



วารสารวิชาการ

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
Faculty of Humanities and Social Sciences
Thepsatri Rajabhat University Journal

ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน 2563
Vol. 11 No. 1 January - June 2020

I S S N: 1685-2613
I S S N Online: 2673-0413

กำหนดการเผยแพร่ ปีละ 2 ฉบับ

ฉบับที่ 1 มกราคม - มิถุนายน / ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณภาพของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในภายนอกสถาบัน
2. เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในภายนอกสถาบัน
3. เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการ

ขอบเขตเนื้อหา

บทความวิจัยและบทความวิชาการทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ได้แก่ สาขาสังคมศาสตร์ รัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ บริหารธุรกิจ ศึกษา ศาสตร์ มนุษยศาสตร์ ภาษาและวรรณคดี ปรัชญา จริยธรรมและศาสนา และสหวิทยาทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะกรรมการที่ปรึกษาวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี:

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
ดร.วิทยา เจริญพันธุ์ อดีตคณะกรรมการการอุดมศึกษา

บรรณาธิการ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชลิดา แสนวิเศษ

ผู้ช่วยบรรณาธิการ : อาจารย์ ดร.สุริยะ หาญพิชัย, อาจารย์สุธินี วงศ์วัฒนกุล, อาจารย์ ดร.วิรัชญ์ บุญส่ง และอาจารย์ชนิดดา โชติช่วง

กองบรรณาธิการ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รองศาสตราจารย์ ดร.กรลักษ์ เตชะขันหมาก
รองศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสี่ยงม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัชดา พงศ์ไพรัตน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์
อาจารย์ ดร.ภัทราพร โชคโพบูลย์

หน่วยงานภายนอก

ศาสตราจารย์ ดร.สมบุรณ์ สุขสำราญ	ราชบัณฑิต
ศาสตราจารย์ ดร.จางัน อติวัฒน์สิทธิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกสสถิตอัมพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี สุขเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.บุญร่วม คำเมืองแสน	มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย
รองศาสตราจารย์ ดร.รัตน์ะ ปัญญา	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคร คัยนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัต กระสังข์	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ ขำคง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร
พ.ต.ท. ดร. ภูมิพจน์ น้อมชอบพิทักษ์	โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน

ศิลปกรรม : อาจารย์ปริญญากัญจน์ ใจสอาด และนางสุภรัตน์ เครือวงษา

ประสานงาน : นางสาวสุนทรี รื่นชู

ภาพปก : ภาพเขียนสีน้ำ เจ้าของภาพ อาจารย์ ดร.จุติรัช อนุกุล สงวนลิขสิทธิ์

สำนักงาน : คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

321 ถนนนารายณ์มหาราช อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000

โทรศัพท์ 064-313-8785 Email: husocjo@gmail.com

และ <https://so01.tci-thaijo.org/index.php/truhusocjo/index>

จัดพิมพ์โดย : บริษัท พี.เอ.อีฟวิ่ง จำกัด

เลขที่ 4 ซอยสิรินธร 7 แขวงบางบำหรุ เขตบางพลัด กรุงเทพฯ 10700 โทร. 02-881-9890

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ

วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี (Peer Review)

ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายใน

1. รองศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสี่ยงยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
2. รองศาสตราจารย์ ดร.ภาสกร เต๊ะขันหมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
3. รองศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ จันทร์เรือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิไล ทองแผ่	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
6. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
8. อาจารย์ ดร.สุริยะ หาญพิชัย	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก

1. ศาสตราจารย์ ดร.บุญทัน ดอกไธสง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
2. รองศาสตราจารย์ ดร.อภิรักษ์ จันตะนี	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
3. รองศาสตราจารย์ ดร.นิตยา ปิณฑานนท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
4. รองศาสตราจารย์ ดร.พรอัมรินทร์ พรหมเกิด	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
5. รองศาสตราจารย์ ดร.สัญญา เคนาภูมิ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
6. รองศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
7. รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวลักษณ์ โกศลทิอัมพร	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
8. รองศาสตราจารย์ ดร.ภักดี โพธิ์สิงห์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
9. รองศาสตราจารย์ ดร.ธีระภัทรา เอกผาชัยสวัสดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
10. รองศาสตราจารย์ ดร.ยาใจ พงษ์บริบูรณ์	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
11. รองศาสตราจารย์ ดร.วราภุต เกื้อนช้าง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นครสวรรค์
12. รองศาสตราจารย์ ดร.สุนทรี ดวงทิพย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
13. รองศาสตราจารย์ ดร.สรณัฐ ไตลังคะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
14. รองศาสตราจารย์ ดร.นันทนัย ประสานนาม	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
15. รองศาสตราจารย์ ดร.พยุ่ง ชิดาร์	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
16. รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี สุขเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
17. พระมหาบุญเลิศ อินทปญโญ (รศ.)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
18. รองศาสตราจารย์ พัฒนา จันทนา	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
19. รองศาสตราจารย์ ดร.โสมณ แพนพา	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
20. พระมหาวิจิต ธีรวิโส (ผศ.ดร.)	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย สุรินทร์
21. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกกร บุญมี	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
22. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ วรรณธำ	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
23. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ณ ทองคาย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรธานี
24. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธิดา หนัสนี้	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
25. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บานี่ บุญทรง	มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
26. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุษกร วัฒนบุตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทคโนโลยีสุรนารี
27. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยงยุทธ ชำคง	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
28. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ นันทะเสน	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
29. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิษณุกร นาคธน	มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
30. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วิภาวี กฤษณะภูติ	มหาวิทยาลัยขอนแก่น
31. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรตี ปรีชาปัญญากุล	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
32. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์โธสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร
33. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สารท ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

34. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สำราญ ท้าวเงิน
35. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุทิน อุตถากร
36. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรสิทธิ์ ไกรสิน
37. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เสน่ห์ ใจสิทธิ์
38. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิเศก ปันสุวรรณ
39. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิกค์ กัลยาณมิตร
40. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอกสันธ์ ชินอัครพงศ์
41. พ.ต.ท. ดร.อิศราวุธ อ่อนน้อม
42. พระครูสิริสุตานุยุต (ดร.)
43. อาจารย์ ดร.เขมิกา ทองเรือง
44. อาจารย์ ดร.ญาณกร ไทประยูร
45. อาจารย์ ดร.นารา กิติเมธากุล
46. อาจารย์ ดร.พัชรี ศิลรัตน์
47. อาจารย์ ดร.พัฒนกร สอนไฉ
48. อาจารย์ ดร.ยุทธพล ทวะชาลี
49. อาจารย์ ดร.เรียงดาว ทวะชาลี
50. อาจารย์ ดร.สาคร มหาหงษ์
51. อาจารย์ ดร.สุรวงศ์ วรรณปักษ์
52. อาจารย์ ดร.สุวัฒน์ จิตต์จันทร์
53. นาวาอากาศเอก ดร.ณภัทร แก้วนาค
54. ดร.รุ่งเรือง แสนโกษา
55. ดร.อารียา จำนงค์ยา
56. พระมหาอินทร์วงศ์ อีสสระภรณ์
57. อ.ดร.อาริตา สัมมนารัตน์

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
มหาวิทยาลัยนครสวรรค์
โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ลำพูน
มหาวิทยาลัยนครพนม
สถาบันรัชต์ภาคย์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น วิทยาเขตหนองคาย
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ร้อยเอ็ด
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ขอนแก่น
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ขอนแก่น
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย ร้อยเอ็ด
วิทยาลัยกองทัพอากาศ ดอนเมือง
สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ได้ตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ นักศึกษา และผู้ที่สนใจ มาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 จนถึงปัจจุบัน พ.ศ. 2563 เป็นปีที่ 11 วารสารได้มีการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานให้เป็นที่ยอมรับ โดยได้รับการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีอ้างอิงวารสารไทย TCI กลุ่ม 2 วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำดังนี้ เพื่อส่งเสริม สนับสนุน เผยแพร่ผลงานวิชาการและงานวิจัยที่มีคุณภาพของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในภายนอกสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้ทางวิชาการของอาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาทั้งภายในภายนอกสถาบัน เพื่อให้บริการทางสังคมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นทางวิชาการมีกำหนดการเผยแพร่ปีละ 2 ฉบับ คือ ฉบับที่ 1 ระหว่างวันที่ 1 มกราคม – 30 มิถุนายน และฉบับที่ 2 ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม – 31 ธันวาคม ของทุกปี

เนื้อหาในวารสารฉบับนี้ ประกอบด้วยบทความวิจัยและบทความวิชาการจำนวน 11 เรื่อง คือ 1) การวิจัยและพัฒนาเครือข่ายเยาวชนเพื่อป้องกันการกระทำผิดและตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมด้วยกระบวนการสื่อสารสังคมออนไลน์ 2) วิเคราะห์ SWOT การสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวน 3) การพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน 4) คุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคคาเฟ่ร้านคาเฟ่เมซอน สาขาในห้างสรรพสินค้า จังหวัดปทุมธานี 5) การศึกษาความเข้าใจคูปัลดัชนีรสชาติของอาหารในภาษาจีนของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม 6) ปรัชญาการวิจัยแนวเรื่องเล่าทางสังคมศาสตร์สู่งานสังคมสงเคราะห์ 7) การพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ 8) วิเคราะห์วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำแบบทหารและการสร้างทีมงาน 9) การออกแบบทางทัศนศาสตร์สำหรับโมบายเลิร์นนิ่ง 10) แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 11) กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทุกบทความได้ผ่านการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิ และการกลั่นกรองจากคณะกรรมการจัดทำวารสาร เนื้อหาสาระสำคัญของบทความในฉบับนี้มีความหลากหลาย ทรงคุณค่าในเชิงวิชาการ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมทั้งกลุ่มมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์ และการศึกษา

สุดท้ายนี้ ขอขอบพระคุณคณะทำงานทุกท่านที่ขับเคลื่อนวารสารฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงตามจุดประสงค์คือการเป็นวารสารที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับของวงวิชาการ ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ในการพิจารณาถ้อยแถลงบทความและอาจารย์ นักศึกษา ผู้ที่สนใจทุกท่าน ที่ได้ส่งบทความเผยแพร่ในวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี และหวังว่าจะได้รับความไว้วางใจเช่นนี้ต่อไป

ชลิตา แสนวิเศษ

บรรณาธิการ

สารบัญ

	หน้า
กองบรรณาธิการ	(1)
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ	(2)
บทบรรณาธิการ	(4)
สารบัญ	(5)
การวิจัยและพัฒนาเครือข่ายเยาวชนเพื่อป้องกันการกระทำผิดและตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมด้วยกระบวนการสื่อสังคมออนไลน์	1
: สรรค์ชัย โพธิ์สุวรรณ	
วิเคราะห์ SWOT การสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวน	15
: สุวรรณา คุณดิลกณัฐธสา	
การพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน	27
: จิตติมา จันทภาค	
คุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน สาขาในห้างสรรพสินค้า จังหวัดปทุมธานี	47
: บุญไทย แสงสุพรรณ	
การศึกษาความเข้าใจคำอุปสรรครสชาติของอาหารในภาษาจีนของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	61
: วศิน สุขสมบูรณ์วงศ์	
ปริทรรศน์การวิจัยแนวเรื่องเล่าทางสังคมศาสตร์สู่งานสังคมสงเคราะห์	75
: พัฒนภาณุ ทูลธรรม	
การพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์	93
: พีรวัฒน์ สุขเกษม	
วิเคราะห์วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำแบบทหารและการสร้างทีมงาน	107
: ยงยุทธ ขำคง	
การออกแบบทางทัศนศาสตร์สำหรับโมบายเลิร์นนิ่ง	125
: สืบวงศ์ ชื่นสมบัติ และ วิภาศิริ แจ้แสงทอง	
แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	135
: ชัยวุฒิ เทโพธิ์	
กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	151
: ศิระภาค วิรัตน์ และ อนันต์ มณีรัตน์	

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

แนะนำผู้เขียน

ขั้นตอนการดำเนินงานวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ

การจัดรูปแบบหน้ากระดาษวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง

การวิจัยและพัฒนาเครือข่ายเยาวชนเพื่อป้องกันการกระทำผิดและตกเป็นเหยื่อ อาชญากรรมด้วยกระบวนการสื่อสารสังคมออนไลน์

Research and Development of youth networks for crime and victimization prevention through social media processes¹

สรชัย โพธิ์สุวรรณ*
Sanchai Pothisuwan

Received: January 24, 2020 Revised: March 07, 2020 Accepted: March 31, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนาเครือข่ายเยาวชนเพื่อการป้องกันการกระทำผิดและตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมด้วยกระบวนการสื่อสารสังคมออนไลน์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับรูปแบบของการเข้าร่วมกิจกรรมหรือการมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคม ของเด็กและเยาวชน ตามแนวคิดของทฤษฎีพันธะทางสังคม โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นช่องทางในการสื่อสารพลังทางบวกแบบจิตวิทยาสังคมในการป้องกันตนเองจากการเป็นผู้กระทำความผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ซึ่งเป็นการประยุกต์วิธีการประชาสัมพันธ์และสร้างแรงจูงใจทางสื่อสังคมออนไลน์ ด้วยการสร้างเครือข่ายการเพื่อสร้างการมีส่วนร่วมผ่านสื่อโซเชียลเน็ตเวิร์ค เพื่อร่วมกันป้องกันตนเองและป้องกันการกระทำ ความผิดของเด็กและเยาวชนสอดคล้องกับสภาวะการณ์ทางสังคมในยุคดิจิทัล

ผลจากการศึกษาพบว่า ด้านเชิงคุณภาพ มีการสร้างความยั่งยืนของเครือข่าย โดยต้องเริ่มจากการสร้าง กิจกรรมหรือการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสาระความรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายบนสื่อสังคม ออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการรู้จักและการสร้างกระแสในโลกสังคมออนไลน์ ในการศึกษาเชิงปฏิบัติการจึงมี การลงพื้นที่จัดกิจกรรมแบบเชิงรุกในลักษณะของกิจกรรม Road Show โดยการเข้าไปทำกิจกรรมในโรงเรียนต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมในส่วนกลางในลักษณะของงานมหกรรมเยาวชนพลังบวก เพื่อให้ความรู้และทักษะด้านการป้องกัน ตนเองจากการกระทำผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมไปถึงการรวบรวมทะเบียนเครือข่ายจากผู้เข้าร่วม กิจกรรมเพื่อต่อยอดและขยายผลการดำเนินงานในระยะต่อไป ส่วนผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี ความเห็นว่าข้อความ รูปภาพ วิดีโอ หรือสัญลักษณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ในการป้องกันตนเองจากการกระทำ ความผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีประโยชน์ในระดับมาก ในการศึกษาเชิง ปฏิบัติการจึงมีการผลิตสื่อวีดิทัศน์เพื่อเป็นสัญลักษณ์ด้านสื่อสารพลังใจเชิงบวกแก่เครือข่าย

คำสำคัญ: เครือข่ายเยาวชน, เด็กและเยาวชน, สื่อสังคมออนไลน์

¹ บทความนี้นำเสนอข้อมูลบางส่วนจากงานวิจัยการวิจัยและพัฒนาเครือข่ายเยาวชนเพื่อการป้องกันการกระทำผิดและตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมด้วยกระบวนการสื่อสารสังคมออนไลน์

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ด.อ., อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการตำรวจ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

Abstract

This study - the Research and development of youth networks for crime and victimization prevention through social media processes – aimed to study patterns of participation in activities or social interaction of children and youth. According to the concept of social bonding theory by using social media as a mean to communicate positive energy in the form of social psychology to protect oneself from committing an offense or becoming a victim of a crime. Public relations and giving incentives via social media have been executed by forming a network to create engagement through social media. Therefore, it is able to protect and prevent juvenile delinquency which related to social situations in this digital age.

The results of the study revealed that there was a network sustainability establishment, which initially started by creating activities or disseminating knowledge that promoted continuous interaction between networks on social media in order to create awareness and trends in the online society. In the workshop, the activity was proactively organized in the form of Road Show activities which provided activities in various school and also organized activities in forms of positive energy youth festival to provide knowledge and skills in protecting oneself from committing crimes and becoming a victim of crime, including collecting network registers from participants to build up and further expand the operating results. The quantitative study found that the sample group agreed that the text, images, videos and other medias which relating to the information on protecting oneself from committing an offense or becoming a crime victim published via social media were significantly useful at a high level. The video media was produced as a symbol of inspirational positive communication to the network.

