้อหา 3 ประเด็น คือ ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และผู้ให้ข้อมูลหลัก

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร รวมทั้งสิ้น 32,077 คน (Department of Provincial Administration, 2567) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อน ร้อยละ 5 ผู้วิจัยจึงกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน เพื่อความสมบูรณ์ในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านโดยใช้เทคนิคการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multistage random sampling) ผู้วิจัยได้กำหนดผู้ให้ข้อมูลหลักรวม 12 คน โดยการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) ซึ่งเป็นผู้มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร รายละเอียด ดังนี้

กลุ่มที่ 1 ผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำนวน 11 คน ประกอบด้วย นายก องค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่ายผังเมือง หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคาร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักจัดการงานทั่วไป (สำนักปลัด) นายช่างโยธา วิศวกรโยธา เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน (กองช่าง) โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

กลุ่มที่ 2 ตัวแทนของพื้นที่ จำนวน 1 คน ได้แก่ ผู้ใหญ่บ้านตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร โดยการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้ที่มีความรู้และเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ สถานภาพ และรายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้แก่ 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิดมีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้แก่ 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (Likert Scale)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานและแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน ทำการตรวจหาค่า IOC และเมื่อได้ข้อมูลแล้วจึงนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป โดยใช้ค่าสถิติอย่างง่าย ซึ่งรวมถึงค่าความถี่ (f) ร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อให้เข้าใจการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานอย่างชัดเจนและเชิงลึก

การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try Out) กับประชาชนที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าเท่ากับ 0.850

การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง ในประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำนวน 3 ตอน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 2) แนวทางการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง 3) คุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จากการรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ จำนวน 400 ชุด และแบบสัมภาษณ์ จำนวน 12 ชุด โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2566 ถึงเดือนมกราคม พ.ศ. 2567

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่แก่นสาระ (Thematic analysis) โดยทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีข้อมูลที่แม่นยำตรงและมีความน่าเชื่อถือ มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูลแล้วใช้เทคนิคการวิเคราะห์ที่แก่นสาระโดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูลด้วยการแยกประเภทข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่ แล้วนำมาตีความ สร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยง จนเกิดโครงสร้างของบทสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research)

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ แล้ว มาลงเลขรหัสและนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ เพื่อนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง แล้วนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผลการวิจัยและอภิปรายผลด้วยวิธี ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ 1) เพศ 2) อายุ 3) ระดับการศึกษา 4) สถานภาพ 5) อาชีพ 6) รายได้ โดยใช้ค่าการแจกแจงความถี่ (frequency) ร้อยละ (percentage) และวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการในด้าน 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ และ 5) ความน่าเชื่อถือ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

2) สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคลกับคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้ เพศ ใช้ค่าสถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์สถิติส่วนอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ จะใช้ค่าสถิติ One-Way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามี ความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD (least significant difference) ในการวิเคราะห์สถิติ และการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการ โดยใช้ค่าสถิติการถดถอยเชิงพหุคูณ (multiple regression analysis) ใช้การวิเคราะห์วิธีเพิ่ม ตัวแปรอิสระแบบขั้นตอน (Stepwise Regression)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและผู้ให้ข้อมูลหลัก

การวิจัยนี้ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามในเชิงปริมาณ คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร จาก 8 หมู่บ้าน รวมทั้งสิ้น 32,077 คน ซึ่งมีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็น เพศชาย จำนวน 225 คน คิดเป็นร้อยละ 56.25 มีอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.75 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 มีสถานะโสด จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 65.00 มีอาชีพเกษตรกร/ประมง จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 29.00 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 และข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลหลัก ของการวิจัยเชิงคุณภาพ คือผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าฝ่ายผังเมือง หัวหน้าฝ่ายควบคุมอาคาร นักวิเคราะห์นโยบายและแผน นักจัดการงานทั่วไป(สำนักปลัด) นายช่างโยธา วิศวกรโยธา เจ้าพนักงานธุรการ ชำนาญงาน (กองช่าง) และผู้ใหญ่บ้านตำบลท่าทราย จังหวัดสมุทรสาคร รวมจำนวน 12 คน

2. ระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

จากการนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด มาวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ประกอบด้วย 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัยไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ 5) ความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) แสดงผล ในภาพรวม ดังปรากฏตามตาราง 1

ตาราง 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกรายด้าน (n=400)

คุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการปฏิบัติ	ลำดับที่
1. ความเชื่อมั่นไว้วางใจ	4.52	0.24	มากที่สุด	1
2. สมรรถภาพในการให้บริการ	4.48	0.30	มากที่สุด	3
3. ความมีอัธยาศัยไมตรี	4.39	0.29	มากที่สุด	4
4. การเข้าถึงบริการ	4.38	0.22	มากที่สุด	5
5. ความน่าเชื่อถือ	4.48	0.39	มากที่สุด	2
รวม	4.45	0.21	มากที่สุด	

จากตาราง 1 พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย = 4.45 และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.21 เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.24) ความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.39) สรรภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.30) ความมีอัธยาศัยไมตรี ($\bar{X} = 4.39$, S.D. = 0.29) และการเข้าถึงบริการ ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.22)

3. เปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย นำเสนอดังตาราง 2

ตาราง 2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
ด้านเพศ	t-test	0.001	ยอมรับ
ด้านอายุ	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านระดับการศึกษา	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านสถานภาพ	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านอาชีพ	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ
ด้านรายได้	One-Way ANOVA	0.001	ยอมรับ

จากตาราง 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย แตกต่างกัน

ตาราง 3 การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คุณภาพการให้บริการ				
	B	S.E.	Beta	t	Sig
(ค่าคงที่)	2.062	0.146	-	14.123	0.001***
1. ด้านถนน	0.163	0.032	0.265	5.164	0.001***
2. ด้านไฟฟ้า	0.167	0.034	0.217	4.937	0.001***
3. ด้านประปา	-0.007	0.027	-0.013	-0.269	0.788
4. ด้านแหล่งน้ำकुคลอง	0.211	2.033	0.278	6.364	0.001***

หมายเหตุ *	$p \leq 0.05$	R	= 0.649
**	$p \leq 0.01$	R ²	= 0.422
***	$p \leq 0.001$	R ² ปรับ	= 0.416
		F	= 72.040
		ระดับนัยสำคัญ	= 0.000
		Durbin-Watson	= 1.520

จากตาราง 3 พบว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับ 0.649 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 41.60 - 42.20 ซึ่งการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.520 คือ ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลองมีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเองในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านแหล่งน้ำ (β ด้านแหล่งน้ำ = 0.278, Sig. 0.001) ด้านถนน (β ด้านถนน = 0.265, Sig. 0.001) ด้านไฟฟ้า (β ด้านไฟฟ้า = 0.217, Sig. 0.001) และ ด้านประปา (β ด้านประปา = -0.013, Sig. 0.788) โดยตัวแปรอิสระที่มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านแหล่งน้ำคูคลองมีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านน้ำประปา มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.788 กล่าวคือ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านประปา และด้านแหล่งน้ำคูคลอง

จากตาราง 3 สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 x_1 + b_2 x_2 + b_4 x_4$$

$$\hat{Y} = 2.062 + 0.163 (\text{ด้านถนน}) + 0.167 (\text{ด้านไฟฟ้า}) + 0.211 (\text{ด้านแหล่งน้ำคูคลอง})$$

หมายถึง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R² (Coefficient of Determination) = 0.422

สรุปได้ว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านแหล่งน้ำคูคลอง ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

4. การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

ผลการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน มีรายละเอียดดังนี้

1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการไม่เลือกปฏิบัติ ให้บริการตรงกับความต้องการ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki1 กล่าวว่า “ความเชื่อมั่นไว้วางใจนั้นเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะต่าง ๆ ที่มุ่งให้เกิดการตอบสนองหรือการตอบสนอง โดยมีที่มาจากค่านิยม ความกระตือรือร้น ความซื่อสัตย์ การสื่อสารที่ดี การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน ความเอาใจใส่ต่อบุคลากรในองค์กร ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ตรงกับความต้องการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ”

2) สมรรถภาพในการให้บริการ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่แต่งกายมีความเหมาะสม มีกิริยาที่สุภาพ รับฟังและเข้าใจถึงความต้องการของผู้ที่เข้ามาใช้บริการ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki3 กล่าวว่า “การให้บริการต้องตระหนักถึงหน้าที่ และคำนึงว่าผู้ที่เข้ามาใช้บริการคือบุคคลสำคัญที่สุดผู้ให้บริการจะต้องเต็มใจที่จะให้บริการรับฟังความคิดเห็นหรือข้อร้องเรียน และตอบสนองความต้องการที่หลากหลาย สามารถวิเคราะห์ถึงสาเหตุและคิดหาวิธีในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว” นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki12 กล่าวว่า “การที่บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจในการให้บริการ ทำงานเป็นระบบถูกต้องตามขั้นตอน จะส่งผลให้เกิดความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ นอกจากนี้ ควรมีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยี นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น”

3) ความมีอัธยาศัยไมตรี ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีรอยยิ้ม อัธยาศัยที่ดีมีความเต็มใจและความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ ส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจต่อการบริการ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki4 กล่าวว่า “ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญมีพฤติกรรมที่เหมาะสมและมีบุคลิกภาพที่ดีต่อผู้รับบริการ เช่น การต้อนรับที่อบอุ่นให้ความสนใจและความเอาใจใส่ การใช้งานที่สุภาพ อ่อนน้อม มีความกระตือรือร้นในการทำงาน” นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki2 กล่าวว่า “ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติด้วยความสุภาพ มีปฏิสัมพันธ์กับผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ แต่อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักถึงจิตสำนึกของการให้บริการอยู่เสมอ”

4) การเข้าถึงบริการ ผลการวิจัยพบว่า การบริการมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีขั้นตอนวิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki6 กล่าวว่า “มีผลต่อแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน คือ การให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและความพึงพอใจทุกครั้งที่ได้รับบริการ เป็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีการให้บริการหลากหลายช่องทาง ผู้ให้บริการต้องให้ความสนใจต่อความต้องการของผู้รับบริการไม่ขาดตกบกพร่อง ถูกต้องชัดเจน” นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki5 กล่าวว่า “องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้จัดสถานที่ที่อำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการ อาคารสำนักงานแบ่งเป็นสัดส่วนชัดเจน มีแผนผังแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยรองรับการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ควรพัฒนารูปแบบการให้บริการ ที่ช่วยลดระยะเวลาในการขอรับบริการ หรือลดเวลาในการเดินทางลง เพื่อช่วยประหยัดเวลา อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ และลดความแออัดในการรับบริการลงได้”

5) ความน่าเชื่อถือ ผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่มีรู้ มีทักษะ ความสามารถ สามารถชี้แจงตอบข้อสงสัยและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี โดยผู้ให้ข้อมูลหลักมีความพึงพอใจเมื่อเจ้าหน้าที่มีความรู้และทักษะในการให้บริการสามารถชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี รวมถึงการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูล Ki7 กล่าวว่า “สามารถเริ่มต้นได้จากความซื่อสัตย์และความโปร่งใสในการดำเนินงาน โดยมีการบริการที่ดี มีการสื่อสารอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จต่อองค์กรระยะยาว”

5. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key informants) จำนวน 12 คน สามารถสรุปประเด็นสำคัญเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1) ด้านถนน ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านถนน โดยเห็นว่าเพื่อป้องกันการเกิดปัญหาด้านการจราจร และป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางถนนให้น้อยลง ควรมีการคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัย การซ่อมแซมถนนที่ได้รับเสียหายต่อสภาพการใช้งานของถนนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของอบต.ท่าทราย ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki8 กล่าวว่า “การใช้ข้อมูลทางด้านวิศวกรรมจราจร เพื่อใช้ใน

การประเมินปริมาณจราจรและนำมาวิเคราะห์ในการออกแบบก่อสร้างให้ได้มาตรฐานและคุณภาพ ป้องกันการเกิดอุบัติเหตุทางถนนให้น้อยลง ควรสำรวจถนนสาธารณะและบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพดี อีกทั้งควรมีการคำนึงถึงความสะดวกและความปลอดภัย เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น”

2) ด้านไฟฟ้า ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านไฟฟ้า โดยเสนอว่า ควรบำรุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่าง รวมทั้งการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนที่ใช้บริการ ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki9 กล่าวว่า “ปัจจุบันเกิดเหตุการณ์ไฟตกบ่อยขึ้น เพราะเกิดจากแรงดันไฟฟ้าขาดเสถียรภาพการใช้งานในช่วงเวลาหนึ่งอย่างรวดเร็ว ส่งผลให้แสงแรงดันกระแสไฟฟ้าได้น้อยกว่าปกติ ทำให้เกิดไฟตามเสาในหมู่บ้านเกิดการเสียหรือพังได้ แสงสว่างจากไฟฟ้า มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะบนท้องถนนที่ประชาชนต้องสัญจรไปมา รวมถึงบางสถานที่ ได้แก่ สวนสาธารณะ ร้านอาหาร และบนสะพานลอย

3) ด้านประปา ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่าเพื่อช่วยให้ระบบน้ำประปา เพื่อให้มีคุณภาพและมาตรฐานสามารถใช้ประปาอุปโภคและบริโภคได้ในชีวิตประจำวัน ดังนั้นระบบจ่ายน้ำเป็นสิ่งสำคัญมาก ควรมีการบำรุงรักษาเป็นประจำเพื่อให้มีสภาพพร้อมสำหรับการผลิตน้ำประปาอยู่เสมอ ดังตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก Ki10 กล่าวว่า “การใช้ระบบน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบ ควรมีการควบคุม การบำรุงรักษาและซ่อมแซมเป็นประจำ เพื่อช่วยให้ระบบน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบมีคุณภาพและมาตรฐานสามารถใช้ประปาอุปโภคและบริโภคได้ อีกทั้งควรดำเนินการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำประปาที่มีคุณภาพและมาตรฐานใช้อย่างทั่วถึง”

4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง ผู้ให้ข้อมูลหลักเสนอว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการแหล่งน้ำ คูคลอง ควรมีการป้องกันน้ำเสียโดยการใชฝักตบขวาหรือการใช้เครื่องจักรกลเติมอากาศของเสียในแหล่งน้ำ และการไม่ทิ้งขยะสิ่งปฏิกูลและสารพิษลงในแหล่งน้ำ น้ำเสียที่เกิดจากโรงงานอุตสาหกรรม ควรมีการบำบัดและขจัดสารพิษก่อนที่จะปล่อยลงสู่แหล่งน้ำ ตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลหลัก (“Ki11”) กล่าวว่า “มีความจำเป็นทั้งในภาคเกษตรกรรมและอุตสาหกรรม มีการใช้ในการอุปโภค บริโภค และมีความจำเป็นสำหรับการเพาะปลูก เป็นที่อยู่อาศัยของสัตว์ จึงควรสำรวจพื้นที่กักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรมกรรม ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการป้องกันน้ำเสียไม่ควรทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูล และสารพิษลงสู่แหล่งน้ำ อีกทั้งมีการพัฒนาแหล่งน้ำในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำ เพื่อป้องกันการสูญเสียทางเศรษฐกิจได้ดียิ่งขึ้น”

การอภิปรายผลการวิจัย

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย พบว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายในภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายสามารถให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตรงตามความต้องการของผู้มารับบริการ โดยมีการให้บริการอย่างเสมอภาค มีความน่าเชื่อถือและอัธยาศัยไมตรีดี ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจทั้งในขณะที่ได้รับบริการและหลังรับบริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Boonthamma (2020) ได้ศึกษาคุณภาพการบริการโรงแรมขนาดกลางพบว่า คุณภาพการบริการของโรงแรมขนาดกลางที่มีผลต่อความตั้งใจในการใช้บริการโรงแรมขนาดกลางในอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เพื่อการเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย สอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikamchan (2021) วิจัยเรื่อง

คุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึงจังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของเทศบาลเมืองบ้านบึง จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Chantharang (2020) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลมาบไฟ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวม ด้านถนน ด้านไฟฟ้า และด้านประปา มีความแตกต่างกันส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย สอดคล้องกับงานวิจัย ของ Niamsungnern (2014) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัด นครราชสีมา มีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมของการให้บริการประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง และด้านน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดจิก อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ส่งผลต่อคุณภาพ การให้บริการ พบประเด็นสำคัญดังนี้ 1) ความเชื่อมั่นไว้วางใจ 2) สมรรถภาพในการให้บริการ 3) ความมีอัธยาศัย ไมตรี 4) การเข้าถึงบริการ 5) ความน่าเชื่อถือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Duangjchak and Aramla (2023) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า ผลของแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คุณภาพการให้บริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

จากวัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 4 เพื่อนำเสนอแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐาน พบว่า 1) ด้านถนน 2) ด้านไฟฟ้า 3) ด้านประปา และ 4) ด้านแหล่งน้ำคูคลอง สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Butcharoen (2012) วิจัยเรื่องระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน และแนวทาง พัฒนาประสิทธิภาพการบริการงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแขง อำเภอหนองแขง จังหวัด สระบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลหนองแขงที่ พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลการบริหารงานด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ใน ระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัย Sanitphon, Subrangthong and Phetrak (2018) วิจัยเรื่อง ความคาดหวัง ของประชาชนด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเตื่อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกเตื่อ อำเภอไพศาลี จังหวัดนครสวรรค์ มีความคาดหวัง เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนนสาธารณะ ด้านแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ และด้านอาคารสาธารณะ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

คุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทรายในภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ดังตาราง 1 แสดงให้เห็นว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ตำบลท่าทราย มีบริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านถนน ด้านไฟฟ้า ด้านประปา และด้านแหล่งน้ำคูคลอง ซึ่งแก้ไขและ ตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกันในภาพรวมมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ที่ไม่แตกต่างกัน และคุณภาพ การให้บริการ ความเชื่อมั่นไว้วางใจ สมรรถภาพในการให้บริการ ความมีอัธยาศัยไมตรี การเข้าถึงบริการ และ

ความน่าเชื่อถือ ไม่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1) จากผลการวิจัยพบว่าด้านถนน ปัญหาด้านถนนสาธารณะที่ไม่สมบูรณ์ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรสำรวจถนนสาธารณะและบำรุงรักษาถนนให้อยู่ในสภาพดี สามารถอำนวยความสะดวกให้ประชาชนได้สัญจรไปมาอย่างสะดวกและเกิดความปลอดภัย

2) จากผลการวิจัยพบว่าด้านไฟฟ้า แสงสว่างจากไฟฟ้ายังไม่เพียงพอต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะบนท้องถนนที่ประชาชนต้องสัญจรไปมา องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรบำรุงรักษาไฟฟ้าส่องสว่าง รวมทั้งการขยาย เขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีไฟฟ้าใช้อย่างทั่วถึง

3) จากผลการวิจัยพบว่าด้านประปา ยังไม่มีการควบคุม การบำรุงรักษาและซ่อมแซมเป็นประจำ เพื่อช่วยให้ระบบน้ำประปาและแหล่งน้ำดิบมีคุณภาพและมาตรฐานสามารถใช้น้ำประปาอุปโภคและบริโภคได้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรมีการตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพของน้ำประปาให้ได้มาตรฐาน รวมถึงการขยายเขตประปาให้ครอบคลุมพื้นที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบ เพื่อให้ประชาชนได้มีน้ำประปาที่มีคุณภาพและมาตรฐานใช้อย่างทั่วถึง

4) จากผลการวิจัยพบว่าด้านแหล่งน้ำคูคลอง ยังคงมีน้ำเสีย ขยะและสิ่งปฏิกูล สารพิษลงในแหล่งน้ำ อีกทั้งยังขาดแคลนการพัฒนาแหล่งน้ำในพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ควรทำการขุดลอกคูคลองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการระบายน้ำ ป้องกันปัญหาน้ำท่วมขัง และมีการสำรวจพื้นที่กักเก็บน้ำให้เพียงพอต่อการทำเกษตรกรรม

นอกจากนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าทราย ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามภารกิจขององค์กร เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแผนงาน โครงการพัฒนาให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนตำบลท่าทราย รวมถึงมีการจัดหลักสูตรในการฝึกอบรมสำหรับเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีโอกาสเข้ารับการศึกษาฝึกอบรมสำหรับพัฒนาตนเอง และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในการทำงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรต่อการให้บริการ ควบคู่ไปกับการศึกษาคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลทั้งสองส่วนมาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการให้มีคุณภาพมากขึ้น

2) ควรศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารทุกตำบลในจังหวัดสมุทรสาคร เพื่อนำข้อมูลไปประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีคุณภาพตรงกับความต้องการของประชาชนในตำบลท่าทราย

References

- Boonthamma, P. (2020). *Service quality and stay behavior that affect intention to use medium-sized hotels in Mueang District, Phitsanulok Province* (Master's thesis). Naresuan University.
- Butcharoen, A. (2012). *The effectiveness level of infrastructure administration and guidelines for developing the effectiveness of infrastructure management in Nong Saeng Subdistrict Municipality, Nong Saeng District, Saraburi Province* (Master's thesis). Suranaree University of Technology.

- Chantharang, K. (2020). *Satisfaction with public services of the Subdistrict Administrative Organization, Map Phai, Ban Bueng District, Chonburi Province* (Master's thesis, School of Public Administration). Burapha University.
- Chaikamchan, P. (2021). *Service quality of Ban Bueng Municipality, Chonburi Province* (Master's thesis, School of Public Administration). Burapha University.
- Duangjichak, S., & Aramla, C. (2023). *Guidelines for developing the quality of public services of local administrative organizations*. Chombueng Rajabhat University, Faculty of Humanities and Social Sciences.
- Niamsungnern, P. (2014). *People's satisfaction towards infrastructure services of Kut Chik Subdistrict Administrative Organization in Sung Noen District, Nakhon Ratchasima Province* (Master's thesis). Suranaree University of Technology.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: Implications for further research. *The Journal of Marketing*, 58(1), 111–124.
- Rattanakwan, S. (2016). *Public services of local government organizations*. Retrieved February, 2024, from <http://wiki.kpi.ac.th>
- Sanitphon, C., Subrangthong, S., & Phetrak, S. (2018). *The research on people's expectations regarding infrastructure in the Khok Duea Subdistrict Administrative Organization, Phaisali District, Nakhon Sawan Province* (Master's thesis). Pibulsongkram Rajabhat University.
- Srisak, K. (2017). *Infrastructure management of the Subdistrict Administrative Organization in Huaimek District, Kalasin Province* (Master's thesis). Rajabhat Maha Sarakham University.
- Tha Sai Subdistrict Administrative Organization. (2022). *Local development plan of Tha Sai Subdistrict Administrative Organization (2023–2027)*. Retrieved January, 2024, from <https://tasai-sk.go.th/public/list/data/detail/id/2508/menu/1196/page/2/catid/2>
- Yingkamhaeng, S. (2010). *Development of infrastructure of Hinlong Village, Takhien Subdistrict Administrative Organization, Dan Khun Thot District, Nakhon Ratchasima Province* (Master's thesis) Suranaree University of Technology.
- Zeithaml, V. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *The Journal of Marketing*, 52(3), 2–22.
- Zeithaml, V., Parasuraman, A., & Berry, L. (1990). *Delivering quality service*. The Free Press.

Quality of Work Life of Thai Workers in Malaysia คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย

Masnee Masong^{1*} and Bussabong Chaijaroenwatana²
มัสนี มะซง^{1*} และ บุษบง ชัยเจริญวัฒนะ²

¹Faculty of Management Sciences, Prince of Songkla University

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

²Institute for Peace Studies

²สถาบันสันติศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

*Corresponding Author, E-mail: masnee.m16@gmail.com

Article Info

- Received: September, 28, 2024
- Revised: April 21, 2025
- Accepted: April 23, 2025
- Available online: April 26, 2025

Abstract

The purposes of this study were to 1) investigate the level of quality of work life of Thai workers in Malaysia, and 2) compare the level of quality of work life of the workers based on personal factors and types of labor. A total of 335 Thai workers legally employed in Malaysia after the COVID-19 pandemic were selected as the sample group. The data were collected using a questionnaire. Statistics used in the analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA. The results revealed that the overall quality of work life was at a high level ($\bar{X} = 4.05$). Regarding the specific dimension analysis, social integration had the highest mean score ($\bar{X} = 4.24$), while opportunities for skill development had the lowest ($\bar{X} = 3.83$). Furthermore, the Thai workers with different marital statuses, educational levels, language competencies, and types of labor had significantly different overall levels of quality of work life ($p < 0.05$).

Keywords: Malaysia, Quality of Work Life, Thai Workers

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย และ 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และประเภทแรงงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานประเทศมาเลเซียโดยถูกต้องตามกฎหมาย หลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ one-way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.24$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.83$) และแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ความสามารถทางภาษา และประเภทแรงงานต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, มาเลเซีย, แรงงานไทย

บทนำ

การขับเคลื่อนประเทศท่ามกลางกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ประกอบกับผลกระทบจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งก่อให้เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจในวงกว้าง (Office of the National Economic and Social Development Council, 2022) สะท้อนถึงความจำเป็นในการเสริมสร้างศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นกลไกสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มให้ประเทศชาติมีขีดความสามารถในการแข่งขันที่สูงขึ้น นอกจากนี้ แรงงานนับเป็นกำลังหรือทรัพยากรหนึ่งที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศในการฟื้นฟูเศรษฐกิจและรองรับการเปลี่ยนแปลงที่อาจเกิดขึ้น โดยรัฐบาลมีนโยบายสำคัญด้านแรงงานประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศ เพื่อเพิ่มโอกาสในการประกอบอาชีพสร้างรายได้ และการส่งเสริมประสบการณ์ในการทำงาน รวมถึงการถ่ายทอดเทคโนโลยีและองค์ความรู้สู่ชุมชนในพื้นที่ ตลอดจนก่อให้เกิดรายได้กลับเข้าสู่ประเทศโดยกลุ่มประเทศในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ที่มีแรงงานไทยซึ่งได้รับอนุญาตให้เดินทางไปทำงานต่างประเทศสูงสุด คือ ประเทศมาเลเซีย (Overseas Employment Administration Division, 2023)

ประเทศมาเลเซียไม่เพียงเป็นที่นิยมของแรงงานไทย แต่ยังมีความสัมพันธ์กับประเทศไทยอย่างยาวนาน ด้วยสภาพภูมิประเทศที่มีอาณาเขตติดกับชายแดนใต้ของไทย ทำให้เอื้ออำนวยต่อการเดินทางไปมาหาสู่ระหว่างกัน โดยเฉพาะด้านพรมแดนสะเตา อำเภอสะเตา จังหวัดสงขลา นับเป็นจุดผ่านแดนที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นเส้นทางเชื่อมโยงทางด่วนเหนือ-ใต้ (North-South Expressway) ซึ่งเป็นทางด่วนสายหลักของประเทศมาเลเซียจากชายแดนไทยสู่สิงคโปร์ และจากการวิเคราะห์สถิติแรงงานไทยแจ้งการเดินทางขอออกราชอาณาจักรไทยผ่านด่านตรวจคนหางาน จำแนกตามประเทศ ในปีงบประมาณ 2566 พบว่า แรงงานไทยมีการแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (Re-entry) ที่ด่านตรวจคนหางานสะเตา เพื่อไปประเทศมาเลเซียสูงสุด จำนวน 2,031 คน (Overseas Employment Administration Division, 2023) ซึ่งด่านตรวจคนหางานมีภารกิจหลักในการตรวจสอบหลักฐานเอกสารของคนที่เดินทางไปทำงานต่างประเทศ ลูกจ้างซึ่งประสงค์จะไปทำงานหรือฝึกงานต่างประเทศเพื่อให้การเดินทางไปทำงานเป็นไปโดยถูกต้องตามขั้นตอนที่กฎหมายกำหนด

การเดินทางไปทำงานในประเทศมาเลเซียของแรงงานไทยมีสาเหตุมาจากปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด โดยเฉพาะค่าตอบแทนที่สูงกว่าการทำงานในประเทศไทย นอกจากคนไทยทางภาคใต้ยังมีการกระจายไปยังกลุ่มคนไทยจากภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และภาคกลาง (Panrat, 2017) เมื่อพิจารณาจากลักษณะของแรงงานสามารถจำแนกได้เป็นสองกลุ่มหลัก ได้แก่ แรงงานไร้ทักษะหรือกึ่งทักษะ และแรงงานที่มีทักษะ (Bunmak, 2019) โดยแรงงานไร้ฝีมือมักประสบกับความไม่มั่นคง ขาดโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ภาษาและปัญหาเรื่องค่าตอบแทนที่ได้รับ เช่นเดียวกับแรงงานฝีมือ แม้ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าแต่ยังไม่เพียงพอกับความต้องการจึงมักมองหางานใหม่ที่ดีกว่าเดิม ส่วนลักษณะงานมีความท้าทายและต้องพัฒนาตนเองอยู่เสมอ แต่แรงงานยังมีข้อจำกัดด้านภาษา (Kongpalanon, 2015) นอกจากนี้ แรงงานไทยจำนวนไม่น้อยโดยเฉพาะตำแหน่งพนักงานนวดสปา ประสบปัญหาการทำงาน เช่น การไม่ได้รับค่าจ้างตามที่ตกลงหรือถูกหักเงินเกินกว่าข้อตกลง ส่วนหนึ่งเกิดจากการไม่มีสัญญาจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร หรือมีแต่เป็นสัญญาที่ไม่เป็นธรรมเนื่องจากขาดการไตร่ตรองอย่างละเอียดก่อนลงนาม (Office of Labour Affairs, 2017) ประกอบกับการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบที่กระทรวงแรงงานไทยกำหนดก่อนเดินทางไปทำงาน จึงอาจประสบปัญหาการถูกเอารัดเอาเปรียบและมีสภาพการจ้างงานที่ไม่เหมาะสม เป็นต้น (Samantararat, 2017) อาจกล่าวได้ว่า แรงงานที่ละเลยการปฏิบัติตามขั้นตอนที่กระทรวงแรงงานกำหนดอาจส่งผลต่อสิทธิประโยชน์และความคุ้มครองตามกฎหมาย อย่างไรก็ตาม การจ้างงานที่ถูกต้องตามกฎหมายเพียงอย่างเดียวยังไม่เพียงพอที่จะรับประกันคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของแรงงาน หากขาดการส่งเสริมและสนับสนุนในมิติอื่น ๆ ร่วมด้วย โดยคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีควรครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม โอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ ความก้าวหน้า

และความมั่นคง สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ การทำงานร่วมกัน และความสัมพันธ์ทางสังคม (Walton, 1973; Delamotte & Takezawa, 1984 as Cited in Ungsriwong, 2016) จึงกล่าวได้ว่า หากแรงงานขาดการพัฒนาและไม่ได้รับการสนับสนุนอย่างเหมาะสม อาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานในระยะยาวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากสภาพปัญหาดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยถือเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากต่อวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของแรงงาน จึงจำเป็นต้องมีการหาแนวทางในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพให้มีความพร้อมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตแรงงานให้ได้รับประโยชน์สูงสุดและมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น งานวิจัยนี้จึงศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานในประเทศมาเลเซียโดยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างยิ่งในบริบทของการส่งเสริมแรงงานไทยไปทำงานต่างประเทศอย่างยั่งยืน โดยเฉพาะภายหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ซึ่งได้เปลี่ยนแปลงบริบทการจ้างงานและการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ทั้งนี้ ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายด้านแรงงานระหว่างประเทศที่ตอบสนองต่อบริบทปัจจุบันและอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทแรงงาน

การทบทวนวรรณกรรม

การทำงานมีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของมนุษย์โดยใช้เวลาหนึ่งในสามเป็นอย่างน้อยของชีวิตเพื่อการทำงาน และแรงงานนับเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการขับเคลื่อนประเทศ จึงเป็นกลุ่มประชากรที่ควรได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิต ในขณะที่คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญและมีผลต่อการทำงานอย่างมาก (Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization), 2019) คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานที่สามารถตอบสนองความปรารถนาหรือความพึงพอใจทั้งทางร่างกายและจิตใจของแรงงาน (Delamotte & Takezawa, 1984; Huse & Cummings, 1985) โดยเกณฑ์ชี้วัดคุณภาพชีวิตการทำงานมีองค์ประกอบสำคัญ 8 ประการ ได้แก่ 1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม 2) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถของคนงาน 3) ความก้าวหน้าและความมั่นคง 4) สิทธิของพนักงาน 5) ความสมดุลของช่วงเวลาทำงานกับช่วงชีวิตส่วนตัว 6) การทำงานร่วมกัน 7) สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ และ 8) ความสัมพันธ์ทางสังคม (Walton, 1973; Delamotte & Takezawa, 1984)

การย้ายถิ่น (Migration) นับเป็นกระบวนการที่บุคคลหรือกลุ่มคนผู้ซึ่งเคลื่อนย้ายจากพื้นที่หนึ่งสู่อีกพื้นที่หนึ่งเพื่อแสวงหาโชคหรือโอกาสทางเศรษฐกิจ สังคม หรือความมั่นคงในชีวิต (United Nations, 1998) ซึ่งการย้ายถิ่นมีกรอบแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีการย้ายถิ่นของ Lee (1966) ได้มีการเสนอว่า การตัดสินใจย้ายถิ่นของบุคคลขึ้นอยู่กับปัจจัย 4 ประการ ได้แก่

1. ปัจจัยต้นทาง เป็นปัจจัยผลักดันให้บุคคลต้องการย้ายออกจากถิ่นที่อยู่เดิม
2. ปัจจัยปลายทาง เป็นปัจจัยดึงดูดที่ทำให้บุคคลต้องการย้ายเข้าไปยังถิ่นที่อยู่ใหม่
3. อุปสรรคระหว่างทาง เป็นอุปสรรคแทรกที่ขัดขวางการย้ายถิ่นระหว่างพื้นที่ต้นทางกับพื้นที่ปลายทาง เช่น ค่าใช้จ่าย ระยะเวลา ข้อกฎหมาย เป็นต้น
4. ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นปัจจัยเฉพาะบุคคลที่เป็นตัวกำหนดคุณค่าของปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจย้ายถิ่น เช่น เพศ การศึกษา ความรู้ความสามารถ เป็นต้น

จึงเห็นได้ว่า การย้ายถิ่นนั้นจะเกิดขึ้นเมื่อผู้ย้ายถิ่นพิจารณาจากพื้นที่ที่โอกาสเอื้ออำนวยต่อการใช้ชีวิตน้อยในพื้นที่ที่โอกาสการใช้ชีวิตที่ดีกว่า เช่นเดียวกับการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศ ซึ่ง Chantavanich and Risser (1996 as Cited in Technical Services and Planning Division, Department of Employment, 2003) ได้กล่าวถึงการอพยพของแรงงานระหว่างประเทศและได้วิเคราะห์ตลาดแรงงาน 2 ระดับ คือ 1) ระดับบน เป็นตลาดแรงงานตำแหน่งดี มีค่าจ้างสูงและสภาพการทำงานดี และ 2) ระดับล่าง งานลักษณะไม่มั่นคง ค่าจ้างต่ำ สภาพการทำงานอันตราย นายจ้างในต่างประเทศจึงต้องการแรงงานต่างชาติเข้ามาทำงานในส่วนของการจ้างงานระดับล่าง เนื่องจากเป็นประเภทงานที่คนในท้องถิ่นไม่ต้องการทำ ทั้งนี้การอพยพแรงงานไม่เพียงเกิดจากการตัดสินใจของผู้อพยพแต่ต้องเกิดจากความต้องการของนายจ้างในประเทศนั้นด้วย และยังมีตัวแปรอื่นอย่างปัจจัยส่วนบุคคล เช่น ระดับการศึกษา ความสามารถทางภาษา ทักษะการทำงานและเชื้อชาติ จากแนวโน้มดังกล่าวส่งผลให้เกิดชนกลุ่มน้อยเชื้อชาติเดียวกันทำงานอยู่กับนายจ้างเดียวกัน

ประเทศมาเลเซียตั้งอยู่ในภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ มีพรมแดนทิศเหนือติดกับประเทศไทย ประชาชนทั้งสองประเทศจึงมีการเดินทางไปมาหาสู่และมีความสัมพันธ์ระหว่างประเทศอย่างใกล้ชิด การเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศเป็นหนึ่งในมิติของความสัมพันธ์ระหว่างประเทศที่สะท้อนการพึ่งพิงระหว่างเศรษฐกิจร่วมกัน ซึ่งแรงงานที่ทำงานประเทศมาเลเซียมีการขึ้นทะเบียนเป็นแรงงานชาวต่างชาติ 2 รูปแบบหลัก คือ

1. การขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นแรงงานชาวต่างชาติในระดับไร้ฝีมือหรือกึ่งฝีมือ โดยได้รับสิทธิทำงานด้วยใบอนุญาตทำงานแบบชั่วคราว (Visit Pass for Temporary Employment) ซึ่งแรงงานต่างชาติประเภทนี้เข้ามาทำงานทดแทนแรงงานท้องถิ่นในบางประเภทตามที่กฎหมายกำหนด

2. การขึ้นทะเบียนเพื่อเป็นแรงงานชาวต่างชาติในระดับทักษะ สามารถแยกเป็น 2 ประเภท คือ

- 2.1 ใบอนุญาตทำงานประเภทระยะยาว (Employment Pass) ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ หรือเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตำแหน่งงานด้านวิชาชีพ เช่น นักบัญชี ผู้จัดการ เป็นต้น

- 2.2 ใบอนุญาตทำงานประเภทระยะสั้น (Visit Pass for Professional Employment) ตำแหน่งงานอาชีพ หรือประเภทของทักษะที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เช่น ศิลปิน ที่ปรึกษาเฉพาะด้าน เป็นต้น (Bunmak, 2019)