Keywords: Youth Network, Children and Youth, Social Media

บทนำ

ข้อมูลอัตราการกระทำผิดซ้ำของเด็กและเยาวชนในรอบ 5 ปี ที่ผ่านมายังมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง แม้จะลดลงบ้างในปี พ.ศ. 2558 แต่ก็ถือว่าเป็นจำนวนที่ไม่มาก จึงเกิดคำถามขึ้นว่า เพราะเหตุใดเด็กและเยาวชนจึงหันกลับไปกระทำผิดซ้ำอีก มาตรการการควบคุมของรัฐและกระบวนการปรับเปลี่ยนทัศนคติของสถานพินิจฯ ไม่มีความเข้มงวดหรือมีประสิทธิภาพไม่เพียงพอ หรือสังคมไม่ให้การยอมรับหรือช่วยเหลือฟื้นฟูหรือว่าเกิดจากตัวเด็กและเยาวชนเองที่ไม่มีความสำนึกผิด ไม่รู้จักแยกแยะผิดชอบชั่วดี ไม่มีความละอายต่อบาปและผลของกรรมที่กระทำลงไป (ตาราง 1)

ตาราง 1 แสดงจำนวนคดีที่เด็กและเยาวชนกระทำผิดซ้ำเมื่อเปรียบเทียบกับคดีที่ถูกจับกุมส่งสถานพินิจฯ ทั่วประเทศ ปี พ.ศ. 2554 – 2558

หน่วย : คดี

กรณี	ปี พ.ศ.				
	2554	2555	2556	2557	2558
จำนวนคดีที่ถูกจับกุม	35,049	34,276	36,763	36,537	33,121
จำนวนคดีที่เป็นการกระทำผิดซ้ำ	5,559	4,125	6,849	7,490	6,302
ร้อยละของคดีที่เป็นการกระทำผิดซ้ำ	15.86	12.03	18.63	20.50	19.03

ที่มา: ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2561

จากสภาพปัญหาเยาวชนกระทำผิดซ้ำ แม้ที่ผ่านมามีการศึกษาวิจัยเพื่อค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นต่างๆ มากมาย แต่สถานการณ์นี้มิได้ลดน้อยถอยลงแต่อย่างใด ทั้งนี้ อาจเนื่องจากเยาวชนกลุ่มนี้ขาดภูมิคุ้มกันทางด้านจิตใจที่ตีมาเพียงพอ เมื่อออกจากศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชน และกลับคืนสู่สภาพแวดล้อมเดิม จึงมีความเสี่ยงที่จะกลับมาทำความผิดซ้ำอีก กระบวนการปรับทัศนคติจึงเป็นขั้นตอนสำคัญที่จะเป็นการสร้างภูมิคุ้มกันให้แก่เยาวชน มีทฤษฎีทางอาชญาวิทยาหลายทฤษฎีที่อธิบายถึงสาเหตุของการกระทำผิดของเด็กและเยาวชน ทราวิส เฮอร์ชี (Travis Hirschi) ก็เป็นหนึ่งในนักอาชญาวิทยาผู้มีชื่อเสียงที่ได้นำเสนอทฤษฎีพันธะทางสังคม (Social Bonding Theory) เพื่ออธิบายถึงสาเหตุหรือปัจจัยที่บุคคลจะไม่ประกอบอาชญากรรม โดยเชื่อว่าบุคคลที่มีความผูกพันกับองค์กรหรือกลุ่มในสังคม ซึ่งได้แก่ ครอบครัว โรงเรียน และเพื่อนฝูง มักจะมีแนวโน้มที่จะไม่ประกอบอาชญากรรม เนื่องจากมีความผูกพัน รักใคร่ ห่วงใยต่อความรู้สึกของคนอื่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งคนในครอบครัว (Attachment) การถูกผูกมัดกับการดำเนินชีวิตตามครรลองครองธรรมของสังคม (Commitment) การได้ร่วมกิจกรรมกับสังคมหรือคนรอบข้าง (Involvement) และการมีความเชื่อในค่านิยมและบรรทัดฐานของสังคม (Belief) (พรชัย ชันดี, กฤษณพงศ์ พุตระกูล และจอมเดช ตรีเมฆ, 2558, หน้า 253-255) สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นกระบวนการที่สร้างพลังอำนาจให้กับจิตใจของบุคคล ที่พร้อมจะควบคุม หน่วงเหนี่ยว ยับยั้ง ทักห้าม มีให้ตนเองกระทำผิด (ชาญคณิต ก. สุริยะมณี, 2554, หน้า 58)

ปัจจุบันการเข้าร่วมกิจกรรมหรือมีปฏิสัมพันธ์ทางสังคมของเด็กและเยาวชนมีรูปแบบที่เปลี่ยนไปจากอดีต เนื่องจากกระแสของโลกยุคดิจิทัลได้เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ การสื่อสารและการมีกิจกรรมร่วมกันผ่านสื่อโซเชียลมีเดียจึงกลายเป็นช่องทางที่สามารถเชื่อมโยงกันได้อย่างกว้างขวาง

จากผลสำรวจในประเทศไทยมีผู้ใช้อินเทอร์เน็ตประมาณ 57 ล้านคนเป็นผู้ใช้โซเชียลมีเดียประมาณ 51 ล้านคน จำแนกเป็น เฟซบุ๊ก (Facebook) ซึ่งมีผู้ใช้งานมากที่สุดถึงร้อยละ 75 รองลงมาคือ ยูทูบ (Youtube)

ร้อยละ 72 Line ร้อยละ 68 FB Messenger ร้อยละ 55 และ Instagram ร้อยละ 50 ตามลำดับ สำหรับในกลุ่มเด็กและเยาวชนจากการรวบรวมข้อมูลของสำนักงานสถิติแห่งชาติ พบว่า กลุ่มวัยรุ่นที่มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี มีสัดส่วนการใช้อินเทอร์เน็ตสูงกว่ากลุ่มอื่น จากร้อยละ 39.7 ในปี พ.ศ. 2550 เป็นร้อยละ 51.9 ในปี พ.ศ. 2554 และคาดว่าจะการใช้อินเทอร์เน็ตของกลุ่มวัยรุ่นนี้จะมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ เช่นเดียวกับผลการสำรวจพฤติกรรมบริโภคสื่อของวัยรุ่นของบริษัท ซินโนเวต จำกัด ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มอายุ 15 - 24 ปี ในหลาย ๆ ประเทศในแถบเอเชีย พบว่า วัยรุ่นไทยมีการใช้อินเทอร์เน็ตสูงถึง 3.1 ชั่วโมงต่อวัน (ขวัญข้าว พลเพชร และเบญจพร ตันตสุติ, 2559)

ข้อมูลข้างต้นสะท้อนให้เห็นว่าปัจจุบันวัยรุ่นใช้เวลาไม่น้อยไปกับอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งคณะผู้วิจัยเล็งเห็นว่าน่าจะนำอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่อของเด็กและเยาวชน ดังนั้น จึงมีคำถามในการวิจัยที่ต้องการศึกษาว่า อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์จะสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายป้องกันการกระทำความผิดหรือตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของเด็กและเยาวชนได้อย่างไร และกระบวนการสร้างภูมิคุ้มกันโดยใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์แก่เด็กและเยาวชนเพื่อไม่ให้กระทำความผิดหรือตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ควรมีรูปแบบอย่างไร

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อวิเคราะห์รูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชน
2. เพื่อศึกษากระบวนการสร้างแกนนำเด็กและเยาวชนในการสร้างเสริมพลังใจเชิงบวกแก่เครือข่ายการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์
3. เพื่อการพัฒนาแนวทางดำเนินงานของเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนอย่างยั่งยืน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มเป้าหมาย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามวิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้
 - 1.1 กลุ่มเป้าหมายในการตอบแบบสอบถาม (Questionnaire) เด็กและเยาวชนที่เป็นเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์ ที่เข้าร่วมกิจกรรม Road show ด้านการสื่อสารพลังทางบวกแบบจิตวิทยาสังคมในการป้องกันตนเองจากการเป็นผู้กระทำความผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในโรงเรียนต่าง ๆ
 - 1.2 กลุ่มเป้าหมายในการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)
 - (ก) ตัวแทนข้าราชการตำรวจที่รับผิดชอบหรือมีประสบการณ์การดำเนินงานด้านการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม จากสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9
 - (ข) ตัวแทนแกนนำเครือข่ายภาคประชาชนด้านการป้องกันอาชญากรรมของสถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9
 - (ค) ตัวแทนแกนนำเครือข่ายเด็กและเยาวชนด้านการป้องกันอาชญากรรมจากสถานศึกษาและชุมชนในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับทัศนคติและองค์ความรู้ด้านการป้องกันตนเองไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายและเทคนิคในการป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยเมื่อได้องค์ความรู้จากการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) ซึ่งจะเป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นปัญหาที่เกี่ยวกับองค์ความรู้ เทคนิค และวิธีการ ในการสร้างเครือข่าย โดยใช้สื่อสังคมออนไลน์ โดยมีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนาอย่างกว้างขวาง

3.2 การวิจัยเชิงปริมาณ

การวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับทัศนคติและองค์ความรู้ด้านการป้องกันตนเองไม่ให้เข้าไปยุ่งเกี่ยวกับการกระทำที่ผิดกฎหมายและเทคนิคในการป้องกันตนเองไม่ให้ตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล โดยเมื่อได้องค์ความรู้จากการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) และดำเนินการสร้างเครือข่ายผ่านสื่อสังคมออนไลน์ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดแล้ว จะกำหนดให้มีการจัดกิจกรรม Road show ด้านการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม โดยเชิญตัวแทนเด็กและเยาวชนเครือข่ายจากสถานศึกษาและชุมชนในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 จำนวน 385 คน ที่มีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพื่อทำการประเมินและเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง

การได้มาซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดอย่างน้อย 385 คนข้างต้น คณะผู้วิจัยจะใช้วิธีการคัดเลือกจากเด็กและเยาวชนเครือข่ายเยาวชนพลังบวกที่เป็นสมาชิกในสื่อสังคมออนไลน์ของโครงการจากสถานศึกษาและชุมชนในพื้นที่กองบังคับการตำรวจนครบาล 1 - 9 โดยมีกิจกรรม Road show ด้านการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมเป็นสื่อกลาง และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

4. วิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงคุณภาพ วิเคราะห์ข้อมูลโดยประมวลแนวคิดจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบกับข้อมูลที่ได้จากการจัดสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) แล้วนำมาวิเคราะห์ตามข้อตกลงเบื้องต้นและขั้นตอนต่าง ๆ ของการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงปริมาณ วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับการประมวลผลทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวัดระดับความคิดเห็นด้านการมีส่วนร่วมของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

5	หมายถึง	มีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุด
4	หมายถึง	มีระดับการมีส่วนร่วมมาก
3	หมายถึง	มีระดับการมีส่วนร่วมปานกลาง
2	หมายถึง	มีระดับการมีส่วนร่วมน้อย
1	หมายถึง	มีระดับการมีส่วนร่วมน้อยที่สุด

เมื่อวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กำหนดให้มีการแปลผลการวิเคราะห์ ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 แสดงว่า มีการมีส่วนร่วมในระดับมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 แสดงว่า มีการมีส่วนร่วมในระดับมาก
 คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 แสดงว่า มีการมีส่วนร่วมในระดับปานกลาง
 คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 แสดงว่า มีการมีส่วนร่วมในระดับน้อย
 คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 แสดงว่า มีการมีส่วนร่วมในระดับน้อยที่สุด

ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์รูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชน

ผลการศึกษาในเชิงคุณภาพ พบว่า การนำจุดแข็งของอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในการสอดส่องดูแลหรือสร้างการรับรู้และแรงจูงใจในการป้องกันภัยจากอาชญากรรมให้กับเด็กและเยาวชน นับเป็นความท้าทายที่สอดคล้องกับพลวัตของสังคมในยุคแห่งการสร้างความพลิกผัน (Disruptive Technologies) เนื่องจากอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชนค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้เวลาไปกับการเล่นอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ต่อวันเฉลี่ย 7 ชั่วโมง 25 นาที ดังตารางที่ 2

ตาราง 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม อายุ ผลการเรียนรู้ และเงินค่าขนมที่ได้รับต่อวัน

ข้อมูล	ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	สูงสุด (Maximum)	ต่ำสุด (Minimum)
อายุ	15.14 ปี	1.39	18 ปี	12 ปี
ผลการเรียนเทอมล่าสุด	3.13	0.61	4.00	1.47
เงินค่าขนมที่ได้รับต่อวัน	109.71 บาท	56.79	1,000 บาท	20 บาท
ระยะเวลาการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ต่อวัน	7.25 ชั่วโมง	4.58	19 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
n = 607				

การสร้างเครือข่ายและการรวบรวมสมาชิกเครือข่ายอาจต้องมีสื่อกลางในการเชื่อมโยงผู้สนใจให้เข้ามาเป็นกลุ่มเดียวกันแม้จะอยู่ในคนละพื้นที่ ซึ่งผลจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า สื่อกลางที่ได้รับความนิยมและเข้าถึงเยาวชนได้มากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ประเภทเฟซบุ๊ก โดยนอกจากจะเป็นช่องทางที่จะสามารถรวบรวมสมาชิกเครือข่ายได้แล้ว ยังสามารถเผยแพร่องค์ความรู้ประชาสัมพันธ์กิจกรรม หรือถ่ายทอดพลังใจด้านการป้องกันตนเองจากภัยอาชญากรรมในรูปแบบต่างๆ ผ่านช่องทางนี้ได้ ในขณะที่ผลการศึกษาเชิงปริมาณ พบว่า ประเภทของสื่อสังคมออนไลน์ที่กลุ่มตัวอย่างใช้เวลาในการเล่นมากที่สุด คือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 61.94 รองลงมาคือ ยูทูบ ร้อยละ 50.25 นอกจากนี้ยังพบว่าช่องทางที่เหมาะสมสำหรับการเผยแพร่สื่อสร้างสรรค์เพื่อการสร้างพลังใจเชิงบวกด้านการป้องกันตนเองจากการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม คือ เฟซบุ๊ก ร้อยละ 76.28 รองลงมาคือ ยูทูบ ร้อยละ 32.95

2. การศึกษากระบวนการสร้างแกนนำเด็กและเยาวชนในการสร้างเสริมพลังใจเชิงบวกแก่เครือข่ายการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์

การศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า กระบวนการสร้างแกนนำเด็กและเยาวชน ต้องเริ่มจากการคัดเลือกตัวแทนจากโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อรับการถ่ายทอดทักษะความรู้และเพิ่มพูนศักยภาพด้านภาวะผู้นำผ่านกิจกรรมในลักษณะของกิจกรรมค่าย หลังจากนั้นจึงมอบหมายภารกิจเพื่อให้กลับไปสานต่อกิจกรรมกับเพื่อนคนอื่น ๆ ในโรงเรียนหรือในชุมชน

กระบวนการสำคัญอีกประการหนึ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ การรวบรวมสมาชิกเด็กและเยาวชนให้เข้ามาเป็นเครือข่ายร่วมกัน เพื่อให้การสื่อสารองค์ความรู้และพลังใจเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม โดยการสร้างเครือข่ายและการรวบรวมสมาชิกเครือข่ายต้องมีสื่อกลางในการเชื่อมโยงผู้สนใจให้เข้ามาเป็นกลุ่มเดียวกันแม้จะอยู่ในคนละพื้นที่ เช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 1.05) และการเชิญชวนเพื่อนหรือคนรู้จักอื่น ๆ มาร่วมเป็นเครือข่ายเยาวชน ($\bar{x} = 3.51$, S.D. = 0.98) เพื่อการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ในระดับมาก

3. การพัฒนาแนวทางดำเนินงานของเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนอย่างยั่งยืน

ผลจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า การสร้างความยั่งยืนของเครือข่าย ต้องเริ่มจากการสร้างกิจกรรมหรือการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสาระความรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายบนสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการรู้จักและการสร้างกระแสในโลกสังคมออนไลน์ เพราะเมื่อเครือข่ายได้รับการกล่าวถึงและมีการขยายขอบเขตไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่กว้างออกไป จะเกิดการติดตามและการส่งต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ในการศึกษาเชิงปฏิบัติการจึงมีการลงพื้นที่จัดกิจกรรมแบบเชิงรุกในลักษณะของกิจกรรม Road Show โดยการเข้าไปทำกิจกรรมในโรงเรียนต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมในส่วนกลางในลักษณะของงานมหกรรมเยาวชนพลังบวก เพื่อให้ความรู้และทักษะด้านการป้องกันตนเองจากการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมไปถึงการรวบรวมทะเบียนเครือข่ายจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อต่อยอดและขยายผลการดำเนินงานในระยะต่อไป

ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้อความ รูปภาพ วิดีโอ หรือสัญลักษณ์อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ในการป้องกันตนเองจากการกระทำความผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.92) ในการศึกษาเชิงปฏิบัติการจึงมีการผลิตสื่อวีดิทัศน์เพื่อเป็นสัญลักษณ์ด้านสื่อสารพลังใจเชิงบวกแก่เครือข่าย โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ใหญ่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บริหารจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ข้าราชการตำรวจต้นแบบจากสถานีดำรวจ และตัวแทนเครือข่ายเยาวชนพลังบวกจากโรงเรียนต่างๆ จำนวนทั้งสิ้น 12 ตอน รวมถึงการประกวดหนังสือสั้นเพื่อสะท้อนถึงบทบาทของเยาวชนในการสื่อสารมุมมองเกี่ยวกับอาชญากรรม โดยสื่อสร้างสรรค์เหล่านี้ได้รับการเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูป และเว็บไซต์ ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางของการเผยแพร่กิจกรรมและสื่อสร้างสรรค์ต่าง ๆ

อภิปรายผล

1. การวิเคราะห์รูปแบบสื่อสังคมออนไลน์ที่เหมาะสมในการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชน

ผลการศึกษาในเชิงคุณภาพ พบว่า การนำจุดแข็งของอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในการสอดส่องดูแลหรือสร้างการรับรู้และแรงจูงใจในการป้องกันภัยจากอาชญากรรมให้กับเด็กและเยาวชนนับเป็นความท้าทายที่สอดคล้องกับพลวัตของสังคมในยุคนี้ เนื่องจากอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทต่อการดำเนินชีวิตของเด็กและเยาวชนค่อนข้างสูง เช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้เวลาไปกับการเล่นอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ต่อวันเฉลี่ย 7 ชั่วโมง 25 นาที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทริกา วงศ์นันทน์ (2557) ที่พบว่า อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์มีบทบาทสำคัญต่อเด็กและเยาวชนไทย และสามารถส่งผลกระทบในทางลบได้เช่นกัน ทั้งในเรื่องของเชิงพฤติกรรมที่เกิดจากการเลียนแบบที่ไม่เหมาะสม ทั้งเรื่องของการติดสื่อสังคมออนไลน์ และงานวิจัยของ บุนหา ชัยสุวรรณ และคณะ (2561) ที่พบว่า เด็กและเยาวชนอายุ 10 – 19 ปี มีการใช้ติดต่อกันเฉลี่ยเกือบชั่วโมงครึ่งและใช้ต่อเนื่องโดยไม่ทำอย่างอื่นนานสุดถึงเกือบสองชั่วโมง

ดังนั้น หากใช้โอกาสที่เด็กและเยาวชนมีการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์กันอย่างแพร่หลายมาเป็นจุดแข็งในการสนับสนุนการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมด้านการป้องกันอาชญากรรม ย่อมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างได้อย่างทั่วถึงในทุกพื้นที่

อีกหนึ่งประเด็นที่สะท้อนสนับสนุนการนำจุดแข็งของสื่อสังคมออนไลน์มาเป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมในการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือการที่ข้อได้เปรียบที่ในปัจจุบันการเข้าถึงสื่อสังคมออนไลน์ไม่ใช่เรื่องยุ่งยากซับซ้อนอีกต่อไป เพราะความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีด้านอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยเฉพาะเทคโนโลยีโทรศัพท์มือถือซึ่งเป็นอุปกรณ์ในชีวิตประจำวันที่ผู้คนทุกเพศทุกวัยสามารถใช้งานสื่อสังคมออนไลน์ได้โดยสะดวก โดยผลการศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ที่เยาวชนใช้ในการเล่นอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์มากที่สุด ได้แก่ โทรศัพท์มือถือแบบสมาร์ตโฟน ร้อยละ 84.35 รองลงมาคือคอมพิวเตอร์แบบตั้งโต๊ะ ร้อยละ 14.49 ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ บุนหา ชัยสุวรรณ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร (2561) ที่พบว่า พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของวัยรุ่นอายุระหว่าง 10-19 ปี เปิดรับสื่อใหม่ประเภทไลน์และเฟซบุ๊กผ่านสมาร์ตโฟนมากที่สุด

2. การศึกษากระบวนการสร้างแกนนำเด็กและเยาวชนในการสร้างเสริมพลังเชิงบวกแก่เครือข่ายการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนผ่านการใช้สื่อสังคมออนไลน์

จากผลการศึกษาในเชิงคุณภาพด้านการใช้อินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือในการสร้างเครือข่ายป้องกันการกระทำความผิดหรือตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมของเด็กและเยาวชน พบว่า ต้องเริ่มจากการสร้างความไว้วางใจให้เด็กและเยาวชนเปิดโอกาสให้ผู้ใหญ่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นอันดับแรก หลังจากนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งโรงเรียน หน่วยงานตำรวจ หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่มีบทบาทด้านการพิทักษ์สิทธิเด็กและเยาวชนจากอาชญากรรม อาจต้องมีกระบวนการสร้างแรงจูงใจและแรงดึงดูดให้เด็กและเยาวชนมารวมกันเป็นกลุ่มเครือข่ายผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์ที่น่าสนใจ และคอยสอดแทรกการให้ความช่วยเหลือหรือการให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันตนเองจากอันตรายของอาชญากรรมประเภทต่าง ๆ ไปพร้อมกัน นอกจากนี้ ข้อมูลจากการศึกษาเชิงปริมาณสะท้อนให้เห็นว่า เด็กและเยาวชนไม่มีเพื่อนในอินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ที่เป็นครูหรือสมาชิกในครอบครัวและญาติ ๆ เลย ร้อยละ 9.23 และมีเพื่อนที่เป็นบุคคลที่ไม่รู้จักเลย ร้อยละ 8.80 ดังนั้น จึงต้องมีการเข้าถึงการใช้สื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มเด็กและเยาวชนโดยผู้ใหญ่หรือผู้ปกครองให้มากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัยของ เทติเกียรติ วงศาโรจน์ (2558) พบว่า รูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ ต้องได้รับความร่วมมือในการพัฒนาจากผู้นำหมู่บ้าน คณะกรรมการหมู่บ้าน และประชาชน โดยการเข้าร่วมกิจกรรมเครือข่ายปฏิบัติการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง

ประเด็นสำคัญอีกประการหนึ่งของการสร้างแกนนำเครือข่ายจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า ประการสำคัญที่ขาดไม่ได้คือการมอบสัญลักษณ์ที่แสดงถึงความเป็นแกนนำเครือข่าย เพื่อให้แกนนำทุกคนในทุกพื้นที่เกิดความภาคภูมิใจและมีความมุ่งมั่นในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามวิสัยทัศน์ของเครือข่ายให้บรรลุผลสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับการสร้างความภาคภูมิใจในตนเอง (Self-Esteem) ที่มองว่า บุคคลจะมีความเคารพ ยอมรับ และรู้สึกดีต่อตนเอง เมื่อสามารถใช้ความรู้ความสามารถในการกระทำการสิ่งใด ๆ ได้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อการมีความเชื่อมั่นในตนเองและใช้ชีวิตอยู่อย่างมีจุดมุ่งหมาย

เมื่อกระบวนการสร้างแกนนำเครือข่ายดำเนินการไปตามแนวทางที่กำหนดและบรรลุผลสำเร็จตามเป้าประสงค์แล้ว ประการต่อมาคือการพิจารณาถึงเด็กและเยาวชนกลุ่มต่าง ๆ ที่จะเข้ามาเป็นเครือข่ายในการรับการส่งต่อพลังใจหรือเข้าร่วมกิจกรรมที่แกนนำเครือข่ายต้องขับเคลื่อน โดยจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า จะต้องมีการจำแนกกลุ่มเป้าหมายตามพฤติกรรมและลักษณะแวดล้อมของบริบททางสังคมออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มเด็กชาย กลุ่มเด็กหญิง และกลุ่มเด็กด้อย เพื่อประเมินความเข้มแข็งทางจิตใจและการเห็นคุณค่าในชีวิตให้สามารถเข้าใจได้ว่าเยาวชนแต่ละกลุ่มจะต้องได้รับการกระบวนการสร้างภูมิคุ้มกันทางใจที่เหมาะสมอย่างไรบ้าง ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ของ อภิษฎา พงษ์วรวงษ์ และคณะ (2559) ที่พบว่า วัยรุ่นที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองต่ำจะมีความเสี่ยงที่จะสูบบุหรี่และกัญชาสูง โดยลักษณะนี้จะปรากฏในวัยรุ่นเพศชายเท่านั้น ส่วนวัยรุ่นที่มีความเข้มแข็งทางจิตใจจะมีแนวโน้มการสูบบุหรี่และกัญชาต่ำที่สุด เช่นเดียวกับผลการวิจัยที่พบว่า เยาวชนที่มีการศึกษามีความตระหนักในคุณค่าตนเองและมีความสามารถด้านปรับตัวในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ดีกว่าเยาวชนที่ไม่ได้เรียนหนังสือ

สำหรับการสร้างเสริมพลังใจเชิงบวก พบว่า ในกลุ่มเด็กด้อย ซึ่งเป็นกลุ่มที่เคยมีประสบการณ์ตรงด้านการกระทำผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ควรเน้นการสร้างภาพลักษณ์ในเชิงบวกและการปรับกระบวนการทัศนด้านความตระหนักในคุณค่าของชีวิต เพื่อลดความรู้สึกของการถูกตีตราหรือโอกาสในความคิดที่จะหวนกลับไปกระทำผิดซ้ำ โดยส่งเสริมให้มีบทบาทด้านการถ่ายทอดเรื่องราวเพื่อเป็นอุทาหรณ์แก่คนอื่น ๆ ทั้งแบบเผชิญหน้าหรือผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พัทธรา สินลอยมา และคณะ (2560) ที่พบว่า เด็กและเยาวชนที่กระทำผิดซ้ำมีทัศนคติต่อคุณค่าชีวิตของตนเองในอดีตในเชิงลบอันเนื่องมาจากความล้มเหลวของชีวิต แต่เมื่อได้รับการฝึกอบรมจากศูนย์ฝึกฯ ปรากฏว่าส่วนใหญ่มีความตระหนักในคุณค่าชีวิตอยู่ในระดับมากทั้งในด้านความสามารถ ความสำคัญของตนเอง ความสำเร็จในชีวิต และการเห็นคุณค่าในตนเอง

การสร้างเสริมพลังใจเชิงบวกในกลุ่มเด็กด้อยซึ่งเป็นกลุ่มมีทัศนคติและพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำผิดและตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม พบว่า ควรเน้นการเปิดพื้นที่สำหรับการแสดงออกในทางที่เหมาะสม ส่งเสริมการสร้างทัศนคติเชิงบวกและเพิ่มความตระหนักในคุณค่าของตนเองให้มากขึ้น สร้างความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจระหว่างกันให้เกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาการรังแกกัน รวมถึงการกำกับติดตามโดยใกล้ชิดทั้งจากผู้ปกครอง ครู หรือกลุ่มเพื่อนในมิติของการเสริมสร้างพันธะทางสังคม เพื่อป้องกันการถูกชักนำไปสู่การมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในระดับที่รุนแรงขึ้น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สันตฤกษ์ บุญช่วย และคณะ (2562) ที่พบว่า การมีพฤติกรรมเบี่ยงเบนของเด็กและเยาวชนมาจากสาเหตุที่สำคัญ คือ การขาดพันธะผูกพันทางสังคมหรือสภาวะกดดันจากสิ่งแวดล้อม จนเกิดเป็นภาวะล่าถอยหาทางออกของปัญหาด้วยตนเองไม่ได้

ในส่วนของการเสริมสร้างพลังใจทางบวกในกลุ่มเด็กด้อยซึ่งเป็นกลุ่มที่มีพื้นฐานทางด้านการขัดเกลากายทางสังคมที่ดีพอสมควร มีความตระหนักในคุณค่าชีวิตและการตั้งเป้าหมายความสำเร็จในชีวิตที่แน่นอน และมีความพร้อมทั้งทางด้านสังคม เศรษฐกิจ และระดับสติปัญญาที่จะสามารถแยกแยะและขังใจได้ตรงตรงถึงผลเสียของการมีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมได้ พบว่า สามารถสร้างกระบวนการด้านภูมิคุ้มกันทางจิตใจได้ทุกรูปแบบ

และยังสามารถส่งเสริมให้เป็นผู้ขับเคลื่อนและส่งต่อพลังใจเชิงบวกแก่เยาวชนกลุ่มอื่นๆ ได้อีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณวิมล คงวิชัย (2556) ที่พบว่า การให้ความสำคัญกับสถาบันครอบครัวเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากเป็นสถาบันแรกในการสร้างพฤติกรรมหรือหล่อหลอมพัฒนาบุคคลให้เป็นคนดี รวมไปถึงสถาบันอื่น ๆ เช่น สังคม ชุมชน และสถาบันศาสนา ก็ล้วนเป็นรากฐานสำคัญในการช่วยพัฒนาบุคคลให้เป็นคนดี และเลือกการดำเนินชีวิตในทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

กระบวนการสำคัญอีกประการหนึ่งที่ค้นพบจากการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ การรวบรวมสมาชิกเด็กและเยาวชนให้เข้ามาเป็นเครือข่ายร่วมกัน เพื่อให้การสื่อสารองค์ความรู้และพลังใจเกี่ยวกับการป้องกันการกระทำผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างครอบคลุม โดยการสร้างเครือข่ายและการรวบรวมสมาชิกเครือข่ายต้องมีสื่อกลางในการเชื่อมโยงผู้สนใจให้เข้ามาเป็นกลุ่มเดียวกันแม้จะอยู่ในคณะพื้นที่ เช่นเดียวกับการศึกษาเชิงปริมาณที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย ($x = 3.47$, $S.D. = 1.05$) และการเชิญชวนเพื่อนหรือคนรู้จักอื่นๆ มาร่วมเป็นเครือข่ายเยาวชน ($x = 3.51$, $S.D. = 0.98$) เพื่อป้องกันการกระทำผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ในระดับมาก ซึ่งเป็นเครือข่ายที่สอดคล้องกับทฤษฎีเครือข่ายที่มีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) ที่อธิบายถึงการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ระหว่างกัน ซึ่งเหตุผลหลักที่จะทำให้เครือข่ายเกิดขึ้นได้โดยสมัครใจ คือ แต่ละฝ่ายต้องมองเห็นประโยชน์ที่ตนจะได้รับจากการเข้าร่วมเครือข่าย ซึ่งจะนำไปสู่ความเต็มใจที่จะประสานกันหรือเข้าร่วมเป็นเครือข่ายที่เข้มแข็ง

นอกจากนี้การศึกษาเชิงคุณภาพยังพบว่า การสร้างแรงกระตุ้นและแรงผลักดันให้เกิดการขยายเครือข่ายไปอย่างต่อเนื่อง ต้องมีการดำเนินกิจกรรมในเชิงรุก โดยต้องมีการลงพื้นที่เข้าไปจัดกิจกรรมในโรงเรียนหรือชุมชนนั้นโดยตรง เพื่อให้เยาวชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและได้รับประโยชน์ที่จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในชีวิตจริงได้ ซึ่งผู้ที่จะมีบทบาทสำคัญต่อการสนับสนุนให้กิจกรรมประสบความสำเร็จได้ คือ ผู้บริหารและคณะครูของแต่ละโรงเรียน เพราะจะเป็นผู้ที่สามารถประสานงานกับตัวแทนนักเรียนหรือนักเรียนคนอื่น ๆ ที่สนใจเข้าร่วมกิจกรรมได้เป็นอย่างดี โดยผลการศึกษาเชิงปริมาณด้านข้อมูลสนับสนุนการเข้าไปจัดกิจกรรมในโรงเรียนหรือพื้นที่ต่าง ๆ พบว่า กิจกรรมที่จะสร้างพลังใจเชิงบวกด้านการป้องกันตนเองจากการกระทำผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมให้แก่เยาวชนได้ดีที่สุด คือ การจัดกิจกรรมเข้าค่ายฝึกอบรม ร้อยละ 40.20 โดยบุคคลที่ควรเป็นผู้นำในการทำกิจกรรมควรเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจหรือทหาร ร้อยละ 41.68 และลักษณะของกิจกรรมที่น่าสนใจมากที่สุดคือการฝึกศิลปะป้องกันตัว ร้อยละ 30.64 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วมตามขั้นตอนที่ 1 ของกระบวนการสร้างเครือข่ายที่ต้องมีการสำรวจความสนใจเพื่อนำมาจัดตั้งกลุ่มที่มีวัตถุประสงค์ใกล้เคียงกัน ส่วนกรณีที่ไม่มีการจัดกลุ่มควรชวนผู้นำของกลุ่มที่เข้มแข็งไปพูดคุยจะช่วยให้เกิดการรวมกลุ่มใหม่ที่ง่ายและเร็วขึ้น

3. การพัฒนาแนวทางดำเนินงานของเครือข่ายสื่อสังคมออนไลน์ในการป้องกันการกระทำผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนอย่างยั่งยืน

ผลจากการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า การสร้างความยั่งยืนของเครือข่าย ต้องเริ่มจากการสร้างกิจกรรมหรือการเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับสาระความรู้ที่ส่งเสริมให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายบนสื่อสังคมออนไลน์อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการรู้จักและการสร้างกระแสในโลกสังคมออนไลน์ เพราะเมื่อเครือข่ายได้รับการกล่าวถึงและมีการขยายขอบเขตไปสู่กลุ่มเป้าหมายที่กว้างออกไป จะเกิดการติดตามและการส่งต่อผ่านสื่อสังคมออนไลน์ประเภทต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย ในการศึกษาเชิงปฏิบัติการจึงมีการลงพื้นที่จัดกิจกรรมแบบเชิงรุกในลักษณะของกิจกรรม Road Show โดยการเข้าไปทำกิจกรรมในโรงเรียนต่าง ๆ และการจัดกิจกรรมในส่วนกลางในลักษณะของงานมหกรรมเยาวชนพลังบวก เพื่อให้ความรู้และทักษะด้านการป้องกันตนเองจากการกระทำผิด

และการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม รวมไปถึงการรวบรวมทะเบียนเครือข่ายจากผู้เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อต่อยอดและขยายผลการดำเนินงานในระยะต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างเครือข่ายเพื่อการมีส่วนร่วม ตามองค์ประกอบสำคัญของการสร้างเครือข่าย ข้อที่ 7 ที่ต้องมีกิจกรรมปฏิบัติร่วมกันเพื่อให้เครือข่ายเกิดความเข้มแข็ง มีการเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อการระดมความคิด การตัดสินใจ การวางแผน การดำเนินการ รับผิดชอบต่อผลประโยชน์ ตลอดจนการประเมินผลเพื่อหาทางปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

ผลการศึกษาเชิงปริมาณพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าข้อความ รูปภาพ วิดีโอ หรือสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการให้ความรู้ในการป้องกันตนเองจากการกระทำความผิดหรือการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ที่เผยแพร่ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มีประโยชน์ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$, S.D. = 0.92) ในการศึกษาเชิงปฏิบัติการจึงมีการผลิตสื่อวีดิทัศน์เพื่อเป็นสัญลักษณ์ด้านสื่อสารพลังใจเชิงบวกแก่เครือข่าย โดยได้รับความร่วมมือจากผู้ใหญ่ของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ผู้บริหารจากโรงเรียนนายร้อยตำรวจ ข้าราชการตำรวจต้นแบบจากสถานีตำรวจ และตัวแทนเครือข่ายเยาวชนพลังบวกจากโรงเรียนต่าง ๆ จำนวนทั้งสิ้น 12 ตอน รวมถึงการประกวดหนังสือสั้นเพื่อสะท้อนถึงบทบาทของเยาวชนในการสื่อสารมุมมองเกี่ยวกับอาชญากรรม โดยสื่อสร้างสรรค์เหล่านี้ได้รับการเผยแพร่ในสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟซบุ๊ก ยูทูบ และเว็บไซต์ ที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อเป็นศูนย์กลางของการเผยแพร่กิจกรรมและสื่อสร้างสรรค์ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการสร้างเครือข่ายสังคมออนไลน์ประเภท เวททำงานร่วมกัน (Collaboration Network) ซึ่งเป็นเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ต้องการความคิด ความรู้ และการต่อยอด ซึ่งจะส่งผลให้ผู้ร่วมกิจกรรมเกิดความภูมิใจที่ได้เผยแพร่สิ่งที่ตนเองรู้และทำให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ขั้นตอนต่อมาของการสร้างความยั่งยืนให้กับเครือข่ายตามผลการศึกษาเชิงคุณภาพ คือ การสานต่อกันแบบรุ่นพี่รุ่นน้อง โดยให้ครูในแต่ละโรงเรียนเป็นผู้กำกับติดตาม ซึ่งครูจะเป็นผู้มีบทบาทในการสานต่อนโยบายด้านการสอดแทรกกิจกรรมของเครือข่ายเข้ากับกิจกรรมหลักของโรงเรียน ในขณะที่นักเรียนที่เป็นแกนนำจะมีบทบาทด้านการถ่ายทอดเทคนิควิธีและแนวทางการดำเนินงานให้กับรุ่นน้อง ๆ หรือกลับมาเป็นพี่เลี้ยงการดำเนินกิจกรรมในกรณีที่รุ่นพี่จบการศึกษาจากสถาบันไปแล้ว ในการศึกษาเชิงปฏิบัติการจึงมีการรวบรวมทะเบียนแกนนำเครือข่ายเพื่อการประสานการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งมีการมอบประกาศนียบัตรแก่โรงเรียนและนักเรียนแกนนำ เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของการมีข้อตกลงในการดำเนินงานร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการบริหารงานเครือข่ายที่สมาชิกจะต้องเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ตามจังหวะ โอกาส และประเด็นที่สนใจอย่างต่อเนื่อง โดยหัวใจสำคัญของเครือข่ายอยู่ที่กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารกันเป็นประจำ ซึ่งพัฒนาไปสู่การสานความสัมพันธ์ในเชิงคุณภาพและการวางแผนดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างยั่งยืน

ผลการศึกษาด้านกระบวนการสร้างความยั่งยืนให้กับเครือข่ายในประการสุดท้ายตามการศึกษาเชิงคุณภาพ พบว่า จะต้องมีการผลักดันให้เกิดผลกระทบในระดับนโยบายของประเทศและการสร้างข้อตกลงความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะการสร้างข้อตกลงความร่วมมือด้านการป้องกันอาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนผ่านการสร้างเสริมภูมิคุ้มกันทางจิตใจโดยการใช้สื่อสังคมออนไลน์เป็นเครื่องมือระหว่างหน่วยงานหลัก เช่น กระทรวงยุติธรรม กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงศึกษาธิการ และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนอย่างเป็นรูปธรรมทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการ โดยสามารถดำเนินการให้เกิดผลลัพธ์ได้ในทุกกลุ่มเป้าหมาย แต่อาจต้องพิจารณาถึงข้อแตกต่างทางด้านเพศและระดับของการศึกษา เนื่องจากผลการศึกษาในเชิงปริมาณ พบว่า เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันในเรื่องของความสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายเยาวชนป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 2.69$, $p = 0.01$) และมีความแตกต่างกันด้านการเชิญชวนเพื่อนหรือคนรู้จักอื่นๆ มาร่วมเป็นสมาชิกเครือข่าย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 3.69$, $p = 0.00$) เช่นเดียวกัน ในขณะที่การพิจารณาตามระดับชั้นการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้นและ

ตอนปลายมีความแตกต่างกันเกี่ยวกับความสนใจเข้าร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายเยาวชนป้องกันการกระทำความผิด และการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($t = 2.05, p = 0.04$)

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย

1.1 กระทรวงยุติธรรม ควรสอดแทรกนโยบายการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชนให้เป็นหนึ่งในยุทธศาสตร์ของแผนแม่บทการบริหารงานยุติธรรมแห่งชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติของการดำเนินงานเชิงรุกที่ต้องพัฒนาและประยุกต์ใช้นวัตกรรมทางเทคโนโลยีการติดต่อสื่อสารผ่านสื่อสังคมออนไลน์ มาเป็นเครื่องมือในการดำเนินงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและสอดคล้องกับพลวัตของสังคมในยุคของเทคโนโลยีแห่งการสร้างความพลิกผัน (Disruptive Technologies)

1.2 การทรงศึกษาธิการ ควรมีนโยบายสนับสนุนให้สถานศึกษาทั่วประเทศ ดำเนินกิจกรรมในลักษณะของการเสริมสร้างองค์ความรู้ทางกฎหมาย ทักษะการเอาตัวรอดจากสถานการณ์ฉุกเฉิน หรือทักษะการสร้างภูมิคุ้มกันทางจิตใจเพื่อหลีกเลี่ยงการมีพฤติกรรมเสี่ยงต่อการกระทำความผิดกฎหมายหรือเสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ให้เป็นหนึ่งในกิจกรรมเสริมทักษะและพัฒนาผู้เรียน และผลักดันให้มีการดำเนินงานร่วมกันในลักษณะของกลุ่มเครือข่ายทั้งภาครัฐ เอกชน และภาคประชาสังคม โดยให้สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาในจังหวัดต่างๆ เป็นศูนย์กลางการประสานงานและกำกับติดตามการดำเนินงานของโรงเรียนในพื้นที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งมีการสรุปและรายงานผลเสนอต่อกระทรวงเมื่อสิ้นปีงบประมาณ

1.3 กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ควรมีมาตรการด้านการสอดส่องพฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตหรือสื่อสังคมออนไลน์ของกลุ่มเด็กและเยาวชน และวิเคราะห์ความเสี่ยงทางด้านการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรมผ่านกิจกรรมบนสื่อสังคมออนไลน์ของเด็กและเยาวชนอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งสนับสนุนข้อมูลให้สถานศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเฝ้าระวังพฤติกรรมเสี่ยงของเด็กและเยาวชน และส่งเสริมการให้ความรู้เกี่ยวกับการรู้เท่าทันสื่อผ่านสื่อสร้างสรรค์และสื่อสังคมออนไลน์ที่น่าสนใจและเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ทุกกลุ่ม รวมทั้งการพัฒนาทักษะการใช้สื่อสังคมออนไลน์ให้แก่ครูหรือบุคลากรในโรงเรียนต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือสำหรับการสอดส่องดูแลนักเรียนไม่ให้มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม จนอาจกลายเป็นผู้กระทำความผิดกฎหมายหรือตกเป็นเหยื่อของผู้ไม่หวังดีได้

1.4 สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรมีนโยบายสนับสนุนให้ภารกิจด้านชุมชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจในพื้นที่ต่าง ๆ มีการสร้างเครือข่ายภาคีระหว่างสถานีตำรวจ หน่วยงานราชการ หน่วยงานภาคเอกชน โรงเรียน และชุมชนในพื้นที่ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงานด้านการป้องกันปัญหาอาชญากรรมในกลุ่มเด็กและเยาวชน โดยเน้นการดำเนินกิจกรรมสร้างสรรค์ให้เด็กและเยาวชนได้เข้ามามีส่วนร่วมพร้อมกับการมอบสัญลักษณ์ที่แสดงว่าเป็นส่วนหนึ่งของเครือข่ายตำรวจ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อให้เกิดการรับรู้ที่กว้างขวาง ซึ่งจะเป็นการสร้างความรู้สึกร่วมของการเป็นอันหนึ่งอันเดียว การได้รับการยอมรับ และการส่งเสริมการเห็นคุณค่าในชีวิตของเด็กและเยาวชน อันจะเป็นผลให้เกิดเกราะป้องกันทางจิตใจไม่ให้มีพฤติกรรมเบี่ยงเบนหรือพฤติกรรมที่เสี่ยงต่อการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

2.1 สถานีตำรวจในสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 – 9 ควรนำข้อมูลเครือข่ายเยาวชนไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงาน ในภารกิจด้านการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชน สำหรับการป้องกันและปราบปรามการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม โดยเน้นการส่งเสริมบทบาทของแกนนำเยาวชนให้เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนโครงการภายใต้นโยบายด้านชุมชนสัมพันธ์ของสถานีตำรวจในแต่ละพื้นที่

2.2 โรงเรียนเครือข่ายหรือสถานที่ศึกษาที่สนใจ ควรมีนโยบายด้านการส่งเสริมกิจกรรมที่เกี่ยวกับการป้องกันการกระทำความผิดและการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม ให้เป็นหนึ่งในกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยอาจประสานงานกับสถานีตำรวจหรือหน่วยงานด้านกระบวนการยุติธรรมในพื้นที่ในการเชิญวิทยากรให้ความรู้หรือการเข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานของกระบวนการยุติธรรม เช่น สถานีตำรวจ สถานีพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน ศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชน และทัณฑสถาน เป็นต้น เพื่อให้นักเรียนได้รับความรู้และทักษะประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นการสร้างความตระหนักในการป้องกันตนเองจากอาชญากรรมของนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 หน่วยงานที่มีบทบาทด้านการส่งเสริมการป้องกันตนเองจากปัญหาอาชญากรรมของเด็กและเยาวชน เช่น สถานีตำรวจ หน่วยงานสังกัดกรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน หน่วยงานสังกัดกรมกิจการเด็กและเยาวชน เครือข่ายสภาเด็กและเยาวชนแห่งประเทศไทย หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ควรประสานความร่วมมือกับโครงการฯ สำหรับการนำเสนอสร้างสรรค์ที่น่าสนใจเผยแพร่บนสื่อสังคมออนไลน์ที่มีเครือข่ายเยาวชนพลังบวกเป็นสมาชิกอยู่ เพื่อให้เกิดการขยายผลของกระบวนการด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างเครือข่ายอย่างต่อเนื่อง

3. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการขยายขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมพื้นที่ทุกภูมิภาคของประเทศไทย โดยอาจพิจารณาคัดเลือกพื้นที่สำคัญ ๆ ในแต่ละภูมิภาคเป็นศูนย์กลางการประสานและดำเนินงาน หรือให้มีการคัดเลือกแกนนำเยาวชนเครือข่ายในภูมิภาคต่าง ๆ เข้ามาฝึกอบรมและรับนโยบายการดำเนินงานจากส่วนกลางไปดำเนินการขยายผลต่อในพื้นที่ และให้มีการติดตามประเมินผลจากส่วนกลางอย่างต่อเนื่อง

3.2 ควรต่อยอดกระบวนการดำเนินงานในลักษณะของการสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมไปยังกลุ่มเด็กและเยาวชนที่กำลังจะได้รับการปล่อยตัวจากสถานพินิจหรือศูนย์ฝึกอบรม หรือกลุ่มที่อยู่ระหว่างการคุมประพฤติ เพื่อเปิดพื้นที่สำหรับการแสดงออกและส่งเสริมการสร้างคุณค่าชีวิตในเชิงบวก ให้ได้รับการยอมรับและเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งส่วนเดียวกับสังคมทั่วไป ซึ่งจะเป็นการลดการแบ่งแยกตีตราและการคืนเยาวชนคนดีสู่อ้อมกอดของสังคมอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- ขวัญข้าว พลเพชร และ เบญจพร ตันตสุติ. (2559). ความภาคภูมิใจในตนเองและพฤติกรรมการติดเฟซบุ๊กของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลายในเขตกรุงเทพมหานคร. ภาควิชาจิตเวชศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาญคณิต ก.สุริยะมณี. (2554). ทฤษฎีอาชญาวิทยาร่วมสมัยกับการวิจัยทางด้านอาชญาวิทยาในปัจจุบัน. นนทบุรี: หินทรายการพิมพ์.
- บุหงา ชัยสุวรรณ และ พรพรรณ ประจักษ์เนตร. (2561). พฤติกรรมการใช้สื่อใหม่ของวัยรุ่นอายุระหว่าง 10 – 19 ปี. วารสารการสื่อสารและการจัดการ มหาวิทยาลัยสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ภัทริกา วงศ์อนันต์นนท์. (2557). พฤติกรรมการใช้อินเทอร์เน็ตของเด็กและเยาวชน. วารสารพยาบาลทหารบก วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก.
- เทิดเกียรติ วงศาโรจน์ (2557). การพัฒนารูปแบบการสร้างเครือข่ายปฏิบัติชุมชนสัมพันธ์เพื่อป้องกันอาชญากรรม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พัชรา สีนลอยมา (2560). การเปลี่ยนแปลงกระบวนทัศน์ของเด็กและเยาวชนไทยที่กระทำผิดซ้ำเพื่อเสริมสร้างความตระหนักในคุณค่าของชีวิตก่อนคืนสู่สังคม. สำนักงานทุนสนับสนุนการวิจัย (สกว.)
- พรชัย ชันดี, ฤทธิพงษ์ พุดระกุล และ จอมเดช ตรีเมฆ. (2558). ทฤษฎีอาชญาวิทยา: หลักการ งานวิจัย และนโยบายประยุกต์. กรุงเทพฯ: ส.เจริญการพิมพ์.
- โรงเรียนนายร้อยตำรวจ. (2560). Proceeding บทความวิจัย งานประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: เปเป่ เน็ต.
- วรรณวิมล คงวิชัย. (2556). ปัจจัยทางด้านความผูกพันทางสังคมที่มีความสัมพันธ์กับการกระทำผิด เกี่ยวกับยาเสพติด: กรณีศึกษาผู้ต้องขังชายชาวมุสลิมในชายแดนใต้. วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 24(2), เมษายน - มิถุนายน 2556.
- สันทกฤษณ์ บุญช่วย และ จตุพร ธีราภรณ์. (2562). การศึกษาพฤติกรรมการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชนผ่านบทละครเรื่อง “เลือดข้นคนจาง”. วารสารวิชาการอาชญาวิทยาและนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ.
- ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. สถิติคดีย้อนหลังระหว่าง ปี พ.ศ. 2553 – 2558. สืบค้น ธันวาคม 20, 2561, จาก <http://www.djop.go.th/stat/statbetween2008-2011>.
- อภิษฎา พฤฒิวรรณ และคณะ. (2559). ความตระหนักในคุณค่าตนเองของเยาวชนในสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี กรุงเทพมหานคร. กรุงเทพฯ: วชิรสารการพยาบาล คณะแพทยศาสตร์วชิรพยาบาล มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช.

วิเคราะห์ SWOT การสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวน¹

SWOT analysis Investigating children and youth in the Inquiry official

สุวรรณา คุณดิลกนัฐวสา*
Suwanna Khundiloknattawasa

Received: January 30, 2020 Revised: April 04, 2020 Accepted: April 25, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส อุปสรรค การสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากพนักงานสอบสวนที่มีความเชี่ยวชาญในด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชนเป็นการเฉพาะ จำนวน 95 คน และทำการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัยพบว่า 1) จุดแข็งเน้นที่ตัวพนักงานสอบสวนเองที่มีใจรัก มีองค์ความรู้และประสบการณ์ในงานสอบสวน 2) จุดอ่อนพนักงานสอบสวนขาดประสบการณ์ ได้รับการแต่งตั้งด้วยความไม่เต็มใจ และขาดความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน 3) โอกาสเรื่องเด็กและเยาวชนรัฐบาลให้ความสำคัญกับปัญหานี้ มีกฎหมายและหน่วยงานที่เข้ามาเกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะ และ 4) อุปสรรคนั้นเกิดจากลักษณะทางภูมิศาสตร์ของแต่ละจังหวัดที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินการสอบสวนเด็กและเยาวชน บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีจำนวนไม่เพียงพอต่อการให้การคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยเฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังไม่มีความสะดวกและจริงจังในการแก้ไขปัญหา ยังไม่มีกลไกในการขับเคลื่อน นำข้อมูลที่ได้มากำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการสอบสวนเด็กและเยาวชน เพื่อพัฒนาพนักงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพในการทำสำนวนการสอบสวนไว้ 4 ยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้ 1) พัฒนาศักยภาพพนักงานสอบสวนให้มีความเป็นมืออาชีพ 2) พัฒนาระบบงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน 3) การสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรเพื่อทำหน้าที่พนักงานสอบสวน และ 4) การสร้างขวัญและกำลังใจ

คำสำคัญ: วิเคราะห์ SWOT, การสอบสวนเด็กและเยาวชน, พนักงานสอบสวน

¹ บทความนี้เป็นนำเสนอข้อมูลบางส่วนจากงานวิจัยเรื่องรูปแบบและมาตรฐานในการสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวนเพื่อความถูกต้อง รวดเร็วและเป็นธรรม

* รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

Abstract

The purpose of this research was to analyze Strengths Weaknesses Opportunities Obstacles Investigating children and youth in the Inquiry official. Data were collected through in-depth interviews with 95 investigating personnel specialized in children and youth and content analysis.

The results of the research revealed that 1) The strengths emphasize that the investigative officers who are patriotic possessing knowledge and experience in the investigation. 2) Weaknesses, inexperienced investigators reluctantly appointed and lack of specialized expertise. 3) Opportunities for children and youth, the government attaches importance to this issue have specific laws and agencies involved. and 4) Threats arise from the geographical features of each province that are obstacles in the investigation of children and youth. There are not enough personnel involved to provide protection for children and youth. In particular, the agency responsible for children and youth of the Royal Thai Police is unclear and serious in resolving the problem. There is still no mechanism for driving. After that, the information obtained was formulated as a strategy for the development of juvenile investigations. In order to develop investigative officers to be effective in conducting investigations, 4 strategies are as follows: 1) Developing the potential of investigative officers to be professional. 2) Developing investigative systems relating to children and youth. 3) Recruitment and appointment Personnel to act as investigating officers and 4) Creating morale.