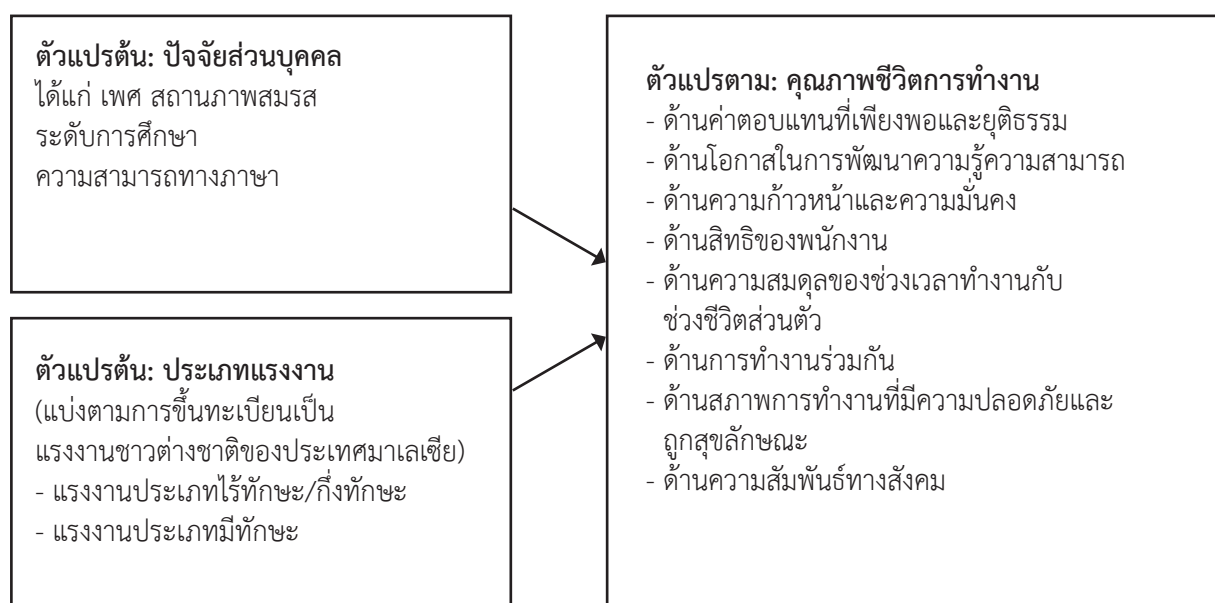
จากการศึกษาถึงประเด็นของคุณภาพชีวิต การทำงานของแรงงานไทยในต่างประเทศมีการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในสิงคโปร์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม อยู่ในระดับต่ำ โดยด้านที่อยู่ระดับสูง ได้แก่ ด้านสิทธิและการคุ้มครองแรงงานด้านการยอมรับทางสังคม และด้านสุขภาพจิตในทางกลับกันด้านที่อยู่ในระดับต่ำ ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขอนามัย ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคง ด้านความสัมพันธ์ของชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิต ด้านสุขภาพร่างกาย ด้านสภาพแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Chaichana, 2009) การเชื่อมโยงที่นำมาสู่ตัวแปรที่ใช้วิเคราะห์ โดยได้มีการทบทวนวรรณกรรม จากการศึกษาของ Thaveesakvichitchai and Farlangthong (2023) พบว่า พนักงานธนาคารกสิกรไทย เครือข่ายธุรกิจกรุงเทพ (คก.) 8 ในกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานในธนาคารกสิกรไทยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาของ Aobpaet (2020) พบว่า บุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังมีการศึกษาของ Sudjai, Nopanatwongsakorn, and Wittthayaudom (2020) พบว่า บุคลากรเทศบาลในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตำบลอุทอง อำเภออุทอง จังหวัดสุพรรณบุรีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นอกจากนี้จากการศึกษาของ Kanten and Sadullah (2012) พบว่า พนักงานที่ทำงานโดยใช้ทักษะทางวิชาชีพในโรงงานหินอ่อนในเมืองบูร์ดูร์ ประเทศตุรกี มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่ทำงานโดยใช้กำลังแรงงานหรือทักษะช่าง โดยกลุ่มที่มีทักษะวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่ใช้กำลังหรือทักษะงานช่าง

ส่วนประเด็นแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย เป็นการศึกษาของ Kongpalanon (2015) พบว่า แรงงานไทยมีฝีมือในรัฐปีนัง ประเทศมาเลเซียมีปัญหาการปรับตัวด้านภาษาอังกฤษในการทำงานสูงสุดและปัญหาความคับข้องใจในวัฒนธรรมองค์กรต่ำสุด ส่วนแรงงานไร้ฝีมือประสบปัญหาการปรับตัว ด้านภาษาอังกฤษในการทำงานสูงสุด ในทางตรงกันข้ามปัญหาการใช้ภาษามาเลย์เพื่อการทำงานต่ำสุด และจากการสัมภาษณ์แรงงานไทย ส่วนใหญ่มีการปรับตัวด้านวัฒนธรรมด้วยการพัฒนาทักษะภาษา และมีการปรับตัวต่อกฎระเบียบของหน่วยงานในการอยู่ร่วมกันกับแรงงานต่างเชื้อชาติได้อย่างดี และจากการศึกษาของ Bunmak (2015) พบว่า แรงงานไทยเชื้อสายมลายูซึ่งทำงานในประเทศมาเลเซียที่มีสถานภาพสมรสมีการส่งเงินกลับบ้านให้ครอบครัวในจังหวัดชายแดนใต้ เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งอาจกล่าวได้ว่าเป็นความรับผิดชอบในการเลี้ยงดูสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในประเทศไทย ขณะที่แรงงานไทยเชื้อสายมลายูที่มีสถานภาพโสด ไม่มีการต้องดูแลสมาชิกในครอบครัวที่อยู่ในประเทศไทย การส่งเงินกลับเป็นทางเลือกของแรงงาน จากการที่มีอิสระและไม่ต้องรับผิดชอบต่อครอบครัวในประเทศไทย

จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงใจและการดำรงชีวิตจากความคาดหวังของแรงงาน ซึ่งแนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานมีการศึกษาอย่างแพร่หลายในประเทศ ในขณะที่เดียวกันการเดินทางไปทำงานประเทศมาเลเซียของแรงงานไทยมักเป็นผลจากการคัดสรรในตัวเองและการตอบสนองต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ในการตัดสินใจย้ายถิ่นข้ามพรมแดนเพื่อแสวงหาโอกาสทางอาชีพ อย่างไรก็ตาม แม้จะมีงานวิจัยจำนวนหนึ่งที่มีการศึกษาเรื่องแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย แต่ประเด็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในต่างประเทศยังไม่แพร่หลายมากนัก โดยเฉพาะหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งเป็นช่วงที่มีการเปลี่ยนแปลงและการปรับตัวครั้งใหญ่ ทั้งนี้จึงเป็นประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติม เพื่อสะท้อนสภาพความเป็นจริงของแรงงานไทยในต่างประเทศจากบริบทปัจจุบัน

จากที่กล่าวมา สามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพ 1 ซึ่งมีการกำหนดตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทแรงงาน



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีสุ่มตัวอย่าง

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยประชากรที่ใช้ศึกษา คือ แรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานประเทศมาเลเซียถูกต้องตามกฎหมาย (ทั้งประเทศต้นทางและปลายทาง) และแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานประเทศมาเลเซียผ่านด่านตรวจคนหางานสะเดา จำนวน 2,031 คน (Overseas Employment Administration Division, 2023) ซึ่งเป็นสถิติข้อมูลปีงบประมาณ 2566 กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน คำนวณจากสูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (กำหนดค่าความคลาดเคลื่อน เท่ากับ 0.05)

การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) กำหนดสัดส่วนตามประเภทแรงงานที่มีใบอนุญาตทำงานเป็นตัวแทน แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ แรงงานที่มีทักษะ จำนวน 74 คน และแรงงานไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ จำนวน 261 คน ซึ่งจากการรวบรวมข้อมูลแบบแจ้งการเดินทางกลับไปทำงานต่างประเทศ (แบบ จง.39 ก) และแบบรายการเดินทางออกไปทำงานนอกราชอาณาจักร (แบบ จง.12) ประเภทการเดินทาง Re-entry ตั้งแต่เดือนเมษายน – กันยายน 2566 พบว่า แรงงานประเภทดังกล่าวที่เดินทางไปทำงานประเทศมาเลเซียผ่านด่านตรวจคนหางานสะเดา มีจำนวน 1,101 คน แบ่งเป็น แรงงานไทยประเภทมีทักษะ จำนวน 244 คน และแรงงานไทยประเภทไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ จำนวน 857 คน เมื่อนำมาเทียบหาสัดส่วนของประเภทแรงงาน สามารถจำแนกตามขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีรายละเอียดดังตาราง 1

ตาราง 1 การเทียบหาสัดส่วนของแรงงาน จำแนกตามประเภท

ประเภทแรงงาน	จำนวนแรงงาน (คน)	คำนวณเทียบหา สัดส่วน	ผลลัพธ์	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ศึกษา
แรงงานมีทักษะ	244	$\frac{244 \times 335}{1,101}$	= 74.24	74
แรงงานไร้ทักษะ/ กึ่งทักษะ	857	$\frac{857 \times 335}{1,101}$	= 260.76	261
รวม	1,101 คน		335	335

เครื่องมือวิจัย

1. องค์ประกอบของเครื่องมือ

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

2. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยนี้ทำการทดสอบหาคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ดังนี้

2.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) พิจารณาความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือนิยาม (Item Objective Congruence Index: IOC) โดยผู้วิจัยนำร่างแบบสอบถามเสนอแก่ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาตรวจสอบปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำ

2.2 การตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งผลการทดสอบได้เท่ากับ 0.95

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทุติยภูมิ ได้แก่ หนังสือ วารสาร สารนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ เอกสารในระบบออนไลน์ และเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง

2. ข้อมูลปฐมภูมิ การรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามที่มีกลุ่มตัวอย่าง คือ แรงงานไทยที่เดินทางกลับไปทำงานประเทศมาเลเซียผ่านด่านตรวจคนหางานสะเดาประเภท Re-entry

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลได้ดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา เพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปและตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. สถิติเชิงอนุมาน เพื่อการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ *t*-test และ one-way ANOVA

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง

การดำเนินงานวิจัยนี้ ให้ความสำคัญต่อการเคารพสิทธิ เสรีภาพ และศักดิ์ศรี ของกลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเป็นแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานประเทศมาเลเซียอย่างถูกต้องตามกฎหมาย (มีอายุ 18 ปีขึ้นไป) และได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยก่อนเริ่มการเก็บข้อมูล ทั้งให้สิทธิในการปฏิเสธหรือยุติการให้ข้อมูลได้ตามความสมัครใจ ข้อมูลทั้งหมดถูกจัดเก็บรักษาไว้เป็นความลับและนำไปใช้เพื่อวัตถุประสงค์ทางวิชาการเท่านั้น โดยจะจัดเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 1 ปี ตามจริยธรรมการวิจัย

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 335 คน สามารถสรุปผลการวิจัย ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เป็นเพศชาย จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 55.52 และเพศหญิง จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 44.48 มีสถานภาพโสด จำนวน 158 คน คิดเป็นร้อยละ 44.48 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.09 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.24 รองลงมา ระดับปริญญาตรี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 แรงงานไทยใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.18 รองลงมา ภาษามาเลย์ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 38.21 โดยเป็นแรงงานประเภทไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ จำนวน 261 คน คิดเป็นร้อยละ 77.91 และแรงงานมีทักษะ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 22.09 ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามข้อมูลทั่วไป (n=335)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	186	55.52
หญิง	149	44.48

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. สถานภาพ		
โสด	158	44.48
สมรส	138	42.09
หย่า/ม่าย	21	7.16
แยกกันอยู่	18	6.27
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	108	32.24
มัธยมศึกษา	89	26.57
ปวช./ปวส.	39	11.64
ปริญญาตรี	99	29.55
4. ความสามารถทางภาษา		
ภาษามลายู	128	38.21
ภาษาอังกฤษ	148	44.18
ภาษาจีน	17	5.07
ไม่สามารถสื่อสารภาษาใดได้	42	12.54
5. ประเภทแรงงาน (ตามใบอนุญาต)		
แรงงานมีทักษะ	74	22.09
แรงงานไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ	261	77.91

2. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย พบว่า ภาพรวมมีระดับคุณภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานร่วมกัน ($\bar{X} = 4.24$) รองลงมา คือ ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 4.23$) ด้านสิทธิของพนักงาน ($\bar{X} = 4.22$) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ($\bar{X} = 4.05$) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X} = 4.04$) ด้านความสมดุลระหว่างช่วงเวลาทำงานกับช่วงชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 3.92$) ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ($\bar{X} = 3.88$) และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 3.83$) ตามลำดับ ดังตาราง 3

ตาราง 3 ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย โดยภาพรวม (n=335)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	4.05	0.59	มาก	4
2. ด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.83	0.70	มาก	8
3. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง	3.88	0.65	มาก	7
4. ด้านสิทธิของพนักงาน	4.22	0.64	มากที่สุด	3
5. ด้านความสมดุลระหว่างช่วงเวลาทำงานกับช่วงชีวิตส่วนตัว	3.92	0.62	มาก	6

ตาราง 3 (ต่อ)

คุณภาพชีวิตการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
6. ด้านการทำงานร่วมกัน	4.24	0.60	มากที่สุด	1
7. ด้านสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและ ถูกสุขลักษณะ	4.23	0.64	มากที่สุด	2
8. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม	4.04	0.64	มาก	5
รวม	4.05	0.48	มาก	

เกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน มีดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง มีความเห็นในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง มีความเห็นในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง มีความเห็นในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00-1.80 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อยที่สุด

3. เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทแรงงาน

สมมติฐาน: ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียมีความแตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทแรงงาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบความแตกต่าง ดังนี้

3.1 แรงงานไทยที่มีสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.14$) รองลงมาคือ สถานภาพหย่า/ม่าย ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อทำการทดสอบ พบว่า แรงงานไทยที่สถานภาพสมรสต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 4

ตาราง 4 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส		$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
คุณภาพชีวิต การทำงาน	โสด	4.14	0.47	3.40	0.02*
	สมรส	3.97	0.43		
	หย่า/ม่าย	4.00	0.53		
	แยกกันอยู่	3.97	0.66		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่ พบว่า แรงงานไทยที่มีสถานภาพโสด มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าแรงงานไทยที่มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 5

ตาราง 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามสถานภาพสมรสเป็นรายคู่

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด 4.14	สมรส 3.97	หย่า/ม่าย 4.00	แยกกันอยู่ 3.97
โสด	4.14	-	- 0.17*	- 0.14	- 0.17
สมรส	3.97		-	0.03	0.00
หย่า/ม่าย	4.00			-	- 0.03
แยกกันอยู่	3.97				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 แรงงานไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.36$) รองลงมา คือ ระดับการศึกษาปวช./ปวส. ($\bar{X} = 4.00$) และเมื่อทำการทดสอบ พบว่า แรงงานที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 6

ตาราง 6 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
คุณภาพชีวิต การทำงาน	ประถมศึกษา	3.89	0.42	26.01	0.00*
	มัธยมศึกษา	3.92	0.50		
	ปวช./ปวส.	4.01	0.38		
	ปริญญาตรี	4.36	0.40		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า แรงงานไทยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าแรงงานไทยที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา และปวช./ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 7

ตาราง 7 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา 3.89	มัธยมศึกษา 3.92	ปวช./ปวส. 4.01	ปริญญาตรี 4.36
ประถมศึกษา	3.89	-	0.06	0.15	0.50*
มัธยมศึกษา	3.92		-	0.09	0.44*
ปวช./ปวส.	4.01			-	0.35*
ปริญญาตรี	4.36				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 แรงงานไทยที่มีความสามารถทางภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ ความสามารถทางภาษามาลเลย์ ($\bar{X} = 4.03$) และเมื่อทำการทดสอบ พบว่า แรงงานไทยที่มีความสามารถทางภาษาต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 8

ตาราง 8 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามความสามารถทางภาษา นอกเหนือจากภาษาไทย

ความสามารถทางภาษา		$\bar{X}$	S.D.	F	Sig.
คุณภาพชีวิตการทำงาน	ภาษามาลเลย์	4.03	0.46	7.61	0.00*
	ภาษาอังกฤษ	4.15	0.52		
	ภาษาจีน	4.00	0.40		
	ไม่มี	3.76	0.26		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การเปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามความสามารถทางภาษาเป็นรายคู่ พบว่า แรงงานไทยที่มีความสามารถด้านภาษาอังกฤษมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าแรงงานไทยที่มีความสามารถด้านภาษามาลเลย์ และแรงงานไทยที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษภาษามาลเลย์ หรือภาษาจีน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าแรงงานไทยที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาใดได้นอกเหนือจากภาษาไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตาราง 9

ตาราง 9 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามความสามารถทางภาษาเป็นรายคู่

ความสามารถทางภาษา	$\bar{X}$	ภาษามาลเลย์	ภาษาอังกฤษ	ภาษาจีน	ไม่มี
		4.03	4.15	4.00	3.76
ภาษามาลเลย์	4.03	-	0.12*	- 0.23	- 0.26*
ภาษาอังกฤษ	4.15		-	- 0.14	- 0.38*
ภาษาจีน	4.00			-	- 0.24*
ไม่มี	3.76				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 แรงงานไทยที่อยู่ในประเภทมีทักษะมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ $\bar{X} = 4.45$ ส่วนแรงงานไทยที่อยู่ในประเภทไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ มีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ $\bar{X} = 3.93$ และเมื่อทำการทดสอบพบว่า ประเภทแรงงานต่างกันมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยแรงงานประเภทมีทักษะ มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าแรงงานประเภทไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ ดังตาราง 10

ตาราง 10 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย จำแนกตามประเภทแรงงาน

คุณภาพชีวิต	ประเภทแรงงาน	n	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
การทำงาน	มีทักษะ	74	4.45	0.47	9.10	0.00*
	ไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ	261	3.93	0.42		

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย มีประเด็นอภิปรายสำคัญ ดังนี้

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย

ผลการวิจัย พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) โดยเฉพาะด้านการทำงานร่วมกันมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ อาจเป็นผลจากความพึงพอใจที่แรงงานได้รับการตอบสนองต่อความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ (Huse & Cummings, 1985; Delamotte & Takezawa, 1984 as Cited in Visetsuwan, 2017) ตลอดจนบริบททางเศรษฐกิจ สังคมและนโยบายของประเทศปลายทางที่เอื้อต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบกับกลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้เป็นแรงงานไทยที่เดินทางไปทำงานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย จึงได้รับสิทธิประโยชน์และการคุ้มครองตามที่กฎหมายกำหนด อีกทั้งประเทศมาเลเซียมีความใกล้ชิดทางภูมิศาสตร์และวัฒนธรรมกับประเทศไทย ซึ่งเอื้อต่อการปรับตัวและการทำงานของแรงงานไทยในสถานประกอบการได้อย่างราบรื่น แสดงให้เห็นถึงการได้รับการยอมรับ การมีความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ช่วยสร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งและลดความเครียดในการทำงาน ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับการศึกษาของ Kongpalanon (2015) ที่ระบุว่า แรงงานไทย ในรัฐปีนัง ประเทศมาเลเซียสามารถอยู่ร่วมกันกับแรงงานต่างเชื้อชาติและปรับตัวได้ดีต่อกฎระเบียบของสถานประกอบการ อย่างไรก็ตามผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ Chaichana (2009) ซึ่งศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทย ทั้งถูกกฎหมายและผิดกฎหมายในสิงคโปร์ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในสิงคโปร์โดยภาพรวม อยู่ระดับต่ำ ทั้งนี้ อาจจะสะท้อนถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความเข้มงวดและการแข่งขันสูง ตลอดจนค่าตอบแทนที่อาจไม่เพียงพอต่อสภาพเศรษฐกิจที่มีค่าครองชีพสูง จึงอาจส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศดังกล่าว

2. เปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทแรงงาน

แรงงานไทยที่มีสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เปรียบเหมือนกับผลการศึกษาของ Aobpaet (2020) พบว่า บุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดระนองที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ อาจเป็นผลจากบทบาทและความรับผิดชอบของบุคคลที่ต่างกัน กล่าวคือ แรงงานไทยที่มีครอบครัวมักต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายและทำงานส่งเงินกลับเพื่อเลี้ยงดูครอบครัวเป็นค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต โดยมีการส่งเงินกลับระหว่างประเทศอย่างไม่เป็นทางการ อาศัยตัวบุคคลในการส่งเงินกลับ ในขณะที่แรงงานไทยที่ไม่มีภาระทางครอบครัวมักมีความเป็นอิสระทางการเงินมากกว่า และการส่งเงินกลับเป็นเพียงทางเลือกหนึ่งของแรงงาน (Bunmak, 2015) อย่างไรก็ตามจากข้อมูลกองบริหารแรงงานไทยไปต่างประเทศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แรงงานไทยที่ไปทำงานในต่างประเทศได้ส่งเงินกลับผ่านระบบธนาคารแห่งประเทศไทย ประมาณการ จำนวน 245,697 ล้านบาท (Overseas Employment Administration Division, 2023) ซึ่งสะท้อนถึงบทบาทสำคัญ of แรงงานไทยในการสนับสนุนเศรษฐกิจของครอบครัวและภาระในการดูแลครอบครัวที่อยู่ในประเทศไทย

โดยเฉพาะแรงงานไทยที่มีสถานภาพสมรสถูกต้องแบกรับภาระค่าใช้จ่ายของครอบครัว ส่วนแรงงานที่ไม่มีภาระทางครอบครัวอาจมีความเป็นอิสระที่มากกว่า ซึ่งอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานที่แตกต่างกัน

แรงงานไทยที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยแรงงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าระดับอื่น ๆ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจาก ระดับการศึกษาปริญญาตรีมีบทบาทสำคัญในการส่งเสริมโอกาสของแรงงานในการเข้าถึงตำแหน่งงานที่มีความมั่นคง รายได้ที่สูงกว่า และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย รวมถึงการมีทางเลือกที่หลากหลายในการประกอบอาชีพทั้งในตำแหน่งงานทั่วไปและงานที่ต้องใช้ทักษะเฉพาะทาง โดยกลุ่มแรงงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าอาจจะไม่สามารถเข้าถึงระดับเดียวกัน นอกจากนั้นในบริบทของต่างประเทศที่มีความหลากหลายทางภาษาและวัฒนธรรม การศึกษาระดับปริญญาตรียังช่วยพัฒนาทักษะพื้นฐานที่จำเป็นต่อการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีทุนมนุษย์ของ Becker (1993) as Cited in de Carvalho (2025) อธิบายว่า การลงทุนในด้านการศึกษา โดยเฉพาะในระดับที่สูงขึ้นเป็นการเพิ่มศักยภาพในตัวบุคคลทั้งในแง่ของทักษะและโอกาสในการได้รับค่าตอบแทนที่สูงขึ้น เปรียบเหมือนกับผลการศึกษาของ Sudjai, Nopanatwongsakorn, and Wittthayaudom (2020) พบว่า บุคลากรเทศบาลในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตำบลอุ้มอ่อง อำเภอบัวทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แรงงานไทยที่มีความสามารถด้านภาษาที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยแรงงานไทยที่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษมีค่าเฉลี่ยระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงสุด ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากแรงงานไทยที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษมีโอกาสเรียนรู้ เข้าถึงข้อมูล และสร้างความสัมพันธ์กับผู้คนหลากหลายเชื้อชาติมากกว่า โดยเฉพาะบริบทของประเทศมาเลเซียซึ่งเป็นสังคมพหุวัฒนธรรมที่มีความหลากหลายทางเชื้อชาติและศาสนา ภาษาอังกฤษจึงเป็นภาษากลางที่ใช้ในการสื่อสารระหว่างกลุ่มชาติพันธุ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ตามกฎบัตรอาเซียน ข้อ 34 ได้บัญญัติให้ ภาษาอังกฤษเป็นภาษาที่ใช้ในการทำงานของอาเซียน (Department of ASEAN Affairs, 2022) อย่างไรก็ตามหากแรงงานไทยที่ไม่สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษ จีน มาเลย์ หรือภาษาใดภาษาหนึ่ง อาจประสบปัญหาในการทำงานกับนายจ้างหรือเพื่อนร่วมงานต่างชาติรวมถึงการดำเนินชีวิตประจำวัน ซึ่งล้วนมีความเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวม สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Kongpalanon (2015) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า การปรับตัวด้านภาษาของแรงงานไทยในรัฐป็นัง ประเทศมาเลเซียนับเป็นสิ่งที่สำคัญซึ่งหากไม่สามารถมีการปรับตัวด้านภาษาหรือการสื่อสารที่เข้าใจกัน จะเผชิญอุปสรรคการทำงาน

แรงงานไทยที่เป็นประเภทแรงงานที่ต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยแรงงานที่มีทักษะมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่าแรงงานไร้ทักษะ/กึ่งทักษะ ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ แรงงานมีทักษะจัดอยู่ในกลุ่มแรงงานระดับบนเป็นตลาดแรงงานที่มีตำแหน่งงานที่ดี มีมั่นคง ค่าตอบแทนสูง และสภาพแวดล้อมในการทำงานปลอดภัย ในขณะที่แรงงานไร้ทักษะ/กึ่งทักษะเป็นแรงงานระดับล่าง งานเป็นไป ในลักษณะที่ไม่มั่นคง รายได้ต่ำ และสภาพการทำงานอันตราย ซึ่งมักเป็นงานที่คนในท้องถิ่นไม่นิยมทำ (Chantavanich and Risser, 1996 as Cited in Technical Services and Planning Division, Department of Employment, 2003) จากแนวคิดคุณภาพชีวิตการทำงานของ Walton (1973) และ Delamotte & Takezawa (1984) ระบุว่า ความมั่นคงในอาชีพและสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยเป็นองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมักพบในตำแหน่งงานของแรงงานที่มีทักษะสูงมากกว่ากลุ่มแรงงานไร้ทักษะหรือกึ่งทักษะ สอดคล้องกับการศึกษาของ Kantan and Sadullah (2012) พบว่า พนักงานที่ทำงานใช้ทักษะทางวิชาชีพในโรงงานหินอ่อนในเมืองบูร์ดูร์ ประเทศตุรกี มีคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างจากพนักงานที่ใช้กำลังแรงงานหรือทักษะช่าง โดยกลุ่มที่มีทักษะวิชาชีพมีคุณภาพชีวิตการทำงานสูงกว่ากลุ่มที่ใช้กำลังหรือทักษะช่าง

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลจากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซีย สามารถสรุปและเสนอแนะได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียภาพรวมทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับ มากที่สุด จำนวน 3 ด้าน และอยู่ในระดับมาก จำนวน 5 ด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการทำงานร่วมกัน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ

2. การเปรียบเทียบระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียแรงงานไทยในประเทศมาเลเซียจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและประเภทแรงงาน พบว่า แรงงานไทยในประเทศมาเลเซียที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ความสามารถทางภาษา และประเภทแรงงานแตกต่างกัน มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้มีข้อเสนอแนะสำหรับกระทรวงแรงงานร่วมกับกระทรวงศึกษาธิการ ดังนี้

1. ควรจัดหลักสูตรพัฒนาทักษะสำหรับแรงงานที่มีวุฒิการศึกษาต่ำ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเข้าถึงงานที่มั่นคง และมีรายได้สูง ควบคู่กับการสนับสนุนการศึกษาต่อเนื่องในรูปแบบที่ยืดหยุ่นและสอดคล้องกับบริบทของแรงงาน เช่น การเรียนรู้ทางไกล หรือการเทียบโอนผลการเรียนรู้สำหรับผู้ที่ต้องการพัฒนาตนเองระหว่างหรือภายหลังจากการทำงานในต่างประเทศ เป็นต้น

2. ควรจัดอบรมภาษาอังกฤษ และภาษาที่ใช้ในประเทศปลายทาง เช่น ภาษามลายูหรือภาษาจีน ทั้งในช่วงก่อนเดินทางและระหว่างการทำงาน โดยเน้นทักษะการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับบริบทการทำงานจริงในสถานประกอบการ นอกจากนั้นควรประสานความร่วมมือกับนายจ้างและหน่วยงานในประเทศปลายทางจัดให้มีช่องทางการเรียนรู้หรือชั้นเรียนเสริมทักษะในพื้นที่จริง เพื่อให้แรงงานไทยสามารถสื่อสารและทำงานร่วมกับแรงงานต่างชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรจัดฝึกอบรมวิชาชีพเฉพาะทางที่ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงานต่างประเทศ พร้อมทั้งจัดระบบทดสอบมาตรฐานวิชาชีพและออกใบรับรองสมรรถนะ เพื่อยกระดับแรงงานไทยจากกลุ่มไร้ทักษะสู่แรงงานฝีมือ และควรประสานกับบริษัทจัดหางานไปต่างประเทศและนายจ้างในต่างประเทศในการสนับสนุนการฝึกอบรมภายในสถานประกอบการ

4. พัฒนาระบบโอนเงินกลับประเทศผ่านช่องทางดิจิทัลที่ปลอดภัย เข้าถึงง่าย และต้นทุนต่ำ เพื่อลดความเสี่ยงจากการใช้ระบบเงินสดหรือผู้นำฝากเงินซึ่งมีความเสี่ยงสูง พร้อมจัดอบรมและให้คำปรึกษาด้านการเงินผ่านสถานทูตหรือสำนักงานแรงงานในต่างประเทศ โดยเฉพาะสำหรับแรงงานที่มีภาระครอบครัว เพื่อเสริมสร้างความมั่นคงทางการเงินและจิตใจระหว่างทำงานในต่างประเทศ ทั้งนี้ให้เป็นการดำเนินการโดยธนาคารแห่งประเทศไทยร่วมกับกระทรวงแรงงานและกระทรวงการต่างประเทศ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทยในประเทศอื่น เพื่อเปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความแตกต่างเชิงบริบท ซึ่งจะช่วยสะท้อนภาพรวมของแรงงานไทยในต่างประเทศ

2. ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของแรงงานไทย ที่เน้นการนำรูปแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ช่วยในการเข้าใจพฤติกรรม แรงจูงใจ รวมถึงประสบการณ์ของแรงงานในมุมมองที่หลากหลายมิติ

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความผูกพันต่อองค์กร/สถานที่ทำงาน แนวโน้มการเปลี่ยนงาน ความตั้งใจจะกลับประเทศ เพื่อให้เข้าใจผลกระทบระยะยาวต่อพฤติกรรมแรงงานไทยในต่างประเทศ

References

- Aobpaet, N. (2020). *Quality of work life: A case study of workers in Ranong provincial administrative organizations* (Master's thesis). Chulalongkorn University. <https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/7497>
- Bunmak, S. (2015). Remittances: Malay-Thai workers in Malaysia. *Parichart Journal*, 26(1), 74–93.
- Bunmak, S. (2019). International migration policy of skilled foreign workers: A case study of immigration and employment in Malaysia. *MFU Connexion*, 8(1), 258–298.
- Chaichana, T. (2009). *Quality of working life of Thai labors in Singapore* (Master's thesis). Chiang Mai University. <https://cmudc.library.cmu.ac.th/frontend/Info/item/dc:114274>
- de Carvalho, S. Q. (2025). Government policy on the implementation of learning achievement scholarships for primary and secondary school students. *Oriental Journal*, 3(1), 45–59. <https://doi.org/10.63347/oj.v1i2.14>
- Delamotte, Y., & Takezawa, S. (1984). *Quality of working life in international perspective*. Geneva: International Labour Office.
- Department of ASEAN Affairs. (2022). *ASEAN charter*. Retrieved April 24, 2025, from [https://asean.mfa.go.th/th/content/30137-กฎบัตรอาเซียน-\(asean-charter\)?page=5d68abb115e39c1b9c05d306&menu=5d68abb115e39c1b9c05d307](https://asean.mfa.go.th/th/content/30137-กฎบัตรอาเซียน-(asean-charter)?page=5d68abb115e39c1b9c05d306&menu=5d68abb115e39c1b9c05d307)
- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). Minnesota: West Publishing.
- Kanten, S., & Sadullah, O. (2012). Empirical research on relationship quality of work life and work engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 62, 360–366.
- Kongpalanon, W. (2015). Cultural problems and adaptation of Thai expatriate workers in Penang State, Malaysia. *Journal of Humanities and Social Sciences, Thaksin University*, 10(2), 89–105.
- Kongpalanon, W. (2015). *Solution and adaptation of Thai migrant workers in Penang, Malaysia* (Master's thesis). Prince of Songkla University. <http://kb.psu.ac.th/psukb/handle/2016/10528>
- Lee, E. S. (1966). A theory of migration. *Demography*, 3(1), 47–57.
- Office of Labour Affairs. (2017). *Don't work abroad without a written contract*. Retrieved April 24, 2025, from <https://malaysia.mol.go.th/news/อย่าไปทำงานต่างประเทศ-ถ้าไม่มีสัญญาจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (2022). *The 13th national economic and social development plan (2023–2027)*. Retrieved April 10, 2025, from https://www.nesdc.go.th/ewt_news.php?nid=13651
- Overseas Employment Administration Division. (2023). *A statistical report on Thai labours declaring their departure from the Kingdom of Thailand through a jobseekers' checkpoint, classified by countries*. Retrieved December 1, 2023, from <https://toeaadmin.doe.go.th/LBANKADMIN/main.php?menu=Reportstat&smenu=inout&tab=outcountry>
- Overseas Employment Administration Division. (2023). *Statistical data on working abroad*. Retrieved November 9, 2023, from <https://doe.go.th/prd/overseas/statistic/param/site/149/cat/81/sub/0/pull/category/view/list-label.dv>

- Panrat, A. (2017). *Thai illegal workers in Malaysia: Guidelines for management*. Retrieved November 2, 2023, from <https://image.mfa.go.th/mfa/0/yZ0EO327fd/nbt/nbt9/IS/9030.pdf>
- Samantararat, P. (2017). Thai labor force in Malaysia: Employment status, labor protection, and victims of human trafficking. *Asia Paradarsana*, 38(1), 72–96.
- Sudjai, R., Nopanatwongsakorn, R., & Wittthayaudom, V. (2020). Quality of working life of municipal personnel in the area of the local government organization U Thong Subdistrict U Thong District Suphanburi Province. *Journal of Graduate MCU KhonKaen Campus*, 8(1), 72–83.
- Technical Services and Planning Division, Department of Employment. (2003). *The impacts of international labour migration on domestic employment and economic conditions*. Retrieved December 2, 2023, from <https://lib.doe.go.th/frnSearchbooks?sby=all&stext=ผลกระทบของการเคลื่อนย้ายแรงงานระหว่างประเทศต่อการจ้างงานในประเทศและภาวะเศรษฐกิจ>
- Thaveesakvichitchai, N., & Farlangthong, S. (2023). Quality of work life of Kasikornbank employees of Bangkok Business Network (8) in Bangkok. *Southeast Bangkok Journal (Humanities and Social Sciences)*, 9(2), 79–91.
- Thailand Institute of Occupational Safety and Health (Public Organization). (2019). *Quality of working life*. Retrieved April 10, 2025, from <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>
- Ungsriwong, J. (2016). A comparative study of quality of work life concepts of Walton, R. and Delamotte, Y., & Takezawa, I. *Nakhon Phanom University Journal*, 6(2), 129–137.
- United Nations. (1998). *Recommendations on statistics of international migration: Revision 1*. Retrieved December 2, 2023, from https://unstats.un.org/unsd/publication/seriesm/seriesm_58rev1e.pdf
- Visetsuwan, T. (2017). *The relationship between quality of work life and organizational commitment among employees working for Tukcom Company (Main Office)* (Master's thesis). Burapha University. <https://buuir.buu.ac.th/xmlui/handle/1234567890/6684>
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? *Sloan Management Review*, 15(1), 11–21.
- Yamane, T. (1976). *Statistics: An introductory analysis* (2nd ed.). New York: Harper and Row.

Development of Wasukri Beach as a Camping Tourist Destination การพัฒนาหาดวาสูกรีเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

Surawut Chomaitong^{1*} Netdao Yangyubon¹ and Hafiz Salae¹
สุรวุฒน์ ช่อไม้ทอง^{1*} เนตรดาว ยิ่งยวบ¹ และ ฮาฟิซ สาละ¹

¹Faculty of Political Science, Prince of Songkla University

¹คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

*Corresponding Author, E-mail: surawut.c@psu.ac.th

Article Info

■ Received: October 11, 2024

■ Revised: January 13, 2025

■ Accepted: January 15, 2025

■ Available online: April 26, 2025

Abstract

Objectives of the study are 1) to study tourists' perspectives on their choice for camping-style destinations, and 2) to explore their demands for development of Wasukri beach as a camping destination. Quantitative and qualitative research techniques were applied. Study area was Wasukri beach in Pattani Province. The sample was 120 people who have visited Wasukri Beach. Questionnaires were applied to collect the data. Semi-structured interviews were conducted with ten participants, including executives of Taluban Town Municipality, municipal officials, community representatives, and entrepreneurs. The study found that the first four reasons, influencing tourists to choose camping destinations included 1) the richness of natural resources, 2) convenience in travel, 3) safety, and 4) inexpensive costs. With regard to the demands on Wasukri beach development as a camping destination, the first four demands were 1) security system, 2) clear signs and sufficient, clean, and safe public restrooms, 3) adequate parking space, and 4) clean camping areas. According to the in-depth interview results, the components influencing the development of Wasukri beach as a camping destination were the role of local leader, upskilling of local administrators, a variety of outdoor activities, and cooperation of stakeholders. Recommendations to promote camping activities on Wasukri beach consisted of the safety of life and property, improvements to infrastructure such as toilets and bathrooms, enhanced participation of stakeholders, fair distribution of benefits, and consideration for potential negative impacts on natural resources and the locals.