Keywords: SWOT analysis, Investigating children and youth, Inquiry official

บทนำ

เด็กหรือเยาวชนที่กำลังเจริญเติบโตในประเทศใดประเทศหนึ่งนั้นน่ามีความสำคัญอย่างยิ่งยวดเพราะในวันข้างหน้า เด็กนั้นจะต้องมาทดแทนผู้ใหญ่และจะเป็นกำลังสำคัญของประเทศชาติต่อไปในอนาคตจึงกล่าวได้ว่าเด็กหรือเยาวชนถือเป็นทรัพยากรบุคคลอันทรงคุณค่าของประเทศชาติหากเด็กหรือเยาวชนในวันนี้มีการศึกษาดีมีพัฒนาการที่ดีมีอุปนิสัยดี มีความประพฤติดี มีสุขภาพพลานามัยและร่างกายแข็งแรง มีสัมมาชีพดี มีคุณธรรมและวัฒนธรรมประจำใจที่ดีแล้ว ก็เป็นที่เห็นได้ว่าพลเมืองของประเทศในอนาคต จะต้องประกอบด้วยผู้ใหญ่ ที่มีความสามารถและมีคุณค่าอย่างสูง ส่งผลให้ประเทศชาติเจริญรุ่งเรืองมั่นคงและพัฒนาต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง (วรวิทย์ ฤทธิพิศ, 2560, หน้า 17) หลายปีที่ผ่านมามีปัญหาจากการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนเกิดขึ้นมากมายหลากหลายรูปแบบ ประเด็นปัญหาที่ตามมา คือ เมื่อเด็กและเยาวชนได้กระทำการที่กฎหมายบัญญัติไว้ว่าเป็นความผิด เด็กและเยาวชนจะต้องรับโทษตามกฎหมายหรือไม่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไปว่าเด็กและเยาวชนมีวุฒิภาวะที่แตกต่างจากผู้ใหญ่ทั้งด้านการเรียนรู้ ด้านอารมณ์และพฤติกรรม ความรู้สึกรับรู้ผิดชอบชั่วดี มีประสบการณ์ในการดำรงชีวิตน้อยกว่าผู้ใหญ่ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุที่ทำให้เด็กและเยาวชนกระทำความผิด ดังนั้น จึงต้องมีการกำหนดหลักเกณฑ์การดำเนินกระบวนการพิจารณาคดีที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนไว้เป็นพิเศษแตกต่างจากคดีธรรมดาทั่วไปเพื่อสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชน (ดวงพร เพชรคง, 2561, หน้า 4)

กระบวนการที่จะใช้ในการสอบสวนเพื่อค้นหาความจริงและการใช้มาตรการทางอาญาแก่เด็กและเยาวชนจึงมีลักษณะที่มุ่งเน้นที่จะให้ความคุ้มครองต่อสิทธิของผู้เสียหาย ผู้ต้องหาและพยานที่เป็นเด็กและเยาวชนเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้เด็กและเยาวชนต้องได้รับผลกระทบกระเทือนต่อจิตใจ และสำหรับมาตรการการสอบสวนเด็กและเยาวชนผู้กระทำความผิดทางอาญาก็เช่นกัน กฎหมายได้วางมาตรการการสอบสวนที่แตกต่างจากมาตรการการสอบสวนผู้ใหญ่ กล่าวคือ ได้มีการคุ้มครองสิทธิของเด็กและเยาวชนผู้ต้องหาโดยพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 (วารุณี จันทร์ทอง, 2557, หน้า 72) อีกทั้งประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ก็ได้วางมาตรการดังกล่าวไว้ในบทบัญญัติ มาตรา 133 ทวิ และมาตรา 134/2 มีเจตนารมณ์มุ่งคุ้มครองเด็กมิให้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมโดยกำหนดให้การสอบปากคำเด็กในชั้นสอบสวนต้องมีสหวิชาชีพเข้าร่วมในการสอบปากคำด้วย (ศิริชัย หาญเทิดพงษ์ชัย, 2557, หน้า 593)

พนักงานสอบสวนเป็นหัวใจสำคัญและเป็นบันไดขั้นแรกของกระบวนการยุติธรรมที่มีบทบาทสำคัญในการที่จะเสริมสร้างความถูกต้องชอบธรรมให้กับสังคม (กิตติชัย รุจิราวินิจฉัย, 2558, หน้า 23) พนักงานสอบสวนมีหน้าที่อำนวยความสะดวกยุติธรรมให้แก่ประชาชนทุกฝ่าย ทั้งฝ่ายผู้เสียหายหรือฝ่ายผู้ต้องหา หากการสอบปากคำผู้ต้องหาในคดีอาญาของพนักงานสอบสวนเป็นการกระทำโดยชอบด้วยจริยธรรมและจรรยาบรรณ ปฏิบัติตามกระบวนการขั้นตอนต่าง ๆ ที่กฎหมายบัญญัติและให้อำนาจไว้ซึ่งถือได้ว่ามีความเป็นภาวะวิสัย การสอบปากคำผู้ต้องหาในคดีอาญานั้นเป็นจุดเริ่มต้นคดีที่มีผลไปสู่การบรรยายฟ้องคดีอาญาของพนักงานอัยการที่มีการกลั่นกรองมาแล้ว ซึ่งจะส่งผลถึงความเชื่อมั่น ความศรัทธา ความศักดิ์สิทธิ์และความถูกต้องของกระบวนการยุติธรรม แต่ถ้าหากการสอบปากคำผู้ต้องหาในคดีอาญาของพนักงานสอบสวนเป็นการกระทำโดยขาดจริยธรรมหรือขาดจรรยาบรรณ หรือเป็นการสอบปากคำผู้ต้องหาโดยไม่ชอบ ไม่ว่าจะเป็นบังคับ ชูเชื้อ หลอกลวง ให้คำมั่นสัญญาต่าง ๆ จะทำให้เกิดผลที่ไม่เป็นธรรมตามมา เพราะต้นทางแห่งกระบวนการยุติธรรมนั้นไม่เป็นภาวะวิสัยแล้ว ในกระบวนการยุติธรรมต่อ ๆ ไปก็ย่อมไม่เป็นภาวะวิสัยด้วย ความศรัทธาของประชาชนต่อกระบวนการยุติธรรมก็จะลดน้อยถอยลงไปที่สุดในที่สุด (พนม พุ่มโพธิ์, 2558, หน้า 201)

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยเห็นว่าเป็นประเด็นปัญหาในการสอบสวนเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดอาจเกิดจากข้อบกพร่องของกฎหมาย หรือเกิดจากการปฏิบัติของพนักงานสอบสวนที่ยังไม่มีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะ ซึ่งต้องหามาตรการในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว

ข้างต้นเพื่อให้เด็กและเยาวชนได้รับการคุ้มครองตามสิทธิที่กฎหมายกำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงดำเนินการวิเคราะห์ SWOT การสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาเสนอยุทธศาสตร์ในการพัฒนาการสอบสวนเด็กและเยาวชนให้มีประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรค การสอบสวนเด็กและเยาวชนในชั้นพนักงานสอบสวน ในสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ผู้วิจัยกำหนดขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (purposive sampling) ซึ่งเป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (key information) เนื่องจากเป็นผู้มีความรู้ความสามารถ มีประสบการณ์ในการสอบสวนเด็กและเยาวชน ซึ่งทางต้นสังกัดจะทำการคัดเลือก จำนวน 95 คน ประกอบด้วย กลุ่มพนักงานสอบสวนในสังกัดตำรวจภูธรภาค 1-9 และกองบัญชาการตำรวจนครบาล ที่เป็นพนักงานสอบสวนที่มีความชำนาญ ประสบการณ์ และทำการสอบสวนเด็กและเยาวชนเป็นการเฉพาะ รวมทั้งสิ้น 38 นาย พนักงานอัยการ จำนวน 19 คน นักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยา จำนวน 19 คน และที่ปรึกษากฎหมาย จำนวน 19 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชนตรวจสอบข้อความเนื้อหาที่เหมาะสมถูกต้องตามวัตถุประสงค์ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth Interview) เป็นแบบมีโครงสร้างประเด็นข้อคำถาม ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชน จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชน โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ที่ได้ทำการนัดหมายไว้ล่วงหน้าซึ่งทำการของกลุ่มตัวอย่าง ในประเด็นของหลักการและวิธีการปฏิบัติในการสอบสวนเด็กและเยาวชน ตลอดจนปัญหาข้อขัดข้องที่เป็นอุปสรรคต่อการสอบสวนเด็กและเยาวชน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกวิธีใช้ขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) ซึ่งเป็นการตีความสร้างข้อสรุปแบบอุปนัย โดยบรรยายเป็นเนื้อหาตามที่ปรากฏในข้อความและเนื้อหาโดยผู้วิจัย ไม่มีอคติหรือความรู้สึกส่วนตัวเข้าไปพัวพัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพนักงานสอบสวน พนักงานอัยการ นักสังคมสงเคราะห์/นักจิตวิทยา และที่ปรึกษากฎหมาย ได้ให้ข้อมูลที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากระบวนการสอบสวนเด็กและเยาวชนให้สามารถมีประสิทธิภาพเป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ต้องการให้ความคุ้มครองเด็กและเยาวชน โดยการวิเคราะห์ดังกล่าวผู้วิจัยได้นำเอาเทคนิค SWOT Analysis มาเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ พบว่า

สถานการณ์ปัจจุบันในการทำสำนวนการสอบสวนเด็กและเยาวชนของพนักงานสอบสวนมีจุดแข็ง (strengths) จุดอ่อน (weaknesses) โอกาส (opportunities) และอุปสรรค (threats) ที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. จุดแข็ง (Strengths)

- 1.1 พนักงานสอบสวนเป็นผู้มีจิตสำนึกเป็นผู้ให้บริการที่ดี
- 1.2 พนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่มีความรู้ในข้อกฎหมาย เรียนมาแล้วได้ใช้อย่างเต็มที่โดยเฉพาะ ป.อาญา, ป.แพ่ง, ป.วิอาญาฯ
- 1.3 พนักงานสอบสวนที่ผ่านงานมานาน ผ่านการทำสำนวน ประสานงานกับหน่วยงานอื่น เช่น แพทย์ อัยการ ศาลฯ จะมีประสบการณ์ ทักษะ ในการรวบรวมพยานหลักฐาน ยิ่งอยู่นาน ยิ่งเห็นข้อบกพร่องของการทำงาน จะมีความรอบคอบในการทำงานมากขึ้นไปเรื่อย ๆ
- 1.4 พนักงานสอบสวนมีใจรักในงานสอบสวน
- 1.5 พนักงานสอบสวนมีความสามารถในการเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 1.6 มีการรวมตัวพนักงานสอบสวนเป็นสมาคมพนักงานสอบสวน และชมรมพนักงานสอบสวนหญิง เพื่อช่วยเหลือให้คำปรึกษา ฝึกอบรมและแนวทางการปฏิบัติงาน
- 1.7 มีความอดทนสูง สามารถรองรับสภาพปัญหาต่าง ๆ ได้ดี
- 1.8 มีความสามารถในการเจรจาไกล่เกลี่ย ให้คู่กรณีสามารถพูดคุยและตกลงกันได้ ทำตัวเป็นคนกลางที่ดี
- 1.9 มีบุคลิกที่เป็นตัวของตัวเอง เชื่อมั่นในความรู้ความสามารถของตน

2. จุดอ่อน (Weaknesses)

- 2.1 ไม่มีประสบการณ์ในการสอบสวน ได้รับการแต่งตั้งจากสายงานอื่นเข้ามาทำหน้าที่พนักงานสอบสวน โดยยังไม่ได้ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับการสอบสวน
- 2.2 การฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพของพนักงานสอบสวน ภายหลังจากแต่งตั้งมาทำหน้าที่พนักงานสอบสวนแล้วมีน้อยมากไม่ทันต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกฎหมายในปัจจุบัน ทำให้พนักงานสอบสวนไม่มีองค์ความรู้ในเรื่องนั้น ๆ เท่าที่ควร
- 2.3 พนักงานสอบสวนมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานที่แท้จริง ในแต่ละสถานีตำรวจ และไม่มีผู้ช่วยเหลือพนักงานสอบสวน เช่น ผู้ช่วยพนักงานสอบสวน มีแค่คนขับรถเท่านั้น ภาระทุกอย่างพนักงานสอบสวนรับผิดชอบคนเดียว
- 2.4 ความเครียดส่วนตัวที่เกิดจากงาน ที่ตนเองไม่ถนัดและเคยทำมาก่อนประกอบกับการทำสำนวนการสอบสวนมีความยุ่งยากซับซ้อนและมีระยะเวลาแล้วเสร็จกำหนด
- 2.5 พนักงานสอบสวนบางคนมีโรคประจำตัว และมีอายุมากไม่คล่องตัวต่อการทำหน้าที่
- 2.6 ได้รับการแต่งตั้งให้มาทำหน้าที่พนักงานสอบสวนโดยที่ไม่ได้สมัครใจ
- 2.7 ระบบสายการบังคับบัญชาทำให้พนักงานสอบสวนถูกกดดัน/แทรกแซงจากผู้บังคับบัญชาในการเร่งรัดสำนวนการสอบสวน
- 2.8 พนักงานสอบสวนคนเดียวรับผิดชอบในคดีทุกประเภททำให้ไม่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน โดยเฉพาะเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนแตกต่างกับหน่วยงานของศาลหรืออัยการ
- 2.9 ไม่แม่นยำหลักกฎหมายในการสอบปากคำเด็กและเยาวชน
- 2.10 แบบรับหน้าที่อื่น ซึ่งเป็นงานธุรการที่มากับการทำสำนวนการสอบสวนคือ "ถ่ายเอกสาร ไปส่งเอกสาร ไปรับเอกสาร ส่งของกลางไปตรวจเอง ไปรับผลการตรวจของกลางเอง ไปส่งหมายเรียกและออกเงินเอง ลงบันทึกประจำวันรับแจ้งความเอง" ไปตรวจที่เกิดเหตุเอง โดยขาดแคลนยาไรรักษาจาก "ผู้ช่วยพนักงาน

สอบสวน"ขาดทักษะในการสอบปากคำ การรวบรวมพยานหลักฐาน เกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวนเด็กและเยาวชน

2.11 พนักงานสอบสวนมักจะขอย้ายออกไปอยู่ในสายงานอื่นหรือไม่ก็ขอไปช่วยราชการ ไม่ได้ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนตามที่ได้รับแต่งตั้ง ทำให้พนักงานสอบสวนบางสถานีตำรวจขาดแคลน

3. โอกาส (Opportunities)

3.1 การสอบสวนเด็กและเยาวชน มีกฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นการเฉพาะ

3.2 สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญกับปัญหาเด็กและเยาวชน โดยทำการจัดตั้งศูนย์พิทักษ์เด็ก สตรี ครอบครัวและป้องกันปราบปรามการค้ามนุษย์ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ศพด.สตร.)

3.3 รัฐบาลให้ความสำคัญกับปัญหานี้ จึงจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อช่วยเหลือ เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และคนพิการ (OSCC)

3.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวนเด็กและเยาวชน เช่น ศาลเยาวชนและครอบครัวฯ สำนักงานอัยการ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.) บ้านพักเด็กและครอบครัว และสภานายความ ให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรเพื่อมาร่วมทำการสอบสวนเด็กและเยาวชน

3.5 คำสั่ง ตร.ที่ 419/2556 ลงวันที่ 1 ก.ค.2556 เรื่องการอำนวยความสะดวกในคดีอาญา การทำสำนวนการสอบสวน และมาตรการควบคุม ตรวจสอบ เร่งรัดการสอบสวนคดีอาญา ทำให้พนักงานสอบสวนมีแนวทางในการปฏิบัติชัดเจนขึ้น

3.6 สถาบันส่งเสริมงานสอบสวน เป็นหน่วยงานที่ทำการฝึกอบรมพนักงานสอบสวนทุกระดับให้มีความรู้เกี่ยวกับการทำสำนวนการสอบสวน

3.7 สำนักงานตำรวจแห่งชาติให้ความสำคัญในการจัดทีมสอบสวนแบบบูรณาการ โดยให้มีพนักงานสอบสวน สืบสวน จราจร ฯลฯ ร่วมอยู่ด้วยขณะรับแจ้งเหตุและการออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ เพื่อความรวดเร็วในการดำเนินคดี

3.8 ทุกสถานีตำรวจจัดหัวหน้างานสอบสวนที่มีประสบการณ์คอยให้ความช่วยเหลือ แนะนำ ชี้แนะแนวทางการสอบสวน

3.9 การค้นคว้าเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับการสอบสวนเด็ก สามารถค้นคว้าได้หลายช่องทาง และหลายหน่วยงานทำให้พนักงานสอบสวนมีแหล่งเรียนรู้มากขึ้น

4. อุปสรรค (Threats)

4.1 ปัจจัยทางด้านภูมิศาสตร์ของแต่ละจังหวัดที่แตกต่างกันทำให้เป็นอุปสรรคต่อการนำผู้ต้องหา ผู้เสียหายหรือพยานไปทำการตรวจสอบการจับที่ศาลเยาวชนฯ หรือการสอบปากคำที่สำนักงานอัยการ

4.2 บางจังหวัดมีที่ปรึกษากฎหมายและนักจิตวิทยาหรือนักสังคมสงเคราะห์ไม่เพียงพอ

4.3 การประสานงานระหว่างสหวิชาชีพบางจังหวัดยังใช้หนังสือประสานงานทำให้เกิดความล่าช้า และอาจเกิดความผิดพลาดได้

4.4 งบประมาณมีไม่เพียงพอในการสนับสนุนงานด้านการสอบสวน พนักงานสอบสวนจึงรับภาระใน ด้านนี้ทั้งหมด เช่น ค่าใช้จ่ายในการนำเด็กไปสอบปากคำที่สำนักงานอัยการ นำเด็กไปศาลเพื่อตรวจสอบการจับ ฯลฯ

4.5 อัตราของพนักงานสอบสวนที่ได้รับอนุญาตกับปริมาณงานไม่สอดคล้องกัน บางแห่งมีมากกว่าปริมาณงาน บางแห่งมีน้อยกว่าปริมาณงาน

4.6 ระบบการแต่งตั้งพนักงานสอบสวนยังไม่มีประสิทธิภาพ แต่งตั้งบุคคลที่ไม่มีความสนใจ ไม่มีใจรักงานสอบสวนและไม่มีความมุ่งมั่นเข้ามาทำหน้าที่ก็เลยเป็นปัญหาต่อระบบงาน