Keywords: Camping, Pattani, Tourism, Wasukri Beach

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษามุมมองของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง และ 2) สำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวในการพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง งานวิจัยนี้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างคือนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวหาดวาสุกรีจำนวน 120 คน งานวิจัยใช้วิธีเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างกับผู้บริหารเทศบาลเมืองตะลัน เจ้าหน้าที่เทศบาล ผู้แทนชุมชนและผู้ประกอบการ จำนวน 10 คน ผลการศึกษาพบว่าเหตุผลในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสี่ลำดับแรกคือ 1) ธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ของสถานที่ท่องเที่ยว 2) ความสะดวกรวดเร็วในการเดินทาง 3) ความปลอดภัยต่อชีวิตทรัพย์สิน และ 4) ค่าใช้จ่ายไม่แพง ในประเด็นความต้องการเพื่อการพัฒนาหาดวาสุกรีสำหรับการจัดกิจกรรมแคมป์ปิ้ง พบว่าความต้องการที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดสี่ลำดับแรกคือ 1) ระบบการดูแลความปลอดภัย 2) ป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยว 3) ห้องน้ำสาธารณะที่เพียงพอสะอาดปลอดภัย ความเพียงพอของลานจอดรถ และ 4) ความสะอาดในบริเวณพื้นที่ท่องเที่ยว จากการสัมภาษณ์ผู้แทนของเทศบาล ชุมชนและผู้ประกอบการ พบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งประกอบไปด้วย บทบาทผู้นำท้องถิ่น การพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากร ความหลากหลายของกิจกรรม และความร่วมมือของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อเสนอแนะที่มีต่อการบริหารงานเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งคือ การสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว การปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐานเช่น ห้องน้ำ ห้องอาบน้ำ การสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายผลประโยชน์อย่างทั่วถึง และการคำนึงถึงผลกระทบเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับทรัพยากรธรรมชาติและประชาชนในชุมชนของเทศบาล

คำสำคัญ: แคมป์ปิ้ง, ปัตตานี, สถานที่ท่องเที่ยว, หาดวาสุกรี

บทนำ

ประเทศไทยเป็นประเทศหนึ่งที่มีความอุดมสมบูรณ์ของทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมที่กระจายตัวอยู่ทุกภูมิภาคของประเทศ จากปัจจัยเชิงบวกเหล่านี้ส่งผลทำให้นักท่องเที่ยวทั้งชาวไทยและชาวต่างชาติท่องเที่ยวอยู่ภายในประเทศเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำให้การท่องเที่ยวเป็นอีกหนึ่งภาคส่วนที่สำคัญที่สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศไทยเป็นจำนวนมาก อย่างไรก็ตามการที่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากท่องเที่ยวตามสถานที่ต่าง ๆ ก็สามารถสร้างผลกระทบเชิงลบต่อทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ท่องเที่ยวเหล่านั้นได้เช่นเดียวกัน ดังนั้นจึงควรที่จะหารูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมที่ไม่ส่งผลเสียต่อทรัพยากรที่มีอยู่ (Mauricette Larissa, 2013) โดยการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งเป็นอีกหนึ่งรูปแบบการท่องเที่ยวที่เหมาะสมสอดคล้องต่อการท่องเที่ยวที่ผสมผสานต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ข้อมูลทางการตลาดด้านการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งทั่วโลกบ่งบอกว่าในปี 2569 มูลค่าจะเติบโตขึ้นถึง 1 แสนล้านดอลลาร์ (Pattanapokinsakul, Sangthong, & Soonsan, 2022)

จังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดที่มีศักยภาพในเรื่องท่องเที่ยวมีธรรมชาติที่สวยงามและอุดมสมบูรณ์ทั้งภูเขาและท้องทะเล ซึ่งหนึ่งในยุทธศาสตร์ของการพัฒนาจังหวัดได้กล่าวถึง การพัฒนาจังหวัดปัตตานีด้วยการส่งเสริมปัตตานีให้เป็น “เมืองท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์” ที่ประกอบไปด้วยการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม ทรัพยากรธรรมชาติ รวมทั้งการให้ความสำคัญกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน (Governor’s Office of Pattani, 2021) นอกจากนี้ Maromae (2019) ได้กล่าวว่าจังหวัดปัตตานีเป็นจังหวัดที่มีความเหมาะสมอย่างมากทั้งในด้านสภาพภูมิศาสตร์ สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติที่สอดคล้องต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศ อย่างไรก็ตามหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญในประเด็นปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและระบบนิเวศทางธรรมชาติที่อาจเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวด้วยเช่นเดียวกัน

อำเภอสายบุรีเป็นอำเภอที่มีสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติซึ่งก็คือ “หาดวาสุกรี” ที่เป็นหาดทรายที่ขาวสะอาดที่ได้รับการพัฒนาให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญแห่งหนึ่งในอำเภอ โดยมีการปลูกต้นสนในบริเวณชายหาด มีอาคารเอนกประสงค์และศูนย์บริการนักท่องเที่ยวเป็นต้น นอกจากนี้บริเวณหาดวาสุกรียังเป็นพื้นที่ในการจัดกิจกรรมประเภทต่าง ๆ เช่น งานประเพณีศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและงานประเพณี กิจกรรมการตกปลาที่จัดมาเป็นเวลากว่า 30 ครั้ง (Taluban Town Municipality, 2023) รวมทั้งพื้นที่บางส่วนของหาดวาสุกรีได้ถูกพัฒนาให้เป็นลานกลางแจ้งสำหรับกิจกรรมแคมป์ปิ้งและทางเทศบาลยังได้จัดงานประจำปีที่มีชื่อเสียงในบริเวณพื้นที่ของหาดวาสุกรีที่เป็นที่รู้จักกันในชื่อ “ฉ่ำพุดติวัล” โดยประกอบไปด้วยร้านขายอาหารที่หลากหลายและการจัดกิจกรรมสำหรับนักท่องเที่ยวที่ชื่นชอบการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง (NBT CONNEXT, 2024)

จากเหตุผลที่ได้อธิบายมาข้างต้นอาจกล่าวได้ว่าหาดวาสุกรีเป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพต่อการพัฒนาให้พื้นที่รองรับการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง นอกจากนี้การศึกษาเรื่องการท่องเที่ยวในจังหวัดชายแดนภาคใต้ส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวโดยชุมชน ซึ่งรูปแบบแคมป์ปิ้งเป็นรูปแบบหนึ่งที่มีความสอดคล้องต่อรูปแบบการท่องเที่ยวโดยชุมชนและยังมีการศึกษาค้นขาน้อย ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความเป็นไปได้ในการพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งที่จะเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับศักยภาพทางธรรมชาติของจังหวัดปัตตานีและยังสามารถสร้างรายได้ให้กับประชาชนในพื้นที่ได้อีกด้วยเช่นกัน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษามุมมองของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง
2. เพื่อสำรวจความต้องการของนักท่องเที่ยวในการพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

การทบทวนวรรณกรรม

การตั้งแคมป์เป็นกิจกรรมการพักผ่อนที่ได้รับความนิยม เนื่องจากการท่องเที่ยวที่อยู่ใกล้ชิดกับธรรมชาติ ส่งผลทำให้มีความรู้สึกเหมือนได้หนีจากชีวิตประจำวัน โดยรูปแบบการตั้งแคมป์มีตั้งแต่การตั้งแคมป์ด้วยเต็นท์พื้นฐานไปจนถึงยานพาหนะเพื่อการพักผ่อนที่สะดวกสบาย สำหรับสถานที่ตั้งแคมป์จะมีการติดตั้งอุปกรณ์ที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพการบริการและเพิ่มความสะดวกสบายโดยเอื้อให้เกิดประสบการณ์ทางธรรมชาติ โดยสิ่งอำนวยความสะดวกเหล่านี้จะรวมถึงร้านอาหาร ครูว์ ห้องซักผ้า สิ่งจำเป็น และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ มากมาย (Wei Chen, Ming Tu, & Hung Tung, 2022)

แรงจูงใจในการท่องเที่ยว

แรงจูงใจในการท่องเที่ยวสามารถแบ่งออกได้เป็น 1) แรงจูงใจแบบผลักดันที่เกิดขึ้นจากความต้องการของนักท่องเที่ยว เช่น การหนีจากความเบื่อหน่ายในชีวิตประจำวัน ความภาคภูมิใจในการเดินทางไปสถานที่ท่องเที่ยวต่าง ๆ ความต้องการในการเรียนรู้และพบเจอสิ่งใหม่ 2) แรงจูงใจแบบดึงดูดจะมาจาก ปัจจัยดึงดูดจากภายนอกที่ส่งผลให้นักท่องเที่ยวเลือกเดินทางไปท่องเที่ยวในสถานที่เหล่านั้น เช่น ความเงียบสงบไม่มีนักท่องเที่ยวจำนวนมาก เพราะต้องการอยู่เพียงลำพังเป็นต้น (Jittangwattana, 2012)

นิยามของการท่องเที่ยวแบบแคมป์ปิ้ง

Mikulic, Prebezac, Seric and Kresic (2017) ได้ให้นิยามของการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งไว้ว่าเป็น “การท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อสภาพสิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ” ซึ่งโดยพื้นฐานจะมีลักษณะการพักค้างแรมที่ยืดหยุ่นและเคลื่อนย้ายได้เช่น เต็นท์ ยานพาหนะเพื่อการพักผ่อน เป็นต้น รวมทั้งมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ โดยในช่วงระยะเวลาไม่กี่ปีที่ผ่านมา การท่องเที่ยวในรูปแบบการตั้งแคมป์ได้รับความนิยมและมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง และในช่วงระยะเวลาปัจจุบันมีรูปแบบจากการพักผ่อนชั่วคราวที่มีราคาไม่แพงในสภาพแวดล้อมชนบทไปสู่การท่องเที่ยวที่มีความสะดวกสบายและมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง นอกจากนั้น Ma, A. Craig and Feng (2020) ได้กล่าวว่าการตั้งแคมป์เป็นกิจกรรมการท่องเที่ยวที่ “ให้ความสำคัญกับสิ่งแวดล้อมทางธรรมชาติ ซึ่งผู้คนจะใช้เวลาหนึ่งคืนหรือมากกว่านั้นนอกบ้านในสภาพแวดล้อมกลางแจ้ง”

ประเภทของการท่องเที่ยวแบบแคมป์ปิ้ง

Mauricette Larissa (2013) ได้จำแนกรูปแบบของการท่องเที่ยวแบบแคมป์ปิ้งไว้คร่าว ๆ ดังต่อไปนี้

1) ค่ายฤดูร้อนที่มีกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น การตั้งแคมป์ผจญภัย ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ผู้สูงอายุไม่สามารถทำได้ การตั้งแคมป์ในพื้นที่ชนบทห่างไกลซึ่งต้องใช้ความสามารถทางร่างกายและจิตใจอย่างมาก และเส้นทางที่เดินทางจะไม่ถูกกำหนดไว้ ดังนั้นบ่อยครั้งที่ผู้ตั้งแคมป์จะออกเดินทางโดยไม่มีแผนที่เส้นทาง

2) การตั้งแคมป์ในรูปแบบสังคมที่เป็นการตั้งแคมป์ที่ถูกจัดขึ้นตามความสนใจของกลุ่ม เช่น เป็นการจัดกิจกรรมเพื่อทำความรู้จักกันมากขึ้น และเพื่อให้ลูก ๆ ได้มีโอกาสพบปะและเล่นสนุกด้วยกัน เป็นรูปแบบการตั้งแคมป์เพื่อการพักผ่อนซึ่งเป็นหนึ่งในรูปแบบการตั้งแคมป์ที่ได้รับความนิยมมากที่สุด

3) การตั้งแคมป์ในรูปแบบเต็นท์ที่เป็นที่นิยมกันอย่างมากมายทั่วโลก ซึ่งรูปแบบนี้จะมีอุปกรณ์ที่จำเป็น เช่น อุปกรณ์ทำอาหาร แผ่นรองนอน ถุงนอน และอุปกรณ์ความปลอดภัยเพื่อการตั้งแคมป์ เป็นต้น โดยใช้สถานที่ในการตั้งแคมป์เช่น อุทยานแห่งชาติและสวนธรรมชาติ เต็นท์ที่ใช้จะมีหลากหลายขนาด ตั้งแต่เต็นท์ขนาดเล็กครอบคลุมไปจนถึงเต็นท์สำหรับคนเดียว

นอกจากนั้น Brooker and Joppe (2013) ได้เพิ่มเติมรูปแบบการตั้งแคมป์ว่าในระยะเวลาปัจจุบันผู้ประกอบการเอกชนหลายแห่งได้พัฒนาพื้นที่เพื่อการตั้งแคมป์ โดยเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกที่สามารถสร้างความบันเทิงภายในสถานที่ตั้งแคมป์ได้เช่น การสร้างร้านอาหาร สปา สระว่ายน้ำ สวนน้ำ คลับสำหรับเด็ก การทำกิจกรรมกลางแจ้งและกิจกรรมกีฬา เป็นต้น

เหตุผลและความต้องการที่ส่งผลต่อการตัดสินใจในการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

สำหรับมุมมองและเหตุผลที่ส่งผลต่อการเลือกพื้นที่ในการตั้งแคมป์จะประกอบไปด้วย สภาพแวดล้อมที่มีความสะดวกและปลอดภัยต่อการตั้งแคมป์ โครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสมเช่น ระบบแสงสว่าง สถานที่ในการตั้งแคมป์จะต้องอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวเพื่อเป็นการเพิ่มกิจกรรมในการท่องเที่ยวได้มากขึ้น ความมีลักษณะเฉพาะของสถานที่แคมป์ที่มีความโดดเด่น มีความสวยงามและมีกิจกรรมที่หลากหลายน่าสนใจ (Roiphila, Pattpreeda, & Oagsuwan, 2023)

จากผลการศึกษาของ Chimdee and Wechakit (2012) พบว่าแนวทางในการจัดการพื้นที่สำหรับการกางเต็นท์จะต้องประกอบไปด้วย 1) ควรมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับผู้ที่มากางเต็นท์และจะต้องเพิ่มป้ายเตือนหรือสัญลักษณ์ด้วย 2) ควรมีเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับงานบริการในบริเวณพื้นที่กางเต็นท์ควรให้บริการด้วยความสุภาพและมีอัธยาศัยดี 3) ควรมีพื้นที่ลานจอดรถที่เพียงพอและมีการบริหารจัดการในเรื่องของการจราจรให้มีความสะดวกมากที่สุด 4) ต้องมีการเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการทำความสะอาดบริเวณห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้อยู่ในสภาพที่สะอาด โดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยว 5) สำหรับบริเวณที่พักควรมีข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับผู้มาท่องเที่ยวเช่น ราคาของที่พักรวมและจำนวนที่สามารถรองรับได้ 6) ควรมีการจัดการเรื่องของการร้านอาหารที่ต้องสะอาด ราคาไม่แพงและเพียงพอต่อความต้องการของนักท่องเที่ยว 7) ควรมีการประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างความตระหนักในเรื่องของการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติแก่ผู้มาใช้บริการในพื้นที่แคมป์ปิ้ง 8) ควรมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและกระตุ้นให้ผู้มาตั้งแคมป์นำขยะกลับออกจากพื้นที่ เพื่อเป็นการช่วยลดปริมาณขยะที่เป็นภาระการจัดการขยะของเจ้าหน้าที่

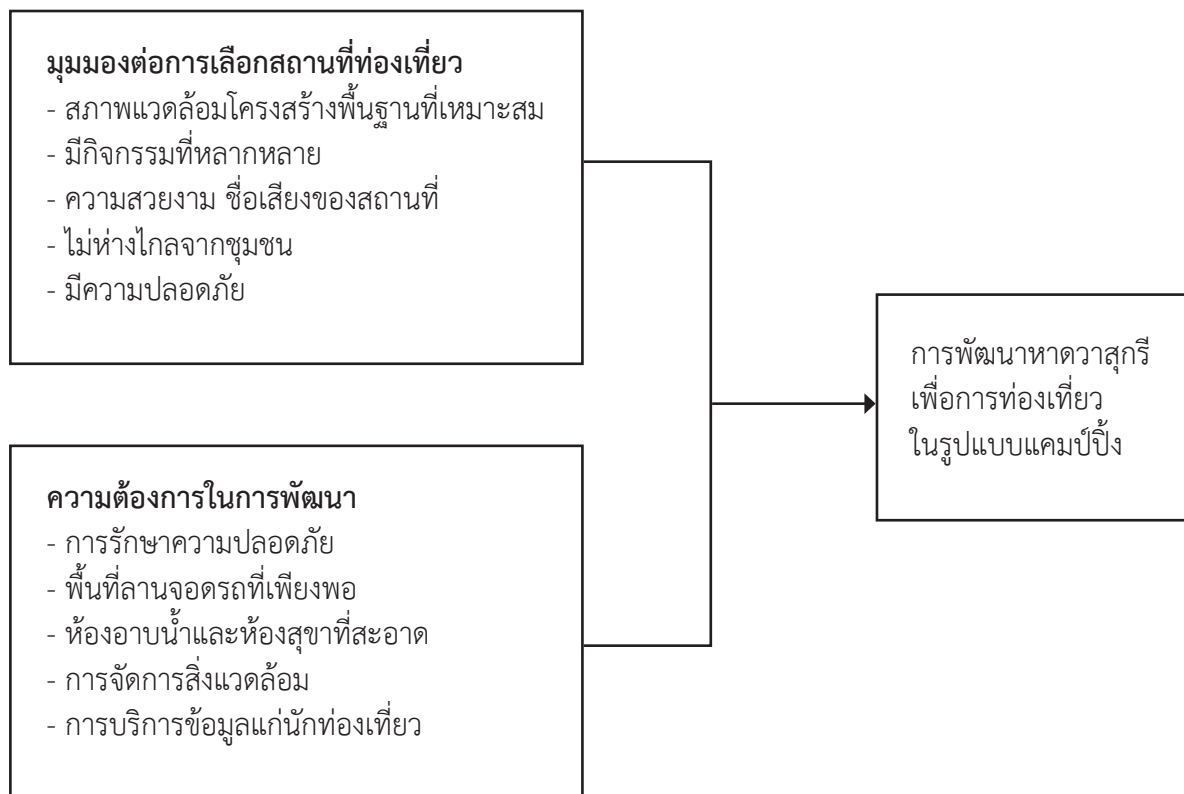
ผลกระทบเชิงลบจากการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

ถึงแม้ว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบการตั้งแคมป์จะเป็นการพักผ่อนในพื้นที่ธรรมชาติ แต่จากการที่มีผู้คนเข้าไปใช้พื้นที่เป็นจำนวนมากอาจจะส่งผลกระทบทางลบต่อระบบนิเวศและสภาพแวดล้อมทางธรรมชาติในพื้นที่นั้น ๆ ได้ โดย Mauricette Larissa (2013) และ Wei Chen, Ming Tu and Hung Tung (2022) ได้อธิบายว่าความเสียหายส่วนใหญ่ที่มีต่อธรรมชาติจะมาจากกิจกรรมของผู้ที่ตั้งแคมป์เช่น การทิ้งขยะหลังจากการตั้งแคมป์ การเหยียบย่ำการทำลายพันธุ์พืช การรบกวนสัตว์ป่าบริเวณรอบ ๆ พื้นที่แคมป์ปิ้ง การใช้ทรัพยากรธรรมชาติอย่างผิดวิธีรวมทั้งการจัดการของกิจกรรมที่ไม่เหมาะสม การเสื่อมสภาพของภูมิทัศน์ และการทำกิจกรรมหรือมีจำนวนนักท่องเที่ยวที่มากเกินไปจนเกินขีดความสามารถในการรองรับของพื้นที่ ที่นำไปสู่การเกิดปัญหาทางระบบนิเวศวิทยาเช่น การเสื่อมโทรมของพืชพรรณและดิน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องจะพบว่าการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งเป็นการท่องเที่ยวที่ให้ความสำคัญต่อสภาพสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ โดยนักท่องเที่ยวจะใช้ระยะเวลาในการพักผ่อนที่มีลักษณะชั่วคราวที่มีราคาไม่แพงในสภาพแวดล้อมชนบทไปสู่การท่องเที่ยวที่มีความสะดวกสบายและมีค่าใช้จ่ายที่ค่อนข้างสูง โดยมีเหตุผลที่หลากหลายในการเลือกสถานที่แคมป์ปิ้งเช่น สภาพแวดล้อมที่มีความสะดวกมีความปลอดภัยและอยู่ไม่ไกลจากแหล่งท่องเที่ยวเป็นต้น นอกจากนี้แนวทางในการจัดการพื้นที่แคมป์ปิ้งเพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาพักผ่อนจะต้องประกอบไปด้วย การมีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลรักษาความปลอดภัย มีพื้นที่ลานจอดรถที่เพียงพอ มีห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้อยู่ในสภาพที่สะอาด มีข้อมูลที่ชัดเจนสำหรับผู้มาท่องเที่ยวเช่นราคาของที่พักรวมเป็นต้น อย่างไรก็ตามจะต้องมีการคำนึงถึงผลกระทบเชิงลบที่มีต่อพื้นที่ที่มีการจัดกิจกรรมพักผ่อนในรูปแบบแคมป์ปิ้งด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทบทวนงานของ Roiphila, Pattpreeda, and Oagsuwan (2023) และ Chimdee and Wechakit (2012) แล้วได้นำมาประยุกต์ให้เป็นแนวคิดในการศึกษาในครั้งนี้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ที่มา: ประยุกต์จาก Roiphila, Pattpreeda, and Oagsuwan (2023) และ
Chimdeedee and Wechakit (2012)

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาในประเด็นเรื่องการพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง โดยขอบเขตของการวิจัยจะประกอบไปด้วย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่คือ พื้นที่หาดวาสุกรี ตำบลตะลุมพันธ์ อำเภอสายบุรี จังหวัดปัตตานี
2. ขอบเขตด้านประชากรที่ประกอบไปด้วย 1) นักท่องเที่ยวจากจังหวัดต่าง ๆ ที่มาท่องเที่ยวในบริเวณพื้นที่หาดวาสุกรี 2) เจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภาครัฐที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ 3) ผู้แทนจากชุมชนและผู้ประกอบการในพื้นที่

กลุ่มตัวอย่างและการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้จะประกอบไปด้วย

1. นักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในบริเวณพื้นที่หาดวาสุกรี โดยใช้เกณฑ์การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้เท่ากับ 0.10 ซึ่งจะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 100 คนและผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลเพิ่มเติมจากกลุ่มตัวอย่างอีก 20 คนรวมทั้งสิ้น 120 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกแบบบังเอิญและใช้แบบสอบถามเชิงปริมาณเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. เจ้าหน้าที่จากเทศบาลตำบลตะลุมพันธ์เช่น นายกเทศมนตรี เจ้าหน้าที่จากกองพัฒนาชุมชนและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ดำเนินการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงเหล่านี้ด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจงจำนวนทั้งสิ้น 5 คน และใช้การสัมภาษณ์โดยตรงผ่านเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในประเด็นการพัฒนาพื้นที่หาดวาสุกรีให้เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

3. ผู้แทนจากชุมชนที่อยู่ติดบริเวณหาดวาสุกรีเช่น ประธานชุมชน รองประธานชุมชนและเจ้าของร้านค้าในพื้นที่หาดวาสุกรี ผู้วิจัยได้ดำเนินคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลที่เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจงจำนวนทั้งสิ้น 5 คน และใช้การสัมภาษณ์โดยตรงผ่านเทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกที่ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลในประเด็นเรื่องสถานการณ์การท่องเที่ยวและการพัฒนาพื้นที่หาดวาสุกรีให้เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ใช้เทคนิคในการเก็บข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วนเพื่อใช้สำหรับการวิเคราะห์และการอภิปรายผลที่นำไปสู่ข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาพื้นที่หาดวาสุกรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

1. การศึกษาและการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้ข้อมูลจากแหล่งทุติยภูมิทั้งจากเอกสารและรายงานที่เกี่ยวข้องที่ประกอบไปด้วยข้อมูลที่เกี่ยวข้องในประเด็นเรื่องการท่องเที่ยวเชิงนิเวศและการท่องเที่ยวเชิงแคมป์ปิ้ง

2. การศึกษาโดยการเก็บข้อมูลภาคสนาม ด้วยการประยุกต์ใช้เครื่องมือแบบสอบถามเชิงปริมาณเพื่อศึกษามุมมองของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งและความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาหาดวาสุกรี ซึ่งประเด็นในแบบสอบถามได้รับมาจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมสอดคล้องต่องานวิจัยในครั้งนี้ การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์ตัวแทนจากภาครัฐ ชุมชนและผู้ประกอบการ ที่นำไปสู่การพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงแคมป์ปิ้ง รวมทั้งการลงสังเกตการณ์ในพื้นที่จริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบก็คือ 1) การวิเคราะห์เชิงปริมาณที่ได้ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยข้อมูลเชิงปริมาณจะถูกนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมการวิเคราะห์เชิงสถิติทางสังคมศาสตร์ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาคือ ค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์ข้อมูล 2) การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้รับจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการเก็บข้อมูลจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยจะใช้เทคนิคการวิเคราะห์ด้วยการจัดกลุ่มข้อมูล การวิเคราะห์เนื้อหา และการสรุปผลของข้อมูลที่ได้รับ

ผลการวิจัย

หาดวาสุกรีเป็นสถานที่ท่องเที่ยวทางธรรมชาติที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่งของอำเภอสายบุรี ซึ่งบริเวณชายหาดยังเป็นพื้นที่ที่สามารถจัดกิจกรรมกลางแจ้งได้หลากหลายประเภททั้งกีฬาชายหาดและโดยเฉพาะกิจกรรมแคมป์ปิ้งซึ่งทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้เคยจัดกิจกรรมในบริเวณชายหาดและได้รับความนิยมจากนักท่องเที่ยวที่ชอบการตั้งแคมป์จำนวนมาก นอกจากนั้นจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของเทศบาลเมืองตะลุมพุกพบว่าทางเทศบาลมีแผนงานโครงการที่จะส่งเสริมการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งด้วยเช่นกัน รวมทั้งชุมชนรอบบริเวณหาดวาสุกรีก็นิยมเตรียมตัวเพื่อรองรับการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้ด้วยเช่นกัน มีการให้บริการเช่าเต็นท์สำหรับนักท่องเที่ยวที่จะมาท่องเที่ยว ดังนั้นการพัฒนาบริเวณหาดวาสุกรีให้เป็นพื้นที่สำหรับการตั้งแคมป์จึงเป็นอีกหนึ่งกิจกรรมที่เหมาะสมที่ควรที่จะได้รับการส่งเสริม ดังนั้นผู้วิจัยได้ทำการสอบถามนักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวในบริเวณหาดวาสุกรีถึงมุมมองของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งและความต้องการในการพัฒนาพื้นที่เพื่อรองรับการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งโดยมีข้อค้นพบดังต่อไปนี้

ตาราง 1 มุมมองของนักท่องเที่ยวต่อการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวนั้น ๆ	4.31	มากที่สุด
ความสะดวกและรวดเร็วในการเดินทาง	4.16	มาก
เป็นสถานที่ในการจัดกิจกรรมที่มีความปลอดภัย ต่อชีวิตและทรัพย์สิน	4.15	มาก
มีค่าใช้จ่ายไม่แพง	4.00	มาก
เป็นสถานที่ที่มีความสะดวกใกล้แหล่งชุมชนที่สามารถซื้อของกินของใช้ได้	3.96	มาก
ความมีชื่อเสียงของสถานที่ทางเดินเท้า	3.75	มาก
มีกิจกรรมที่หลากหลายให้ทำไม่เพียงแค่การมาจัดกิจกรรมทางเดินเท้า	3.39	ปานกลาง
เป็นสถานที่เป็นธรรมชาติและอยู่ห่างไกลจากชุมชน	3.33	ปานกลาง

ที่มา : ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวด้วยแบบสอบถามเชิงปริมาณ

จากตาราง 1 พบว่าเหตุผลในการเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรก ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง คือ ประเด็นด้านธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ (4.31) ประเด็นในลำดับที่สองคือเรื่องความสะดวกในการเดินทาง (4.16) ประเด็นลำดับที่สามคือเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (4.15) และประเด็นในลำดับที่สี่คือเรื่องค่าใช้จ่ายที่มีราคาเหมาะสม (4.00) ซึ่งประเด็นเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสนใจและพยายามจัดการกับผลกระทบทางลบที่อาจจะเกิดขึ้นกับปัจจัยเหล่านี้ อย่างไรก็ตามแม้ว่าประเด็นเรื่องกิจกรรมที่หลากหลายจะไม่ใช่ประเด็นที่สำคัญในระดับต้น ๆ แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้แทนจากชุมชนจะพบว่าการมีกิจกรรมที่หลากหลายก็เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่ช่วยดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เข้ามาทำกิจกรรมท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งในพื้นที่หาดวาสุกรีด้วยเช่นเดียวกัน

ตาราง 2 ความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาหาดวาสุกรีเพื่อการจัดกิจกรรมแคมป์ปิ้ง

ความต้องการในการพัฒนาพื้นที่หาดวาสุกรี	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว	4.25	มากที่สุด
ป้ายบอกเส้นทางท่องเที่ยว	4.16	มาก
ห้องน้ำสาธารณะที่สะอาด ปลอดภัยและเพียงพอ	4.16	มาก
ความพอเพียงของลานจอดรถ	4.10	มาก
ความสะอาดในบริเวณที่ท่องเที่ยว	4.08	มาก
โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเช่น น้ำประปาและระบบแสงสว่าง	4.00	มาก
การจัดการสิ่งแวดล้อม ขยะ น้ำเสีย	3.90	มาก
การบริการข้อมูลท่องเที่ยว	3.39	ปานกลาง
พัฒนาร้านค้าชุมชนเพื่อรองรับการซื้อสินค้าของผู้มาทางเดินเท้า	3.38	ปานกลาง

ที่มา : ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวด้วยแบบสอบถามเชิงปริมาณ

จากตาราง 2 จะพบว่าความต้องการของนักท่องเที่ยวที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดลำดับแรกต่อการพัฒนาหาดวาสุกรี เพื่อการจัดกิจกรรมแคมป์ปิ้งคือ เรื่องของระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว (4.25) ความต้องการในลำดับที่สองคือเรื่องของป้ายบอกเส้นทางการเดินทางเพื่อการท่องเที่ยว (4.16) และ เรื่องของห้องน้ำสาธารณะที่สะอาด ปลอดภัยและมีความเพียงพอ (4.16) ความต้องการในลำดับที่สามคือเรื่องของความพอเพียงของลานจอดรถ (4.10) และความต้องการในลำดับที่สี่คือเรื่องของความสะอาดในบริเวณพื้นที่ทำกิจกรรมแคมป์ปิ้ง (4.08) เมื่อพิจารณาภาพรวมของความต้องการจะพบว่าเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดของสถานที่ท่องเที่ยว และเรื่องของห้องน้ำสาธารณะเป็นประเด็นที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างจริงจังจึงเป็นองค์ประกอบที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งให้เข้ามาทำกิจกรรมในพื้นที่หาดวาสุกรี

ตาราง 3 กิจกรรมเพื่อสนับสนุนชุมชนรอบหาดวาสุกรี

กิจกรรมสนับสนุนชุมชน	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
การซื้อของกินของใช้จากคนในชุมชน	4.26	มากที่สุด
การทำกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนเช่น การเก็บขยะ	4.08	มาก
การสนับสนุนสินค้าของฝากจากชุมชน	3.90	มาก
การบริจาคสิ่งของเช่น ของกิน ของใช้ ให้กับชุมชน	3.37	ปานกลาง

ที่มา : ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยวด้วยแบบสอบถามเชิงปริมาณ

จากตาราง 3 ในเรื่องของกิจกรรมของนักท่องเที่ยวที่ช่วยสนับสนุนชุมชนรอบหาดวาสุกรีจะพบว่า การซื้อสินค้าจากชุมชนเป็นกิจกรรมที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือกิจกรรมพัฒนาชุมชน ในลำดับที่สามคือการซื้อสินค้าของฝากจากชุมชนและกิจกรรมในลำดับสุดท้ายคือการบริจาคสิ่งของให้ชุมชน โดยในประเด็นนี้จะพบว่า การซื้อสินค้าอุปโภคและบริโภคจะมีค่าเฉลี่ยที่มากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องให้ความสำคัญและหาแนวทางในการพัฒนาสินค้าและบริการของชุมชนรวมทั้งการควบคุมเรื่องราคาของสินค้าและบริการให้มีความยุติธรรมและเหมาะสมด้วยเช่นเดียวกัน

นอกจากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกสำหรับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเที่ยวในบริเวณหาดวาสุกรี นักวิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกต่อผู้บริหาร คณะทำงานของเทศบาลเมืองตะลุมบอน ผู้แทนจากชุมชนรอบหาดวาสุกรี และผู้ประกอบการร้านค้า ในประเด็นสถานการณ์การท่องเที่ยวของหาดวาสุกรีและองค์ประกอบในการพัฒนาพื้นที่หาดวาสุกรีให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง ทำให้พบถึงประเด็นที่น่าสนใจที่นอกจากจะเป็นเรื่องของพัฒนาในเชิงพื้นที่แล้ว ยังมีประเด็นที่เกี่ยวข้องที่ไม่อาจจะละเลยความสำคัญ โดยเฉพาะประเด็นเรื่องการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในพื้นที่โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

องค์ประกอบด้านบทบาทผู้นำท้องถิ่น: จากการสัมภาษณ์นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองตะลุมบอน โดยนายกเทศมนตรีมีความตั้งใจที่ว่า “จะทำให้หาดวาสุกรีมีชีวิตชีวา 24 ชั่วโมง” และทางผู้บริหารของเทศบาลฯ ได้บรรจุแผนงานโครงการที่จะปรับปรุงภูมิทัศน์และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นและอำนวยความสะดวกต่อผู้ที่เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่หาดวาสุกรีเช่น การปรับปรุงซ่อมแซมอาคารที่รองรับกิจกรรมประเพณีการตกปลาซึ่งสามารถพัฒนาให้เกิดความสะดวกแก่นักท่องเที่ยวที่จะมาเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง อย่างไรก็ตามโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นบางอย่างเช่นห้องน้ำสาธารณะยังมีจำนวนไม่เพียงพอ ซึ่งในประเด็นเรื่องบทบาทของผู้นำเป็นปัจจัยที่ค่อนข้างมีอิทธิพลเพราะว่าเมื่อผู้นำมีความสนใจในประเด็นใดก็ตาม ก็จะมีความพยายามที่จะแปลงแนวคิดนั้น ๆ ให้ออกมาเป็นแผนนโยบายและกิจกรรมที่เป็นจริง สำหรับเทศบาลเมืองตะลุมบอนผู้บริหารของเทศบาลได้มีความสนใจใน

ประเด็นเรื่องของการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปีงตั้งนั้นโอกาสที่จะประสบความสำเร็จในการสนับสนุนการท่องเที่ยวในรูปแบบนี้จึงมีความเป็นไปได้อย่างมาก

องค์ประกอบด้านการพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากร: สอดคล้องกับประเด็นของบทบาทผู้นำ ทางผู้บริหารของเทศบาลมีแผนงานโครงการที่ส่งเสริมต่อการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปีง อย่างไรก็ตามการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลก็เป็นสิ่งที่จำเป็นเช่นเดียวกัน โดยทางนายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองตะลันได้กล่าวว่า จะเป็นที่ต้องมีการอบรมเพิ่มทักษะและปรับเปลี่ยนทัศนคติของเจ้าหน้าที่เทศบาลให้มีรูปแบบการทำงานในเชิงรุกให้มากขึ้น เช่น การทำงานโปรโมทการท่องเที่ยวของหาดวาสกรีและการในความสัมพันธ์ในเรื่องของการใช้ Information technology เข้ามาช่วยในการทำงานให้เพิ่มมากขึ้น ซึ่งประเด็นนี้จะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ช่วยสนับสนุนการพัฒนาพื้นที่เพื่อการท่องเที่ยวในรูปแบบประเภทต่าง ๆ ที่รวมถึงการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปีง

นอกจากนั้นการเสริมทักษะและความรู้ให้กับประชาชนในชุมชนก็ยังเป็นสิ่งที่จำเป็นที่จะช่วยในการรองรับการท่องเที่ยวในบริเวณหาดวาสกรีด้วยเช่นเดียวกัน เพราะว่าการจัดกิจกรรมแคมป์ปีงจำเป็นที่จะต้องให้ชุมชนเข้ามาร่วมเป็นเจ้าภาพหลักในการบริหารจัดการด้วย

องค์ประกอบด้านความหลากหลายของกิจกรรม: ทางเทศบาลมีแผนงานที่จะจัดกิจกรรมที่สามารถเชื่อมโยงกับการทำกิจกรรมการกางเต็นท์ได้เช่น งานตกปลาที่เป็นประเพณีและมีการจัดต่อเนื่องมาเป็นระยะเวลานานหลายปี นอกจากนั้นทางเทศบาลยังมีการพัฒนาพื้นที่เพื่อเป็นการรองรับการจัดงานลูกเสือ มีฐานกิจกรรมลูกเสือที่สามารถเชื่อมโยงกับกิจกรรมแคมป์ปีงได้ มีแผนที่จะจัดกิจกรรมการขี่ม้าและการสนับสนุนกีฬาชายหาดเช่น วอลเลย์บอลและฟุตบอลชายหาด กิจกรรมล่องเรือและการรับประทานอาหารในพื้นที่ป่าต้นจาก (ป่าชายเลน) ที่เป็นกิจกรรมเสริมสำหรับผู้ที่ต้องการเข้ามาทำกิจกรรมการกางเต็นท์ในพื้นที่หาดวาสกรี ซึ่งในประเด็นเรื่องของการมีกิจกรรมเสริมที่หลากหลายจะช่วยสร้างแรงจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปีงในพื้นที่มากยิ่งขึ้น เพราะการท่องเที่ยวจะได้ไม่จำกัดเฉพาะแค่การตั้งแคมป์แต่ยังรวมไปถึงกิจกรรมประเภทอื่น ๆ ที่สร้างความสนุกสนานและสร้างความประทับใจให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาในพื้นที่

องค์ประกอบด้านความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย: ในการพัฒนาการท่องเที่ยวในพื้นที่หาดวาสกรีไม่ว่าจะเป็นการท่องเที่ยวในรูปแบบใดก็ตาม จำเป็นที่จะต้องมีการสร้างความร่วมมือกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้องพื้นที่ให้มากที่สุด ซึ่งทางผู้บริหารเทศบาลได้มีแนวคิดที่จะเชิญชวนให้หน่วยงานเอกชนและชุมชนรอบหาดวาสกรีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยว โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาทางเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ภาคเอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาตลาดที่เรียกว่า “ตลาดเจ้าพระยา” ที่เป็นตลาดรองรับนักท่องเที่ยวโดยจะมีการนำเอาสินค้าชุมชนมาขายและให้คนในพื้นที่ได้มีร้านค้าขายของ ซึ่งจะมีการกำหนดสัดส่วนโควตาให้กับประชาชนในชุมชนของเทศบาลเป็นหลักเพื่อเป็นการสร้างรายได้ให้คนในชุมชน นอกจากนั้นทางเทศบาลยังได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์จากมหาวิทยาลัยในการพัฒนาตลาดอีกด้วยเช่นกัน สำหรับชุมชนได้มีการเตรียมตัวเช่นกันโดยมีการให้บริการเช่าเต็นท์สำหรับนักท่องเที่ยวที่จะเข้ามาตั้งแคมป์ในพื้นที่หาดวาสกรี จะเห็นได้ว่าบทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะภาคเอกชนและชุมชนเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่สำคัญที่จะเข้ามาช่วยพัฒนาการท่องเที่ยวรวมทั้งการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปีงด้วยเช่นเดียวกัน

การอภิปรายผลการวิจัย

บทความวิจัยนี้เป็นการนำเสนอมุมมองและความต้องการในการพัฒนาพื้นที่หาดวาสกรีให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปีง โดยข้อค้นพบจากการลงสำรวจพื้นที่วิจัยและการสอบถามกลุ่มตัวอย่างจะพบว่า สภาพพื้นที่บริเวณหาดวาสกรีเป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการพัฒนาเป็นแหล่งท่องเที่ยวในรูปแบบการกางเต็นท์ทั้งการมีธรรมชาติที่สวยงาม มีโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นที่สามารถรองรับการท่องเที่ยวในรูปแบบการตั้งแคมป์ การมีกิจกรรมท่องเที่ยวที่หลากหลายที่นักท่องเที่ยวสามารถท่องเที่ยวได้อย่างสนุกสนานไม่น่าเบื่อ นักท่องเที่ยวที่เข้ามาท่องเที่ยวยังเป็น

ส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชุมชนได้ด้วยเช่นเดียวกัน Samarak, Burakachonkun, and Tongla (2022) ได้นำเสนอข้อค้นพบจากงานวิจัยว่าผลกระทบด้านบวกเชิงเศรษฐกิจจากการท่องเที่ยวทำให้เศรษฐกิจชุมชนมีการขยายตัว มีการผลิตสินค้าและบริการและมีการจ้างงานเพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตามผู้ประกอบการร้านค้าในบริเวณพื้นที่หาดวาสุกรีได้สะท้อนออกมาว่าผู้ที่มาท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งจะเตรียมของกินของใช้มาพร้อมแล้ว และนักท่องเที่ยวในกลุ่มนี้จะไม่ใช้บริการอาหารหรือเครื่องดื่มจากร้านค้าเท่าไรนักซึ่งอาจจะไม่ได้เป็นไปตามข้อค้นพบของเพ็ญศิริ สมารักษ์และคณะ

ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะทางเทศบาลเมืองตะลุมพันธ์จะต้องมีการพูดคุยกับร้านค้าเพื่อทำการปรับตัวหรือพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นเพิ่มมากขึ้นเช่น การส่งเสริมรูปแบบการขายที่แสดงการให้บริการของทางร้านค้าอย่างชัดเจนเช่น คุณภาพและราคาของอาหาร คุณภาพการให้บริการ รวมทั้งการโฆษณาผ่านช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง (Amarinrat, 2018) นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงผลกระทบทางลบที่มีต่อเศรษฐกิจชุมชนด้วยเช่น การกระจายรายได้อย่างไม่ทั่วถึงที่มีต่อประชาชนในชุมชน การมีสินค้าและการให้บริการที่มีราคาสูงขึ้น (Samarak, Burakachonkun, & Tongla, 2022)

แม้ว่าการท่องเที่ยวแบบแคมป์ปิ้งจะเป็นหนึ่งในรูปแบบการท่องเที่ยวที่เน้นความใกล้ชิดกับสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ แต่อย่างไรก็ตามต้องมีการคำนึงถึงปัจจัยเชิงลบที่อาจเกิดขึ้นกับสภาพธรรมชาติในบริเวณพื้นที่ท่องเที่ยวด้วยเช่น การควบคุมคุณภาพน้ำเสียที่อาจเกิดขึ้นจากการอุปโภคและบริโภคของผู้ที่มาท่องเที่ยว ปัญหาเรื่องของความสะอาดและปัญหาขยะที่อาจเกิดขึ้นและจำนวนของถังขยะที่ต้องมีความเพียงพอต่อปริมาณขยะที่อาจเกิดขึ้นจากการท่องเที่ยวโดยเฉพาะในช่วงฤดูการท่องเที่ยว รวมทั้งปัญหาเรื่องการจัดการจราจรและการให้บริการทางคมนาคมขนส่งในชุมชนที่เป็นพื้นที่ท่องเที่ยว (Pongwiritthon, & Pakvipas, 2014 ; Amarinrat, 2018) นอกจากนี้การจัดเตรียมเรื่องความปลอดภัยสำหรับนักท่องเที่ยว ห้องอาบน้ำ และห้องสุขาที่เพียงพอและมีความสะอาด ลานจอดรถรองรับผู้มาท่องเที่ยว และโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นโดยเฉพาะเรื่องของแสงสว่างเป็นสิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ต้องให้ความสำคัญอย่างมากที่มีความสอดคล้องกับการศึกษาของ Chimdee and Wechakit (2012)

บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่สำคัญต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวของชุมชนในรูปแบบต่าง ๆ เพราะวาทะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีศักยภาพ มีอำนาจหน้าที่และความใกล้ชิดกับชุมชนที่ช่วยในการสร้างความได้เปรียบจากทุนทางธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ประเพณีวัฒนธรรมที่อยู่ในท้องถิ่นของตนเองที่นำมาพัฒนาเป็นพื้นที่ท่องเที่ยวได้อย่างสร้างสรรค์และยังสามารถสร้างรายได้ให้กับชุมชนในพื้นที่ของตนเอง (Choibamroong, 2009) และจากข้อค้นพบจากงานวิจัยประการหนึ่งถึงบทบาทผู้นำของเทศบาลเมืองตะลุมพันธ์ที่พร้อมสนับสนุนการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งที่สอดคล้องกับงานของ Nilsawas Duhamel (2020) ที่ได้กล่าวถึงวิสัยทัศน์ของนายกเทศมนตรีที่เป็นปัจจัยสำคัญที่นำไปสู่การพัฒนาพื้นที่เมืองเก่าให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยว อย่างไรก็ตามเพียงแค่งานวิจัยผู้นำเพียงอย่างเดียวยังไม่มีความเพียงพอต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวในระดับชุมชน

โดยการสร้างการมีส่วนร่วมจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่เป็นอีกหนึ่งองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างมากต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยวในชุมชนเมื่อ ซึ่งการบูรณาการภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อการขับเคลื่อนการท่องเที่ยวจะต้องมาจากภาคประชาสังคม ชุมชน หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนในการอนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชนได้อย่างถาวร (Kanburom, 2021)

ประการแรกบทบาทของภาคเอกชนจำเป็นอย่างมากที่จะเข้ามาช่วยในการพัฒนาหรือการจัดการบริการ เพราะว่าเอกชนจะมีศักยภาพและความพร้อมทั้งทางการเงินและองค์ความรู้ได้เป็นอย่างดี โดยรูปแบบที่ให้บทบาทแก่ภาคเอกชนในการเข้ามาดำเนินการในกิจกรรมบางประเภทแทนหน่วยงานภาครัฐยกตัวอย่างเช่น รูปแบบการว่าจ้างหรือที่เรียกว่า Out Sourcing และรูปแบบการร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชนหรือที่เรียกว่า

Public-Private Partnership (PPP) เป็นต้น ซึ่งวิธีการเหล่านี้จะมีความได้เปรียบก็คือ ก่อให้เกิดการประหยัดต้นทุนค่าใช้จ่ายของหน่วยงานภาครัฐด้วยการให้หน่วยงานภาคเอกชนเข้ามาบริหารจัดการและยังช่วยลดความเสี่ยงจากการบริหารงานที่ผิดพลาดของหน่วยงานภาครัฐได้ด้วยเช่นเดียวกัน ผู้รับบริการที่เป็นประชาชนสามารถรับบริการได้อย่างมีคุณภาพที่มีราคาการให้บริการที่เป็นธรรมและเหมาะสมที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลอย่างโปร่งใสและเป็นธรรมจากหน่วยงานภาครัฐ (Tunchai, 2016; Moungnont, Pipatpongumpai, Rojjanaprapayon, Sangthongluan, Boonbandarn, & Yodsurang, 2021)

นอกจากการมีส่วนร่วมจากภาคเอกชนแล้วการส่งเสริมประชาชนและชุมชนให้มีศักยภาพที่เพียงพอในการดำเนินกิจกรรมที่ลดการพึ่งพาหน่วยงานภาครัฐหรือภาคเอกชนก็เป็นสิ่งที่จำเป็นที่การส่งเสริมการท่องเที่ยวที่ยั่งยืนสำหรับชุมชน ซึ่งการส่งเสริมบทบาทของชุมชนจะต้องคำนึงถึงการสร้างสมดุลระหว่างการเติบโตทางเศรษฐกิจของชุมชน ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมทรัพยากรธรรมชาติ และประเด็นทางด้านวัฒนธรรมประเพณีของคนในชุมชน ที่จำเป็นจะต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกในชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้เพื่อการเรียนรู้ร่วมกัน การรับผลประโยชน์ร่วมกันและการกระจายรายได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรมกับคนทุกกลุ่มในชุมชน (Chompoopanya, & Rojanatrakul, 2022)

อย่างไรก็ตามการสร้างการมีส่วนร่วมจากประชาชนในชุมชนและจากผู้ประกอบการภาคเอกชนจะต้องไม่ใช่แค่ทำเป็นพิธีต้องสนับสนุนให้เกิดขึ้นอย่างจริงจัง โดยการส่งเสริมกระบวนการพัฒนาบนพื้นฐานการมีส่วนร่วมจากชุมชนในลักษณะร่วมคิด ร่วมทำและร่วมเรียนรู้ นอกจากนั้นต้องให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนวิถีคิดและแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐจากบทบาทของ “ผู้สั่งการ” มาเป็นบทบาทของ “ผู้สนับสนุน” ในการจัดการและการพัฒนาของชุมชนเอง (Siriwanno, Maneesaeng, & Noichareon, 2020)

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย

บทความนี้มาจากการวิจัยเพื่อพัฒนาหาดวาสุกรีจังหวัดปัตตานีให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง โดยข้อค้นพบจากการวิจัยจะพบว่า เหตุผลของนักท่องเที่ยวต่อการตัดสินใจเลือกสถานที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งเช่น ธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์และสวยงามของสถานที่ท่องเที่ยวและเป็นสถานที่ที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตเป็นต้น สำหรับความต้องการของนักท่องเที่ยวต่อการพัฒนาหาดวาสุกรีเพื่อการจัดการกิจกรรมแคมป์ปิ้งยกตัวอย่างเช่น ระบบการดูแลความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยว รวมทั้งห้องน้ำสาธารณะที่สะอาดปลอดภัยและเพียงพอเป็นต้น นอกจากนั้นจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งจากหน่วยงานภาครัฐ ชุมชนและผู้ประกอบการจะพบว่าองค์ประกอบที่ส่งผลต่อการพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นพื้นที่ท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งจะประกอบไปด้วย บทบาทผู้นำท้องถิ่น การพัฒนาทักษะความรู้ของบุคลากร ความหลากหลายของกิจกรรมและความร่วมมือกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่

จากข้อค้นพบทั้งหมดที่มาจากการสัมภาษณ์นักท่องเที่ยว การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรง การลงพื้นที่สังเกตการณ์ การอภิปรายผลและการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปประเด็นและวิเคราะห์ออกมาเป็นข้อเสนอแนะที่นำไปสู่การพัฒนาหาดวาสุกรีให้เป็นพื้นที่ที่เหมาะสมต่อการจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง แม้ว่าบทความนี้จะเน้นเรื่องมุมมองเชิงกายภาพแต่ข้อค้นพบจากการลงพื้นที่ทำให้พบว่าปัจจัยในเชิงกายภาพเพียงอย่างเดียวไม่สามารถทำให้การท่องเที่ยวส่งผลกระทบเชิงบวกให้กับกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่อยู่ในพื้นที่รวมทั้งนักท่องเที่ยว ด้วยเหตุผลดังกล่าวนักวิจัยได้ทำการวิเคราะห์และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเฉพาะชุมชนรอบข้างด้วยเช่นเดียวกันถึงจะกล่าวได้ว่าเป็นงานวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อทั้งตัวนักท่องเที่ยวและประชาชนในชุมชน ซึ่งจากข้อมูลที่ได้รับนักวิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเชิงกายภาพ ประโยชน์ต่อนักท่องเที่ยวและโดยเฉพาะชุมชนได้ดังต่อไปนี้

ประการแรกเรื่องของการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนักท่องเที่ยวเป็นประเด็นที่สำคัญอย่างมาก ดังนั้นทางเทศบาลจะต้องมีแนวทางและมาตรการที่มีประสิทธิภาพที่ช่วยสร้างความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวที่เข้ามาทำกิจกรรมแคมป์ปิ้งในพื้นที่หาดวาสกรี รวมทั้งการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นเช่น เรื่องของระบบแสงสว่าง การเพิ่มจำนวนห้องอาบน้ำและห้องสุขาให้เพียงพอและมีความสะอาดปลอดภัย

ประการที่สองหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องหาแนวทางหรือนโยบายในการป้องกันและรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของสถานที่ตั้งแคมป์ เพราะความสมบูรณ์ของสภาพธรรมชาติจะเป็นแหล่งดึงดูดนักท่องเที่ยวให้ตัดสินใจเข้ามาเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งที่สอดคล้องกับข้อค้นพบของงานวิจัยในครั้งนี้

ประการที่สามทางเทศบาลต้องหาแนวทางที่ป้องกันผลกระทบเชิงลบที่มีต่อชุมชนรอบข้างพื้นที่ท่องเที่ยวเช่น ในเรื่องของการจราจรที่หนาแน่นส่งผลกระทบต่อประชาชนในชุมชนหรืออุบัติเหตุที่อาจเกิดขึ้นกับประชาชนเช่นเดียวกัน

ประการที่สี่ทางเทศบาลเมืองตะลุมบอนต้องมีนโยบายในการสร้างการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังจากชุมชนที่อยู่ในบริเวณพื้นที่หาดวาสกรีเพราะการร่วมมือจากชุมชนจะส่งผลให้การดำเนินนโยบายเรื่องการท่องเที่ยวเป็นไปได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

ประการที่ห้าต้องมีการกระจายผลประโยชน์จากการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้งให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในพื้นที่อย่างเป็นธรรมและเท่าเทียม โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่อยู่บริเวณรอบข้างหาดวาสกรีที่สอดคล้องกับข้อค้นพบในเรื่องของการซื้อสินค้าและการทำกิจกรรมพัฒนาพื้นที่

ประการสุดท้ายการดำเนินการของเทศบาลจะต้องโปร่งใสตรวจสอบได้เช่น การให้เอกชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยวต้องมีความโปร่งใสในการคัดเลือกผู้ประกอบการที่จะเข้ามาพัฒนาและต้องมีการควบคุมไม่ให้เกิดการผูกขาดจากผู้ประกอบการที่จะส่งผลเสียต่อราคาและคุณภาพของสินค้าและการให้บริการ

ในส่วนของการข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอให้มีการศึกษาในประเด็นเรื่องการสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชนในการบริหารจัดการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง เพราะว่าชุมชนรอบข้างถือเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงและเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะบริหารจัดการเพื่อกระจายผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างเป็นธรรมและทั่วถึงได้อย่างไร ดังนั้นการศึกษาที่ช่วยในเรื่องของการสร้างการมีส่วนร่วมจากชุมชนจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นอย่างมากที่จะต้องได้รับการศึกษาต่อไปในอนาคต

สำหรับการนำงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในครั้งนี้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปประกอบในการตัดสินใจเพื่อกำหนดนโยบายและโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพเชิงพื้นที่ให้เอื้อต่อกิจกรรมการท่องเที่ยวในรูปแบบแคมป์ปิ้ง ที่ไม่กระทบต่อสภาพทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของหาดวาสกรี รวมทั้งเป็นการพัฒนาในเชิงพื้นที่ที่ไม่สร้างผลกระทบเชิงลบต่อประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่บริเวณรอบหาดวาสกรีด้วยเช่นเดียวกัน

References

- Amarinrat, R. (2018). The comparative study of tourist's needs in community tourism: A case study of 6 communities in Bangkok. *VRU Research and Development Journal Humanities and Social Science*, 13(2), 86–94.
- Brooker, E., & Joppe, M. (2013). Trends in camping and outdoor hospitality—An international review. *Journal of Outdoor Recreation and Tourism*, 3–4, 1–6.
- Chimdee, S., & Wechakit, D. (2012). Ground management method and tourist service of Khao Yai National Park. In *The 3rd STOU Graduate Research Conference* (pp. 1–13). Nonthaburi: Sukhothai Thammathirat Open University.

- Choibamroong, T. (2009). *The role of local administrative organization in sustainable tourism based on concept of sufficiency economy*. Bangkok: King Prajadhipok's Institute.
- Chompoopanya, A., & Rojanatrakul, T. (2022). The development potential of the community in Participant Model to Sustainable Tourism Community. *Journal of Modern Learning Development*, 7(8), 414-430.
- Governor's Office of Pattani. (2021). *Pattani Development Plan 2023-2027*. Pattani.
- Jittangwattana, B. (2012). *Tourism marketing industry*. Bangkok: Chulalongkorn Press.
- Kanburom, C. (2021). *Collaboration among public sector, private sector and civil society in the development of sustainable community tourism: A case study of NAKHONCHAI BURIN* (Doctoral dissertation, Rangsit University, Thailand).
- Maromae, W. (2019). Ecotourism management towards sustainable development in Pattani province under the ASEAN cooperative framework. *Ramkhamhaeng Research Journal of Humanities and Social Sciences*, 22(1), 1-15.
- Ma, S., Craig, A., & Feng, S. (2020). The Camping Climate Index (CCI): The development, validation, and application of a camping-sector tourism climate index. *Tourism Management*, 80, 104122.
- Mauricette Larissa, E. B. (2013). *Camping as a form of nature tourism: Case study – Svanen/ Joutsen Camping* (Bachelor's thesis, Centria University of Applied Sciences, Finland).
- Mikulic, J., Prebezac, D., Seric, M., & Kresic, D. (2017). Campsite choice and the camping tourism experience: Investigating decisive campsite attributes using relevance-determinance analysis. *Tourism Management*, 59, 226-233.
- Moungnont, R., Pipatpongumpai, A., Rojjanaprapayon, R., Sangthongluan, C., Boonbandarn, K., & Yodsurang, S. (2021). The public-private partnership. *Journal of Research and Development Institute, Rajabhat Maha Sarakham University*, 8(1), 559-574.
- NBT CONNEXT. (2024, January 13). Pattani Province organizes promotional event of local food festivals "Chum Foodtival 2024" at Wasukri Beach, Sai Buri District. Retrieved from <https://thainews.prd.go.th/thainews/news/view/400522/?bid=1>
- Nilsawas Duhamel, P. (2020). Role of municipality towards tourism task: Songkhla and Pattani old town tourism management. *NRRU Community Research Journal*, 15(2), 69-81.
- Pattanapokinsakul, K., Sangthong, S., & Soonsan, N. (2022). The glamping development for tourism. *Journal of Sustainable Tourism Development*, 4(2), 94-109.
- Pongwiritthon, R., & Pakvipas, P. (2014). The guideline for the appropriate development of strategies to raise the standards of natural attractions in Chiang Mai: A case study of Doi Inthanon National Park. *Journal of Community Development Research (Humanities and Social Sciences)*, 7(1), 44-55.
- Roiphila, W., Pattpreeda, C., & Oagsuwan, O. (2023). Elements for deciding on a camping accommodation in Nakhon Nayok Province. *The Journal of Pacific Institute of Management Science*, 9(2), 89-97

- Samarak, P., Burakachonkun, N., & Tongla, P. (2022). Economic impacts of community-based tourism in Bang Sa Kao Subdistrict, Laem Sing District, Chanthaburi Province. *Rajabhat Rambhai Barni Research Journal*, 16(1), 46–57.
- Siriwanno, J., Maneesaeng, B., & Noichareon, P. (2020). The role of local government in promoting community tourism. *Mahachulagajasara Journal*, 11(1), 1–12.
- Taluban Town Municipality. (2023). *Local development plan 2023–2027*. Pattani, Thailand.
- Tunchai, W. (2016). *Type of public service delivery of local administrative organization*. Bangkok, Thailand: King Prajadhipok's Institute
- Wei Chen, M., Ming Tu, H., & Hung Tung, C. (2022). From Chinese tourists to Taiwanese campers: Impacts of tourism policies on campsite land use/cover change. *Journal of Environmental Management*, 310, 114779.

The Impact of Housing Development on the Urban Poor's Well-Being Along Bangkok's Canal

ผลกระทบของการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนจนเมืองริมคลอง ในเขตกรุงเทพมหานคร¹

Phirakan Kai-nunna*

ภริกาญจน์ ไคนุ่นนา*

Faculty of Communication Sciences, Prince of Songkla University

คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

*Corresponding Author, E-mail: phirakan.k@psu.ac.th

Article Info

- Received: August 28, 2024
- Revised: March 24, 2025
- Accepted: April 22, 2025
- Available online: April 26, 2025

Abstract

The canal community housing development project is part of the government's policy to address the issue of public canals encroachment by various communities, to enhance the drainage capacity of public canals in Bangkok and its surrounding areas to prevent flooding, following the severe flooding in 2011. This project has also indicated positive impacts on the quality of life of participating residents. This article examines the impact of the canal community housing development project on the quality of life of its residents and the challenges encountered during its implementation. The study found that the project had positive impacts on the residents' quality of life in four key aspects: mental health, physical health, environment, and social relationships. Moreover, it transformed the discourse from a negative perception of overcrowded communities, land encroachment, and drug-related areas to model communities and housing development learning centers. However, the project faced challenges related to the limited participation of some community members, which led to a slow development process, as well as internal conflicts among community members. Additionally, it was found that some members lack financial discipline to repay their housing loans to the housing cooperative. Furthermore, government renewal and policy changes may lead to a lack of coordination among government agencies in addressing community issues.

Keywords: Baan Mankong Project, Well-being Development, Urban Poore

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของโครงการถอดชุดความรู้การพัฒนาที่อยู่อาศัยและการพัฒนาคุณภาพชีวิตชุมชนริมคลอง ได้รับการสนับสนุนงบประมาณการศึกษาจากสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) ประจำปีงบประมาณ 2563

บทคัดย่อ

โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองเป็นส่วนหนึ่งของนโยบายรัฐบาลเพื่อแก้ปัญหาสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำลำคลองของชุมชนต่าง ๆ เพิ่มศักยภาพการระบายน้ำของคลองสาธารณะในกรุงเทพฯ และปริมณฑล และป้องกันน้ำท่วม หลังจากที่เคยประสบปัญหาอุทกภัยเมื่อปี 2554 โครงการดังกล่าวยังส่งผลกระทบเชิงบวกต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการด้วย บทความนี้จึงมุ่งนำเสนอให้เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพคุณภาพชีวิตของประชาชนจากโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง และความท้าทายของโครงการดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่า โครงการส่งผลกระทบในเชิงบวกต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนใน 4 ด้าน ได้แก่ การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม อีกทั้งยังได้เปลี่ยนวาทกรรมชุมชนแออัด ผู้บุกรุกที่ดินสาธารณะ และแหล่งพักพิงเสียดังกล่าวเป็นชุมชนต้นแบบและแหล่งเรียนรู้ด้านการพัฒนาที่อยู่อาศัย ส่วนความท้าทายของโครงการนี้คือการมีส่วนร่วมของสมาชิกในชุมชนที่ส่งผลให้การพัฒนาที่อยู่อาศัยมีความล่าช้า มีความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในชุมชน มีแนวโน้มที่สมาชิกบางส่วนจะขาดวินัยทางการเงินในการจ่ายสินเชื่อบ้านแก่สหกรณ์เคหสถาน และการเปลี่ยนแปลงนโยบายของรัฐบาลชุดใหม่ที่อาจทำให้ขาดการบูรณาการของหน่วยงานรัฐต่าง ๆ ในการแก้ปัญหาชุมชนร่วมกัน

คำสำคัญ: การพัฒนาคุณภาพชีวิต, คนจนเมือง, โครงการบ้านมั่นคง

บทนำ

โครงการบ้านมั่นคงเป็นนโยบายของรัฐบาลที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2546 จนถึงขณะนี้ได้ดำเนินการต่อเนื่องมาถึง 2 ทศวรรษแล้ว แต่ได้ปรับเปลี่ยนตามบริบทของสังคมและการเมืองในแต่ละช่วงเวลา ดังเช่นเหตุการณ์ที่กรุงเทพมหานคร ประสบปัญหาอุทกภัยครั้งใหญ่เมื่อปี 2554 ซึ่งหลายฝ่ายเชื่อว่าสาเหตุหนึ่งมาจากศักยภาพที่จำกัดของการระบายน้ำของคลองสาธารณะในกรุงเทพฯ และปริมาณพลเพราะมีสิ่งปลูกสร้างรุกล้ำลำคลองของชุมชนต่าง ๆ

ปัญหาดังกล่าวทำให้รัฐบาลออกกระเปียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริหารจัดการน้ำและอุทกภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2555 (Thai Government Gazette, 2012) เพื่อบริหารจัดการน้ำ ป้องกันและแก้ปัญหามลพิษด้วย การบูรณาการแผนงานและหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้การอำนวยการและบริหารจัดการมีความเป็นเอกภาพ

นอกจากนี้รัฐบาลยังได้จัดตั้งคณะกรรมการนโยบายน้ำและอุทกภัยแห่งชาติ (กอนช.) และคณะกรรมการบริหารจัดการน้ำและอุทกภัย (กบอ.) เพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบความคืบหน้าของการบริหารจัดการตามนโยบาย ป้องกันอุทกภัยของโครงการขุดลอกคลอง การสร้างคันกันน้ำตามจังหวัดต่าง ๆ และติดตามความคืบหน้าของโครงการเร่งด่วน 1.2 แสนล้านบาท (Keetawiphokkun, 2012, pp.53-57)

ต่อมาเมื่อวันที่ 5 มิถุนายน 2555 คณะรัฐมนตรีได้เห็นชอบการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างรุกล้ำลำน้ำสาธารณะตามที่ กบอ. เสนอด้วย รวมถึงมติของคณะรักษาความสงบแห่งชาติ ลงวันที่ 13 สิงหาคม 2557 ที่มอบหมายให้กระทรวงมหาดไทยร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกำหนดมาตรการจัดระเบียบและแก้ไขปัญหามลพิษ และการสร้างที่อยู่อาศัยรุกล้ำแนวลำคลองและทางระบายน้ำ และแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อเจรจากับประชาชนให้ย้ายที่อยู่อาศัยและจัดหาที่อยู่อาศัยใหม่ให้แก่ผู้ได้รับผลกระทบจากโครงการดังกล่าว โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแนวทางการจัดระบบสาธารณสุขปึกและผังเมือง จึงนำมาสู่การออกคำสั่งสำนักนายกรัฐมนตรีที่ 249/2558 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการสิ่งก่อสร้างรุกล้ำลำน้ำสาธารณะที่มีรองนายกรัฐมนตรี (พลเอกประวิตร วงษ์สุวรรณ) เป็นประธานกรรมการ และมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นกรรมการ โดยปลัดกรุงเทพมหานครเป็นกรรมการและเลขานุการโครงการ (Ministry of Interior, 2020)

ตามแผนปฏิบัติการการพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อย พ.ศ. 2559 – 2561 โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง หรือ โครงการบ้านมั่นคงริมคลอง จึงเกิดขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษของชุมชนริมคลอง พัฒนาที่อยู่อาศัย และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยรัฐบาลได้มอบหมายให้สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (พอช.) เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการ ซึ่งเป็นการต่อยอดจากโครงการบ้านมั่นคงเดิมที่ดำเนินการมาก่อนหน้านี้ โดยมีเป้าหมาย คือ 2 คลองสำคัญในกรุงเทพฯ ได้แก่ คลองเปรมประชากรและคลองลาดพร้าว ครอบคลุม 7 เขต ได้แก่ หลักสี่ จตุจักร ดอนเมือง ลาดพร้าว บางเขน สายไหม วังทองหลาง จำนวน 72 ชุมชน 11,004 ครัวเรือน รวมประชากรราว 64,869 คน (Community Organizations Development Institute, 2016)

โครงการดังกล่าวนอกจากจะทำให้ประชาชนที่เข้าร่วมโครงการมีบ้านและที่ดินที่มั่นคงแล้ว ยังเกิดผลลัพธ์ในเชิงบวกต่อการมีคุณภาพชีวิตของประชาชนด้วย บทความวิชาการนี้จึงมุ่งนำเสนอให้เห็นถึงผลจากการดำเนินโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในจำนวน 6 ชุมชนที่ตั้งอยู่ริมคลองเปรมประชากรและคลองลาดพร้าวที่ดำเนินโครงการแล้ว ประกอบด้วย ชุมชนกองการก่อสร้างสนามบิน หรือ กสบ.พัฒนา ชุมชนศาลเจ้าพ่อสมบุญ ชุมชนเพิ่มสินร่วมใจ ชุมชนเชิงสะพานไม้สอง ชุมชนบางบัวหลังกองการภาพ และชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา บทความนี้ยังเสนอให้เห็นถึงความท้าทายในการดำเนินโครงการดังกล่าว เพื่อให้หน่วยงานทั้งในระดับนโยบาย หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ท้องถิ่น และชุมชนเห็นความสำคัญของการพัฒนาที่อยู่อาศัยและอาชีพสำหรับคนจนเมือง ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญของการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนด้วย

คนจนเมือง: รากฐานปัญหาและความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัย

คนจนเมืองเป็นวาทกรรมที่ได้รับการหยิบยกขึ้นมาแนะนำเสนอบ่อยครั้งเมื่อกล่าวถึงปัญหาความไม่มั่นคงด้านที่อยู่อาศัยในเขตเมือง โดยเฉพาะในกรุงเทพฯ ดังที่ Mathavabhandhu (2022) เสนอแนวคิดในการศึกษาว่า คนจนเมืองเป็นกลุ่มคนที่โยกย้ายถิ่นเข้ามาเป็นแรงงานในกรุงเทพฯ โดยมีสาเหตุมาจากการแสวงหาอาชีพ การย้ายถิ่นตามครอบครัว การศึกษา เป็นต้น ซึ่งเป็นผลมาจากการพัฒนาประเทศที่เหลื่อมล้ำในการกระจายความเจริญสู่ภูมิภาค ตั้งแต่ช่วงการมีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติในต้นทศวรรษที่ 2500 (Office of the National Economic and Social Development Council, n.d.) กลุ่มคนดังกล่าวได้เข้าไปจับจองสร้างบ้านเรือนในที่ดินว่างเปล่าต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นที่ดินสาธารณะ กรมเจ้าท่า การรถไฟแห่งประเทศไทย เอกชน เป็นต้น จนขยายเป็นชุมชนแออัดที่กระจายอยู่ทั่วกรุงเทพฯ และกลายเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเมือง แต่เป็นกลุ่มคนที่ขาดความมั่นคงในการอยู่อาศัย

นอกจากปัญหาด้านการเข้าถึงสิทธิในด้านที่อยู่อาศัยแล้ว คนจนเมืองยังประสบปัญหาด้านคุณภาพชีวิต การเข้าถึงสวัสดิการของรัฐ ปัญหาเศรษฐกิจ การมีรายได้ต่ำ เป็นต้น คนจนเมืองยังถูกมองว่าเป็นกลุ่มคนที่สร้างปัญหาในสังคมไม่ว่าจะเป็นแหล่งยาเสพติด มลพิษ อาชญากร (SungkwanThai & Thepparp, 2010) เช่นเดียวกับข้อมูลจากศูนย์วิจัยชุมชนเมือง (Urban Studies Lab) ให้ข้อมูลว่า กลุ่มคนจนเมืองในกรุงเทพฯ ประสบปัญหารายได้น้อย ปัญหาด้านที่อยู่อาศัยที่ไม่มั่นคง การว่างงาน และการเข้าถึงสวัสดิการจากภาครัฐ จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้กลุ่มคนจนเมืองขาดคุณภาพชีวิตที่ดี (Leangpasuk, 2024)

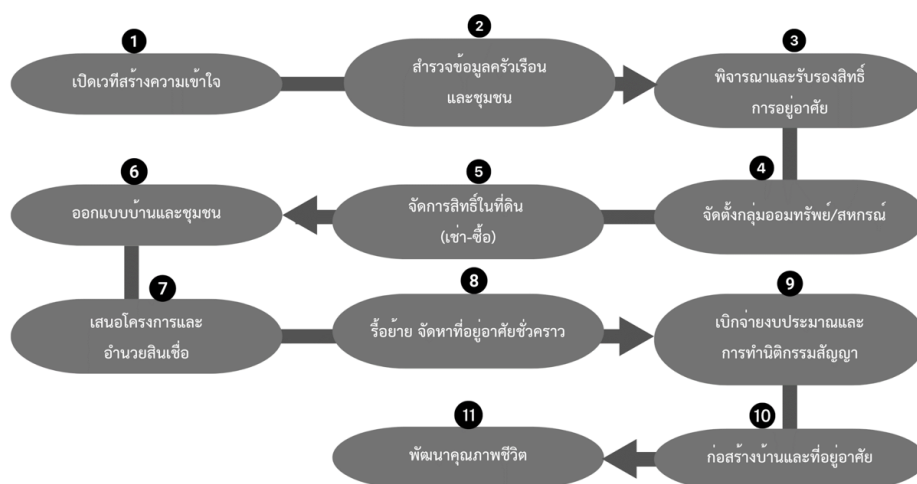
จากแนวคิดดังกล่าวสามารถสรุปได้ว่า คนจนเมืองเป็นกลุ่มที่ได้รับผลกระทบจากความเหลื่อมล้ำของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศที่กระจุกตัวอยู่เฉพาะในเขตเมือง ขณะที่ชนบทประสบปัญหาความยากจน จึงเป็นทั้งแรงผลักดันและแรงจูงใจให้เกิดการอพยพย้ายถิ่นเข้าสู่กรุงเทพฯ และปริมณฑล มีการเข้าจับจองที่ดินปลูกสร้างบ้านและชุมชน จนกลายเป็นส่วนหนึ่งของชุมชนเมืองในที่สุด ปัญหาของกลุ่มคนจนเมือง ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านคุณภาพชีวิต ด้านการเข้าถึงบริการภาครัฐ ปัญหาสังคม เป็นต้น โดยบทความนี้จะนำเสนอเฉพาะกลุ่มคนจนเมืองที่มีปัญหาด้านความไม่มั่นคงในที่อยู่อาศัยบริเวณริมคลองที่เป็นกลุ่มเป้าหมายของโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองในกรุงเทพมหานคร

โครงการบ้านมั่นคง: ชุมชนคือพลังขับเคลื่อนหลัก

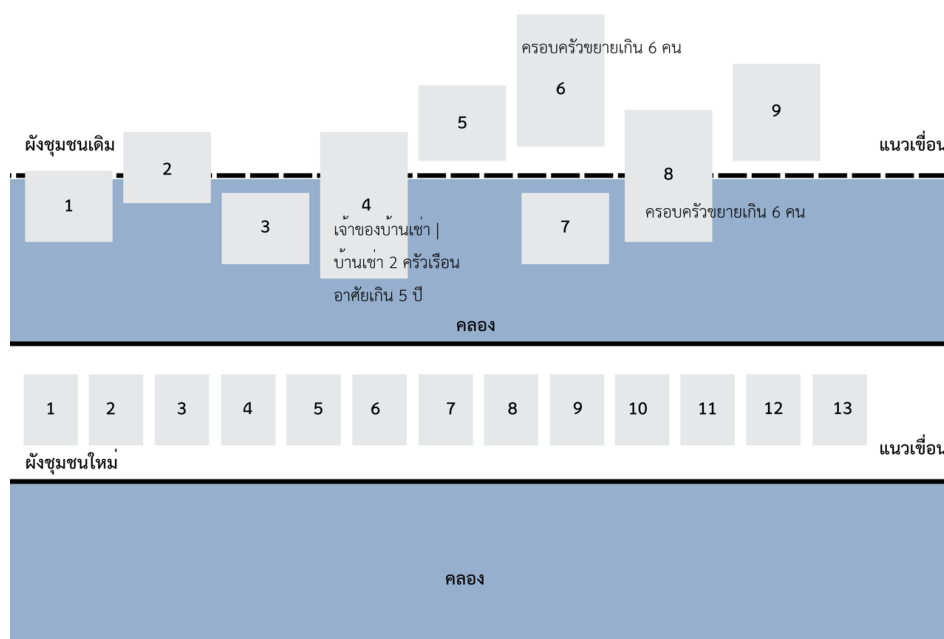
การพัฒนาที่อยู่อาศัยสำหรับผู้มีรายได้น้อยในประเทศไทยใช้แนวทางการพัฒนาที่อยู่อาศัยที่ชุมชนนำการพัฒนา (Community-led development: CLD) ซึ่ง Rahman, Hossain, and Kabir (2016) เห็นว่าแนวทางดังกล่าวทำให้ชุมชนสามารถควบคุมการตัดสินใจที่สำคัญของโครงการได้โดยตรง แตกต่างจาก Bhatkal & Lucci (2015) จากองค์กร Overseas Development Institute ที่เห็นว่าโครงการบ้านมั่นคงใช้แนวทางการพัฒนาที่เน้นชุมชนเป็นพลังขับเคลื่อน (Community-driven development: CDD) ที่ยึดชุมชนเป็นศูนย์กลางให้คนในชุมชนเป็นผู้ตัดสินใจในโครงการที่ผลักดันมาจากหน่วยงานภายนอก และเขาเห็นว่าไทยใช้แนวทางนี้มาตั้งแต่ปี 2533 และพัฒนามาเป็นโครงการบ้านมั่นคงเมื่อปี 2546

สำหรับโครงการบ้านมั่นคงริมคลองนั้นได้นำแนวทางการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนแออัดที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2546 มาปรับใช้ให้สอดคล้องกับการดำเนินโครงการตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อแก้ปัญหาที่อยู่อาศัยของชุมชนแออัด บุกรุก และผู้ที่ไม่มียู่อาศัย โดยมีการดำเนินการสร้างและปรับปรุงที่อยู่อาศัยและชุมชน การพัฒนาสาธารณูปโภคและสิ่งแวดล้อม และการถือครองที่ดิน (การซื้อที่ดิน การเช่าระยะยาว) ซึ่งทำให้เกิดความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัย การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการส่งเสริมความเข้มแข็งของกลุ่ม/องค์กรชุมชน จึงอาจกล่าวได้ว่ากระบวนการของโครงการบ้านมั่นคงถือเป็นเครื่องมือการพัฒนาที่อยู่อาศัยภายใต้นโยบายการแก้ปัญหาชุมชนบุกรุก ล้ำคลองตามนโยบายของรัฐบาล (Community Organizations Development Institute, 2019b) ซึ่งในโครงการนี้มีรูปแบบการปรับปรุงที่อยู่อาศัย 3 รูปแบบ ได้แก่ (Community Organizations Development Institute, 2019a)

1. การก่อสร้างรูปแบบใหม่ในที่ดินเดิม (Reconstruction) เป็นการเช่าที่ดินร่วมกัน จัดระเบียบสิทธิการอยู่อาศัยใหม่ของผู้ชุมชน เพื่อรองรับการย้ายบ้านที่รื้อถอนขึ้นมายู่ในที่ดินที่จัดสรรใหม่
 2. การสร้างชุมชนในที่ดินใหม่ (Relocation) กรณีที่ไม่สามารถปรับปรุงในที่ดินเดิมได้ ชุมชนจะร่วมกันจัดซื้อหรือเช่าที่ดินและปลูกสร้างบ้านอาศัยร่วมกัน
 3. การเช่าซื้ออาคารในโครงการที่มีอยู่แล้ว (Building leasing) เช่น โครงการบ้านเอื้ออาทร หรือโครงการที่พักอาศัยของบริษัทบริหารสินทรัพย์ของกระทรวงการคลังที่มีอยู่ เป็นต้น
- ส่วนกระบวนการดำเนินโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองมี 11 ขั้นตอน ตามภาพ 1



ภาพ 1 ขั้นตอนการดำเนินโครงการบ้านมั่นคงริมคลอง
(Community Organizations Development Institute, 2019a)



ภาพ 2 เปรียบเทียบการรื้อย้ายชุมชนจากฝั่งเดิมและการพิจารณาสิทธิการเข้าร่วมโครงการและจัดฝั่งชุมชนใหม่
(ปรับจาก Community Organizations Development Institute, 2022, p.8)



ภาพ 3 ระหว่างการรื้อย้าย



ภาพ 4 หลังจากปรับปรุงชุมชนแล้วเสร็จ

ภาพ 3-4 ตัวอย่างการปรับปรุงในที่ดินเดิมโดยการรื้อและสร้างใหม่ทั้งชุมชนของชุมชน กสบ.พัฒนา ซอยพหลโยธิน 54/1 แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพฯ ซึ่งมีการจัดสิทธิการอยู่อาศัยใหม่ทั้งหมด เพื่อรองรับบ้านที่ปลูกสร้างรुक้าคลอง

Community Organizations Development Institute (2022) ได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเกณฑ์การพิจารณา สิทธิในโครงการบ้านมั่นคงริมคลองว่ามี 7 ประการ ได้แก่

- 1) เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในชุมชน
- 2) บ้านเดิม 1 หลังจะได้รับสิทธิก่อน 1 สิทธิ เรียกว่าสิทธิหลัก
- 3) บ้านเดิมที่อยู่อาศัยตั้งแต่ 6 คนขึ้นไปที่มีความสามารถในการรับภาระ บรรลุนิติภาวะ หรือมีครอบครัว แล้ว จะได้รับสิทธิเพิ่มอีก 1 สิทธิ เรียกว่า สิทธิขยาย
- 4) ผู้ให้เช่าบ้านในชุมชนจะได้รับการพิจารณาเฉพาะบ้านพักอาศัยเท่านั้น ไม่นับรวมกับจำนวนห้องที่ให้เช่า
- 5) ผู้เช่าบ้านจะได้รับการพิจารณาสิทธิเมื่อเช่าบ้านในชุมชนตั้งแต่ 5 ปีขึ้นไป โดยจะได้รับการพิจารณาไม่เกิน 1 สิทธิ โดยจะได้รับสิทธิอย่างสมบูรณ์เมื่อผู้ให้เช่าได้รื้อถอนบ้านเช่าแล้ว
- 6) กรณีที่ดินมีจำกัด จะพิจารณาวางผังให้สิทธิหลัก สิทธิขยาย และสิทธิบ้านเช่าตามลำดับ
- 7) สิทธิที่ผ่านการรับรองชุมชนและภาคีเครือข่าย ต้องเข้าร่วมกระบวนการต่าง ๆ ตามขั้นตอนการดำเนิน

โครงการบ้านมั่นคงริมคลอง เช่น การประชุม การออมทรัพย์ การเป็นสมาชิกสหกรณ์ การออกแบบวางผัง เป็นต้น ส่วนงบประมาณสนับสนุนการดำเนินโครงการนั้น แบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) งบอุดหนุน ครอบคลุม งบประมาณสนับสนุนด้านการพัฒนาสาธารณูปโภค การพัฒนาที่อยู่อาศัย การช่วยเหลือสมาชิก การบริหารจัดการ ในการปรับปรุงชุมชน งบช่วยเหลือที่อยู่อาศัยชั่วคราว และงบสนับสนุนการติดตามประเมินผล และ 2) งบสินเชื่อ เป็นงบสำหรับการพัฒนาอยู่อาศัย ดังรายละเอียดตามตาราง 1

ตาราง 1 ประเภทงบประมาณและหลักเกณฑ์การสนับสนุนโครงการบ้านมั่นคงริมคลอง (Community Organizations Development Institute, 2022, Pp.10-11)

ประเภทงบประมาณ	จำนวนเงิน	รายละเอียดการสนับสนุน
งบอุดหนุน	<u>งบพัฒนาสาธารณูปโภค</u> ครัวเรือนละ 50,000 บาท	ปรับภูมิทัศน์ ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ถนน ทางเดิน ระบบบำบัดน้ำเสีย ศูนย์ชุมชน และ สาธารณูปโภคในโครงการ
	<u>งบอุดหนุนการพัฒนาที่อยู่อาศัย</u> ครัวเรือนละ 25,000 บาท	สันทนก่อสร้างบ้าน การซื้อที่ดินสำหรับ สมาชิกผู้เข้าร่วมโครงการ
	<u>งบช่วยเหลือ</u> ครัวเรือนละ 72,000 บาท	ช่วยเหลือค่ารถบ้านเรือน ค่าใช้จ่าย ค่าเช่า ที่พัก ค่ารถถอน ค่าขนย้ายสิ่งของ ค่าขนส่ง วัสดุเข้าพื้นที่
	<u>งบการบริหารจัดการปรับปรุงชุมชน</u> ร้อยละ 5 จากงบพัฒนาระบบ สาธารณูปโภค	สนับสนุนการพัฒนากลุ่มและสหกรณ์ การวางแผน การเขียนแบบก่อสร้าง การบริหารงานก่อสร้าง การศึกษาดูงาน การประชุมสัมมนา และการประสานงานกับ หน่วยงานและภาคีต่าง ๆ ค่าตอบแทนบุคคล ภายนอก ผู้เชี่ยวชาญ เป็นต้น
	<u>งบช่วยเหลือค่าที่อยู่อาศัยชั่วคราว</u> เดือนละ 3,000 บาท/เดือน ไม่เกิน 12 เดือนตามความเดือนร้อนจริง	ช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากปัจจัย ภายนอกที่ไม่ได้มีสาเหตุจากตนเองที่อาจ ทำให้โครงการล่าช้า
	<u>งบสนับสนุนกลไกและติดตาม ประเมินผล</u> ไม่ได้ระบุจำนวนเงิน	สนับสนุนการสร้างกลไกในระดับชุมชนและ เครือข่ายเพื่อให้เกิดการช่วยเหลือ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินโครงการ
งบสินเชื่อ	<u>งบสินเชื่อเพื่อการพัฒนาที่อยู่อาศัย</u> ครัวเรือนละไม่เกิน 360,000 บาท	ใช้สำหรับการก่อสร้างที่อยู่อาศัยใหม่ การจัดซื้อที่ดินใหม่ หรือซื้อห้องชุดใน โครงการของการเคหะแห่งชาติ โดยสหกรณ์ เคหสถานแต่ละชุมชนเป็นผู้ดำเนินการ ขอสินเชื่อ

การพัฒนาที่อยู่อาศัย: เครื่องมือพัฒนาคุณภาพชีวิตคนจนเมือง

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต

Intrarasit (2010) ได้อธิบายความหมายคุณภาพชีวิตไว้ว่า หมายถึง การมีชีวิตที่มีคุณภาพหรือมีความสุข ส่วน Department of Mental Health (2002) ได้แบ่งองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านจิตใจ (Psychological domain) ครอบคลุมการรับรู้ความรู้สึกทางบวกที่บุคคลมีต่อตนเอง การรับรู้ภาพลักษณ์ของตนเอง การรับรู้ถึงความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง การรับรู้ถึงความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงความคิด ความจำ สมาธิ การตัดสินใจ และความสามารถในการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ ของตน การรับรู้ถึงความสามารถในการจัดการกับความเศร้า หรือกังวล การรับรู้เกี่ยวกับความเชื่อต่าง ๆ ของตน ที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ถึงความเชื่อด้านวิญญาณ ศาสนา การให้ความหมายของชีวิต และความเชื่ออื่น ๆ ที่มีผลในทางที่ดีต่อการดำเนินชีวิตหรือมีผลต่อการเอาชนะอุปสรรค เป็นต้น

2. ด้านร่างกาย (Physical domain) เป็นการรับรู้สภาพความสมบูรณ์แข็งแรงของร่างกาย การรับรู้ความสุขสบาย การรับรู้ถึงพลังกำลังในการดำเนินชีวิต การรับรู้ถึงความเป็นอิสระที่ไม่ต้องพึ่งพาผู้อื่น การรับรู้ถึงความสามารถในการทำงาน เป็นต้น

3. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental domain) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การรับรู้ว่าตนมีชีวิตอยู่อย่างอิสระ ไม่ถูกกักขัง มีความปลอดภัยและมั่นคงในชีวิต การรับรู้ว่าได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมทางกายภาพที่ดี ปราศจากมลพิษต่าง ๆ การคมนาคมสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน สถานบริการทางสุขภาพและสังคมสงเคราะห์ การรับรู้ว่ามีโอกาสที่จะ ได้รับข่าวสาร หรือฝึกฝนทักษะต่าง ๆ การรับรู้ว่ามีกิจกรรมสันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

4. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social relationship domain) เป็นการรับรู้เรื่องความสัมพันธ์ของตนกับบุคคลอื่น การรับรู้ถึงการที่ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลอื่นในสังคม การรับรู้ว่าได้เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นในสังคมด้วย รวมทั้งการรับรู้ในเรื่องอารมณ์ทางเพศ หรือการมีเพศสัมพันธ์

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้เขียนนำมาเป็นกรอบสำหรับการนำเสนอผลการศึกษเกี่ยวกับผลลัพธ์ของโครงการบ้านมั่นคงริมคลองในเขตกรุงเทพมหานครที่มีผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เข้าร่วมโครงการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านจิตใจ ด้านร่างกาย ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

แนวทางการศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิต

การศึกษาการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคงริมคลองในเขตกรุงเทพมหานครดำเนินการระหว่างเดือนมีนาคม – มิถุนายน 2563 ใช้วิธีการถอดบทเรียนที่เรียกว่า 1) การเรียนรู้หลังปฏิบัติการ (After action review: AAR) และ 2) การถอดบทเรียนแบบเล่าเรื่อง (Story telling) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการพัฒนาได้เล่าเรื่องจากประสบการณ์ของตนเองในการพัฒนาที่อยู่อาศัย มีการดำเนินการ 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นการวางแผน ผู้ถอดบทเรียนร่วมวางแผนกำหนดกรอบการถอดบทเรียน ได้แก่ เป้าหมาย แผนงาน กลุ่มที่เกี่ยวข้องทั้งภาคีการพัฒนา หน่วยงานที่ดำเนินโครงการ และชุมชนกลุ่มเป้าหมาย จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ ชุมชนกองการก่อสร้างสนามบิน (กสบ.พัฒนา) ชุมชนศาลเจ้าพ่อสมบุญ ชุมชนเพิ่มสินร่วมใจ ชุมชนเชิงสะพานไม้สอง ชุมชนบางบัวหลังกองการภาพ และชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา

ขั้นการเตรียมการ ผู้ถอดบทเรียนดำเนินการออกแบบกิจกรรมสำหรับการถอดบทเรียน และประสานงานผู้ที่เกี่ยวข้อง สถานที่จัดกิจกรรมสำหรับการถอดบทเรียน

ขั้นการปฏิบัติการ มีการดำเนินการดังต่อไปนี้ การประชุมกลุ่มใหญ่ในประเด็นการสร้างการรับรู้และเข้าร่วมโครงการ การบริหารจัดการเงินชุมชน การออกแบบวางผังชุมชน และการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยใช้กระบวนการมีส่วนร่วม โดยมีผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ แกนนำชุมชนกลุ่มเป้าหมายในโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง

เครือข่ายองค์กรชุมชน ภาคีพัฒนาที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการชุมชนโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน (องค์การมหาชน) มีวิธีการเก็บข้อมูลด้วยการประชุมกลุ่มใหญ่ ประชุมกลุ่มย่อย และการประเมินเชิงทัศน์ (Visual evaluation) เป็นกระบวนการที่ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินด้วยการใช้ภาพถ่ายเป็นเครื่องมือในการศึกษาประเด็นการพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยตั้งโจทย์ให้แก่ตัวแทนของชุมชนถ่ายภาพภายในชุมชนของตนเองในหัวข้อ “คุณภาพชีวิตของฉันหลังจากการพัฒนาที่อยู่อาศัย” จากนั้นให้เจ้าของภาพอธิบายรายละเอียดของภาพดังกล่าวร่วมกันในเวทีการประชุม แล้วจึงนำมาวิเคราะห์ตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพชีวิต ผู้ถอดบทเรียนยังได้นัดหมายคณะกรรมการชุมชน และสมาชิกที่เข้าร่วมโครงการจาก 6 ชุมชนข้างต้นเพื่อลงพื้นที่ในเดือนเมษายน – พฤษภาคม 2563 โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview)

ขั้นการเขียนรายงานและถอดบทเรียน ผู้ถอดบทเรียนเป็นผู้ดำเนินการสรุป วิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการถอดบทเรียนเป็นรูปเล่มรายงานการถอดบทเรียนเพื่อเสนอแก่ผู้เกี่ยวข้องต่อไป

การพัฒนาคุณภาพชีวิต 4 ด้านของผู้เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคงริมคลอง

จากการศึกษาของ Mathavabhandhu (2022) ระบุอย่างชัดเจนว่า การแก้ไขปัญหาด้านที่อยู่อาศัยให้แก่คนจนเมืองในกรุงเทพฯ ให้มีความมั่นคงนั้นส่งผลต่อความมั่นคงของมนุษย์ในด้านอื่น ๆ ด้วยเช่นกัน รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนจนเมือง โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลองจึงเป็นเครื่องมือสู่เป้าหมายการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนจนเมืองที่อาศัยในชุมชนแออัดริมคลอง ตามสโลแกนที่ว่า “บ้านที่มากกว่าคำว่าบ้าน” หลังจากชุมชนทั้ง 6 แห่ง ซึ่งประกอบด้วย ชุมชน กสบ.พัฒนา ชุมชนศาลเจ้าพ่อสมบุญ ชุมชนเพิ่มสินร่วมใจ ชุมชนเชิงสะพานไม้สอง ชุมชนบางบัวหลังกองการภาพ และชุมชนรุ่นใหม่พัฒนา ที่ดำเนินการสร้างบ้านและชุมชนเสร็จแล้ว โดยยังพบว่าโครงการนี้ได้ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เข้าร่วมโครงการใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านจิตใจ 2) ด้านร่างกาย 3) ด้านสิ่งแวดล้อม และ 4) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม ดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านจิตใจ

การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านจิตใจเกี่ยวข้องกับการรับรู้ในทางบวกเกี่ยวกับตนเอง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความมั่นใจในตนเอง การรับรู้ถึงคามมีตัวตน การมีภาพลักษณ์ที่ดี การมีพลังใจที่เข้มแข็งพร้อมที่จะเผชิญหน้ากับอุปสรรค สามารถจัดการความเครียด มีคุณธรรมจริยธรรม คุณภาพชีวิตด้านจิตใจไม่เกิดขึ้นเพราะมีที่อยู่อาศัยที่ดีเพียงอย่างเดียว แต่มาจากการมีส่วนร่วมในโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 5 ด้านย่อย ดังต่อไปนี้

1.1 ความปลาบปลื้มใจ

ความปลาบปลื้มใจเป็นความรู้สึกยินดีที่เกิดขึ้นภายในจิตใจหรือความอิ่มอกอิ่มใจ เกิดมาจากการเข้ามามีส่วนร่วมดำเนินโครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยชุมชนริมคลอง ตั้งแต่ขั้นตอนการดำเนินโครงการในระยะแรกที่เต็มไปด้วยความไม่มั่นใจว่าโครงการจะเกิดขึ้นจริง จนในที่สุดก็ค่อย ๆ เป็นรูปเป็นร่างจนเกิดความสำเร็จ ก่อให้เกิดความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความรู้สึกปลาบปลื้มใจยังมาจากการได้เป็นที่ปรึกษาแนะนำการดำเนินโครงการให้แก่ชุมชนอื่น ๆ เพื่อให้ผู้เดือดร้อนด้านที่อยู่อาศัยเช่นเดียวกับตนได้ริเริ่มและดำเนินโครงการในลักษณะเดียวกัน

1.2 ความภาคภูมิใจในตัวเอง

ความภาคภูมิใจในตนเองเป็นท่าที ทศนคติ หรือความคิดที่นับถือตนเอง ยอมรับตนเอง และรู้สึกถึงความสำคัญของตนเอง มาจากการที่สามารถสร้างบ้านและพัฒนาชุมชนให้ประสบความสำเร็จ จากเดิมที่ไม่คาดคิดว่าจะเป็นไปได้ และยังได้รับการสปรมาทจากสมาชิกในชุมชนหลายคน จนอาจท้อแท้ แต่ยังคงเดินหน้าดำเนินโครงการไปทีละขั้นตอนจนมีบ้านที่มั่นคง และการได้ช่วยเหลือผู้อื่นให้มีบ้านด้วยก็ทำให้เกิดความภาคภูมิใจด้วย ความภูมิใจยังมาจากการชื่นชมจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้ามาศึกษาดูงานการพัฒนาในชุมชนที่กลายเป็นแหล่งเรียนรู้ขององค์กรทั้งในและต่างประเทศ

1.3 ความอดทนอดกลั้น

คณะกรรมการชุมชนเป็นเสมือนเจ้าของโครงการที่จะต้องผลักดันให้ประสบความสำเร็จ ต้องประสาน/ทำงานกับคณะกรรมการชุมชนด้วยตนเอง การสร้างความเข้าใจ และบางครั้งก็เกิดความขัดแย้งขึ้นกับสมาชิกในชุมชน การประสานทำงานร่วมกันกับภาคีพัฒนาหลายหน่วยงานที่ทั้งเข้าใจและไม่เข้าใจการดำเนินโครงการ การเข้ามาทำโครงการนี้ในฐานะคณะกรรมการจึงช่วยฝึกความอดทนอดกลั้นเพื่อทำงานร่วมกับความแตกต่างของฝ่ายต่าง ๆ จากเดิมเป็นคนอารมณ์ร้อน เมื่อมีสิ่งใดมากระทบหรือต่อต้านก็จะตอบโต้ทันที แต่ปัจจุบันคณะกรรมการชุมชนใจเย็นมากขึ้น

1.4 ความเป็นผู้นำ

โครงการนี้ฝึกความเป็นผู้นำของคณะกรรมการชุมชน ทั้งการรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่างของสมาชิกในชุมชน การกล้าตัดสินใจที่จะเป็นแบบอย่างให้แก่สมาชิกที่ไม่เชื่อมั่นใจโครงการได้มั่นใจมากขึ้น การเป็นกลไกในการขับเคลื่อนโครงการอื่น ทำให้ต้องมีความเสียสละ โดยเฉพาะกับหน้าที่การงานของตนเอง คณะกรรมการชุมชนบางคนต้องลางานบ่อยขึ้น บางคนถึงกับลาออกจากการประจำเพื่อหางานใหม่ที่สะดวกต่อการทำหน้าที่คณะกรรมการชุมชนระหว่างการดำเนินโครงการฯ

1.5 การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง

การดำเนินโครงการบ้านมั่นคงริมคลองมีขั้นตอนที่ค่อนข้างซับซ้อน และจำเป็นต้องอาศัยความรู้เฉพาะด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการก่อสร้าง การสำรวจข้อมูล การทำบัญชีรายรับรายจ่าย การจัดตั้งสหกรณ์ เป็นต้น คณะกรรมการชุมชนจึงต้องเรียนรู้และพัฒนาตนเองด้วยการเรียนรู้กับสถาปนิกชุมชน เจ้าหน้าที่สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน และผ่านประสบการณ์จริงจากการลงมือปฏิบัติ ทำให้คณะกรรมการที่เป็นชาวบ้านทั่วไปมีความมั่นใจในการทำงานเพื่อขับเคลื่อนโครงการให้สำเร็จ



ภาพ 5 คณะกรรมการชุมชนศาลเจ้าพ่อสมบุญ 54 ถนน พหลโยธิน 54 เขตสายไหม กรุงเทพฯ กำลังตรวจสอบบัญชีกลุ่มออมทรัพย์ประจำเดือน ซึ่งเป็นโอกาสที่ทำให้สมาชิกโครงการได้เรียนรู้และพัฒนาตนเองด้านบัญชีและการเงิน

ที่มา: ผู้เขียน

2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย

การออกแบบและพัฒนาที่อยู่อาศัยให้ดีขึ้นมีส่วนทำให้สมาชิกเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพ รถฉุกเฉินสามารถเข้ามารับผู้ป่วยในชุมชนได้ ซึ่งเป็นผลมาจากการจัดระบบโครงสร้างพื้นฐานใหม่ของชุมชน ทั้งถนนหนทาง ตรอกซอยต่าง ๆ ที่เป็นระเบียบ โล่ง สะอาด เดินทางสะดวก บางชุมชนมีการปลูกต้นไม้เพิ่มความร่มรื่น เอื้อให้สมาชิกสามารถเดินทางไปมาหาสู่กันมากขึ้น การวางผังชุมชนใหม่ทำให้มีพื้นที่กลางที่สมาชิกทำกิจกรรมร่วมกันได้ เช่น การปลูกผักร่วมกัน การประชุมร่วมกัน กิจกรรมตามประเพณีและความเชื่อทางศาสนา เป็นต้น ส่วนบ้านของผู้ป่วยติดเตียงและผู้สูงอายุก็ได้รับการดูแลเป็นพิเศษจากการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล (Universal design) ซึ่งได้รับความช่วยเหลือจากโครงการของหน่วยงานภายนอกที่เข้ามาออกแบบบ้านให้มีผู้สูงอายุสามารถช่วยเหลือตัวเองได้มากขึ้น



ภาพ 6 การออกแบบบ้านสำหรับผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียงในชุมชนเพิ่มสินร่วมใจ แขวงคลองถนน เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ได้รับการสนับสนุนจากโครงการออกแบบเพื่อคนทั้งมวล



ภาพ 7 อุปกรณ์การออกกำลังกายบริเวณริมถนนในชุมชนเจ้าพ่อสมบุญ 54 ริมคลองลาดพร้าว เขตสายไหม กรุงเทพมหานคร ที่สมาชิกในชุมชนใช้ออกกำลังกาย

ภาพ 6-7 การออกแบบบ้านและสภาพแวดล้อมในชุมชนที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านร่างกาย
ที่มา: ผู้เขียน

3. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อม

สิ่งแวดล้อมของชุมชนมีความเปลี่ยนแปลงเป็นลำดับแรกและเด่นชัดที่สุดสำหรับโครงการบ้านมั่นคงริมคลองเมื่อเปรียบเทียบกับก่อน ระหว่าง และหลังดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นการก่อสร้างรูปแบบใหม่ในที่เดิม โดยที่ชุมชนมีส่วนร่วมในการทำงานอย่างใกล้ชิดกับสถาปนิกชุมชน อันส่งผลให้บ้านที่สร้างใหม่มีความสวยงามแตกต่างจากหลังบ้านเดิมอย่างชัดเจน มีความมั่นคงทั้งโครงสร้างบ้านและที่ดิน มีถนน ซอย พื้นที่ส่วนกลาง ระบายน้ำจากคลองสำนักงานชุมชน บ้านผู้ด้อยโอกาส ระบบไฟฟ้าและประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณของรัฐบาล ซึ่งได้รับการสร้างอย่างเป็นระบบที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของสมาชิกโครงการ นอกจากนี้ในชุมชนยังมีพื้นที่สีเขียวสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ พื้นที่ปลูกพืชผักสวนครัวเพื่อลดรายจ่ายในครัวเรือน ผู้สูงอายุมีกิจกรรมนันทนาการและในตอนเย็นสามารถมานั่งพักผ่อนหย่อนใจริมคลองได้ด้วย อีกทั้งยังมีการจัดการขยะร่วมกัน มีการรณรงค์ไม่ทิ้งขยะลงคูคลอง ซึ่งทำให้เกิดสภาพคลองสวย น้ำใส และมีมลพิษทางกลินน้อยลง



ภาพ 8 การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านสิ่งแวดล้อมของชุมชนเชิงสะพานไม้สอง ริมคลองบางบัว เขตหลักสี่
ที่มา: ผู้เขียน

4. การพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม

การสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมเป็นผลมาจากกระบวนการทำงานร่วมกันภายในชุมชนตั้งแต่เริ่มต้นโครงการ เนื่องจากการมีส่วนร่วมของคนทั้งชุมชนเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จของโครงการ ซึ่งดำเนินการในหลายลักษณะและหลายขั้นตอน ทั้งการพูดคุยกันเป็นกลุ่มย่อยและกลุ่มใหญ่ เพื่อทำความเข้าใจในโครงการ กำหนดกติกาของชุมชน ร่วมกันออกแบบบ้านและชุมชน การจัดตั้งคณะกรรมการในระดับโซน (กลุ่มย่อย) และชุมชน ทั้งนี้เพื่อให้สามารถเข้าถึงสมาชิกได้ใกล้ชิดด้วยการตั้งจัดกลุ่มออมทรัพย์เพื่อที่อยู่อาศัยและสหกรณ์เคหสถาน ซึ่งเป็นการสถาปนาความสัมพันธ์ทางสังคมในแนวราบ อีกทั้งยังสร้างความสัมพันธ์ทางสังคมในรูปแบบเครือข่าย เรียกว่าเครือข่ายการพัฒนาสิ่งแวดล้อมคลอง ซึ่งมีภาคร่วมกันจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์การให้เกิดการพัฒนาบ้านมั่นคงริมคลองไปเป็นชุมชนใหม่ที่สมาชิกมีปฏิสัมพันธ์กันอย่างสร้างสรรค์

กรณีศึกษาที่น่าสนใจอย่างหนึ่งที่ขอนำเสนอเป็นตัวอย่างสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ทางสังคม คือ การชุมชนสะพานไม้ 2 เป็นชุมชนที่มีการจัดตั้งกลุ่มเยาวชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานกับคณะกรรมการชุมชนเพื่อคาดหวังให้คนรุ่นใหม่เข้ามาสานต่ออุดมการณ์ในการพัฒนาชุมชน ชุมชนแห่งนี้มีกลไกชุมชนในการดูแลกลุ่มเปราะบาง โดยเฉพาะผู้ป่วย ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส ผู้มีรายได้น้อย ซึ่งรัฐบาลสนับสนุนการสร้างบ้านกลางสำหรับผู้ด้อยโอกาส

นอกจากนี้ หลังจากดำเนินโครงการแล้วเสร็จ คนในชุมชนรู้สึกมีศักดิ์ศรีมากขึ้นจากเดิมที่ถูกนิยามให้เป็นชุมชนแออัด แหล่งพักยาเสพติด กลุ่มผู้บุกรุกที่ดินรัฐ หรือแม้กระทั่งเป็นต้นตอของปัญหาทุกภัยเมื่อปี 2554 พวกเขาเคยมาเป็นต้นแบบการพัฒนาที่อยู่อาศัย ซึ่งปัจจุบันชุมชนนี้เป็นแหล่งเรียนรู้แก่หน่วยงานทั้งภายในและนอกประเทศ



ภาพ 9 ภาพถ่ายของชุมชนศาลเจ้าพ่อสมบุญ 54 ที่จัดแสดงไว้ภายในที่ทำการทำชุมชนเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้การพัฒนาที่อยู่อาศัยริมคลองให้แก่ชุมชนที่เริ่มดำเนินการ รวมถึงหน่วยงานภายในและนอกประเทศ
ที่มา: ผู้เขียน

ขณะที่ตามแผนงานของชุมชนยังกำหนดประเด็นสำหรับประเมินการคุณภาพชีวิต แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านที่อยู่อาศัย 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส 4) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม 5) ด้านศาสนา ศีลธรรม และความสงบเรียบร้อย โดยแต่ละด้านประกอบด้วยประเด็นย่อยแตกต่างกัน ผลจากการถอดบทเรียนของทั้ง 6 ชุมชนนั้น มีประเด็นที่เกิดขึ้นได้จริง และยังมีบางส่วนที่ยังไม่เกิดขึ้น ดังตาราง 2

ตาราง 2 แผนงานด้านคุณภาพชีวิตที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงและที่ยังไม่เกิดขึ้น

แผนงานที่กำหนด	เกิดขึ้นจริง	ยังไม่เกิดขึ้น	ข้อมูลจากการถอดบทเรียน
1) ด้านที่อยู่อาศัย			
- สมาชิกมีบ้านที่มั่นคงสวยงาม	✓		บ้านสวยงาม มั่นคง โดยพัฒนามาจากการมีส่วนร่วมของเจ้าของบ้าน ซึ่งส่งผลต่อจิตใจในเชิงบวกของเจ้าของบ้านด้วย (ความภูมิใจ)
- ชุมชนมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย และมีความปลอดภัย	✓		สภาพของชุมชนมีความเป็นระเบียบสะอาด และปลอดภัย
- ภูมิทัศน์ของชุมชนมีความสวยงาม	✓		การออกแบบบ้านและชุมชนสวยงามแตกต่างจากสภาพชุมชนก่อนการพัฒนาอย่างชัดเจน

ตาราง 2 (ต่อ)

แผนงานที่กำหนด	เกิดขึ้นจริง	ยังไม่เกิดขึ้น	ข้อมูลจากการถอดบทเรียน
- ปลุกพีชผักสวนครัวเพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียวและลดรายจ่าย	✓		ชุมชนส่วนใหญ่ปลุกพีชผักสวนครัว มีเพียงบางชุมชนที่ดำเนินการจริงจัง โดยได้รับการสนับสนุนจากโครงการสวนผักคนเมือง
- มีศูนย์เด็กเล็กในชุมชน		✓	พื้นที่ของชุมชนมีไม่เพียงพอ
- มีศูนย์เรียนรู้ชุมชน		✓	ชุมชนเกือบทั้งหมดยังไม่มีศูนย์เรียนรู้ชุมชน ยกเว้นชุมชนศาลเจ้าพ่อสมบุญ 54
- มีการจัดการขยะ	✓		มีการจัดการขยะ โดยได้รับการสนับสนุนจากสำนักงานเขต ทำให้ชุมชนสะอาด แตกต่างจากชุมชนเดิมอย่างชัดเจน
2) ด้านเศรษฐกิจ			
- พัฒนา/ส่งเสริมอาชีพให้แก่สมาชิกในชุมชน	✓		มีการจัดอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพให้แก่สมาชิกในชุมชน หลายชุมชนมีผลิตภัณฑ์ของตนเอง เช่น ขนมไทย อาหารสำหรับจัดจำหน่ายให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร แต่สมาชิกให้ความสนใจค่อนข้างน้อย
- มีกองทุนชุมชนเพื่อช่วยเหลือสมาชิกด้านเศรษฐกิจ	✓		ภายในชุมชนมีกลุ่มออมทรัพย์ แต่ยังไม่ได้ช่วยเหลือสมาชิกในด้านอื่น
- มีตลาดนัดชุมชน		✓	ทุกชุมชนยังไม่มีตลาดนัดชุมชน
3) ด้านเด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส			
- เกิดกลุ่มเยาวชนที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน	✓		มีเพียงชุมชนสะพานไม้ 2 ที่ส่งเสริมกิจกรรมและการรวมกลุ่มของเยาวชนในชุมชน
- ผู้สูงอายุได้รับการดูแลและมีสุขภาพที่ดี	✓		การพัฒนาที่อยู่อาศัยทำให้ผู้สูงอายุได้รับการดูแลดีขึ้น เช่น การออกแบบเพื่อคนทั้งมวลที่มีการติดตั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นภายในบ้านของผู้สูงอายุ มีพื้นที่ในการเดินออกกำลังกายและพักผ่อนหย่อนใจ
4) ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม			
- สมาชิกชุมชนมีความสามัคคี	✓		ชุมชนมีความสามัคคีกันในการพัฒนาที่อยู่อาศัย

ตาราง 2 (ต่อ)

แผนงานที่กำหนด	เกิดขึ้นจริง	ยังไม่เกิดขึ้น	ข้อมูลจากการถอดบทเรียน
- สมาชิกมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน		✓	สมาชิกเข้ามามีส่วนร่วมเป็นแกนหลักในกิจกรรมต่าง ๆ ของชุมชนน้อย คณะกรรมการชุมชนจึงต้องเสียสละค่อนข้างมาก
- ชุมชนมีกติกาในการอยู่อาศัยร่วมกัน	✓		มีการกำหนดกติกาในการอยู่อาศัยร่วมกัน แต่บางชุมชนยังมีสมาชิกละเมิดกติกาตามที่ชุมชนกำหนดไว้
- มีการจัดตั้งอาสาสมัครด้านสาธารณสุข (อสม.)	✓		มีบางชุมชนที่มีการจัดตั้ง อสม.
5) ด้านศาสนา ศีลธรรม และ ความสงบเรียบร้อย		✓	
- ชุมชนปลอดการพนันและอบายมุขต่าง ๆ		✓	มีน้อยลงกว่าเดิม
- ชุมชนปลอดยาเสพติด		✓	มีน้อยลงกว่าเดิม เพราะตำรวจสามารถเข้าถึงได้ และมีจุดจับน้อย

จากตารางข้างต้น สะท้อนให้เห็นว่า แผนงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตบางส่วนยังไม่ได้เกิดขึ้นจริงเมื่อโครงการดำเนินการแล้วเสร็จ โดยมาจากปัจจัยด้านข้อจำกัดในที่ดินของแต่ละชุมชน การยกระดับการเรียนรู้ของชุมชนที่ประสบความสำเร็จให้เป็นศูนย์เรียนรู้ ซึ่งอาจไม่จำเป็นต้องมุ่งเน้นการสร้างสถานที่ แต่มุ่งพัฒนาความรู้แฝงที่อยู่ในตัวตนของแกนนำชุมชนและสมาชิกให้สามารถถ่ายทอดสู่สาธารณะได้ และการพัฒนาทั้งชุมชนให้เป็นแหล่งเรียนรู้แทนการสร้างศูนย์เรียนรู้ที่ต้องมีอาคารสถานที่ นอกจากนี้ยังพบว่าความสามัคคีของสมาชิกในชุมชนยังไม่สามารถหลอมรวมใจกันได้ทั้งหมด แต่ขับเคลื่อนได้ด้วยพลังของแกนนำชุมชน ซึ่งทำให้แกนนำเกิดความท้อถอยจากการเสียสละเพื่อส่วนร่วมในระยะยาว ส่วนปัญหาเสพติดที่แม้จะมีลดลงแต่ก็ยังพบปัญหาอยู่