4.7 ห้องสอบสวนเด็กที่สถานีตำรวจไม่ได้มาตรฐานตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย

4.8 การนำตัวเด็กไปสอบปากคำที่สำนักงานอัยการ มีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายหรือเกิดการหลบหนีและเป็นการเสียเวลาทั้งของเด็กและผู้ปกครอง

4.9 ลักษณะของสำนวนการสอบสวนเด็กและเยาวชน มีความละเอียดอ่อนและซับซ้อนต้องอาศัยทักษะในการสอบสวน

4.10 ผลการตรวจพิสูจน์สารเสพติด, ประวัติการต้องโทษจากกองทะเบียนประวัติ และรายงานการสืบเสาะข้อเท็จจริงเด็กจากสถานพินิจ มีความล่าช้าใช้ระยะเวลาค่อนข้างนาน

4.11 อุปกรณ์การทำงานมีไม่เพียงพอ เช่น โต๊ะทำงาน ห้องทำงาน รถยนต์ที่ต้องใช้ทำงาน รับส่งผู้ต้องหา รถออกตรวจสถานที่เกิดเหตุ พร้อมกับน้ำมันรถ คอมพิวเตอร์ กระดาษทำสำนวน เครื่องพิมพ์เอกสาร เครื่องถ่ายเอกสาร

4.12 หน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับเด็กของสำนักงานตำรวจแห่งชาติยังไม่มี ความชัดเจนและจริงจังในการแก้ไขปัญหา มีเพียงชื่อเท่านั้นแต่ยังไม่มีการขับเคลื่อน

จากการที่ผู้วิจัยได้ใช้เทคนิค SWOT Analysis มาวิเคราะห์นั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ในการพัฒนาด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชนได้ สำหรับยุทธศาสตร์ที่ได้จากการวิเคราะห์ครั้งนี้ เป็นการนำเสนอยุทธศาสตร์ที่เน้นในด้านการพัฒนาการสอบสวนเด็กและเยาวชน เพื่อพัฒนาศักยภาพพนักงานสอบสวนให้มีประสิทธิภาพในการทำสำนวนการสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน ซึ่งยุทธศาสตร์ที่ได้จากการวิเคราะห์ มีดังต่อไปนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาศักยภาพพนักงานสอบสวนให้มีความเป็นมืออาชีพ

ผลผลิต : 1. การฝึกอบรมพนักงานสอบสวน กำหนดหลักสูตรและแนวทางการพัฒนาที่เหมาะสม

2. คู่มือการสอบสวนเด็กและเยาวชน

ผลลัพธ์ : 1. พนักงานสอบสวนมีสมรรถนะ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย เป้าประสงค์

2. พนักงานสอบสวนมีสมรรถนะที่เหมาะสม สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์ที่กำหนด

ตัวชี้วัด : 1. ระดับความรู้การสอบสวนเด็กและเยาวชนของพนักงานสอบสวน

2. ผลการประเมินการดำเนินการในแต่ละโครงการ

กลยุทธ์ : 1. พัฒนาระบบการฝึกอบรมพนักงานสอบสวนให้มีความรู้ ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติตามระเบียบหลักเกณฑ์ และวิธีการสอบสวนเด็กและเยาวชน

2. สร้างกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้ในหน่วยงาน

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม :

1. โครงการอบรมหรือสัมมนาเพื่อพัฒนาพนักงานสอบสวนในสังกัดเพื่อการสอบสวนเด็กและเยาวชน

2. โครงการพี่สอนน้อง โดยพนักงานสอบสวนผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์มากกว่าสอนผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์น้อยกว่า

3. พัฒนาคู่มือการสอบสวนเด็กและเยาวชน

4. เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการสอบสวนเด็กและเยาวชนทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น คู่มือการสอบสวนเด็กและเยาวชน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

ผลผลิต : ระบบงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนที่มีประสิทธิภาพ

ผลลัพธ์ : เด็กและเยาวชนจะได้รับการคุ้มครองตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่กำหนดไว้

เป้าประสงค์ : ระบบงานสอบสวนที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชนได้รับการพัฒนาเป็นไปรูปแบบและมาตรฐานที่กฎหมายกำหนด

ตัวชี้วัด : 1. มีห้องสอบสวนเด็กและเยาวชนได้มาตรฐาน จำนวน 1 ห้อง ที่ กองบังคับการ

2. สก./สน.จัดทีมสอบสวนรับผิดชอบเด็กและเยาวชน จำนวน 1 ทีม

3. ร้อยละความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ

กลยุทธ์ : 1. พัฒนาระบบงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชนให้ได้มาตรฐาน ถูกต้องตามหลักกฎหมาย

2. พัฒนาทีมสอบสวนเพื่อให้มีความเชี่ยวชาญด้านเด็กและเยาวชนโดยเฉพาะ

3. สนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบงานสอบสวนเด็กและเยาวชน

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม :

1. โครงการพัฒนาห้องสอบสวนเด็กและเยาวชนได้มาตรฐานประจำกองบังคับการ

2. โครงการจัดตั้งทีมสอบสวนด้านเด็กและเยาวชนประจำสถานีตำรวจ

3. จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชน

4. โครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย ยานพาหนะ ให้เพียงพอและ

เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน

5. โครงการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการ

ของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรเพื่อทำหน้าที่พนักงานสอบสวน

ผลผลิต : 1. มีพนักงานสอบสวนเพียงพอในการทำหน้าที่เกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

2. แต่งตั้งผู้ที่มีความรู้ความสามารถและสมัครใจมาทำหน้าที่พนักงานสอบสวน

ผลลัพธ์ : บุคลากรที่ได้รับการแต่งตั้งมาเป็นพนักงานสอบสวนเต็มใจและรักงานสอบสวน

เป้าประสงค์ : เพื่อสรรหาและแต่งตั้งบุคลากรเพื่อมาทำหน้าที่เป็นพนักงานสอบสวนเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

ตัวชี้วัด : 1. พนักงานสอบสวนได้รับการแต่งตั้งดำรงตำแหน่ง ร้อยละ 100

2. ไม่มีปัญหาการร้องเรียนจากการปฏิบัติหน้าที่

3. ร้อยละของการถูกลงทัณฑ์กรณีสำนวนล่าช้า

กลยุทธ์ : 1. สรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและสมัครใจเพื่อมาทำหน้าที่พนักงานสอบสวนด้านเด็กและเยาวชน

2. จัดทำข้อมูลบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีใจรักงานสอบสวนในแต่ละ

กองบัญชาการ

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม :

1. ปรับปรุงโครงสร้างงานสอบสวนด้านเด็กและเยาวชนให้มีความเหมาะสมกับปริมาณงาน

แต่ละสถานีตำรวจ

2. พัฒนาระบบการแต่งตั้งบุคคลที่จะมาทำหน้าที่พนักงานสอบสวนโดยใช้ระบบสมัครใจ

3. จัดอบรมให้มีคุณภาพสำหรับตำแหน่งก่อนที่จะทำการแต่งตั้งให้ทำหน้าที่พนักงานสอบสวนเด็กและเยาวชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างขวัญและกำลังใจ

ผลลัพธ์ : สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบด้านเด็กและเยาวชน

ผลลัพธ์ : พนักงานสอบสวนมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่

เป้าประสงค์ : สร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบด้านเด็กและเยาวชน

ตัวชี้วัด : 1. ระดับขวัญและกำลังใจของพนักงานสอบสวน

2. อัตราการขอเปลี่ยนสายงานจากพนักงานสอบสวนไปสายงานอื่น

กลยุทธ์ : 1. หาแนวทางสร้างขวัญและกำลังใจให้กับพนักงานสอบสวนที่รับผิดชอบด้านเด็กและเยาวชน

2. ดำรงรักษาให้พนักงานสอบสวนคงอยู่ในสายงานสอบสวนที่รับผิดชอบเด็กและเยาวชน

แผนงาน/โครงการ/กิจกรรม :

1. โครงการจัดหาสวัสดิการให้กับพนักงานสอบสวน

2. สนับสนุนงบประมาณในการทำภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการสอบสวน

3. สร้างเครือข่ายการประสานงานในด้านการสอบสวนเด็กและเยาวชน

4. พัฒนาระบบค่าตอบแทนของพนักงานสอบสวนให้มีความเหมาะสม

5. พัฒนาระบบความก้าวหน้าในอาชีพเป็นระบบเฉพาะตำแหน่ง

6. โครงการอบรมพัฒนาจิตใจ ทศนคติ ค่านิยมเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่า การสอบสวนเด็กและเยาวชนนั้น และการสอบสวนจะเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและเป็นธรรมได้นั้น จำเป็นต้องอาศัยพนักงานสอบสวนที่มีความรอบรู้และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน เนื่องจากกระบวนการยุติธรรมที่เกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนมีกฎหมายบัญญัติไว้เป็นการเฉพาะซึ่งพนักงานสอบสวนเองก็ต้องยึดถือและปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด แต่ยังพบว่า การสอบสวนเด็กและเยาวชนในปัจจุบันยังมีปัญหาและอุปสรรคทั้งจากตัวพนักงานสอบสวนเองและองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่ต้องทำงานร่วมกับพนักงานสอบสวนทั้งที่อยู่ในสังกัดของสำนักงานตำรวจแห่งชาติและนอกหน่วย ได้แก่ กองทะเบียนประวัติ สถานพินิจฯ พิสูจน์หลักฐานฯ อีกทั้งการสอบสวนต้องดำเนินการร่วมกับทีมสหวิชาชีพที่ยังมีบุคลากรไม่เพียงพอ และขาดการประสานงาน เป็นต้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอประเด็นอภิปราย 2 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ประเด็นด้านตัวพนักงานสอบสวน ที่พบว่า โดยส่วนตัวแล้วพนักงานสอบสวนเป็นผู้ที่ผ่านการเรียนวิชากฎหมายมาแล้วทุกคน แต่เนื่องจากกระบวนการสอบสวนเด็กและเยาวชนนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องใช้ประสบการณ์ในการทำงานเฉพาะด้านมาเป็นระยะเวลาหนึ่งก่อนจึงจะมีความเชี่ยวชาญทำให้พนักงานสอบสวนไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับจำนวนพนักงานสอบสวนในปัจจุบันมีน้อยไม่เพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงานในแต่ละสถานีตำรวจ และกระบวนการสอบสวนเด็กและเยาวชนนั้นต้องยึดถือและปฏิบัติตามกฎหมายโดยเคร่งครัดมีความละเอียดอ่อนทุกขั้นตอน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนสาร บำรุงกิจ (2553, บทคัดย่อ) เรื่องการศึกษาอุปสรรคและปัญหาภายในหน่วยงานซึ่งมีผลต่อการทำสำนวนล่าช้า: ศึกษาเฉพาะพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1 พบว่าพนักงานสอบสวนมักจะปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่องทำให้ไม่มีความชำนาญ ไม่มีประสบการณ์ ปริมาณงานมีมากและเพิ่มขึ้นตลอดเวลาส่งผลให้การสอบสวนในคดีที่สำคัญไม่มีคุณภาพและล่าช้า และการศึกษาของ ชัยวุฒิ เกียรติกิจกจ่าย, 2557, หน้า 33-34) เรื่อง การ

พัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนหญิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ พบว่า จำนวนพนักงานสอบสวนหญิงมีไม่เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน ประกอบกับเนื้อหาของงานสอบสวนเป็นงานที่เหนื่อยมีภาระงานติดพัน และกระบวนการสอบสวนมีขั้นตอนยืดเยื้อยาวนานและยุ่งยากซับซ้อน ความยืดหยุ่นน้อยต้องเป็นไปตามระเบียบข้อบังคับทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553 มาตรา 75 และประมวลกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา ก็ได้วางมาตรการดังกล่าวไว้ในบทบัญญัติ มาตรา 133 ทวิ และมาตรา 134/2 มีเจตนารมณ์มุ่งคุ้มครองเด็กมิให้ได้รับผลกระทบจากกระบวนการยุติธรรมโดยกำหนดให้การสอบปากคำเด็กในชั้นสอบสวนต้องมีสหวิชาชีพเข้าร่วมในการสอบปากคำด้วย เป็นต้น

2. ประเด็นหน่วยงานหรือองค์กรอื่น เนื่องจากสำนวนการสอบสวนแต่ละสำนวนนั้นจำเป็นต้องอาศัยพยานหลักฐานอื่น ๆ ที่พนักงานสอบสวนต้องขอความร่วมมือ เช่น รายงานผลการสืบเสาะข้อเท็จจริงเด็กและเยาวชน จากสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน พนักงานสอบสวนต้องส่งแผนพิมพ์ลายนิ้วมือผู้ต้องหาไปตรวจสอบที่กองทะเบียนประวัติอาชญากร ผลการตรวจพิสูจน์ของกลาง ๆ (ยาเสพติด อาวุธปืน ฯลฯ) และในประเด็นการสอบสวนตาม ป.วิ อาญา มาตรา 133 ทวิ ที่ต้องทำการสอบสวนเด็กและเยาวชนต่อหน้าทีมสหวิชาชีพ ซึ่งประกอบด้วย พนักงานอัยการ นักสังคมสงเคราะห์หรือนักจิตวิทยา ที่ปรึกษากฎหมาย บางจังหวัดบุคลากรดังกล่าวมีไม่เพียงพอ สาเหตุต่าง ๆ เหล่านี้ทำให้ส่งผลต่อการทำสำนวนการสอบสวนเด็กและเยาวชนของพนักงานสอบสวนล่าช้า สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐภูมิ น้อยสอน (2557, บทคัดย่อ) เรื่องการวิเคราะห์ผลการปฏิบัติหน้าที่งานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ตำรวจภูธรจังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่าปัญหาและอุปสรรคการปฏิบัติหน้าที่งานด้านการสอบสวนได้แก่การประสานงานและความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น และสอดคล้องกับการศึกษาของ พัชรา สีนลอยมา (2557, หน้า 304-305) เรื่องการพัฒนาประสิทธิภาพการอ่านความยุติธรรมของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้กับประชาชน ด้านการรวบรวมพยานหลักฐานและการพิสูจน์หลักฐาน พบว่าปัญหาที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานหรือองค์กรอื่นได้แก่ ปัญหาการขาดความร่วมมือในการสอบสวนและขาดการจัดการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างพนักงานสอบสวนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. พบว่าความล่าช้าของการตรวจประวัติการต้องโทษของผู้ต้องหา ดังนั้น สำนักงานตำรวจแห่งชาติควรที่จะทำการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหาความล่าช้าดังกล่าว
2. การนำตัวเด็กและเยาวชนเดินทางไปยังสำนักงานอัยการเพื่อทำการสอบสวนต่อหน้าทีมสหวิชาชีพเป็นภาระของพนักงานสอบสวน ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรให้ความสำคัญและสนับสนุนงบประมาณในการทำห้องสอบสวนเด็กที่ได้มาตรฐานในแต่ละจังหวัด
3. พนักงานสอบสวนขาดการอบรมเพิ่มเติม ดังนั้นสถาบันส่งเสริมงานสอบสวนหรือศูนย์ฝึกอบรมตำรวจต่าง ๆ ควรที่จะจัดหลักสูตรต่าง ๆ เพิ่มเติมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. ประเด็นการขาดแคลนพนักงานสอบสวน ดังนั้นสำนักงานตำรวจแห่งชาติควรกำหนดระเบียบให้ชัดเจนในการห้ามพนักงานสอบสวนไปปฏิบัติหน้าที่อื่นนอกเหนือจากตำแหน่งที่ได้รับการแต่งตั้ง และต้องพิจารณาจำนวนคดีกับสัดส่วนของพนักงานสอบสวนให้เหมาะสมกับพื้นที่
5. สำนักงานตำรวจแห่งชาติจะต้องให้ความสำคัญโดยเน้นความสมัครใจและมีคุณสมบัติครบถ้วน ต้องมีการอบรมเพิ่มเติมคุณวุฒิก่อนที่จะแต่งตั้งดำรงตำแหน่งพนักงานสอบสวน
6. ควรมีการจัดทีมพนักงานสอบสวนด้านเด็กและเยาวชนเป็นการเฉพาะ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญและทำสำนวนการสอบสวนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

7. ควรนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาใช้เป็นช่องทางการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงาน เจ้าหน้าที่กับพนักงานสอบสวน

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณคณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่สนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ขอกราบขอบพระคุณ ศาสตราจารย์ พลตำรวจตรี ดร.พัชรา สีนลอยมา คณบดีคณะนิติวิทยาศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ ที่กรุณาให้คำแนะนำทางวิชาการอันมีคุณค่าซึ่งเป็นประโยชน์ยังต่อการทำวิจัยนับตั้งแต่เริ่มแรกจนกระทั่งสิ้นสุดโครงการ และขอขอบคุณพนักงานสอบสวนทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

- กิตติชัย รุจิราวินิจฉัย. (2558). การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการงานสอบสวนของกองบัญชาการตำรวจนครบาล สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 5(2), 22-33.
- ชัยวุฒิ เกียรติกิจกจ่าย. (2557). การพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนหญิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ (ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 4(3), 28-36.
- ณัฐฉัตร น้อยสอน. (2557). การวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานทั้งงานด้านการสอบสวนของพนักงานสอบสวนตำรวจภูธรจังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดวงพร เพชรคง. (2561). กฎหมายกับการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน. กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.
- ธนสาร บำรุงกิจ. (2553). การศึกษาอุปสรรคและปัญหาภายในหน่วยงานซึ่งมีผลต่อการทำสำนวนล่าช้า: ศึกษาเฉพาะพนักงานสอบสวนสังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 1. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พนม พุ่มโพธิ์. (2558). ปัญหาและอุปสรรคทางกฎหมายในการสอบสวนของพนักงานสอบสวนกรณีผู้ต้องหาไม่มีทนายความหรือผู้ซึ่งไว้วางใจเข้าฟังการสอบปากคำ. วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี, 12(1), 199-208.
- พัชรา สินลอยมา. (2557). การพัฒนาประสิทธิภาพการอำนวยความสะดวกของสำนักงานตำรวจแห่งชาติให้กับประชาชน ด้านการรวบรวมพยานหลักฐานและการพิสูจน์หลักฐาน. วารสารบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, 10(1), 299-312.
- วรวิทย์ ฤทธิพิศ. (2560). มาตรการดำเนินการกับเด็กและเยาวชนที่ก่ออาชญากรรมร้ายแรง. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- วารุณี จันทร์ทอง. (2557). มาตรการในการสอบสวนเด็กและเยาวชนซึ่งกระทำความผิดอาญาตามพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัว พ.ศ. 2553. วารสารรามคำแหง ฉบับนิติศาสตร์, 3(1), 71-80.
- ศิริชัย หาญเทิดพงษ์ชัย. (2557). ปัญหาทางกฎหมายในการสอบปากคำเด็กในชั้นสอบสวน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

การพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

Development of Student Characteristics in the Faculty of Business Administration, Private Higher Education Institutions.