บทเรียนและความท้าทายในการพัฒนาคุณภาพชีวิตคนจนเมือง

ตามสโลแกนของโครงการบ้านมั่นคงที่ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2546 ของสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนที่ระบุว่า “บ้านมั่นคง บ้านที่มากกว่าคำว่าบ้าน” สอดคล้องกับผลลัพธ์ของโครงการนี้ที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่เริ่มต้นจากการแก้ปัญหาด้านสิทธิในที่ดิน ซึ่งเป็นปัญหาหลักของคนจนเมือง แล้วจึงนำมาสู่การพัฒนาที่อยู่อาศัยให้มีความมั่นคงตามเป้าหมายของโครงการ การแก้ปัญหาดังกล่าวไม่ใช่เรื่องง่ายนัก เพราะแต่ละชุมชนริมคลองมีปัญหาที่ค่อนข้างซับซ้อน เกี่ยวข้องกับกฎหมายหลายฉบับ และเชื่อมโยงทั้งระดับรัฐบาลและท้องถิ่น การแสดงเจตจำนงทางการเมืองของรัฐบาลที่จะคลายปมที่ซับซ้อนดังกล่าวสำหรับคนจนเมืองจึงเป็นเครื่องย่นต์สำคัญที่จะทำให้การแก้ปัญหาของผู้ด้อยสิทธิเป็นไปได้ง่ายขึ้น แต่ความสำเร็จของโครงการดังกล่าวขึ้นอยู่กับมีความยินยอมพร้อมใจของชุมชนที่จะเป็นพลังขับเคลื่อนและเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาที่เน้นชุมชนเป็นพลังขับเคลื่อนของ Bhatkal & Lucci (2015)

อย่างไรก็ตาม การพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้เข้าร่วมโครงการบ้านมั่นคงริมคลองนั้น พบว่า หัวใจสำคัญของโครงการบ้านมั่นคงริมคลอง คือ การมีส่วนร่วมทั้งชุมชน แต่ยังคงพบว่า หลายชุมชนยังมีสมาชิกบางส่วนที่ไม่เข้าร่วมโครงการ จึงทำให้การสร้างบ้านและชุมชนใหม่ไม่สามารถดำเนินการได้ทั้งหมดตามแผน ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานต่าง ๆ ในชุมชนด้วย ขณะเดียวกันก็ยังทำให้ชุมชนเกิดความขัดแย้งระหว่างสมาชิกในระยะยาวอาจจะเป็นอุปสรรคต่อการบริหารจัดการชุมชนได้

การมีวินัยทางการเงินของสมาชิกในชุมชนที่จะต้องมีการระดมเงินในการจ่ายเงินซื้อบ้านและที่ดินแก่สหกรณ์เคหสถานของชุมชน แม้ในระยะแรกจะยังมีจำนวนสมาชิกที่ขาดการจ่ายเงินซื้อรายเดือนไม่มากนัก แต่ก็ยังเป็นสิ่งที่น่ากังวลว่าหากเกิดปัญหาเศรษฐกิจขึ้น เพราะประชาชนกลุ่มนี้อาจได้รับผลกระทบก่อนเป็นลำดับแรก และส่งผลต่อความสามารถในการจ่ายเงินซื้อแก่สหกรณ์ คณะกรรมการสหกรณ์และสถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนควรให้ความสำคัญกับปัญหาดังกล่าวด้วย ข้อกังวลนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Mathavabhandhu (2022, pp.93-94) ที่ระบุว่า การมีกรรมสิทธิ์ในที่ดินอาจไม่ได้เป็นหลักประกันของความมั่นคงในที่อยู่อาศัย แต่ปัจจัยด้านความมั่นคงทางเศรษฐกิจและรายได้ต่างหากที่จะเป็นหลักประกันของความมั่นคงด้านที่อยู่อาศัยของคนจนเมือง โจทย์สำคัญคือจะทำอย่างไรให้สมาชิกที่เป็นกลุ่มเปราะบางมีความมั่นคงด้านอาชีพด้วย

ประเด็นสุดท้าย คือ หลังจากเปลี่ยนรัฐบาล คสช.สู่รัฐบาลพลเรือน อาจมีการเปลี่ยนแปลงในเชิงนโยบายของท้องถิ่น โดยเฉพาะกรุงเทพมหานคร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต่างถือกฎหมายคนละฉบับที่อาจทำให้ขาดการบูรณาการในการทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาให้แก่ประชาชน หากรัฐบาลขาดการเอาใจจริงเอาใจกับนโยบายดังกล่าว การดำเนินโครงการบ้านมั่นคงริมคลองจึงอาจขาดความเป็นเอกภาพ ดังที่ Kamon (2019) ได้ตั้งข้อสังเกตไว้ว่า การบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเชื่อมโยงกันตั้งแต่ระดับท้องถิ่นจนถึงระดับนโยบายนั้นเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้โครงการพัฒนาที่อยู่อาศัยริมคลองประสบความสำเร็จ

References

- Bhatkal, T., & Lucci, P. (2015). *Community-driven development in the slums: Thailand's experience*. London: Overseas Development Institute.
- Community Organizations Development Institute. (2016). *Progress report: Riverside community housing development project under the Riverside Community Housing Development Operational Plan, fiscal years 2016–2017*. Retrieved April 5, 2024, from <https://ref.codi.or.th/attachments/article/15892/report-klong2559.pdf>
- Community Organizations Development Institute. (2019a). *Development of community housing along the canal*. Retrieved March 21, 2019, from https://web.codi.or.th/development_project/20190321-126/
- Community Organizations Development Institute. (2019b). *Baan Mankong project in urban and rural*. Retrieved March 21, 2019, from https://web.codi.or.th/development_project/20190321-135/
- Community Organizations Development Institute. (2022). *Guidelines of management for community housing along the canal in 2022*. Bangkok: Community Organizations Development Institute.
- Department of Mental Health. (2002). *Mental health assessment: WHO quality of life indicators, Thai version*. Nonthaburi: Department of Mental Health.

- Intraraprasit, P. (2010). *Quality of work life of government officers of the Comptroller General's Department*. Bangkok: Sripatum University.
- Kamon, T. (2019). *Housing development at canal community (Ban Pracharat Rim Klong): A case study of Kor Sor Bor Pattana Community, Klong Tanon Subdistrict, Sai Mai District, Bangkok*. Retrieved August 14, 2024, from <http://www3.ru.ac.th/mpa-abstract/index.php/abstractData/viewIndex/227>
- Keetawiphokkun, K. (2012). *Opinions on the flood prevention measures for Bangkok in future of the government*. Bangkok: National Institute of Development Administration.
- Leangpasuk, S. (2024). *Urban poor project*. Retrieved April 5, 2024, from <https://www.uslbangkok.com/post/โครงการคนจนเมือง>
- Mathavabhandhu, M. (2022). *Housing security for the urban poor of Bangkok: A comparative case study of two Nawamin Subdistrict, Bueng Kum District communities*. Bangkok: Thammasat University
- Ministry of Interior. (2020). *Order of the Steering Committee on policy determination for the management of encroachments on public waterways*. Retrieved April 5, 2024, from <http://www.ppb.moi.go.th/midev07/upload/eee.pdf>
- Office of the National Economic and Social Development Council. (n.d.). *The first National Economic and Social Development Plan, first phase (1961–1963)*. Retrieved April 5, 2024, from https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=3776
- Rahman, M. A. U., Hossain, M. Z., & Kabir, M. E. (2016). Operationalizing community-led housing in practice: Lessons from Bangkok, Thailand and Mumbai, India. *International Journal of Sustainable Built Environment*, 5(2), 15.
- SungkawanThai, D., & Thepparp, R. (2010). The study of knowledge of the urban poor in slums: A comparison between Thailand and Korea. *Journal of East Asian Studies*, 15(1), 39–56. Retrieved from <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/easttu/article/view/51229>
- Thai Government Gazette. (2012). *Office of the Prime Minister regulation on national water and flood management (No. 2)*. Retrieved April 5, 2024, from <https://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2555/E/112/4.PDF>

Essence of Bullying: Behavioural Characteristics, Bullying Circle, Anti-Bullying Laws สารัตถะบูลลี่: ลักษณะพฤติกรรม คนในวงจรการบูลลี่ กฎหมายต่อต้านการบูลลี่

Kanopporn Wongkalasin*

ชนบพร วงศ์ภาพสินธุ์*

Research Institute for Languages and Cultures of Asia, Mahidol University

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย มหาวิทยาลัยมหิดล

*Corresponding Author, E-mail: kanopporn@gmail.com

Article Info

- Received: October 8, 2024
- Revised: April 24, 2025
- Accepted: April 25, 2025
- Available online: April 26, 2025

Abstract

Bullying is formed by various components. The manifestation of bullying is not just simply exhibited through the act of teasing or verbal ridicule but along with other factors that continue to motivate the aggravation of bullying behavior and practices. Bullying is a type of aggressive behaviour that can lead to other violences which can affect bullying circles and society as a whole. Therefore this research finds that it is of significant importance to promote a clear understanding of bullying in Thailand. Hence, this article/ paper aims to study the fundamental concepts of bullying and its importance, while taking into consideration the specimens of different countries where anti-bullying laws and policies are currently implemented to alleviate and decrease bullying behavior. Bullying can be defined as aggressive behaviour which exposes other parties to hurt and harm with intention and repetition through verbal and physical actions, social bullying, and cyberbullying. A significant factor that perpetuates to reinforce bullying is the existence of bullying circles associated with the acts. Due to the increasing frequency and severity of bullying, many countries place emphasis on anti-bullying laws with strong support from the government, private sectors, universities, and schools. Various countries promote and apply the anti-bullying programmes, whereby through these programmes they have established anti-bullying laws to punish those that performed bullies. These countries include Philippines, Japan, South Korea, the USA, and EU member states. In the case of Thailand, as of the time of this research, there is no specific law for bullying, except for the application of human right laws to control those unbecoming behaviour.

Keywords: Aggressive Behaviour, Anti-Bullying, Anti-Bullying Laws, Bullying, Bullying Circle

บทคัดย่อ

บูลลี่ ก่อปรขึ้นจากหลายองค์ประกอบ มิใช่เพียงเป็นการล้อเลียนหรือการกลั่นแกล้งด้วยคำพูดเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่ทำให้พฤติกรรมเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง การบูลลี่เป็นลักษณะพฤติกรรมก้าวร้าวซึ่งเป็นชนวนสู่ความรุนแรงอื่น ๆ ที่มีผลกระทบต่อกลุ่มคนในวงจรพฤติกรรมนี้กระทั่งถึงสังคมโดยรวม การรับรู้ถึงรายละเอียดของขอบเขตความหมายการบูลลี่เป็นสิ่งสำคัญที่ควรได้รับการสนับสนุนให้เกิดความเข้าใจชัดเจน บทความนี้จึงมุ่งศึกษาประเด็นการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานที่เป็นสาระสำคัญของการบูลลี่และตัวอย่างประเทศที่ใช้กฎหมายและนโยบายเพื่อการลดพฤติกรรม การบูลลี่มีนัยว่าเป็นพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงที่แสดงออกผ่านทางคำพูดและร่างกายต่อบุคคลอื่นโดยเจตจำนงให้บุคคลนั้นเจ็บปวดหรือคับข้องใจ และเป็นพฤติกรรมกระทำซ้ำหรือย้ำการกระทำตามช่วงระยะเวลาโดยผ่านลักษณะการกระทำทั้งทางร่างกาย คำพูด สังคม รวมถึงไซเบอร์ สิ่งสำคัญของการขับเคลื่อนพฤติกรรมให้มีพลังและส่งเสริมความต่อเนื่องคือคนในวงจรการบูลลี่ ด้วยความเข้มข้นของพฤติกรรมก้าวร้าวลักษณะนี้มีมากขึ้นทั้งความถี่และความรุนแรง หลายประเทศจึงให้ความสำคัญในการแสดงถึงการต่อต้านการบูลลี่ ทั้งการสนับสนุนจากส่วนของภาครัฐ เอกชน มหาวิทยาลัย และโรงเรียน นอกจากโปรแกรมต่อต้านการบูลลี่ต่าง ๆ ที่หลายประเทศพัฒนาขึ้นและนำมาใช้แล้ว ยังมีการตรากฎหมายว่าด้วยการบูลลี่ ที่แสดงถึงบทลงโทษผู้กระทำพฤติกรรมรุนแรงนี้ ดังเช่น ประเทศฟิลิปปินส์ ญี่ปุ่น เกาหลี สหรัฐอเมริกา และประเทศในสหภาพยุโรป สำหรับประเทศไทยยังไม่มีมาตรการเฉพาะเรื่องการบูลลี่ แต่ใช้กฎหมายสิทธิมนุษยชนในการกำกับพฤติกรรม

คำสำคัญ: กฎหมายต่อต้านการบูลลี่, การต่อต้านการบูลลี่, การบูลลี่, คนในวงจรการบูลลี่, พฤติกรรมก้าวร้าว

บทนำ

กลไกอะไรที่ขับเคลื่อนพฤติกรรมบูลลี่ให้ดำเนินการต่อเนื่อง และพฤติกรรมนี้มีขอบเขตอย่างไร บางสังคมเห็นความสำคัญของการลดทอนพฤติกรรมก้าวร้าวลักษณะหนึ่งที่เรียกว่า บูลลี่ โดยเห็นถึงความรุนแรงตลอดกระบวนการของพฤติกรรม กระทั่งผลของความเสียหายที่ตามมาและผลลัพธ์ที่ทิ้งไว้ระยะยาว เฉพาะอย่างยิ่งกับเด็กและเยาวชน อนึ่งอาจกล่าวได้ว่าการเลียนแบบทั้งจากครอบครัว เพื่อนในโรงเรียน และสื่อซึ่งถือเป็นห้องเรียนทางสังคม หรือเป็นพฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นด้วยภาวะภายในทางจิตใจของตนเองได้ด้วยเช่นกัน และถ้าพฤติกรรมถูกเสริมแรงให้แข็งแรงมากยิ่งขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในเด็กที่เห็นว่าเป็นความสนุกสนาน ถ้าเยาวชนยังคงกระทำพฤติกรรมเป็นปกติสัวยเรื่อยไป การกระทำนี้อาจเป็นวัฒนธรรมและบรรทัดฐานของสังคมได้ จึงนำไปสู่การบัญญัติกฎหมายในหลายประเทศ ทั้งนี้งานค้นคว้าเกี่ยวกับบูลลี่ยังมีมากจะกล่าวถึงกรณีศึกษาในสถานศึกษาต่าง ๆ หรือการนำเสนอแนวทางสอดแทรกแบบเรียนเพื่อทดสอบการลดพฤติกรรมบูลลี่ (Kampangkeaw, Sutdhivajano & Nirattisai, 2022; Laeheem & Sungkharat, 2022; Mangkhang, Inchaihep & Sootinan-ophat, 2021; Navanali & Fakkhao, 2021) ซึ่งนอกจากนี้ยังมีข้อมูลที่น่าสนใจเพิ่มเติม การศึกษานี้จึงมีเป้าหมายในการนำเสนอข้อมูลพื้นฐานแต่เป็นสาระสำคัญของการบูลลี่ คือ ความหมายของการบูลลี่ เกณฑ์ลักษณะพฤติกรรม ประเภทของการบูลลี่ คนในวงจรการบูลลี่ ผลกระทบจากการบูลลี่ และกฎหมายต่อต้านการบูลลี่ในประเทศต่าง ๆ ซึ่งจะกล่าวถึงการบูลลี่ที่เกิดขึ้นได้ทั่วไป และเฉพาะอย่างยิ่งในโรงเรียน โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารขององค์กรและนักวิชาการที่ได้ทำงานเกี่ยวกับพฤติกรรมบูลลี่

ความหมายของการบูลลี่

ในคำนิยามของการบูลลี่ครอบคลุมไปถึงลักษณะและประเภทพฤติกรรม ทั้งนักวิชาการและองค์กรที่ทำงานเกี่ยวกับการบูลลี่ให้ความหมายไปในทิศทางเดียวกัน บางนิยามก็แสดงผลกระทบจากการบูลลี่ไว้ด้วย คำจำกัดความจึงชัดเจนโดยนัย

การแสดงพฤติกรรมบูลลี่ (Bully) ตามนิยามโดย กรมสุขภาพจิต (Department of Mental Health, 2022) คือ เป็นการกลั่นแกล้งที่แสดงออกด้วยคำพูด หรือพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อผู้อื่น ซึ่งมักเกิดขึ้นในสังคมที่มีช่องว่างระหว่างผู้มีพลังกำลัง หรืออำนาจมากกว่าแสดงออกแก่ผู้ที่อ่อนแอกว่า และมีโอกาสเกิดขึ้นซ้ำ ๆ โดยพบว่ามี การบูลลี่ในโรงเรียนและในที่ทำงาน มักนำไปสู่ปัญหาสุขภาพทางจิตใจที่ร้ายแรงในอนาคต ลักษณะการบูลลี่ในโลกที่เกิดขึ้นเป็นประจำประกอบด้วย 2 เงื่อนไข คือ การใช้กำลังกลั่นแกล้ง และเกิดขึ้นซ้ำ การบูลลี่มี 3 ประเภท ประกอบด้วย 1) การกลั่นแกล้งทางวาจา 2) การกลั่นแกล้งทางสังคม และ 3) การกลั่นแกล้งทางกายภาพ

หลายประเทศโดยเฉพาะในแถบตะวันตกให้ความใส่ใจระวังกับปัญหาบูลลี่อย่างมาก และมีองค์กรทั้งในส่วนของภาครัฐและเอกชนที่ทำงานเพื่อต่อต้านการบูลลี่ ดังเช่น National Center Against Bullying (2023) ประเทศออสเตรเลีย ซึ่งได้ให้คำจำกัดความของการบูลลี่ว่า เป็นการใช้ความสัมพันธ์ไปในทางที่ผิดที่อย่างต่อเนื่องและจงใจผ่านการย่ำทางคำพูด ร่างกาย และ/หรือ พฤติกรรมทางสังคมที่ตั้งใจให้เกิดความเจ็บปวดแก่ร่างกาย สังคม และ/หรือ จิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดบุคคลหรือกลุ่มใช้อำนาจของตนในทางที่ผิดหรือมีอำนาจเหนือกว่าคนหนึ่งหรือหลายคนโดยที่เขาไม่รู้สึก ว่า ต้องหยุดพฤติกรรมนั้น การบูลลี่เกิดขึ้นได้ทั้งต่อหน้าบุคคลและออนไลน์ผ่านอุปกรณ์และแพลตฟอร์มดิจิทัลต่าง ๆ ซึ่งเปิดเผยตัวตนชัดเจนหรือปิดบังไว้ และโดยมากให้ความสำคัญกับปัญหานี้กับเด็กและเยาวชนที่กำลังศึกษาในโรงเรียนหรือการบูลลี่ในสถานศึกษา

American Psychological Association (APA) ให้ข้อคิดสำคัญในกรณีนี้ไว้เช่นกัน ตามนิยามว่า การบูลลี่เกิดขึ้นด้วยเจตนาที่จะสร้างเหตุให้บุคคลอื่นเกิดความอึดอัดคับข้องใจโดยการกระทำซ้ำ ๆ คนเรามีประสบการณ์เรื่องการบูลลี่ในทุกช่วงชีวิต แต่โดยทั่วไปแล้วมักเกิดในช่วงเด็กวัยเรียน นักเรียนอาจเริ่มพบกับพฤติกรรมบูลลี่ได้เร็วตั้งแต่ช่วงก่อนเข้าเรียนและชั้นอนุบาล ถ้าปล่อยผ่านไม่ใส่ใจ พฤติกรรมนี้มีแนวโน้มจะเลื่อนระดับความรุนแรงและ

เพิ่มความถี่มากขึ้นเมื่อพวกเขาเติบโต (Accredited School Online, 2021) นอกจากนี้ US. Department of Education และผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจิต ยังขยายความไปถึงพฤติกรรมคุกคามต่าง ๆ ที่เป็นทั้งการกระทำแบบเผชิญหน้า โทรศัพท์ อีเมล ห้องแชท บล็อก หรือสื่อออนไลน์ทางอินเทอร์เน็ตอื่น ๆ (Dryden-Edwards, 2021) ซึ่งเป็นสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคตที่มีความรุนแรงมากขึ้น

Olweus (2013) นักจิตวิทยาชาวสวีเดน ที่ทำงานค้นคว้าเกี่ยวกับการบูลลี่มายาวนานกว่า 25 ปี ได้ศึกษาความหมายของคำ “บูลลี่” ว่า บูลลี่เป็นส่วนย่อยหนึ่งของพฤติกรรมรุนแรงหรือพฤติกรรมก้าวร้าวซึ่งนำไปสู่ความหมายทั่วไปของพฤติกรรมการบูลลี่ว่า “เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากความตั้งใจเพื่อทำร้ายและสร้างความอึดอัดคับข้องใจแก่บุคคลอื่น” โดยมากมักจะจัดอยู่ในรูปแบบความก้าวร้าวที่ไตร่ตรองตั้งใจ (Proactive Aggressive) ตรงข้ามกับความก้าวร้าวแบบหุนหันพลันแล่น (Reactive Aggressive) บูลลี่จึงเป็นพฤติกรรมก้าวร้าวที่เป็นลักษณะพิเศษเฉพาะ

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับบูลลี่ในประเทศไทยมักนิยมใช้คำว่า รังแก กลั่นแกล้ง ล้อเลียน แทนคำว่าบูลลี่ นิยามศัพท์ของพฤติกรรมกรังแกโดย Laeheem (2014) ได้อธิบายถึง “การแสดงออก หรือการกระทำในลักษณะที่รุนแรงต่อผู้อื่นโดยมี จุดมุ่งหมายในการทำร้ายร่างกายและจิตใจ หรือทำให้บาดเจ็บทางร่างกายหรือเจ็บใจ โดยการบังคับ ชูเชิญ คุกคาม ทุบตี จำกัดกีดกันเสรีภาพทั้งที่เจตนาและไม่เจตนา” นอกจากนี้ Nanthanut and Musikaphan (2011) ให้ประเด็นสังเกตด้วยว่า ความแตกต่างก็เป็นประเด็นสำคัญในการถูกรังแก ไม่ว่าจะเป็นแตกต่างด้านรูปร่างหน้าตา เพศ บุคลิกภาพ เชื้อชาติ วัฒนธรรม และศาสนา โดยพฤติกรรมก้าวร้าวนี้เกิดจากความต้องการแสดงอำนาจผ่านการรังแกผู้อื่นทั้งทางร่างกายและคำพูด (Anuthato, 2020)

แม้ว่าแต่ละความหมายที่ให้โดยองค์กรและนักวิชาการจะมีความน่าสนใจและขยายเพิ่มบางประเด็นต่างกันไปบ้าง แต่มีใจความหลักเดียวกัน คือ การบูลลี่ถือเป็นพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงที่แสดงออกผ่านทางคำพูดและร่างกายต่อบุคคลอื่น โดยเจตจำนงให้บุคคลนั้นเจ็บปวดหรือคับข้องใจ และเป็นพฤติกรรมกระทำซ้ำหรือย้ำการกระทำตามช่วงระยะเวลา

เกณฑ์ลักษณะพฤติกรรม

เกณฑ์ลักษณะพฤติกรรมของบูลลี่ประกอบด้วย 3 แบบ นำเสนอในรายละเอียดได้ว่า 1) การจงใจ เป็นพฤติกรรมรุนแรงที่ตั้งใจหรือมีเป้าหมายในการทำร้าย (สร้างความเจ็บปวดหรือความอึดอัดให้แก่ผู้อื่น) การทำซ้ำ เป็นพฤติกรรมด้านลบที่ตั้งใจกระทำต่อเป้าหมายหรือเหยื่อ 2) ระยะเวลาของการทำซ้ำ ซึ่งพฤติกรรมอาจไม่ได้เกิดขึ้นถี่ ๆ หรือบ่อย ๆ ก็ได้ แต่อาจเป็นช่วงเวลา เช่น แสดงการบูลลี่หนึ่งครั้งในสัปดาห์ กระทั่งสองเดือนหรือสามเดือน 3) ความไม่สมดุลในอำนาจ เป็นตัวชี้วัดในการจำแนกระดับความเข้มข้นของพฤติกรรม (Olweus, 2013)

ลักษณะของบูลลี่มีเงื่อนไข 3 แบบ คือ ตั้งใจกระทำ (Intentionality) การทำซ้ำ (Repetitiveness) และความไม่สมดุลในอำนาจ (Imbalance of Power ผู้บูลลี่และเหยื่อมีสถานะที่ต่างกันซึ่งคนบูลลี่มีสถานะที่เหนือกว่าเหยื่อ อาทิ ตำแหน่งการทำงาน สถานะทางเศรษฐกิจ ความอาวุโส รูปร่างสรีระ เป็นต้น) ความตั้งใจในการกระทำหรือมุ่งเป้าที่จะทำร้ายหรืออีกนัยหนึ่งเป็นการลงโทษทำร้ายผู้อื่น ความตั้งใจในการทำพฤติกรรมบูลลี่แยกเช่นรูปแบบของพฤติกรรมก้าวร้าว ที่จริงแล้วลักษณะทั้ง 3 ประการนี้เกิดขึ้นได้ทั้ง การบูลลี่แบบมีเงื่อนไขหรือการบูลลี่แบบดั้งเดิม (Traditional Bully การเผชิญหน้าที่บูลลี่ทั้งจากใช้คำพูดและใช้กำลังทางกายทำร้ายเหยื่อ) และไซเบอร์บูลลี่

พฤติกรรมบูลลี่สำหรับนักเรียน Olweus (2013) ได้จำแนกไว้เป็นการเฉพาะ คือ 1) พูดคำที่ไม่ดีและเจ็บปวดหรือล้อเลียนด้วยคำที่เลวร้ายและเจ็บปวด 2) ขับออกจากกลุ่มหรือแสดงท่าที่เมินเฉย 3) ตี เตะ ต่อย ผลักหรือขังไว้ในห้อง 4) พูดโกหกหรือแพร่ข่าวลือหรือส่งข้อความไม่ดีหรือพยายามทำให้นักเรียนคนอื่นไม่ชอบเขาหรือเธอ และ 5) การทำร้ายอื่น ๆ ลักษณะใกล้เคียงกันนี้

ถึงแม้จะมีลักษณะย่อยแตกต่างกัน แต่โดยรวมนั้นก็ยอมรับกันว่าลักษณะของพฤติกรรมการบูลลี่ คือ ความก้าวร้าว ตั้งใจกระทำซ้ำแล้วซ้ำอีกทั้งโดยตัวบุคคลหรือกลุ่ม ในช่วงเวลาที่กระทำนั้นเหยื่อเป็นผู้ที่ไม่สามารถป้องกันตัวเองหรือแสดงการต่อต้านได้ง่ายนัก โดย Brank, Hoetger, and Hazan (2012) ได้อธิบายลักษณะพฤติกรรมบูลลี่ไปในแนวทางเดียวกันว่า การบูลลี่เป็นความตั้งใจในการทำร้ายซ้ำแล้วซ้ำอีกหรือถูกทำร้ายโดยเพื่อนของคนที่ถูกบูลลี่เอง และเหยื่อไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือหยุดพฤติกรรมบูลลี่ของผู้อื่นที่มีต่อตนเองได้ นอกจากนี้ Hellström, Persson, and Hagquist (2015) ให้ข้อมูลว่า การบูลลี่เป็นการกระทำที่เกิดจากความตั้งใจ พฤติกรรมก้าวร้าวที่กระทำซ้ำ รวมถึงลักษณะบางประการของการไม่สมดุลทางอำนาจโดยความตั้งใจ และความไม่สมดุลทางอำนาจนี้เป็นตัวชี้วัดหรือเกณฑ์ที่แยกการบูลลี่ออกจากพฤติกรรมความก้าวร้าวอื่น ๆ

เมื่อก้าวถึงการบูลลี่ในสถานศึกษา การกระทำที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ และเป็นการยากที่นักเรียนที่ถูกบูลลี่จะป้องกันตนเองได้ การที่นักเรียนถูกล้อเลียนซ้ำ ๆ ในลักษณะเลวร้ายและเจ็บปวด เช่นนี้ก็เรียกว่าการบูลลี่เช่นกัน แต่เราก็ไม่เรียกบูลลี่เมื่อมีการล้อเลียนหรือเกิดกระทำในลักษณะที่สื่อความสัมพันธ์ที่เพื่อนหรือการเล่นกันของนักเรียน 2 คน ที่มีความแข็งแรงหรืออำนาจในระดับเดียวกันแล้วมีการถกเถียงหรือสู้กัน เช่นนี้ก็ไม่ใช่เรียกว่าการบูลลี่

“เกณฑ์ดังกล่าวไม่อาจเกิดขึ้นได้อย่างต่อเนื่อง หรือซ้ำพฤติกรรมถ้าขาดเจตนา ความตั้งใจหรือจงใจที่จะกระทำต่อเป้าหมายหรือเหยื่ออันเป็นจุดเริ่มต้นพฤติกรรมบูลลี่ นักวิจัยส่วนมากเห็นพ้องว่าบูลลี่ คือ การมีเจตนาที่จะทำร้ายและการมีอำนาจที่ไม่สมดุลระหว่างผู้ที่ทำพฤติกรรมก้าวร้าวและเหยื่อ ที่เกิดขึ้นซ้ำแล้วซ้ำอีก” ตามการอธิบายของ Olweus (2013) งานวิจัยของ Chester (2018) ให้ประเด็นว่า บูลลี่ในความคิดรู้ทั่วไป คือ พฤติกรรมที่ตั้งใจหรือจงใจ การทำร้ายที่กระทำซ้ำแล้วซ้ำอีก การกระทำซ้ำนี้เองที่แยกพฤติกรรมบูลลี่ออกจากรูปแบบความขัดแย้งหรือความก้าวร้าวอื่นระหว่างวัยรุ่น ทั้งนี้แม้คนบูลลี่และเหยื่อจะอยู่ในสถานะหรือมีความเข้มแข็งเหมือนกัน หรือคนบูลลี่อยู่ในระดับที่ไม่เทียบเท่าผู้ที่ถูกบูลลี่ คนบูลลี่ก็สามารถแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวต่อเหยื่อได้เช่นกัน ในหลาย ๆ กรณีเหยื่ออาจจะมีลักษณะเด่นดีกว่าคนบูลลี่ ไม่ว่าจะเป็นความสามารถหรือบุคลิกลักษณะ

กล่าวโดยสรุปเกณฑ์หรือลักษณะของพฤติกรรมที่จะสามารถเรียกได้ว่าเป็นการกระทำ บูลลี่ ประกอบด้วย 1) การเจตนา จงใจ ที่จะกระทำต่อเหยื่อหรือผู้ถูกบูลลี่ โดยมีจุดประสงค์ให้เป้าหมายเกิดความเจ็บปวดไม่ว่าจะเป็นทางร่างกายหรือจิตใจ 2) การกระทำซ้ำ สม่ำเสมอต่อเป้าหมาย และ 3) การกระทำต่อเนื่อง ตลอดช่วงระยะเวลาหนึ่ง อาจเป็นระยะสั้นก็ได้ ดังเช่น 3 เดือนหรือมากกว่า และอาจแสดงพฤติกรรมทุกวัน เว้นระยะ หรือตามโอกาสโดยกระทำได้ทั้งรูปแบบการเผชิญหน้าหรือผ่านอุปกรณ์สื่อสาร

ประเภทของการบูลลี่

จากตัวชี้วัดหรือเกณฑ์ของพฤติกรรม ประเภทของการบูลลี่ที่แสดงให้เห็นถึงวิธีการหรือช่องทางการแสดงออก โดย Dryden-Edwards (2021) อธิบายว่า การบูลลี่เป็นพลวัตการปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้กระทำกับเหยื่อ คนบูลลี่มีอำนาจเพิ่มและเหยื่อสูญเสียอำนาจ และจากการศึกษายังพบว่า เป็นการยากสำหรับการโต้ตอบและเผชิญปัญหาของผู้ที่เป็นเหยื่อ และประเภทของพฤติกรรมบูลลี่ ประกอบด้วย การปะทะด้วยคำพูด (เช่น การล้อเลียน การกลั่นแกล้ง) พฤติกรรมทางร่างกาย (เช่น การทุบตี เตะ ทำลายของมีค่าของเหยื่อ ความก้าวร้าวในความสัมพันธ์ทางสังคม (เช่น การถูกละเลยออกจากกลุ่ม แพร่ข่าวใส่ร้าย) (Smith, 2014; Monks & Smith, 2006; Olweus, 1993) กระทั่งรูปแบบล่าสุดของการปะทะผ่านอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีสมัยใหม่ที่เรียกว่า ไซเบอร์บูลลี่ Farrington (1993) และ Olweus (1993) ได้จำแนกประเภทของการบูลลี่ไว้เป็น 5 ประเภท คือ

1. การบูลลี่ทางร่างกายซึ่งรวมถึง การทุบตี เตะ ชกต่อย ผลัก หรือการปะทะอื่น ๆ ในทางร่างกาย
2. การบูลลี่ทางคำพูดหรือทางวาจา คือ การใช้คำในการทำร้ายผู้อื่น ด้วยการล้อเลียนชื่อ สบประมาท ล้อเลียนเกี่ยวกับเพศ หรือ คำวิจารณ์รุนแรง กลั่นแกล้งให้รำคาญ เยาะเย้ยเหน็บแนม ล้อเลียนขบขัน การใช้คำพูดคุกคาม

3. การบูลลี่ทางสังคม เป็นการละเว้นออกจากกลุ่ม โดยใช้การคุกคามทางวาจา การแพร่ข่าวลือ และการคุกคามให้กลัวในรูปแบบอื่น ๆ

4. การโต้กลับการบูลลี่ คือ ปฏิกริยาการตอบกลับของผู้ที่เคยเป็นเหยื่อ โดยการเลือกคนที่จะได้กลับ

5. การล้อเลียนต่อผู้มีค่าของผู้อื่น เมื่อของมีค่านั้นถูกกลั่นแกล้งหรือทำให้เสียหาย

นอกจากนี้ยังมีการขยายความที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดย Chester (2018) ได้ขยายภาพให้เห็นว่าสามารถแบ่งพฤติกรรมบูลลี่ออกเป็น 4 ลักษณะ คือ ทางร่างกาย คำพูด ไซเบอร์ และทางสังคม Wang, Iannotti, and Nansel (2009) ได้รวบรวมข้อมูลว่า นักวิจัยหลายท่านนิยามประเภทบูลลี่เป็น 4 ลักษณะ คือ ร่างกาย คำพูด ความสัมพันธ์ทางสังคม และไซเบอร์

การบูลลี่ทางสังคมอาจเป็นรูปแบบการบูลลี่ที่รู้จักกันน้อยที่สุด แต่ก็เป็นหนึ่งในรูปแบบที่พบทั่วไป และสามารถสร้างผลกระทบมากกว่ารูปแบบอื่น การบูลลี่ทางความสัมพันธ์เป็นสาเหตุของการทำร้ายโดยการทำลายความสัมพันธ์ของบุคคลจากการละเว้นออกจากกลุ่ม เช่น ไม่ถูกรวมให้เป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมกลุ่ม หรือการแพร่ข่าวลือ การใส่ร้าย และให้ข้อมูลบิดเบือน พฤติกรรมบูลลี่ลักษณะนี้ เรียกว่า การบูลลี่ทางสังคมและอารมณ์ในทางอ้อมเนื่องจากไม่ปะทะหรือเผชิญหน้าโดยตรง

จากการค้นพบในงานวิจัยของ Crick and Grotpeter (1995) ย้ำขอบเขตของการบูลลี่เช่นกันว่า เป็นการทุบตีความก้าวร้าวทั้งทางตรงและทางอ้อมในรูปของการรังแกด้วยคำพูด คุกคามด้วยกิริยาท่าทาง และทำลายของมีค่า ถือว่าเป็นรูปแบบหลักของการบูลลี่ Jan and Husain (2015) ให้ทัศนะไปในทางเดียวกันแต่ได้เพิ่ม การแพร่ข่าวใส่ร้าย การถูกขับไล่ทั้งออกจากกลุ่ม การล้อเลียน และการทำให้รู้สึกด้อยค่าเป็นลักษณะการบูลลี่โดยคำพูด

การแสดงพฤติกรรมบูลลี่ที่เพิ่มขยายตัวมากขึ้นในปัจจุบันและอนาคตที่ได้รับความสนใจมากขึ้น คือ การบูลลี่ไม่เผชิญหน้าแต่ผ่านโซเชียลเน็ตเวิร์คหรือออนไลน์ เรียกกันทั่วไปว่า ออนไลน์บูลลี่หรือไซเบอร์บูลลี่ หรืออิเล็กทรอนิกส์บูลลี่