จิตติมา จันทภาศ*, อัจฉรา วัฒนานรงค์**, นรา สมประสงค์**, ราชนัย บุญธิมา**
Jittima Janthagard, Achara Whattananarong, Nara Somprasong, Rachan Boonthima

Received: February 03, 2020 Revised: March 18, 2020 Accepted: April 26, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน 2) สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน และ 3) ศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน กลุ่มตัวอย่างได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ปีการศึกษา 2562 จำนวน 880 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำนวน 16 แห่ง เขตกรุงเทพมหานคร เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจและวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ขั้นตอนที่ 2 สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยเลือกองค์ประกอบที่มีความสำคัญมากที่สุด คือ ความรับผิดชอบต่องานตนเองและสังคม ที่มีค่าไอเกนในระดับสูงสุด เท่ากับ 16.989 นำมาพัฒนาเป็นชุดฝึกอบรม ประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของชุดฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ 7 ท่าน โดยใช้การทดสอบไคร์สแควร์ และขั้นตอนที่ 3 ศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรม ทดลองใช้กับนักศึกษาชั้นปีที่ 3 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 25 คน ด้วยการประเมินคุณลักษณะและความพึงพอใจของนักศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าทีแบบกลุ่มตัวอย่างไม่เป็นอิสระจากกันและกลุ่มตัวอย่างเดียว

ผลการวิจัยพบว่า 1. คุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความรับผิดชอบต่องานตนเองและสังคม 2) ความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ 3) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 4) นวัตกรรมทางความคิด 5) การบริหารจัดการ 6) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ภาวะผู้นำ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเองและ 9) การเป็นผู้ประกอบการ 2. ชุดฝึกอบรมที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย ความเป็นมา แนวคิดและหลักการของชุดฝึกอบรม วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรมระยะเวลา สื่อ และการวัดและประเมินผล ผลการประเมินของชุดฝึกอบรม พบว่า มีความเหมาะสมและความสอดคล้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3. ผลการทดลองใช้ชุดฝึกอบรม พบว่า นักศึกษามี

* นักศึกษาหลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

** อาจารย์ประจำสาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

คุณลักษณะความรับผิดชอบตนเองและสังคมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
และนักศึกษามีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ: คุณลักษณะของนักศึกษา, คณะบริหารธุรกิจ, สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ABSTRACT

The purposes of this study were 1) to investigate the student characteristics in the Faculty of Business Administration, private higher education institutions, 2) to develop a training package to enhance the student characteristics, and 3) to study the effectiveness of the developed training package. This study was a research and development research in which it was divided into 3 stages. The first stage was to investigate the characteristics of students in the Faculty of Business Administration, private higher education institutions. The samples were 880 students in the academic year 2019 selected by using stratified random sampling method from sixteen private universities in Bangkok. Data were gathered from questionnaires and analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, exploratory factor analysis and confirmatory factor analysis statistics. The second stage was to develop a training package on the element of self and social responsibility which posted the highest Eigen value at 16.989. The training package was evaluated the appropriateness and congruence by a panel of seven experts, using a Chi-Square Test. The third stage was to study the effectiveness of the developed training package by implementing to 25 third-year students in the Faculty of Business Administration at Krirk University. The students were evaluated their characteristics and their satisfaction. Data were analyzed by using mean standard deviation and t-test for dependent sample and individual sample statistics.

The results indicated that 1) the student characteristics consisted of 9 elements as follows: 1) self and social responsibility, 2) knowledge of business administration, 3) problem solving and decision making, 4) innovative thinking, 5) management, 6) the use of information technology, 7) leadership, 8) learning and self-development, and 9) being an entrepreneur. 2. The developed training package consisted of the matters of rational, concepts and principles, objectives, contents, activities, time frames, materials, measurement and evaluation, and two learning units: self-responsibility and social responsibility. The Training packages were appropriateness and congruence at the significant level of .01, and 3. The student characteristic after using the developed training package was higher than before using the package at the significant level of .01. Moreover, the students satisfied with the training higher than the set criterion at the significant level of .01

Keywords: Characteristics of Students, Faculty of Business Administration, Private Higher Education Institutions

บทนำ

การพัฒนาประเทศมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนาคุณลักษณะของคนไทยให้มีคุณภาพสอดคล้องกับการพัฒนาเศรษฐกิจที่นำไปสู่ความเจริญอย่างสมดุลและยั่งยืน ดังปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่วางแนวทางให้เศรษฐกิจและสังคมไทยมีการพัฒนาอย่างมั่นคงบนฐานการพัฒนาที่มีความเป็นธรรม มีความปรารถนาให้คนไทยเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ เป็นพลเมืองที่มีวินัย ตื่นรู้และเรียนรู้ได้ด้วยตนเองตลอดชีวิต มีความรู้ มีทักษะและทัศนคติที่เป็นค่านิยม มีสุขภาพร่างกายและจิตใจที่สมบูรณ์ มีความเจริญเติบโตทางจิตวิญญาณ มีจิตสาธารณะและทำประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความเป็นพลเมืองไทยและพลเมืองโลก (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560, หน้า 1) ซึ่งในสังคมปัจจุบันเป็นสังคมในรูปแบบเศรษฐกิจฐานความรู้ มีความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญของการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศ มีทรัพยากรบุคคลเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจ เน้นการเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ นำความรู้ไปปรับใช้ในการทำงาน สร้างผลงานที่แตกต่างได้อย่างสร้างสรรค์ สามารถแข่งขันได้ในระดับชาติและนานาชาติ ขณะเดียวกันยังคงความเป็นไทยไว้อย่างภาคภูมิใจ ดังนั้นการพัฒนาคคนไทยให้มีคุณลักษณะดังกล่าวจึงมีการกำหนดคุณลักษณะเยาวชนไทยที่พึงประสงค์ โดยเฉพาะสถาบันการศึกษามีบทบาทสำคัญในการผลิตและพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้เป็นผู้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของสังคมและเป็นพลเมืองที่สามารถอยู่ในโลกเศรษฐกิจแข่งขันนี้ได้ (ไพฑูริย์ สีนลารัตน์, 2550, หน้า 5)

สถาบันอุดมศึกษาต้องปรับตัวรองรับการเปลี่ยนแปลงในศตวรรษที่ 21 ในยุคของการศึกษาที่ขับเคลื่อนด้วยเทคโนโลยี ท่ามกลางการแข่งขันทั้งการสร้างความรู้ ความสามารถของบัณฑิตและสภาวะการแข่งขันของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันที่มีค่อนข้างสูงส่งผลให้มหาวิทยาลัยทั้งของรัฐและเอกชนต้องพัฒนานิสิต นักศึกษาให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ มีมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับของสังคมและมีความพร้อมมากที่สุดเมื่อไปทำงานจริงในสถานประกอบการสำหรับการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ต้องตระหนักถึงการผลิตบัณฑิตในสาขาวิชาที่เป็นความต้องการของสังคมและสามารถนำไปสู่การพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะการผลิตบัณฑิตด้านการบริหารธุรกิจเป็นคณะหนึ่งที่ยังได้รับความนิยมอย่างต่อเนื่องไม่ว่าเศรษฐกิจจะเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด มีการสำรวจข้อมูลความต้องการของผู้ประกอบการจาก The National Association of Colleges and Employers (NACE) เกี่ยวกับวิชาเอกหรือสาขาปริญญาที่ต้องการจะจ้างงานในปี 2017 (Top Degrees For Getting Hired In 2017) จากบริษัทที่มีชื่อเสียงและเป็นที่รู้จักทั่วโลกพบว่าสาขาวิชาที่นายจ้างต้องการมากที่สุดยังเป็นด้านการบริหารธุรกิจ (The National Association of Colleges and Employers: NACE, 2513) ด้วยเหตุผลของการทำธุรกิจนั้นเป็นหัวใจหลักต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศให้สามารถอยู่บนเวทีการแข่งขันกับนานาประเทศได้ บุคลากรต้องมีความสามารถรองรับและปรับตัวให้เข้ากับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรมทั้งภายในและภายนอกประเทศ การดำเนินธุรกิจจึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ทั้งในด้านของการบริหารธุรกิจทั้งในภาพรวมและความรู้เฉพาะด้าน เพื่อสร้างนวัตกรรมที่เหนือคู่แข่ง แสวงหาวิธีใหม่ ๆ เพื่อจรรโลงรักษายอดกำไรให้อยู่ได้ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงในกระแสโลกาภิวัตน์ (มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2560) การเตรียมพร้อมสำหรับนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจให้เป็นผู้ที่มีคุณลักษณะที่สังคมและตลาดแรงงานต้องการจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่สถาบันการศึกษาต้องให้ความสำคัญในการค้นหาคุณลักษณะของนักศึกษาและวางแนวทางตลอดจนกลวิธีให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์

จากความสำคัญและสภาพปัญหาดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยการศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะที่สำคัญและนำไปพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงาน และผู้บริหารสถาบันการศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการการศึกษาให้เป็นรูปธรรมที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมาก

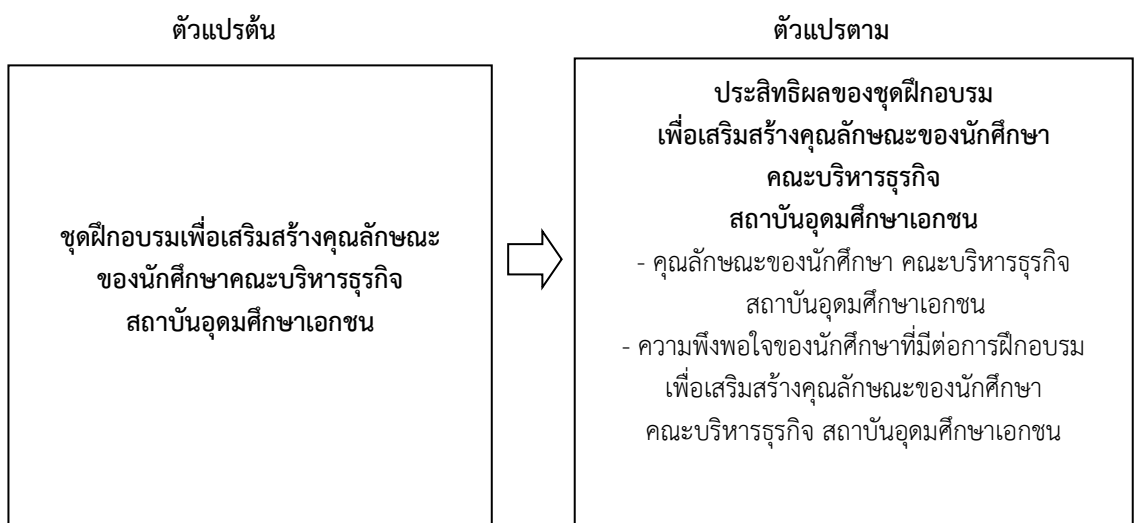
ยิ่งขึ้นองค์กรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการกำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการ กำหนดนโยบายการพัฒนาการบริหารการศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน
2. สร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน
3. ศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณลักษณะนักศึกษาตามแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี คุณลักษณะนักศึกษาตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา คุณลักษณะนักศึกษาและบัณฑิตที่พึงประสงค์ในศตวรรษที่ 21 คุณลักษณะของบัณฑิตตามที่กำหนดในคณะ/สาขาบริหารธุรกิจ และคุณลักษณะของบัณฑิตสาขาบริหารธุรกิจตามความต้องการของสถานประกอบการ นำมาสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยใช้แนวคิดของวิชัย วงษ์ใหญ่ (2532, หน้า 38-39), ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2551, หน้า 119) และ นิพนธ์ สุขปรดี (2552, หน้า 154) และศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรม จากแนวคิดของสมาคมฝึกอบรมและพัฒนาแห่งประเทศไทย American Society for Training and Development: ASTD (อ้างอิงใน ทนง ทองเต็ม, 2553, สื่อบนออนไลน์) และ เคิร์กแพทริก (Kirkpatrick, 1987, อ้างอิงใน ชูชัย สมितिไกร, 2551, หน้า 207) เขียนเป็นกรอบแสดงความสัมพันธ์ของตัวแปรต้นกับตัวแปรตามในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในขั้นตอนการศึกษาคุณลักษณะของนักศึกษา ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 สถาบันอุดมศึกษาเอกชน 16 แห่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 12,895 คนและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ได้แก่ นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 มหาวิทยาลัยเกริก จำนวน 320 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษาตามความมุ่งหมายของการวิจัยข้อที่ 1 ตัวแปรที่ศึกษา คือ องค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ข้อที่ 2 และข้อที่ 3 ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน พิจารณาได้จาก 1) คุณลักษณะของนักศึกษา และ 2) ความพึงพอใจของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่มีต่อการฝึกอบรม

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน การดำเนินการ แบ่งเป็น 2 ขั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยการวิเคราะห์ สังเคราะห์ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ นำมาสร้างเป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ขั้นที่ 2 ศึกษาคุณลักษณะนักศึกษาปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถาม นำไปสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 880 คน จำแนก ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย นักศึกษาระดับปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 ในการศึกษาองค์ประกอบเชิงสำรวจ (EFA) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 388 โดยการใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725 อ้างอิงใน ศิริพงศ์ พฤทธิพันธ์, 2553, หน้า 203) มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% เพื่อให้ข้อมูลเกิดความน่าเชื่อมั่นมากขึ้น จึงเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน และในการศึกษาองค์ประกอบเชิงยืนยัน (CFA) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 5 เท่าของข้อคำถาม (Hair et al, 2010 อ้างอิงใน ธาณินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 93) มีจำนวน 52 ข้อ การศึกษาในครั้งนี้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ 9 เท่าของข้อคำถาม เท่ากับ 468 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นมากขึ้น จึงเก็บข้อมูลจำนวน 480 คน รวมกลุ่มตัวอย่าง 880 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ตามสัดส่วนของประชากรจาก 16 มหาวิทยาลัยเขตกรุงเทพมหานคร และดำเนินการสุ่มอย่างง่ายจากแต่ละชั้นภูมิ

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชนโดยผู้วิจัยจะดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ประกอบด้วย ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศ สาขาวิชา คณะที่กำลังศึกษาและมหาวิทยาลัยที่ศึกษา และ ตอนที่ 2 ข้อคำถามเกี่ยวกับคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยพิจารณาแบบสอบถามแต่ละข้อเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน พิจารณาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ .50 ได้ค่าความเที่ยงตรงมากกว่า .50 ขึ้นไปทุกข้อจากข้อคำถามทั้งหมด 52 ข้อ จากนั้นนำแบบสอบถามไปทดลอง

เก็บข้อมูลกับนักศึกษาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริงจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าอำนาจจำแนกที่ .20 ขึ้นไป ด้วยวิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ ด้วยวิธีของ Cronbach จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ยอมรับได้ตั้งแต่ .70 ขึ้นไป พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .943

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ขอนุมัติจากวิทยาลัยการจัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อออกหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ลงพื้นที่เก็บข้อมูลด้วยตนเองและคณะทำงาน

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้แก่ เพศและสาขาวิชา วิเคราะห์ด้วยการหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) และ ระดับคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.2 วิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (Exploratory Factor Analysis: EFA) เพื่อสังเคราะห์เป็นองค์ประกอบ โดยการวิเคราะห์หาค่าไอเกน (Eigen Value) โดยถือเกณฑ์ค่าไอเกนที่มีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 1.00 ถือได้ว่าเป็น 1 องค์ประกอบ และวิเคราะห์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบ (Factor Loading) เพื่อพิจารณาว่าแต่ละองค์ประกอบประกอบด้วยตัวบ่งชี้อะไรบ้าง โดยถือเกณฑ์ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมีค่าเท่ากับหรือมากกว่า .30 และแต่ละองค์ประกอบต้องมีตัวบ่งชี้ตั้งแต่ 3 ข้อความขึ้นไป จากนั้นตั้งชื่อองค์ประกอบ ด้วยการพิจารณากลุ่มของตัวบ่งชี้

4.3 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory factor analysis: CFA) โดยพิจารณาความสอดคล้องของโมเดลจากค่าสถิติ 1) ค่าไคร้สแควร์ (Chi-Square χ^2) 2) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI) 3) ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) และ 4) ค่าความคลาดเคลื่อนของโมเดล (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA)

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน การสร้างชุดฝึกอบรมประกอบด้วย 2 ชั้น ได้แก่

ขั้นที่ 1 การสร้างชุดฝึกอบรมโดยนำผลจากการวิเคราะห์องค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษาจากขั้นตอนที่ 1 เลือกองค์ประกอบที่มีความสำคัญ มีค่าไอเกนในระดับสูงที่สุด คือ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม นำมาสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ตามกระบวนการการสร้างชุดฝึกอบรมของ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2532, หน้า 38-39), ชัยยงค์ พรหมวงศ์ (2551, หน้า 119) และ นิพนธ์ สุขปรดี (2552, หน้า 154)