ไซเบอร์บูลลี่

ปัจจุบันนี้หลายประเทศต่างให้ความสำคัญกับการบูลลี่ในโลกออนไลน์อย่างมากโดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเยาวชน ไซเบอร์บูลลี่มีขอบเขตพฤติกรรมตามที่ Tokunaga นิยามไว้ว่า “พฤติกรรมใดที่กระทำผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือสื่อดิจิทัลโดยบุคคลหรือกลุ่มที่สื่อสารซ้ำ ๆ ด้วยความรุนแรงหรือข้อความก้าวร้าวที่มีเจตนาจะทำร้ายและทำให้เกิดความคับข้องใจแก่ผู้อื่น รูปแบบทั่วไปของไซเบอร์บูลลี่เกี่ยวข้องกับโทรศัพท์ไร้สาย (บูลลี่การใช้โทรศัพท์ส่งข้อความ รูปภาพหรือวิดีโอคลิป เรียกกรวมว่า การตบหน้าที่แสนสุข (Happy Slapping) หรือการใช้อินเทอร์เน็ต คือ การบูลลี่โดยอีเมล ห้องแชท ผ่านระบบส่งข้อความทันที และผ่านเว็บไซต์รวมถึงบล็อกด้วย)” การตบหน้าที่แสนสุข เป็นความสนุกกับการกลั่นแกล้งให้ผู้อื่นรู้สึกอับอายได้ (Ferrara, Ianniello, Villani, & Corsello, 2018) ไซเบอร์บูลลี่และบูลลี่แบบดั้งเดิมมีส่วนร่วมเหมือนกัน แต่มีความแตกต่างกันในส่วนที่ไซเบอร์บูลลี่มักไม่เปิดเผยตัวผู้บูลลี่ ทำให้ไซเบอร์บูลลี่มีพลังเหนือเหยื่อ และเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาและสถานที่ เป็นการยากที่จะหลีกเลี่ยงได้ และข้อความในออนไลน์ที่ส่งต่อได้ง่าย มีการเผยแพร่เป็นสาธารณะมากกว่าการบูลลี่แบบดั้งเดิม (Leung, Chan, Ng, & Lee, 2024) ซึ่งบางครั้งเป็นลักษณะของหลายข้อความจากคนเดียวกันหรือหลายคนที่ย้ำความคิดเห็นไปในทางเดียวกัน

กระบวนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ พบว่ามี 3 ระยะ ได้แก่ 1) ช่วงก่อนการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เป็นช่วงที่มักเกิดความขัดแย้งหรือเหตุการณ์ที่ทำให้ผู้รังแกไม่พอใจ รวมทั้งการหยอกล้อระหว่างเพื่อน 2) ช่วงระหว่างการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เป็นช่วงที่เยาวชนรับรู้ว่าการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ และ 3) ช่วงหลังผ่านพ้นการรังแกผ่านโลกไซเบอร์ เป็นช่วงที่เยาวชนรับรู้ว่าย่ำแย่ที่สุดแล้ว บางกรณีเจอเหตุการณ์รังแกครั้งใหม่ (Surat, 2018) แม้จะเป็นการบูลลี่ในออนไลน์แต่ลักษณะของพฤติกรรมก็ถือว่าเป็นความก้าวร้าวและมีเจตนา กระทำซ้ำต่อเป้าหมาย

หรือเหยื่อเช่นเดียวกับการบูลลี่แบบดั้งเดิมที่ต้องเผชิญหน้า เนื่องจากไซเบอร์บูลลี่ ไม่ต้องเผชิญหน้ากันจึงเป็นการยากที่ผู้ถูกบูลลี่จะตอบโต้ ด้วยคำพูดและ/หรือร่างกาย เนื่องจากไม่สามารถเห็นคนที่บูลลี่ได้ในแพลตฟอร์ม ข้อได้เปรียบนี้ทำให้เกิดการใช้ความรุนแรงได้ง่ายและเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้นแล้ว เมื่อพิจารณาถึงแนวทางการแสดงของพฤติกรรมสามารถจำแนกได้เป็น 4 ประเภท คือ 1) ทางคำพูด 2) ทางร่างกาย 3) ความไม่สมดุลทางอำนาจหรือความสัมพันธ์ทางสังคม และ 4) ทางออนไลน์หรือไซเบอร์บูลลี่ ปัจจุบันแสดงพฤติกรรมนี้ผ่านทางคอมพิวเตอร์โดยไม่ต้องเผชิญหน้าหรือปะทะโดยตรง หรือเรียกกันทั่วไปว่า ไซเบอร์บูลลี่ การบูลลี่ลักษณะนี้มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นไม่ลดลง

คนในวงจรการบูลลี่

เหตุการณ์ในปัจจุบัน การทำความเข้าใจผู้ที่อยู่ในวงจรการบูลลี่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องกับการบูลลี่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะแสดงให้เห็นถึง การขับเคลื่อนของพฤติกรรมการบูลลี่ในสังคมที่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และอาจกลายเป็นแบบแผนหรือวัฒนธรรมที่ไม่พึงประสงค์ของเด็กใน โรงเรียน หรือของผู้ใหญ่ในองค์กรการทำงาน ซึ่งมีผลการค้นคว้าที่แสดงให้เห็นชัดเจน ดังนี้

การค้นพบในงานวิจัยแสดงให้เห็นถึงการบูลลี่เป็นกระบวนการของกลุ่มซึ่งสมาชิกทุกคนในกลุ่มได้รับการจัดสรรหรือมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันไป คือ 1) หัวหน้าการบูลลี่ (Bully) รับผิดชอบแสดงความก้าวร้าวต่อเป้าหมาย 2) ผู้ช่วย (Assistance) เป็นผู้ติดตามช่วยเหลือคนบูลลี่และร่วมทำพฤติกรรมความก้าวร้าวต่อเพื่อน 3) คนเสริมแรง (Reinforcer) คือสมาชิกที่ให้ความใส่ใจกระตุ้นในการบูลลี่ 4) ผู้ชม (Bystander) 5) ผู้ที่ถูกบูลลี่หรือเหยื่อ (Victim) และ 6) คนที่ปกป้องเหยื่อ (Defender) (Accredited School Online, 2021) นอกจากนี้คนที่เกี่ยวข้องกับการบูลลี่ก็มี 2 บทบาท คือ 1) เหยื่อที่เป็นเป้าหมายของเพื่อนที่มีพฤติกรรมก้าวร้าว และ 2) คนที่ปกป้องช่วยเหลือเหยื่อ ทั้ง 2 บทบาทจะมีความเชื่อมโยงระหว่างคนบูลลี่ ผู้ช่วย คนเสริมแรงกับเหยื่อ และระหว่างเหยื่อกับผู้ปกป้อง (Salmivalli, Lagerspetz, Bjorkqvist, Osterman, & Kaukiainen, 1996) ในส่วนของผู้ชมนั้นก็ยังสามารถจำแนกเป็นผู้ชมหรือผู้ที่มองดูเฉย ๆ นั่นคือ ผู้ที่รู้สึกผิดและเสียใจแต่ไม่กล้าเปิดเผย และผู้ชมที่ไม่แสดงออกแต่ภายในมีความตั้งใจที่เหยื่อถูกบูลลี่โดยผู้ชมลักษณะนี้จะไม่เป็นผู้บูลลี่เสียเอง แต่มีความสำคัญที่ทำให้พฤติกรรมเข้มข้นเปรียบได้กับภาพยนตร์ที่มีผู้ชม

นอกจากนี้ยังมีการจำแนกประเภทตามหน้าที่หลักโดยงานวิจัยของ Glover, Gough, Johnson, and Cartwright (2000) แยกย่อยแบบแผนพฤติกรรมที่แตกต่างระหว่างบุคคล คือ 1) คนบูลลี่ 2) คนบูลลี่-เหยื่อ 3) เหยื่อ และ 4) ผู้ที่ไม่มีส่วนร่วม และ Haynie, Nansel, Eitel, Crump, Saylor, Yu, and Simon-Morton (2001) ได้เสนอให้เห็นถึงวงจรคนบูลลี่-เหยื่อซึ่งเป็นทั้งคนบูลลี่และเหยื่อ คนบูลลี่และเหยื่อจะเปลี่ยนหน้าที่ของตนเอง บางครั้งคนบูลลี่ก็เป็นเหยื่อ และบ่อยครั้งที่เหยื่อก็แสดงตนเป็นผู้บูลลี่คนอื่นเสียเอง และยังกล่าวเพิ่มว่า การที่เหยื่อแสดงบทบาทเป็นคนบูลลี่สิ่งนี้เป็นความสำคัญเพราะจะสามารถจำแนกบทบาทของสมาชิกในกลุ่ม นอกจากนี้ขนาดของโรงเรียนและบรรยากาศการเรียนรู้มีส่วนอย่างมากต่อวงจรของการเป็นเหยื่อและคนบูลลี่ แล้วยังพบว่าผู้ปกครองมีส่วนอย่างยิ่งในวงจรของการเป็น คนบูลลี่-เหยื่อ ในช่วงต้นของชีวิต ขณะที่ช่วงการเรียนระดับสูงขึ้นก็จะมองว่าเพื่อนและครู เป็นปัจจัยหลักในการบูลลี่ (Jan & Husain, 2015)

คนที่เกี่ยวข้องกับการบูลลี่มี 2 ประเภท คือ 1) คนบูลลี่ (Bullies) และ 2) เหยื่อการบูลลี่ (Victims) โดยคนบูลลี่สามารถแยกออกเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) ผู้บูลลี่คนอื่น ถือว่าเป็นคนบูลลี่ที่แท้จริง หรือไม่ได้เป็นคนที่ถูกบูลลี่หรือเคยเป็นเหยื่อเลย (Non-Victimised) และ 2) ผู้ที่เป็นทั้งคนบูลลี่และถูกบูลลี่ (Bully-Victims) ผู้ที่เป็นทั้งคนบูลลี่และเหยื่อโดยพื้นฐานจะมีลักษณะของการปรับตัวได้ยากเมื่อเปรียบเทียบกับคนบูลลี่ที่แท้จริงจากการศึกษาตามกรอบการเรียนรู้ทางสังคม พบว่า คนบูลลี่จะมีบุคลิกที่ใช้กระบวนการคิดในการส่งเสริมการใช้ความรุนแรง โดยมีความรู้สึกมั่นใจต่อการประทุทีก้าวร้าวและคาดหวังผลในด้านบวกจากพฤติกรรมนั้น (เช่น

ได้รับการยอมรับจากเพื่อน) มีความเห็นว่าการใช้ความรุนแรงเป็นการกระทำที่ได้รับการยอมรับ และมีทัศนคติโดยรวมในทางบวกในการใช้ความรุนแรง (Toblin, Schwartz, Gorman, & Abou-ezzedine, 2005) ความคิดเห็นโดยทั่วไปนั้นเชื่อกันว่า การเห็นคุณค่าในตนเองน้อยก็สามารถนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมรุนแรงได้ ซึ่งรวมถึงการบูลลี่ แต่ยังมีการศึกษาที่พบว่า การหลงตัวเองหรือความรู้สึกถึงความยิ่งใหญ่และมีอำนาจพอ ๆ กับ บุคลิกลักษณะทางอารมณ์ที่แข็งแกร่งต่าง (เป็นลักษณะของการขาดความเห็นอกเห็นใจและความละเอียด) มีความเชื่อมโยงกับการบูลลี่ (Menesini & Salmivalli, 2017)

นอกจากนี้เด็กที่มีบุคลิกภาพไม่มั่นคงและแสดงความไม่มั่นคงปลอดภัยจะส่งเสริมให้เกิดการบูลลี่มากขึ้น บุคลิกภาพดังกล่าวของเด็กจะเป็นเป้าหมายของการเลือกเหยื่อที่ยอมจำนน รู้สึกไม่มั่นคงปลอดภัยในตนเอง มีความอ่อนแอทางร่างกาย และไม่ถูกยอมรับในกลุ่ม คนบูลลี่สามารถส่งสัญญาณในอำนาจของตนไปยังคนที่เหลือในกลุ่มโดยไม่หวั่นเกรงการเผชิญหน้า หรือทำให้ตนเองสูญเสียความชื่นชอบจากเพื่อนในกลุ่ม

โดยมากแล้วการบูลลี่พบมากในห้องเรียนขนาดเล็กมากกว่าขนาดใหญ่ ห้องเรียนที่มีลำดับชั้นจะมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบูลลี่ สถานะของเพื่อน (เช่น เป็นดาวเด่น) หรือมีอำนาจ (เป็นผู้ตัดสินใจเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ) ศูนย์กลางนี้จะอยู่เฉพาะไม่กี่คนมากกว่ากระจายไปยังแต่ละคน Garandeau, Lee, and Salmivalli (2014) พบว่าห้องเรียนที่มีลำดับชั้นนำไปสู่การบูลลี่มากกว่าการบูลลี่นำไปสู่การแบ่งลำดับชั้น ในทางตรงข้ามห้องเรียนที่ไม่มีลำดับชั้นบรรยากาศการบูลลี่ก็ไม่เป็นที่นิยม

หน้าที่ของครูในวงจรการบูลลี่โดยเฉพาะกลุ่มผู้บูลลีนั้นได้มีการศึกษาถึงปัจจัยหลักที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมรังแกกันเฉพาะอย่างยิ่งนักเรียนระดับมัธยมศึกษาได้จำแนกตามลำดับความสำคัญ คือ 1) ครอบครัว โดยมีประสบการณ์การใช้ความรุนแรงในครอบครัว เช่น ถูกตีเมื่อทำให้คนในครอบครัวโกรธ 2) เพื่อน มีพฤติกรรมรังแกกันหรือเมื่อพบเห็นการบูลลี่คนอื่น และเมื่อเห็นเพื่อนแกล้งคนอื่นก็จะเข้าร่วมด้วยทันที 3) การเลียนแบบ บุคคลรอบข้าง ซึ่งพบเห็นในสิ่งแวดล้อมประจำวัน และ 4) สื่อต่าง ๆ ความรุนแรงจากสื่อที่น่าเลียนแบบ เช่น อ่านหนังสือการ์ตูนที่มีความรุนแรงและนำมาใช้ได้จริง (Chanrod, 2022; Kitsukchit, 2016) เช่นเดียวกันกับสาเหตุของการรังแกบนโลกไซเบอร์ของนักเรียนที่เกิดจากความรุนแรงในครอบครัว ความรุนแรงจากกลุ่มเพื่อน ความรุนแรงจากสื่อต่าง ๆ และความคับข้องใจ (Tudkuea, Laeheem, & Sittichai, 2019)เยาวชนที่ใช้ออนไลน์ในการบูลลี่ผู้อื่นอาจไม่ได้ตระหนักถึงภัยในด้านต่าง ๆ

กล่าวโดยสรุปถึงคนที่อยู่ในวงจรการบูลลี่สามารถแยกออกได้เป็น 2 ส่วนคือ 1) ผู้ที่แสดงการบูลลี่ต่อผู้อื่น ประกอบด้วย หัวหน้าการบูลลี่หรือผู้ที่กระทำการบูลลี่กับเหยื่อหรือที่เป็นเป้าหมายโดยตรง รวมถึง ผู้ช่วยคนเสริมแรง และผู้ชม 2) เหยื่อ ผู้ที่เป็นเป้าหมายในการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือผู้ที่เป็นเหยื่อนั่นเอง ทั้งนี้ในบางโอกาสคนบูลลี่ก็กลายเป็นเหยื่อ และคนเดียวกันนี้ก็แสดงบทบาทเป็นคนบูลลี่หรือเรียกว่า คนบูลลี่-เหยื่อ ได้เช่นเดียวกัน

ผลกระทบจากการบูลลี่

ผลจากการศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกันคือ การถูกบูลลีนั้นเต็มไปด้วยความเจ็บปวด คำพูดจากผู้บูลลี่ถูกทิ้งไว้เป็นรอยแผลเป็นทางใจ หลายกรณีฝังลึกจนเกินเยียวยา การให้คุณค่ากับตนเองลดน้อยลง บางรายเลือกทำร้ายตนเอง (Department of Mental Health, 2021; Dryden-Edwards, 2021) ในกรณีของเหยื่อได้มีการศึกษาว่า เข้าสังคมได้ยาก ขี้อาย และตื่นตระหนก อารมณ์ทุกข์ และได้รับความสำคัญในสังคมน้อยกว่าเพื่อนที่ไม่เป็นเหยื่อ เหยื่อยังประสบปัญหาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การถูกปฏิเสธจากเพื่อน ได้รับการยอมรับน้อย มีเพื่อนน้อยหรือไม่มีเพื่อน และมีความสัมพันธ์กับเพื่อนไม่ดีเท่าที่ควร ทั้งนี้เด็กที่มีปัญหาการควบคุมอารมณ์ภายในของตนและมีพฤติกรรมช่วยเหลือสังคมน้อย มักจะถูกเลือกเป็นเหยื่อ (Olweus, 2013; Card, Stucky, Sawalani, & Little, 2008; Olweus, 1983)

ผลจากการถูกรุกระทำซ้ำ ๆ ทำให้บาดเจ็บและถูกย่ำ เกิดผลกระทบระยะยาวทั้งสุขภาพทางกายและใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับเด็กและเยาวชนที่ยังไม่มีทักษะชีวิตหรือการจัดการกับปัญหามากพอ จากการรายงานของเครือข่ายนักกฎหมายเพื่อเด็กและเยาวชน ที่ระบุข้อมูลการลงพื้นที่สำรวจความคิดเห็นเรื่อง “บูลลี่ กลั่นแกล้ง ความรุนแรงในสถานศึกษา” ในเด็กกลุ่มอายุ 10 – 15 ปี จาก 15 โรงเรียน พบว่า ร้อยละ 91.79 เคยถูกบูลลี่ และพบว่า ร้อยละ 68.43 มองว่าการบูลลี่เป็นความรุนแรงอย่างหนึ่ง โดยมีผลกระทบคือ คิดจะโดดจบเอาคั่น มีความเครียด ไม่มีสมาธิกับการเรียน ไม่อยากไปโรงเรียน เก็บตัว และซึมเศร้าตามลำดับ (Bangkok Post, 2020) สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติเผยถึงรายงานไตรมาสสี่และภาพรวมของปี 2023 ว่า เด็กและเยาวชนเคยถูกบูลลี่ร้อยละ 44.2 และเกิดขึ้นในโรงเรียนมากถึงร้อยละ 86.9 โดยพบว่า เรื่องที่ถูกกลั่นแกล้งมากที่สุด คือการล้อเลียนหน้าตาหรือบุคลิกร้อยละ 76.6 รองลงมาคือ การด่าทอหรือตอกย้ำปมด้อยร้อยละ 63.3 และการทำร้ายร่างกายร้อยละ 55.1 ที่ส่งผลกระทบทางจิตใจทำให้ไม่อยากไปโรงเรียน เป็นซึมเศร้า และอยากฆ่าตัวตาย ทั้งยังพบว่าเด็กที่ถูกกลั่นแกล้งเคยคิดแค้นเอาคั่นกว่าร้อยละ 42.86 ซึ่งถือเป็นสัญญาณเตือนของการนำไปสู่การก่อคดีอาชญากรรมได้ในอนาคต (Online News 7HD, 2024)

Hellström, Persson, and Hagquist (2015) แสดงให้เห็นถึงผลกระทบไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะคนที่เปราะบางเท่านั้น สำหรับนักเรียนที่เป็นทั้งคนบูลลี่และเหยื่อถือเป็นกลุ่มที่มีความเสี่ยงมากที่สุด เนื่องจากคนเหล่านี้ไม่มีความผูกพันกับโรงเรียน มีความเปราะบางทางพฤติกรรมมากที่สุดและได้รับการยอมรับในการแสดงพฤติกรรมลักษณะนี้อย่างมากและมักมีเพื่อนที่มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนเช่นกัน และยังพบว่าผู้บูลลี่และเหยื่อมีโอกาสในการมีภาวะสมาธิสั้น (Attention Deficit Hyperactivity Disorder [ADHD]) คนที่ถูกบูลลี่เมื่อช่วงวัยเด็กมีความเป็นไปได้ว่าเมื่อเติบโตเป็นผู้ใหญ่มักจะขาดการสนับสนุนจากเครือข่ายทางสังคม ขณะที่คนที่เป็นทั้งผู้บูลลี่และเหยื่อในช่วงวัยเด็กอาจมีสุขภาพรวมถึงการเงินไม่ดี มีพฤติกรรมต่อต้านสังคม และมีโอกาสที่จะเป็นพ่อแม่ในช่วงอายุยังน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับคนบูลลี่ที่ไม่ได้เคยเป็นเหยื่อ

จากการศึกษาในต่างประเทศพบว่า เพื่อนของเหยื่อซึ่งอยู่ในฐานะพยานในเหตุการณ์การบูลลี่ก็ได้รับผลกระทบในด้านลบเช่นกันโดยประมาณร้อยละ 63 ของนักเรียน มีประสบการณ์ในการเป็นพยานของการบูลลี่อย่างน้อยหนึ่งครั้งในช่วงเวลา 9 สัปดาห์ นักเรียนที่เป็นพยานในการบูลลี่มักมีความรู้สึกวุ่นวายและวิตกกังวลร่วมด้วย เนื่องจากการร่วมมีประสบการณ์ในการบูลลี่ เหมือนได้ย้อนถึงการเป็นเหยื่อของตนเอง ที่ก่อให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งระหว่างความต้องการที่จะหยุดการบูลลี่แต่ก็กลัวการกลับเป็นเป้าหมายเสียเอง (Brank, Hoetger, & Hazan, 2012; Rivers, Noret, Poteat, & Ashurst, 2009) นอกจากนี้ Rivers and Noret (2010) ยังศึกษาพบว่า พยานมีโอกาสที่จะประสบกับผลกระทบทางจิตใจ ที่นำไปสู่การฆ่าตัวตายได้เช่นกัน

ประเด็นของไซเบอร์บูลลี่มีผลร้ายรุนแรงมากกว่าการบูลลี่แบบดั้งเดิม โดยเฉพาะระดับของภาวะซึมเศร้า (Brank, Hoetger, & Hazan, 2012) เหยื่อจากไซเบอร์บูลลี่จะมีลักษณะการเห็นคุณค่าในตนเองน้อยลง มีระดับอาการซึมเศร้าสูงขึ้น มีปัญหาทางพฤติกรรมและอาจใช้สารเสพติด ส่งผลให้ยากต่อการดำเนินชีวิต ซึ่งผู้ที่เป็นเหยื่อการบูลลี่นี้เมื่อไปถึงสภาวะหนึ่งอาจนำไปสู่การทำลายชีวิตตนเองได้ (Ferrara, Ianniello, Villani, & Corsetto, 2018)

การบูลลี่ไม่มีเพียงผลกระทบระยะยาวต่อสุขภาพ บุคลิกภาพ รวมถึงการดำเนินชีวิต ทว่ายังนำไปสู่เหตุการณ์รุนแรงขึ้นทำร้ายตนเอง ซึ่งก็มีความเป็นไปได้สูงมาก เพราะผู้ที่เป็นเหยื่อมักได้รับการเลือกจากคนบูลลี่โดยมองที่บุคลิกภาพที่ไม่ก้าวร้าวทั้งภายในคืออารมณ์ และภายนอกคือการไม่แสดงพฤติกรรมรุนแรง ฉะนั้นเมื่อถูกบูลลี่จะมีลักษณะเป็นผู้รับหรือผู้ถูกรุกระทำ จึงนำไปสู่ผลแห่งการยอมจำนนหรือไม่ยอมจำนนแต่ก็ไม่มีหนทางที่จะออกจากความขัดแย้งภายในจิตใจ หลายประเทศได้เห็นความสำคัญอย่างมากต่อผลกระทบเหล่านี้ จึงได้พยายามจัดทำโปรแกรมเพื่อต่อต้านการบูลลี่โดยเฉพาะในโรงเรียน และในบางแห่งก็ตราเป็นกฎหมาย เช่น รัฐต่าง ๆ ในประเทศสหรัฐอเมริกาและยุโรป

กฎหมายต่อต้านการบูลลี่

หลายประเทศพยายามหาแนวทาง วิธีการ รวมไปถึงการประกาศกฎหมายและนโยบายเพื่อป้องกันหรือแก้ปัญหา ซึ่งจุดเริ่มต้นของการบัญญัติกฎหมายเริ่มมาจากการบูลลี่ในโรงเรียน อันเป็นปัญหาสำคัญยิ่งของสังคมเกาหลีใต้ประสบปัญหาอย่างมากและรุนแรงเกี่ยวกับผลกระทบของการบูลลี่โดยเฉพาะความรุนแรงทางร่างกายกระทั่งถึงการฆ่าตัวตายของนักเรียน แม้จะมีกฎหมายเฉพาะด้านบูลลี่ เช่น มาตราการตามกฎหมาย Elementary and Secondary Education Act และการลงโทษทางอาญาตามกฎหมาย Juvenile Act และ Civil Law แต่ก็ยังไม่ชี้เฉพาะไปยังโรงเรียนเท่าใดนัก จึงได้ออกกฎหมายการป้องกันความรุนแรงในโรงเรียน (Act on the Prevention of and Counter Measures against Violence in Schools) ที่บังคับใช้เมื่อ 30 กรกฎาคม 2004 โดยมีคณะกรรมการระดับเขตการศึกษาดำเนินงานกับปัญหาความรุนแรงในโรงเรียน ซึ่งคณะกรรมการต้องมีไม่น้อยกว่า 10 คน แต่ไม่เกิน 50 คน โดย 1 ใน 3 ต้องมาจากตัวแทนผู้ปกครองโรงเรียน (Foreign Law Bureau, 2022; Kim, 2019)

กฎหมาย Network Act ที่ได้รับการแก้ไขในปี 2005 กำหนดให้ผู้ให้บริการข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต (Internet Service Provider (ISP)) ที่มีคนใช้บริการข้อมูลข่าวสารตั้งแต่หนึ่งแสนคนต้องมีการตรวจสอบชื่อและเลขที่บ้านของผู้ใช้ก่อนเข้าใช้งานและมีการบันทึกข้อมูลยืนยันตัวตนไว้ เนื่องจากผู้ให้บริการข้อมูลข่าวสารเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารทางอินเทอร์เน็ต ภาพกว้างของคำจำกัดความของกฎหมายหมิ่นประมาทขยายความไปถึงโลกไซเบอร์ด้วย ในประเทศเกาหลีใต้การหมิ่นประมาทในโลกไซเบอร์ครอบคลุมการโพสต์ข้อความที่เจตนา “ตั้งใจดูหมิ่น” โดยกฎหมายหมิ่นประมาทมีบางส่วนคล้ายคลึงกับกฎหมายการสะกดรอยตามในประเทศอื่น (Foreign Law Bureau, 2022; Hayes, 2015)

รัฐบาลญี่ปุ่นให้ความสำคัญมุ่งตรงไปยังการบูลลี่โดยประกาศกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการบูลลี่ (The Act for the Promotion of Measures to Prevent Bullying) มีการนำมาใช้เมื่อวันที่ 28 กันยายน 2013 กฎหมายนี้มีชนวนจากความแพร่หลายของพฤติกรรมบูลลี่ในโรงเรียนในช่วงปีที่ผ่านมา ดังเช่น เหตุการณ์นักเรียนฆ่าตัวตายหลังจากถูกบูลลี่โดยเพื่อนร่วมชั้นที่เมืองโอดสึ จังหวัดชิงะ กฎหมายห้ามการบูลลี่สนับสนุนโดยหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น หน่วยงานราชการท้องถิ่นและโรงเรียนจะเป็นผู้นำกฎหมายเพื่อใช้ในการป้องกันการบูลลี่ ทั้งนี้กฎหมายต่อต้านการบูลลี่ต้องการความร่วมมือทั้งจากเด็กและผู้ปกครองที่จะขับเคลื่อนไปพร้อม ๆ กัน ประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญอย่างมากกับกฎหมายนี้โดยมุ่งเน้นไปยังโรงเรียนและสถานประกอบการ สำหรับการกลั่นแกล้งของเด็กญี่ปุ่น กระทรวงศึกษาธิการ วัฒนธรรม การกีฬา วิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี ยังแสดงรายงานลำดับร้อยละของการกลั่นแกล้งและจำแนกลักษณะพฤติกรรมไว้อย่างละเอียด เช่น การข่มขู่คุกคาม ดูหมิ่น ล้อเลียนชื่อ การพลักตีเตะเบา ๆ ถึงรุนแรง การกลั่นแกล้งทางอินเทอร์เน็ต และไม่เพียงแต่ผู้มีลักษณะเปราะบางทางกายภาพบุคลิก แต่ยังรวมไปถึงเด็กที่มีความสามารถเป็นที่น่าสนใจหรือเด็กที่ประสบความสำเร็จอีกด้วย แนวทางพื้นฐานที่นำมาใช้แก้ปัญหการบูลลี่ในโรงเรียนคือ 1) การสร้างสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้อต่อการบูลลี่ (สร้างห้องเรียนแห่งความสุขปราศจากการบูลลี่) 2) เข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อป้องกันการจำแนกแบ่งแยกบุคคล (ค้นพบเอกลักษณ์ของตนเองและบุคคลอื่น) 3) เสริมสร้างมิตรภาพที่จะไม่อนุญาตให้เกิดการบูลลี่ (ยกระดับทักษะการสื่อสาร) 4) ควบคุมอารมณ์เพื่อหยุดพฤติกรรมบูลลี่ (ควบคุมอารมณ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ) (Sugimori, 2015)

ฟิลิปปินส์เป็นหนึ่งประเทศในอาเซียนที่ได้บัญญัติกฎหมายว่าด้วยการต่อต้านการกลั่นแกล้งไว้อย่างเฉพาะเนื่องจากตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นกับเยาวชนอย่างจริงจัง โดยทุกโรงเรียนต้องยึดปฏิบัติตามมาตรการ และระบุงการลงโทษชัดเจน กฎข้อ 4 ของกระทรวงศึกษาธิการกล่าวว่า “ทำความเข้าใจในความหลากหลายแห่งมุมของโปรแกรมป้องกันการบูลลี่” คนบูลลี่ เหยื่อ และส่วนที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ หรือผู้ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์การบูลลี่ต้องเข้ารับการเรียนรู้เกี่ยวกับกลวิธีการแทรกแซงเพื่อเสริมสร้างจิตวิทยา อารมณ์ จิตวิทยาสังคม ความอยู่ดีให้แก่พวกเขา กระทรวงศึกษาธิการยังส่งเสริมให้กำลังใจแก่ผู้เรียนที่เคยประสบเหตุการณ์หรือเป็นพยาน

ในสถานการณ์ของการบูลลี่ รวมถึงผู้ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์การกลั่นแกล้งและการแกล้งกัน เพื่อให้บุคคลเหล่านี้ “กล้าพูดและรายงาน เพื่อยืนยันในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต่อเพื่อนและครูของพวกเขา รวมถึงการใช้อำนาจที่เหมาะสมในการแทรกแซง” (Montemayor, 2018)

นอกจากนี้องค์การศึกษาประเด็นทางสังคมของประเทศฟิลิปปินส์ได้อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดการกลั่นแกล้ง โดยจะสรุปและจำแนกเป็น 5 ข้อ ดังนี้ 1) รายการบันเทิง (Entertainment) ซึ่งแสดงถึงวัฒนธรรมของผู้คนที่หลงใหลในชัยชนะ อำนาจ และความรุนแรง โดยเชื่อมั่นว่าการกระทำความรุนแรงเป็นเรื่องที่ยอมรับได้เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ตนเองต้องการ เนื่องจากพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นสิ่งที่พบได้บ่อยในรายการโทรทัศน์ เกมโชว์ ภาพยนตร์ การ์ตูน และวิดีโอเกม อันเป็นสิ่งที่มิมีอิทธิพลต่อความคิดและการกระทำของผู้คนอย่างชัดเจน 2) โรงเรียน โดยโรงเรียนหรือสถานศึกษาไม่ได้กำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับการปฏิบัติต่อผู้อื่นไว้เป็นบรรทัดฐาน และ 3) ปัญหาสังคม การเกิดความอิจฉาริษยา และขาดทักษะในการอยู่ร่วมกันกับบุคคลหรือสังคม จนนำมาซึ่งพฤติกรรมการกลั่นแกล้ง โดยข้อมูลดังกล่าวนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมการบูลลี่ในเด็กและวัยรุ่นโรงเรียน และกล่าวถึงสาเหตุที่อยู่เบื้องหลังพฤติกรรม คือ เชื้อชาติ สภาพร่างกาย เพศภาวะ และศาสนา งานวิจัยเกี่ยวกับบูลลี่ในฟิลิปปินส์ให้ความสำคัญกับโรงเรียน ที่ผลการค้นคว้าแสดงให้เห็นว่าคนที่ตกเป็นเหยื่อมีจำนวนมากกว่าผู้กระทำ (Foreign Law Bureau, 2022; Sanapo, 2017; Discussion on bullying , n.d.)

สำหรับประเทศแถบตะวันตกมีการตระหนักถึงภาวะปัญหา โดยเฉพาะการบูลลี่ในโรงเรียนทั้งในสหภาพยุโรป หรือ EU และสหรัฐอเมริกา สำหรับ EU ยังไม่มีกฎหมายเฉพาะหรือบทบัญญัติที่ใช้คำว่า “Bully” โดยตรง และยังไม่ได้ให้ความหมายอื่นที่แปลความหมายเดียวกัน แต่ด้วยการกระทำและวิธีการต่าง ๆ ในการกลั่นแกล้ง การทำให้เกิดความเจ็บปวดทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งเป็นประเด็นสิทธิมนุษยชนที่ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาคมยุโรป รวมถึงสิทธิเด็กที่ EU ได้รับรองไว้ภายใต้กฎหมายด้านสิทธิมนุษยชน Foreign Law Bureau (2022) ระบุว่า คณะมนตรียุโรปได้แนะนำ (Council Recommendation 28 June 2011 on Policies to Reduce Early School Leaving) เกี่ยวกับการวางแผนแนวทางในการลดปัจจัยที่ทำให้เด็กออกจากการศึกษาก่อนเวลาอันสมควร ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาการกลั่นแกล้งในสถานศึกษา โดยกำหนดให้สถานศึกษามี “นโยบายสำหรับแทรกแซง” โดยคำแนะนำฉบับนี้มีข้อเสนอให้สร้างความตระหนักถึงการรับรู้และการสร้างเครือข่ายร่วมกัน ทั้งผู้ปกครอง องค์กรปกครองท้องถิ่น ตัวแทนกลุ่มคนต่าง ๆ เพื่อพัฒนาระบบเตือนภัยและให้ความช่วยเหลือเมื่อนักเรียนอยู่ในความเสี่ยงก่อนที่ปัญหารุนแรงจะเกิดขึ้น

ส่วนอเมริกาใต้ให้ความหมายและขอบเขตคำว่า “Bully” อย่างชัดเจน จึงมีกฎหมายเฉพาะต่อปัญหานี้ โดยแต่ละรัฐได้บัญญัติกฎหมายเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งแตกต่างกันไป เนื่องจากไม่มีกฎหมายระดับสหพันธรัฐ ในปี 2010 กระทรวงศึกษาธิการได้พัฒนาองค์ประกอบเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งซึ่งมี 13 องค์ประกอบ คือ 1) ข้อกำหนดห้ามการกลั่นแกล้ง 2) คำนิยาม 3) ขอบเขตการใช้บังคับ 4) กลุ่มที่ได้รับการคุ้มครอง 5) ข้อกำหนดด้านนโยบายของแต่ละเขตการปกครอง 6) การรายงานและการสืบสวนการกลั่นแกล้ง 7) ผลที่ตามมา 8) การสื่อสารนโยบาย 9) มาตรการคุ้มครองและสนับสนุน 10) การทบทวนนโยบายส่วนท้องถิ่น 11) การให้การศึกษาระหว่างกัน 12) การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ และ 13) การมีส่วนร่วมของผู้ปกครอง ทั้งนี้มีเพียง 10 มลรัฐ และเขตการปกครอง DC (The District of Columbia) ที่มีกฎหมายและระเบียบครอบคลุมทั้ง 13 องค์ประกอบ มาตรการเหล่านี้มุ่งจัดการกับปัญหาการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักเรียน นักศึกษา ทั้งทางร่างกายและอิเล็กทรอนิกส์ ขณะที่บางรัฐมีการแยกการกลั่นแกล้งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Cyberbullying) การคุกคาม (Harassment) การคุกคามในกิจกรรมรับน้อง (Hazing) และการสะกดรอยตาม (Stalking) เป็นความผิดอาญาที่ไม่ได้อยู่ในหมวดการศึกษา (Foreign Law Bureau, 2022)

Brank, Hoetger, and Hazan (2012) ได้ทำการวิจัยพบว่า ในบางสถานศึกษาที่มีบทบัญญัติและการปกป้องที่ชี้เฉพาะนักเรียน เช่น รัฐแมสซาชูเซตส์ ให้การปกป้องแก่นักเรียนและครูที่ตอบโต้การบูลลี่ รัฐเท็กซัส

ออกกฎหมายต่อต้านการบูลลี่ในโรงเรียน โดยห้ามการลงโทษนักเรียนที่ป้องกันตนเองอย่างมีเหตุผลเมื่อถูกบูลลี่ แต่ในบางรัฐ ดังเช่น รัฐคอนเนตทิคัต กำหนดจำกัดนิยามของบูลลี่ในกรณีการดำเนินการทางกฎหมายกับนักเรียน รัฐโอไอวา ประกาศให้โรงเรียนห้ามการบูลลี่ทั้งจากพนักงานและอาสาสมัครในโรงเรียน และนักเรียนทุกคน ขณะที่ รัฐเพนซิลเวเนีย ให้ความสำคัญไปที่โรงเรียนแต่ละแห่ง กฎหมายให้แต่ละโรงเรียนน่านโยบายป้องกันและต่อต้านการบูลลี่ไปใช้ เช่นเดียวกับรัฐยูทาห์ที่ให้ความสำคัญกับโรงเรียนแต่ละเขตโดยใช้ดุลพินิจในการปรับและพัฒนาใช้นโยบายพร้อมกันกับข้อมูลที่ได้จากนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และองค์กรบังคับใช้กฎหมายในท้องถิ่น

ในปัจจุบันประเทศไทยยังไม่มีกฎหมายเฉพาะโดยตรงในเรื่องการบูลลี่ แต่ได้มีการปรับมาตรการทางแพ่งและอาญาใช้ในการคุ้มครองผู้เสียหายและลงโทษผู้กระทำซึ่งมีพฤติกรรมไปในทางกลั่นแกล้งหรือบูลลี่ทั้งทางวาจา ร่างกาย และไซเบอร์ ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมที่คุกคามสิทธิมนุษยชน โดยปรับใช้มาตรา 25 ตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2560 ซึ่งสรุปสาระได้ว่า ลักษณะสำคัญของการกลั่นแกล้งหรือข่มเหงรังแกผู้อื่นทั้งพฤติกรรมก้าวร้าวโดยเจตนาหรือการกระทำซ้ำ ๆ หรือมีแนวโน้มเกิดขึ้นเรื่อย ๆ ไม่ว่าจะเปิดเผยหรือไม่ ก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ผลของการกระทำมีผลกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพในชีวิตและร่างกาย และสิทธิส่วนบุคคลตามที่รัฐธรรมนูญ บัญญัติรับรองไว้ ซึ่งฐานความผิดทางอาญารอบคลุมทั้งการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมและทางไซเบอร์ ในประมวลกฎหมายอาญามาตรา 392 และ 393 กล่าวถึงการลงโทษไว้อย่างชัดเจนสำหรับ ผู้ที่ทำให้บุคคลอื่นเกิดความกลัว หรือความตกใจโดยการขู่เข็ญ และการดูหมิ่นผู้อื่นซึ่งหน้าหรือด้วยการโฆษณา ดังนั้นแล้ว การกระทำที่เข้าข่ายลักษณะของการบูลลี่จึงพิจารณาตามมาตราต่าง ๆ ที่แสดงรายละเอียดการกระทำทำกับบทลงโทษ

อภิปราย

ความสำคัญที่แสดงให้เห็นในนิยามบ่งบอกว่าพฤติกรรมการบูลลี่นั้นต่างจากการล้อเล่นอย่างไร และนำไปสู่การสร้างโปรแกรมต่อต้านการบูลลี่ที่มีการศึกษาวิจัยก่อนการนำมาใช้ในสถานศึกษา ส่วนของการศึกษาที่น่าสนใจสำหรับประเทศไทยที่ยังไม่ปรากฏมากเท่าใดนัก คือ การศึกษาวิจัยหรือรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโปรแกรมต่อต้านการบูลลี่ในโรงเรียนรวมถึงวิธีการและผลการดำเนินงาน ซึ่งลักษณะของโปรแกรมนี้นั้นมีความแตกต่างจากประเทศแถบยุโรปเนื่องจากลักษณะจำเพาะของวัฒนธรรม เช่น การบูลลี่ในเอเชียมุ่งเน้นการทำร้ายจิตใจมากกว่าการทำร้ายร่างกายซึ่งต่างจากตะวันตก นักเรียนมักถูกบูลลี่ในที่เปิดเผยคนเห็นเหตุการณ์ทั่วไป เช่น สนามหญ้าโรงเรียน โรงอาหาร ขณะที่แถบเอเชียมักทำร้ายเหยื่อในที่ปิดที่มักไม่มีคนภายนอกกลุ่มเห็น ดังเช่น ห้องเรียน ห้องน้ำ มุมอาคาร

ประเด็นสำคัญหนึ่งของความไม่สมดุลในอำนาจซึ่งเป็นสาเหตุลักษณะหนึ่งของการบูลลี่ มิใช่ผู้บูลลี่เท่านั้นที่เห็นว่าตนมีอำนาจเหนือกว่า แต่ผู้เป็นเหยื่อเองอาจคิดว่าตนไม่มีอำนาจในด้านต่าง ๆ ตามที่ตัวเองยกมาหรือคิดไปเช่นนั้น เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ ผลการเรียน สภาพครอบครัว รูปลักษณ์ ขาดพันธุ ฯลฯ จึงยอมจำนนและยอมรับว่า ตนเหมาะสมกับการถูกบูลลี่ในทางกลับกันเด็กและเยาวชนในโรงเรียนรวมทั้งบุคลากรในองค์กรการทำงาน อาจไม่ยอมรับกับการแสดงความไม่สมดุลทางอำนาจ แต่ก็ไม่รู้ว่าจะควรกระทำหรือเผชิญหน้ากับผู้แสดงพฤติกรรมนี้อย่างไร ในอีกทางเหยื่ออาจมีความเด่นในด้านดีแต่ไม่มีพฤติกรรมรุนแรงตอบโต้ จึงกลายเป็นผู้ถูกรังแก

นอกจากนี้สิ่งที่กระตุ้นให้พฤติกรรมเกิดความต่อเนื่อง คือ คนในวงจรการบูลลี่ ซึ่งมีลักษณะเหมือนกันในทุกสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ชมหรือพยาน ไม่ว่าจะเห็นด้วยกับพฤติกรรมนั้นหรือไม่ก็ตาม ลักษณะนี้เริ่มตั้งแต่วัยเด็กในโรงเรียนถึงวัยทำงาน แต่วัยผู้ใหญ่จะมีความซับซ้อนมากขึ้น ดังเช่นที่ผู้เขียนได้ศึกษาพฤติกรรมการบูลลี่ในลักษณะหนึ่งที่จะเรียกว่า “ปิดประตูบูลลี่ หรือ Closed - Door Bully” เป็นทั้งการบูลลี่เชิงเดียวเฉพาะผู้บูลลี่กับเหยื่อ และเชิงกลุ่ม ระหว่างกลุ่มคนในวงจรการบูลลี่กับเหยื่อ ไม่ว่าผู้บูลลี่จะมีอำนาจบริหารเหนือกว่าหรืออยู่ในระดับชั้นเดียวกัน แต่โดยความหมายสำคัญนั้นเพื่อการทำร้ายจิตใจที่จะส่งผลกระทบระยะยาว และถือเป็นการคุกคามทางจิตใจ (Mental Harassment) ในที่ทำงาน ลักษณะเช่นนี้ต่อเนื่องมาจากการรับรู้หรือการกระทำทั้งทางตรงและทางอ้อมในวัยเด็กด้วยเช่นกัน และถึงแม้บางครั้งจะมีผู้อยู่ในเหตุการณ์ที่คอยปกป้อง แต่ก็มีจำนวนน้อยและ

ไม่ได้เข้าร่วมด้วยทุกเหตุการณ์ ฉะนั้นแล้วหลายประเทศได้สร้างโปรแกรมต่อต้านการบูลลี่มาเพื่อใช้ในโรงเรียน โดยทำเป็นโปรแกรมระดับชาติที่โรงเรียนแต่ละแห่งสามารถนำไปประยุกต์ใช้ หรือสร้างสรรค์โปรแกรมต่อต้านการบูลลี่ในโรงเรียนของตนเอง เช่น โปรแกรมคิวา (Kiva) พัฒนาโดย University of Turku ประเทศฟินแลนด์ ที่ใช้ทั่วทั้งประเทศฟินแลนด์เองและประเทศแถบยุโรป (Salmivalli, Poskiparta, Ahtola, & Haataja, 2013) หรือการใช้คำขวัญเพื่อรณรงค์ในประเทศฟิลิปปินส์ว่า “ไม่มีบูลลี่อีกต่อไป” (Bully No More) สำหรับการเผยแพร่ในสังคมและโรงเรียน นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการยังให้โรงเรียนนำหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับการบูลลี่สอดแทรกไว้ในวิชาต่าง ๆ ที่สอนในโรงเรียนด้วย (Department of Education, 2024)

การใช้โปรแกรมอย่างจริงจังแสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งของการบังคับใช้กฎหมายว่าด้วยการบูลลี่ได้ด้วยเช่นกัน การเรียกความก้าวร้าวนี้ว่า บูลลี่ เริ่มใช้ในทางวิชาการในช่วงกลางศตวรรษที่ 20 การบัญญัติกฎหมายจึงมีไม่แพร่หลายครอบคลุม หลายประเทศก็ยังไม่มียุทธศาสตร์เฉพาะ ทั้งนี้การใช้โปรแกรมต่อต้านการบูลลี่ในโรงเรียนจะสร้างความเข้าใจและลดพฤติกรรมนี้ได้ตั้งแต่วัยพื้นฐาน แต่การมีกฎหมายใช้ควบคู่ก็จะช่วยลดพฤติกรรมบูลลี่ซึ่งอาจเป็นเชื้อให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าวรุนแรงอื่นลงได้

หนึ่งในแต่ละส่วนของนักการศึกษาอาจให้ระดับความสำคัญกับพฤติกรรมบูลลี่ต่างกัน หรือแม้แต่คนที่อยู่ในวงจรการบูลลี่เอง ดังเช่น เหยื่อย่อมเห็นถึงภัยรุนแรงและต้องการความช่วยเหลือ ทว่าคุณครูเห็นความสำคัญของปัญหานี้มาน้อยเพียงใด โรงเรียนและสังคมประเทศให้ความใส่ใจต่อพฤติกรรมบูลลี่ในระดับใด การดำเนินงานต่อต้านการบูลลี่ในห้องเรียน โรงเรียนหรือระดับสังคมใหญ่ได้รับความสำคัญเป็นลำดับต้นหรือรองลงมา ถึงแม้การบูลลี่ในโรงเรียนจะถือเป็นพื้นฐานของการสร้างพฤติกรรมบูลลี่สู่ผู้ใหญ่ แต่การบูลลี่ในปัจจุบันนี้ไม่เพียงเฉพาะในโรงเรียนเท่านั้น แต่การบูลลี่ในองค์กรการทำงานก็เป็นประเด็นปัญหาที่ควรทวีความใส่ใจและให้การรณรงค์โดยใช้โปรแกรมต่อต้านการบูลลี่หรือสร้างบรรยากาศเพื่อส่งเสริมสุขภาพทางใจให้แก่บุคลากร

สรุป

ในวันนี้สังคมมีความล่อแหลมต่อการแสดงพฤติกรรมบูลลี่มากขึ้น และความรุนแรงของฝ่ายบูลลี่และความอ่อนไหวของเหยื่อก็มีระดับความเข้มข้นสูงขึ้น การบูลลี่เป็นปัญหาสำคัญในสังคมโดยเฉพาะกับเด็กและเยาวชน ซึ่งยังไม่ได้ได้รับความใส่ใจอย่างจริงจังที่สวนทางกับการแสดงพฤติกรรมและผลกระทบ แม้ประเทศที่มีกฎหมายห้ามและแบบแผนในการป้องกันแต่ก็ยังคงเผชิญปัญหาอยู่เสมอเพราะการเพาะบ่มปลูกฝังมายาวนานจนเป็นปกติประเพณี และสิ่งสำคัญที่สุดอีกประการคือ ยุคสมัยเทคโนโลยีที่เป็นช่องทางสำคัญของการแสดงพฤติกรรม ทั้งยังได้รับผลกระทบยาวจากร่องรอยทางดิจิทัล (Digital Footprint) อีกทั้งบริบทสังคมที่เปลี่ยนไป เช่น สภาพครอบครัว เพศสภาพ ความสามารถในการเรียนรู้ ดังเช่น เด็กที่มีความต้องการพิเศษ ที่เรียนร่วมในห้องเรียนหรือโรงเรียน รวมถึงการเรียนรู้จากห้องเรียนทางสังคมหรือสื่อที่มีหลายแพลตฟอร์ม ทำให้เห็นถึงตัวอย่างพฤติกรรมที่มากขึ้นเช่นกัน ประเด็นที่กล่าวมาในการศึกษานี้ไม่มีความสำคัญเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งหรือกลุ่มเยาวชนเท่านั้น ทว่าเป็นสิ่งที่พบเห็นได้ทั่วไปในทุกกลุ่มสังคม ดังเช่น บุคลากรในองค์กรที่เผชิญกับปัญหาการบูลลี่ด้วยเช่นกัน ซึ่งไม่เพียงแต่จะมีผลกระทบต่อสุขภาพและประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน และยังมีผลกระทบต่อองค์กรโดยรวม ในการศึกษาจึงได้ทบทวนงานเอกสารเพื่อขยายความการบูลลี่ทั้งใน ความหมาย ลักษณะเกณฑ์พฤติกรรม คนในวงจรการบูลลี่ กระทั่งถึงกฎหมายที่หลายแห่งพยายามพัฒนาขึ้นมาเพื่อป้องกัน ลดและหยุดพฤติกรรมนี้ รวมถึงปกป้องคุ้มครองผู้ถูกบูลลี่ และการนำเสนอประเด็นการบูลลี่เพื่อบัญญัติเป็นมาตราทางกฎหมาย แสดงให้เห็นถึงสังคมที่ให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมนี้ หลายประเทศที่ได้ดำเนินการด้านกฎหมายไปแล้วนั้นก็สามารถนำมาเป็นแนวทางสำคัญให้ได้ประจักษ์ถึง

References

- Anuthato, A. (2020). *The factors affecting of bullying behavior of lower secondary school students* (Master's thesis). Srinakharinwirot University. Retrieved from <http://ir-ithesis.swu.ac.th/dspace/handle/123456789/771>
- Accredited School Online. (2021). *Bullying in school*. Retrieved October 10, 2023, from <http://www.accreditedschoolsonline.org/resources/bullying-awareness-guidebook/>
- Bangkok Post. (2020). *World's 2nd highest percentage of children bullying in Thailand*. Retrieved April 11, 2024, from <https://www.bangkokbiznews.com/social/861433>
- Brank, E. M., Hoetger, L. A., & Hazan, K. P. (2012). Bullying. *Annual Review of Law and Social Science*, 8, 213–230.
- Card, N. A., Stucky, B. D., Sawalani, G. M., & Little, T. D. (2008). Direct and indirect aggression during childhood and adolescence: A meta-analytic review of gender differences, intercorrelations, and relations to maladjustment. *Child Development*, 79(5), 1185–1229.
- Chanrod, A. (2022). A study of the severity on bullying behavior among the students in secondary schools of Mueang District in Phitsanulok Province. *Journal of Local Management and Development Pibulsongkram Rajabhat University*, 2(1), 43–56.
- Chester, K. (2018). *Bullying isn't just verbal or physical – it can also be social, and this can have the worst effects*. Retrieved July 11, 2024, from <https://theconversation.com/bullying-isnt-just-verbal-or-physical-it-can-also-be-social-and-this-can-can-have-the-worst-effects-87819>
- Crick, N. R., & Grotpeter, J. K. (1995). Relational aggression, gender, and social-psychological adjustment. *Child Development*, 66(3), 710–722.
- Department of Education. (2024). *Bullying prevention: Creating an inclusive and accepting school environment*. Retrieved July 11, 2024, from <https://www.deped.gov.ph/2018/08/23/bullying-prevention-creating-an-inclusive-and-accepting-school-environment>
- Department of Mental Health. (2021). *Cyberbully*. Retrieved July 31, 2024, from <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30156>
- Department of Mental Health. (2022). *Bully*. Retrieved July 11, 2024, from <https://dmh.go.th/news-dmh/view.asp?id=30612>
- Discussion on bullying. (n.d.). *Social Issues of Education in the Philippines*. Retrieved January 12, 2024, from <https://thegreatmind.weebly.com/discussion-on-bullying.html>
- Dryden-Edwards, R. (2021). *Bullying*. Retrieved July 11, 2024, from <https://www.medicinenet.com/bullying/article.htm>
- Farrington, D. F. (1993). Understanding and preventing bullying. *Crime and Justice*, 17, 381–458.
- Ferrara, P., Ianniello, F., Villani, A., & Corsello, G. (2018). Cyberbullying: A modern form of bullying: Let's talk about this health and social problem. *Journal of Pediatrics*, 44(14), 1–3.
- Foreign Law Bureau. (2022). *Anti Bullying Laws*. Bangkok: Office of the Council State. Retrieved January 12, 2024, from <https://lawforasean.krisdika.go.th/File/files/Anti-Bullying%20Laws.pdf>

- Garandeau, C. F., Lee, I. A., & Salmivalli, C. Z. (2014). Differential effects of the KiVa anti-bullying program on popular and unpopular bullies. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 35(1), 44–50.
- Glover, D., Gough, G., Johnson, M., & Cartwright, N. (2000). Bullying in 25 secondary schools: Incidence, impact and intervention. *Educational Research*, 42(2), 141–156.
- Hellström, L., Persson, L., & Hagquist, C. (2015). Understanding and defining bullying – adolescents' own views. *Archives of Public Health*, 73(2), 1–9. <https://archpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/2049-3258-73-4>
- Hayes, S. (2015). *The Korean Law Blog*. Retrieved January 12, 2024, from <https://www.thekoreanlawblog.com/2015/08/korea-defamation-lawyers.html>
- Haynie, D. L., Nansel, T. R., Eitel, P., Crump, A. D., Saylor, K., Yu, K., & Simon-Morton, B. (2001). Bullies, victims, and bully/victims: Distinct groups of at-risk youth. *Journal of Early Adolescence*, 21(1), 29–49.
- Jan, A., & Husain, S. (2015). Bullying in elementary schools: Its causes and effects on students. *Journal of Education and Practice*, 6(19), 43–56. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1079521.pdf>
- Kampangkeaw, N., Sutdhivajano, P. S., & Nirattisai, N. (2022). Buddhist principles and coping with cyberbullying problems in Thai society. *Journal of MCU Social Development*, 7(1), 333–347.
- Kim, H. (2019). A study on an autonomous committee for countermeasures against school violence for crime prevention. *International Journal of Criminal Study*, 4(1), 7–13. Retrieved from <https://www.dbpia.co.kr/journal/articleDetail?nodeId=NODE10750815>
- Kitsukchit, P. (2016). The factors causing adolescent female bullies in secondary girls' schools in the Bangkok metropolis according to Ronald L. Akers's social learning theory. *Academic Services Journal*, 27(1), 72–80.
- 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.
- Leung, A. N. M., Chan, K. K. S., Ng, C. S. M., & Lee, J. C. (2024). *Cyberbullying and values education: Implications for family and school education*. New York: Routledge.
- Mangkhang, W., Inchaithep, S., & Sootinan-ophat, R. (2021). Development of learning program to prevent bullying behavior in schools. *Boromarajonani College of Nursing, Uttaradit Journal*, 13(2), 119–131.
- Menesini, E., & Salmivalli, C. (2017). Bullying in schools: The state of knowledge and effective interventions. *Psychology, Health & Medicine*, 22(51), 240–253. <http://dx.doi.org/10.1080/13548506.2017.1279740>
- Monks, C. P., & Smith, P. K. (2006). Definitions of bullying: Age differences in understanding of the term, and the role of experience. *British Journal of Developmental Psychology*, 24(4), 801–821.

- Montemayor, M. T. (2018). *Why do people bully others*. Retrieved May 5, 2024, from <https://www.pna.gov.ph/articles/1041329>
- Nanthanut, S., & Musikaphan, W. (2011). Cyber-bullying among secondary and vocational students in Bangkok. *Journal of Population and Social Studies*, 19(2), 235–272. Retrieved from <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/jpss/article/view/84551>
- Navanali, N., & Fakkhao, S. (2021). The development of problem solving abilities about cyberbullying by learning activities based on problem-based learning of eighth grade students. *Journal of Educational Technology and Communications*, 4(12), 95–106.
- National Center Against Bullying. (2023). *Stop bullying by being kind – anti-bullying crusader*. Retrieved January 12, 2024, from <https://www.antibullyingcrusader.com/what-is-bullying>
- Olweus, D. (1983). Bully/victim problems in school: Facts and intervention. *European Journal of Psychology of Education*, 12(4), 495–510.
- Olweus, D. (1993). *Bullying at school: What we know and what we can do*. Malden, MA: Blackwell.
- Olweus, D. (2013). School bullying: Development and some important challenges. *Annual Review of Clinical Psychology*, 9(1), 751–780
- Online News 7HD. (2024). *Bullying in school*. Retrieved April 10, 2024, from <https://news.ch7.com/detail/710718>
- Rivers, I., Noret, N., Poteat, V. P., & Ashurst, N. (2009). Observing bullying at school: The mental health implications of witness status. *School Psychology Quarterly*, 24(4), 211–223.
- Rivers, I., & Noret, N. (2010). Participant roles in bullying behavior and their association with thoughts of ending one's life. *Crisis*, 31(3), 143–148.
- Salmivalli, C., Lagerspetz, K., Björkqvist, K., Osterman, K., & Kaukiainen, A. (1996). Bullying as a group process: Participant roles and their relations to social status within the group. *Aggressive Behavior*, 22(1), 1–15.
- Salmivalli, C., Poskiparta, E., Ahtola, A., & Haataja, A. (2013). The implementation and effectiveness of the KiVa anti-bullying program in Finland. *European Psychologist*, 8(2), 79–88.
- Sanapo, M. S. (2017). When kids hurt other kids: Bullying in Philippine schools. *Scientific Research: An Academic Publisher*, 8(4), 2469–2484.
- Smith, P. K. (2014). *Understanding school bullying: Its nature and prevention strategies*. London: SAGE.
- Sugimori, S. (2015). *Anatomy of Japanese bullying in Japan: Bullying prevention: How to interpret the anti-bullying act*. Retrieved January 13, 2024, from https://www.childresearch.net/papers/school/2015_01.html
- Surat, P. (2018). *Cyberbullying in socio-cultural dimensions: Case study of generation Z among Thai youths (Doctoral dissertation) Srinakharinwirot University*. Retrieved from <http://bsris.swu.ac.th/thesis/55199120019RB8992555f.pdf>
- Tudkuea, T., Laeheem, K., & Sittichai, R. (2019). A study of problems and causes for cyberbullying behaviors among secondary school students in the three southern border provinces. *Parichart Journal*, 32(2), 157–197. Retrieved from <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/parichartjournal/article/view/146814/155200>

- Toblina, R. L., Schwartz, D., Gorman, A. H., & Abou-ezzeddine, T. (2005). Social-cognitive and behavioral attributes of aggressive victims of bullying. *Journal of Applied Developmental Psychology*, 26(3), 329–346.
- Wang, J., Iannotti, R. J., & Nansel, T. R. (2009). School bullying among adolescents in the United States: Physical, verbal, and cyber. *Journal of Adolescent Health*, 45(4), 368–375. Retrieved from [https://www.jahonline.org/article/S1054-139X\(09\)00138-4/fulltext](https://www.jahonline.org/article/S1054-139X(09)00138-4/fulltext)

แนวทางการพิจารณาและการส่งบทความเพื่อตีพิมพ์

Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia ชื่อเดิม วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับ สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เป็นวารสารวิชาการระดับชาติราย 4 เดือน (3 ฉบับต่อปี) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จัดพิมพ์ขึ้นเพื่อเป็นการส่งเสริมสนับสนุนให้คณาจารย์ ข้าราชการและนักวิชาการทั่วไปทั้งภายในและภายนอก ประเทศได้มีโอกาสเสนอผลงานวิชาการเพื่อเผยแพร่และแลกเปลี่ยนวิทยาการโดยเฉพาะองค์ความรู้ใหม่ในสาขา สังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

ผลงานวิชาการที่รับตีพิมพ์อาจอยู่ในรูปแบบต่อไปนี้ บทความวิจัย บทความวิชาการ และบทความปริทัศน์ เป็นต้น ต้นฉบับ (Manuscript) ที่ส่งพิจารณาเพื่อตีพิมพ์ภายใต้เงื่อนไขว่าจะต้องไม่เคยเผยแพร่ในวารสารหรือ สิ่งพิมพ์ใดมาก่อน (ยกเว้นรายงานการวิจัย และวิทยานิพนธ์) และ ไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาขอตีพิมพ์ใน วารสารอื่น เรื่องที่ได้รับการตีพิมพ์ต้องผ่านการกลั่นกรองจากผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง (peer-reviewed) และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

วาระการจัดพิมพ์

วารสารราย 4 เดือน (3 ฉบับต่อปี)

ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน

ฉบับที่ 2 พฤษภาคม – สิงหาคม

ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม

ประเภทของบทความที่รับพิจารณา

1. บทความวิชาการ – วิจัย
2. บทความปริทัศน์
3. บทความรายงานการวิจัย

สาขาวิชาของบทความที่รับพิจารณา

ด้านมนุษยศาสตร์

ศิลปศาสตร์ วิจารณ์ศิลป์ ทัศนกรรม อุตสาหกรรมการออกแบบ ดนตรีและศิลปะการแสดง ปรัชญาและศาสนา ประวัติศาสตร์และโบราณคดี ปรัชญา จริยธรรม ภาษาในแง่การได้มาซึ่งภาษา วรรณคดีและภาษาศาสตร์

ด้านสังคมศาสตร์

สังคมและพฤติกรรมศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ รัฐศาสตร์และหน้าที่พลเมือง จิตวิทยา สังคมวิทยาและ วัฒนธรรมศึกษา

คำแนะนำสำหรับผู้ประสงค์ส่งบทความลงตีพิมพ์ใน

Journal of Social Sciences and Humanities Research in Asia

คำแนะนำทั่วไป

1. ผลงานที่ส่งตีพิมพ์จะต้องไม่เคยเผยแพร่ในสิ่งพิมพ์อื่นใดมาก่อนและต้องไม่อยู่ในระหว่างการพิจารณาของ วารสารอื่น การละเมิดลิขสิทธิ์ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้ส่งบทความโดยตรง
2. ต้นฉบับที่ส่งตีพิมพ์ต้องเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษเท่านั้น

3. ต้นฉบับต้องผ่านการกลั่นกรองโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน/บทความ และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการ

4. ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของวารสาร

ข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาบทความ

บทความที่จะได้รับการพิจารณาลงตีพิมพ์จะต้องผ่านการพิจารณาจากกองบรรณาธิการและผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องโดยจะมีกระบวนการดังต่อไปนี้

1. กองบรรณาธิการจะแจ้งให้ผู้ส่งบทความทราบเมื่อกองบรรณาธิการได้รับบทความเรียบร้อยแล้วสมบูรณ์
2. กองบรรณาธิการจะตรวจสอบหัวข้อและเนื้อหาของบทความถึงขอบข่าย ความเหมาะสมและความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของวารสาร รวมถึงประโยชน์ในเชิงทฤษฎีและเชิงปฏิบัติ
3. ในกรณีที่กองบรรณาธิการพิจารณาเห็นควรรับไว้พิจารณาตีพิมพ์ กองบรรณาธิการจะดำเนินการส่งบทความเพื่อทำการกลั่นกรองต่อไปโดยจะส่งให้ผู้ทรงคุณวุฒิในสาขาที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบคุณภาพของบทความว่าอยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะลงตีพิมพ์หรือไม่ โดยในกระบวนการพิจารณากลั่นกรองนี้เป็นการประเมินบทความแบบสองทาง (Double-blind peer review) กล่าวคือ จะไม่เปิดเผยชื่อผู้ส่งบทความให้ผู้ทรงคุณวุฒิทราบและจะไม่เปิดเผยชื่อผู้ทรงคุณวุฒิให้ผู้ส่งบทความทราบ และกองบรรณาธิการจะไม่เปิดเผยทั้งชื่อผู้ส่งบทความและชื่อผู้ทรงคุณวุฒิให้บุคคลอื่นทราบด้วยเช่นกัน
4. เมื่อผู้ทรงคุณวุฒิได้พิจารณากลั่นกรองบทความแล้ว กองบรรณาธิการจะตัดสินใจโดยอิงตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิว่าบทความนั้น ๆ ควรนำลงตีพิมพ์ หรือควรเพิ่มผู้ทรงคุณวุฒิอีก 1 ท่าน ที่จะส่งเจ้าของบทความนำกลับไปแก้ไขก่อนส่งกลับมาพิจารณาอีกครั้งหนึ่ง หรือปฏิเสธการลงตีพิมพ์

ข้อกำหนดของบทความต้นฉบับ

1. ความยาวของบทความไม่เกิน 25 หน้ากระดาษ A4 พิมพ์หน้าเดียว (นับรวมรูปภาพ ตาราง และเอกสารอ้างอิง) พื้นที่ของกระดาษที่ใช้พิมพ์ ให้เว้นขอบบน 3.75 เซนติเมตร ขอบหน้า 3.75 เซนติเมตร ขอบหลัง 2.50 เซนติเมตร และขอบล่าง 2.50 เซนติเมตร
2. รูปแบบตัวอักษร ให้จัดพิมพ์ด้วยแบบตัวอักษร TH Sarabun PSK เท่านั้น
3. ชื่อเรื่องบทความภาษาไทย ขนาดตัวอักษร 18 พ้อยต์ (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
4. ชื่อเรื่องบทความภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 18 พ้อยต์ (ตัวหนา) จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษ
5. ชื่อผู้เขียนทุกคนภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 14 พ้อยต์ (ตัวหนา) จัดชิดขวา
6. ชื่อสังกัดหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 12 พ้อยต์ (ตัวอักษรปกติ) จัดชิดขวา
7. Corresponding Author, E-mail: ขนาดตัวอักษร 12 พ้อยต์ (ตัวอักษรปกติ) จัดชิดขวา
8. เนื้อหาบทคัดย่อภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ จัดชิดซ้ายขวา พิมพ์ 1 คอลัมน์
9. ชื่อคำสำคัญ ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย
10. เนื้อหาคำสำคัญ ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ ทั้งคำสำคัญภาษาไทยและภาษาอังกฤษ กรณีมีหลายคำให้ใส่เครื่องหมายจุลภาค (,) ระหว่างคำ
11. ชื่อหัวเรื่อง ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ (ตัวหนา) จัดชิดซ้าย ไม่ใส่เลขลำดับที่
12. การจัดลำดับและการจัดวางหัวข้อ ใช้หลักปฏิบัติต่อไปนี้
 - 12.1 การลำดับหัวข้อกรณีมีเลขข้อกำกับ ให้ใช้ระบบตัวเลข โดยใส่มหัพภาค (.) หลังตัวเลข และเว้น 2 ช่วงตัวอักษรก่อนเริ่มคำหรือข้อความต่อไป
 - 12.2 การจัดวางหัวข้อให้เป็นไปตามระดับความสำคัญของหัวข้อ ดังนี้

หัวข้อใหญ่ หัวข้อระดับนี้วางชิดขอบหน้า ถ้าไม่ได้อยู่ในบรรทัดแรกของหน้าให้เว้นจากข้อความข้างบน 1 บรรทัด ทั้งนี้ ไม่ต้องใส่ตัวเลขกำกับ คำอธิบายของหัวข้อใหญ่ให้ขึ้นบรรทัดใหม่ย่อหน้า 1.50 เซนติเมตร โดยเว้นบรรทัดปกติ

หัวข้อรอง หัวข้อระดับนี้ให้เริ่มอักษรตัวแรกของหัวข้อหรือเลขกำกับหัวข้อ โดยเว้นจากขอบหน้า 1.50 เซนติเมตร หรือย่อหน้าปกติ คำอธิบายของหัวข้อรองอาจอยู่ในบรรทัดเดียวกัน หรือขึ้นย่อหน้าใหม่ตามความเหมาะสมแก่บริบท

หัวข้อย่อย ในกรณีที่หัวข้อรองมีเลขกำกับหัวข้อ หัวข้อย่อยให้เริ่มหัวข้อหรือเลขกำกับหัวข้อที่อักษรตัวแรกของหัวข้อรอง ดังนี้ (เครื่องหมาย ✓ แทนการเว้น 1 ช่วงตัวอักษร)

1.....

1.1.....

1.1.1.....

ถ้ามีหัวข้อย่อย ๆ อีก ให้ใช้การย่อหน้าระบบเดียวกัน ทั้งนี้ ไม่ควรมีหัวข้อย่อยมากเกินไปส่วนคำอธิบายในหัวข้อย่อย โดยทั่วไปควรอยู่ในบรรทัดเดียวกัน โดยเขียนหัวข้อ 1).....

12.3 กรณีหัวข้อรองไม่มีเลขกำกับหัวข้อ เริ่มหัวข้อย่อยหรือเลขกำกับหัวข้อย่อยโดยให้อักษรตัวแรกตรงกับหัวข้อรอง

12.4 คำอธิบายในแต่ละหัวข้อ ถ้าขึ้นย่อหน้าใหม่ให้ย่อหน้าตรงกับอักษรตัวแรกของหัวข้อนั้น ๆ ส่วนข้อความในบรรทัดต่อมาให้ชิดขอบหน้าตามปกติ

13. การใช้เครื่องหมายวรรคตอน มีข้อพึงระวัง ดังนี้

13.1 ข้อความที่ต้องใช้เครื่องหมายัญประกาศ (“ ”) ซ้อนกัน ให้ใช้ัญประกาศเดี่ยว (‘ ’) สำหรับข้อความหรือคำข้างใน ตัวอย่างเช่น กนิยปริณ ทองสามสี (2563) กล่าวว่า “จากการศึกษา ‘ระดับความรู้ของแรงงานต่างด้าว’ ตามกฎหมายว่าด้วยกองทุนเงินทดแทนนั้นพบว่า แรงงานมีความรู้ด้านสิทธิกองทุนเงินทดแทนมากที่สุด”

13.2 การใช้เครื่องหมายจุลภาค (,) ทวิภาค (:) และอัฒภาค (;) ให้พิมพ์ต่อเนื่องกับอักษรตัวหน้าและเว้น 1 ช่วงตัวอักษรก่อนข้อความต่อไป เช่น

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

Royal Thai Government, 2017; Ministry of Foreign Affairs, 2017

14. เนื้อหาบทความ พิมพ์ 1 คอลัมน์ ในแต่ละคอลัมน์ให้ชิดขอบซ้ายขวา ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์

15. ชื่อตาราง ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ (ตัวหนา) ให้ระบุไว้บนตารางจัดชิดซ้าย ได้ตารางให้บอกแหล่งที่มาจัดชิดซ้าย ส่วนรายละเอียดตัวอักษรปกติ

16. ชื่อรูป ชื่อแผนภูมิ ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ (ตัวหนา) ให้ระบุไว้ใต้รูป แผนภูมิ จัดกึ่งกลางหน้ากระดาษใต้รูปแผนภูมิให้บอกแหล่งที่มาจัดชิดซ้าย

17. หมายเลขหน้า ให้ใส่ไว้ตำแหน่งด้านบนขวาตั้งแต่ต้นจนจบบทความ ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์

18. ชื่อเอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ (ตัวหนา) จัดชิดซ้ายโดยเขียนชื่อหัวข้อเป็นภาษาอังกฤษว่า

References

19. เนื้อหาเอกสารอ้างอิง ขนาดตัวอักษร 16 พ้อยต์ แปลเป็นภาษาอังกฤษ

ส่วนประกอบของบทความ

1. ชื่อเรื่องบทความ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

2. ชื่อผู้เขียนทุกคนและหน่วยงานที่สังกัด (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

3. บทคัดย่อ (Abstract) ความยาวไม่เกิน 300 คำ และคำสำคัญ (Keyword) 3-5 คำ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)

4. เนื้อเรื่อง

4.1 บทความวิจัย ควรเป็นการนำเสนอผลการศึกษาค้นคว้า ข้อค้นพบ องค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการมาอย่างเป็นระบบตามขั้นตอน โดยควรมีองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ (สามารถมีหัวข้อหรือองค์ประกอบที่แตกต่างได้)

4.1.1 บทนำ (Introduction) ที่ครอบคลุมความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

4.1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย/ คำถามวิจัย (Research Objective/ Research Question)

4.1.3 การทบทวนวรรณกรรม (Literature Review) ครอบคลุมแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1.4 วิธีดำเนินการวิจัย (Research Methodology) ที่นำเสนอรายละเอียดเกี่ยวกับแบบแผนการวิจัย ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง ผู้เข้าร่วมวิจัย เครื่องมือวิจัย การเก็บข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1.5 ผลการวิจัย (Research Finding)

4.1.6 การอภิปรายผลการวิจัย (Discussion)

4.1.7 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะจากการวิจัย (Conclusion and Recommendations) สรุปข้อค้นพบที่โดดเด่นเพื่อเชื่อมโยงสู่ข้อเสนอแนะต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ และระบุข้อจำกัดในการวิจัยเพื่อเชื่อมโยงสู่ข้อเสนอแนะต่อการวิจัยครั้งต่อไป

4.2 บทความวิชาการและบทความปริทรรศน์ ควรมีการกำหนดประเด็นที่ต้องการอธิบายหรือวิเคราะห์อย่างชัดเจน โดยมีการวิเคราะห์ประเด็นที่ต้องการนำเสนอตามหลักวิชาการโดยมีการสำรวจวรรณกรรมเพื่อสนับสนุนจนสามารถสรุปผลการวิเคราะห์ประเด็นนั้นได้ อาจเป็นการนำความรู้จากแหล่งต่าง ๆ มาประมวลร้อยเรียงเพื่อวิเคราะห์อย่างเป็นระบบ โดยที่ผู้ส่งบทความแสดงทัศนะทางวิชาการของตนไว้อย่างชัดเจน มีลำดับเนื้อหาและบทสรุปที่เหมาะสมเพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจได้ชัดเจน

5. การเขียนเอกสารอ้างอิง ให้เขียนรายการอ้างอิงอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษทั้งสำหรับบทความภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยบทความภาษาไทยให้แปลรายการอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษโดยไม่ต้องเติมคำว่า [in Thai] ใช้รูปแบบการเขียนอ้างอิงตามระบบ APA แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การอ้างอิงนามปี (อ้างอิงภายในเนื้อหาบทความ) ให้เขียนเป็นภาษาอังกฤษ บทความภาษาไทยให้แปลรายการอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 2 การอ้างอิงท้ายบทความ ให้รวบรวมเอกสารที่ใช้อ้างอิงไว้ท้ายบทความ เรียงตามลำดับตัวอักษร A-Z บทความภาษาไทยให้แปลรายการอ้างอิงเป็นภาษาอังกฤษ โดยไม่ต้องเติมคำว่า [in Thai] ด้านท้าย และรายการอ้างอิงท้ายบทความต้องตรงกับรายการอ้างอิงนามปีที่ปรากฏในเนื้อหาบทความ (ไม่มากกว่าหรือน้อยกว่า)

6. ถ้ามีรูปภาพ แผนภูมิ ตารางประกอบ หรืออื่น ๆ ต้องมีหมายเลขกำกับในบทความ อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลให้ถูกต้อง ชัดเจน และไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ของผู้อื่น ใช้รูปภาพขาว-ดำ ที่มีความคมชัด และส่งภาพถ่ายต้นฉบับหรือไฟล์รูปภาพแยกต่างหาก แนบมาพร้อมกับบทความด้วย

การอ้างอิงในเนื้อหา และการเขียนเอกสารอ้างอิง



สามารถอ่านรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

<https://bit.ly/3FlscFd>

หรือแอดไลน์คิวอาร์โค้ด