ขั้นที่ 2 การประเมินชุดฝึกอบรมโดยประเมินความเหมาะสมและความสอดคล้องของชุดฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ 7 ท่าน ด้านการวิจัย 4 ท่าน และผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรม 3 ท่าน

2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินชุดฝึกอบรม ได้แก่ แบบประเมินชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบประเมินความเหมาะสมของชุดฝึกอบรม และตอนที่ 2 แบบประเมินความสอดคล้องของชุดฝึกอบรม ตลอดจนมีแบบปลายเปิด (Open Form) จากนั้นเก็บรวบรวมข้อมูลโดยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยพะเยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญ 7 ท่าน ประเมินชุดฝึกอบรมและดำเนินการเก็บรวบรวมผลการประเมินชุดฝึกอบรม

2.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยทดสอบไคร้สแควร์ (Chi-Square : χ^2) เพื่อเปรียบเทียบค่าความถี่

ของผู้เชี่ยวชาญที่ประเมินชุดฝึกอบรมว่า “เหมาะสม-ไม่เหมาะสม” และ “สอดคล้อง-ไม่สอดคล้อง” มีจำนวนค่าความถี่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ขั้นตอนที่ 3 การศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน การศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมมีรายละเอียด ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในทดลอง ได้แก่ นักศึกษามหาวิทยาลัยเกริกคณะบริหารธุรกิจ ชั้นปีที่ 3 จำนวน 7 สาขาวิชา มีนักศึกษา 320 คน และกลุ่มตัวอย่างในการทดลอง จำนวน 25 คน โดยเลือกเกณฑ์กำหนดร้อยละของประชากร ซึ่งเกณฑ์หลักร้อยละ ใช้กลุ่มตัวอย่าง 30 % ของนักศึกษา 320 คน ได้เท่ากับ 96 คน และแบ่งกลุ่มนักศึกษาตามสาขาวิชาแบบชั้นภูมิตามสัดส่วนของแต่ละสาขาวิชา เพื่อทำแบบประเมินคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบตนเองและสังคมของนักศึกษา นำผลคะแนนมาจัดเรียงลำดับเพื่อหาตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ พบว่าตำแหน่งเปอร์เซ็นต์ไทล์ที่ 25 มีนักศึกษามีระดับคะแนนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 12 คะแนน จากคะแนนเต็ม 24 คะแนน จำนวน 25 คน จึงนำมาเป็นกลุ่มทดลอง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง

2.1 ชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบตนเองของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

2.2 แบบประเมินคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยดำเนินการพัฒนา มีลักษณะเป็นข้อคำถาม เกี่ยวกับคุณลักษณะด้านความรู้ ด้านเจตคติและพฤติกรรม ข้อคำถามเป็นแบบเลือกตอบ 4 ตัวเลือก ก ข ค และ ง โดยกำหนดเกณฑ์คำตอบ คือ ด้านความรู้และด้านพฤติกรรม ข้อที่คำตอบถูกได้ 1 คะแนน ข้อที่คำตอบผิดได้ 0 คะแนน และด้านเจตคติ ข้อที่คำตอบถูกเหมาะสมได้ 1 คะแนน ข้อที่คำตอบไม่เหมาะสมได้ 0 คะแนน จากนั้นนำแบบประเมินที่สร้างขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการฝึกอบรมและการประเมินผล จำนวน 7 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงของข้อคำถาม แล้วนำผลการพิจารณาที่ได้มาหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยพิจารณาตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ได้ค่าความเที่ยงตรงของแบบประเมินสูงกว่า .50 ขึ้นไปทุกข้อ และหาคุณภาพของแบบประเมิน นำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำไปใช้กับนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง แล้วนำผลข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พิจารณาค่าที่ .70 ขึ้นไป ได้ค่าความเชื่อมั่นด้านความรู้ เท่ากับ .76 ด้านเจตคติ เท่ากับ .72 และด้านพฤติกรรม เท่ากับ .79 และค่าความเชื่อมั่นโดยรวม เท่ากับ .88 และค่าอำนาจจำแนกเป็นรายข้อมีค่าไม่ต่ำกว่า .20

2.3 แบบประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน เพื่อใช้ประเมินความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านวิทยากร ด้านวิธีการในการจัดกิจกรรม ด้านการอำนวยความสะดวก และด้านความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ มีลักษณะของแบบประเมินที่เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.2 วิเคราะห์คุณลักษณะด้านความรับผิดชอบตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรมด้วยการทดสอบทีแบบกลุ่มไม่เป็นอิสระจากกัน (t-test for dependent sample)

3.3 วิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชน โดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) กับเกณฑ์ 3.51 หลังจากเข้ารับการ

ฝึกอบรม ด้วยการทดสอบที่แบบกลุ่มตัวอย่างเดียว (t-test for one sample)

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน คุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบ ดังนี้

ตาราง 1 แสดงผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ

องค์ประกอบ	ค่าไอเกน	ค่าร้อยละ ความแปรปรวน	ค่าร้อยละ ความแปรปรวน สะสม
1. ความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม	16.989	32.672	32.672
2. ความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ	3.008	5.784	38.456
3. การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ	2.188	4.207	42.663
4. นวัตกรรมทางความคิด	1.941	3.732	46.395
5. การบริหารจัดการ	1.723	3.314	49.709
6. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ	1.653	3.178	52.887
7. ภาวะผู้นำ	1.444	2.777	55.664
8. การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง	1.340	2.577	58.241
9. การเป็นผู้ประกอบการ	1.250	2.404	60.644

2. ผลการสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

ชุดฝึกอบรมฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนประกอบด้วย ความเป็นมา แนวคิดและหลักการ วัตถุประสงค์ เนื้อหา กิจกรรม ระยะเวลา สื่อ การวัดและประเมินผล และเนื้อหาในการฝึกอบรมประกอบด้วย หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ความรับผิดชอบต่อตนเอง และหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคม แต่ละหน่วยประกอบด้วยสาระสำคัญ วัตถุประสงค์ วิธีการจัดกิจกรรม สื่อประกอบ การประเมินผล และแผนการจัดกิจกรรม สอดคล้องกับกระบวนการพัฒนาคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 4 ขั้นตอน คือ ขั้นการรับรู้ ขั้นการตอบสนอง ขั้นการเห็นคุณค่าและขั้นการจัดระบบและสร้างอุปนิสัย ใช้กระบวนการกลุ่ม เป็นฐานในการทำ กิจกรรมแต่ละหน่วยการเรียนรู้ มีระยะเวลาในการอบรม 4 วัน วันละ 6 ชั่วโมง รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 24 ชั่วโมง และมีผลการประเมินความเหมาะสมและสอดคล้องของชุดฝึกอบรมจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีความเหมาะสมและสอดคล้องอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3. ผลการศึกษาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

3.1 นักศึกษามีคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมโดยรวมและรายด้านสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้

ตาราง 2 แสดงผลการเปรียบเทียบคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษาก่อนและหลังการฝึกอบรม

คุณลักษณะของนักศึกษา	การประเมินผล	n	$\bar{X}$	SD	t	p-value
1. ด้านความรู้	ก่อนการฝึกอบรม	25	3.68	1.65	12.65**	.000
	หลังการฝึกอบรม	25	6.44	1.04		
2. ด้านเจตคติ	ก่อนการฝึกอบรม	25	3.68	1.14	19.79**	.000
	หลังการฝึกอบรม	25	6.48	1.00		
3. ด้านพฤติกรรม	ก่อนการฝึกอบรม	25	3.16	.85	19.11**	.000
	หลังการฝึกอบรม	25	6.80	.81		
โดยรวม	ก่อนการฝึกอบรม	25	3.50	.30	10.68**	.000
	หลังการฝึกอบรม	25	6.57	.19		

หมายเหตุ:** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษาด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมทั้งโดยรวมและรายด้านสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ($\mu = 3.51$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ดังนี้

ตาราง 3 แสดงผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

(n = 25)

ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	t	p-value
ด้านวิทยากร	4.12	.15	มาก	60.48**	.000
1. ความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาสาระการฝึกอบรม	4.16	.37	มาก	55.59**	.000
2. การมีบุคลิกภาพดีและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม	4.08	.40	มาก	51.00**	.000
3. การพูด การฟังและการตอบข้อซักถาม	4.20	.58	มาก	36.37**	.000
4. การใช้สื่อและอุปกรณ์ประกอบการฝึกอบรม	3.88	.53	มาก	36.88**	.000
5. การบูรณาองค์ความรู้ต่างๆ ให้สัมพันธ์กับเนื้อหาสาระในการฝึกอบรม	4.28	.54	มาก	39.51**	.000
ด้านวิธีการในการจัดกิจกรรม	4.22	.29	มาก	31.75**	.000
1. กิจกรรม “นักศึกษากับความรับผิดชอบ”	4.56	.51	มากที่สุด	45.00**	.000
2. กิจกรรม “ชมภาพยนตร์แล้วคิดตาม”	4.12	.44	มาก	46.85**	.000

ตาราง 3 (ต่อ)

ความพึงพอใจที่มีต่อการฝึกอบรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	t	p-value
3. กิจกรรม บทบาทสมมติ “หน้าที่กับความรับผิดชอบ”	3.92	.64	มาก	30.61**	.000
4. กิจกรรม “การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์”	4.00	.58	มาก	34.64**	.000
5. กิจกรรม “โครงการจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม”	4.52	.51	มากที่สุด	44.32**	.000
ด้านการอำนวยความสะดวก	4.14	.05	มาก	38.15**	.000
1. การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมในการฝึกอบรม	4.08	.57	มาก	35.69**	.000
2. การกำหนดระยะเวลาในการฝึกอบรม	4.16	.55	มาก	37.56**	.000
3. ความพร้อมของสื่อและอุปกรณ์ในการฝึกอบรม	4.12	.44	มาก	46.85**	.000
4. การบริการอาหารและเครื่องดื่มต่างๆ	4.20	.65	มาก	2.53**	.000
ด้านความรู้และประโยชน์ที่ได้รับ	4.10	.16	มาก	42.71**	.000
1. การนำความรู้ไปใช้ประโยชน์	4.24	.44	มาก	48.63**	.000
2. การนำความรู้ไปเผยแพร่/ถ่ายทอดได้	3.92	.49	มาก	39.73**	.000
3. การนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ได้	4.16	.37	มาก	55.59**	.000
รวม	4.15	.15	มาก	92.52**	.000

หมายเหตุ:** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

อภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน สามารถจำแนกการอภิปรายผลเป็น 3 ประเด็นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. องค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน องค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ประกอบด้วย 9 องค์ประกอบได้แก่ 1) ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม 2) ด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ 3) การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ 4) นวัตกรรมทางความคิด 5) การบริหารจัดการ 6) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ 7) ภาวะผู้นำ 8) การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และ 9) การเป็นผู้ประกอบการทั้งนี้อาจเป็นเพราะความต้องการของผู้ประกอบการและตลาดแรงงานต้องการผู้ปฏิบัติงานหรือนักธุรกิจเป็นผู้ที่มีคุณภาพ สามารถทำงานในองค์กรธุรกิจและขับเคลื่อนธุรกิจต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จได้ไม่ว่าสภาพแวดล้อมทางธุรกิจจะเปลี่ยนไปในด้านใดก็ตาม องค์กรจึงมีความต้องการผู้ปฏิบัติงานที่มีคุณลักษณะที่หลากหลายและคุณลักษณะที่จำเป็นทางวิชาชีพบริหารธุรกิจเพราะคุณลักษณะของบุคคลมีความสำคัญทั้งต่อตนเองและการปฏิบัติงาน การแสดงความรู้ ความสามารถต่อหน้าที่ของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพส่งผลทำให้องค์กรดำเนินต่อไปได้ท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรงและเกิดความได้เปรียบทางการแข่งขันในโลกของนวัตกรรมและเทคโนโลยีในระดับนานาชาติได้ซึ่งสอดคล้องกับ นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง (2550, หน้า 75) กล่าวว่าคุณลักษณะหรือความสามารถของบุคคลว่าคุณลักษณะเป็นปัจจัยที่สำคัญในการผลักดันให้เกิดผลลัพธ์สูงสุดในการทำงานดังนั้นการที่นักศึกษาจะเป็นบัณฑิตที่มีความพร้อมในวิชาชีพการบริหารธุรกิจ ต้องมีคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ

การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ นวัตกรรมทางความคิด การบริหารจัดการ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะผู้นำ การเรียนรู้และพัฒนาตนเอง และการเป็นผู้ประกอบการและยังสอดคล้องกับโพทุยร์ สีนลาร์ตัน (2550, หน้า 1) กล่าวว่าคุณลักษณะที่ต้องการในศตวรรษที่ 21 ประกอบด้วย เทคโนโลยี ความสนใจใคร่รู้และมีจินตนาการ การคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา การสื่อสารและร่วมมือกัน การเป็นผู้ประกอบการ และการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับการกำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตคณะบริหารธุรกิจในสถาบันอุดมศึกษาทั้งในประเทศและต่างประเทศเช่น มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง(2560), มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2560), มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย (2560), มหาวิทยาลัยคาพิลาโน (Capilano University, 2017), วิทยาลัยเอลไมรา (Elmira College, 2017) กำหนดคุณลักษณะบัณฑิตว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ด้านบริหารธุรกิจ มีทักษะการบริหารจัดการ มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีทักษะการแก้ปัญหาและตัดสินใจ มีการพัฒนาตนเอง มีภาวะผู้นำและการทำงานเป็นทีม มีคุณธรรม จริยธรรม มีทักษะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีทักษะการสื่อสาร มีความสามารถในการปรับตัว มีทักษะการเรียนรู้มีความรับผิดชอบและมีทักษะและมีการเรียนรู้ข้ามวัฒนธรรม และยังสอดคล้องกับบริษัทจัดหาแรงงาน จ๊อบ ดีบี (Job DB, 2014) นำเสนอเทคนิคการทำงาน6คุณลักษณะหลักที่นายจ้างต้องการและสำคัญมากสำหรับการทำงาน ได้แก่ 1. มีความสามารถในการสื่อสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2. มีความสามารถในการทำงานเป็นทีม 3. มีความสามารถในการแก้ปัญหา 4. มีความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ 5. มีความสามารถในการบริหารจัดการซึ่งตรงกับการประชุมเศรษฐกิจประจำปี (World Economic Forum, 2017) นำเสนอคุณลักษณะหรือทักษะที่นายจ้างต้องการจากรายงานเวทีเศรษฐกิจโลก ที่ตลาดแรงงานโลกต้องการอย่างในปี 2020 เพิ่มเติมเรื่องของการเจรจาต่อรอง ความฉลาดทางอารมณ์ ความมีใจรักบริการและการเจรจาต่อรอง และผลการวิจัยนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทิตา เพชรภรณ์ (2553) ได้ศึกษาความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาวิชาการตลาด ผลการศึกษาพบว่า ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ลำดับแรก คือด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านบุคลิกภาพและพฤติกรรมด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ทั่วไป ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและด้านความรู้ (ทางวิชาชีพ) ตามลำดับ และวิไลพร ยาชามป้อม (2557) ได้ศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ตามความต้องการของผู้ประกอบการ ผลการศึกษาพบว่า คุณลักษณะบัณฑิตที่มีความต้องการระดับมากที่สุดอันดับ 1) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 2) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านความรู้ และ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์ตัวเลข 6) การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศตามลำดับ

2. การสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชนชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน มีผลการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญ พบว่าทุกองค์ประกอบของชุดฝึกอบรมมีความเหมาะสมและสอดคล้องกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการสร้างชุดฝึกอบรมเป็นไปตามแนวคิดและหลักการทางวิชาการในการพัฒนาชุดฝึกอบรม มีองค์ประกอบครบถ้วน ประกอบด้วยความเป็นมาที่ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นและความสำคัญในการฝึกอบรมแนวคิดและหลักการที่จะสะท้อนให้เห็นถึงผลกระบวนการเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน เรียบเรียงเนื้อหาและกิจกรรมในลักษณะของหน่วยการเรียนรู้ได้เหมาะสม มีสื่อหลากหลายส่งเสริมการทำกิจกรรมการเรียนรู้และการวัดและประเมินผลที่มีคุณภาพทุกองค์ประกอบเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ จำเริญร จวงตระกูล (2553, หน้า 302) กล่าวว่าเมื่อวิเคราะห์ความจำเป็นในการฝึกอบรม ขั้นตอนคือการออกแบบการฝึกอบรมประกอบด้วยชื่อเรื่อง หลักการและเหตุผล วัตถุประสงค์ เนื้อเรื่อง สื่อ เวลาและการวัดประเมินผล และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ

อนุสิทธิ์ ตั้งคณานุกุลชัย (2560) ได้พัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนิสิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ออกแบบชุดฝึกอบรม ประกอบด้วยจุดมุ่งหมาย โครงสร้างเนื้อหาสาระ วิธีดำเนินการ การวัดและประเมินผลชุดฝึกอบรม

นอกจากนี้ในการกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรม ได้นำหลักการของการปรับพฤติกรรมด้วยกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Behavior Modification: CBM) ตามแนวคิดของ บลูม (Bloom, 1959, Online) มุ่งเน้นเสริมสร้างคุณลักษณะการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง (Action Learning) ให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้จากการกระทำของตนเอง (Learning by Doing) สามารถปรับเปลี่ยนปัจจัยภายใน ได้แก่ ความคิด เจตคติของผู้เรียนให้เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ดังนั้นจึงกำหนดวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษาในความรู้ เจตคติและพฤติกรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลยา ธรรมอภิบาล (2555) ได้จัดหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะสำหรับนักศึกษาปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา ผลการศึกษาพบว่า จิตสาธารณะเป็นคุณลักษณะสำคัญและจำเป็นต้องเสริมสร้างด้านความรู้ ด้านเจตคติและด้านพฤติกรรม และสร้างกระบวนการเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา ออกแบบโดยนำหลักการของกระบวนการพัฒนาจิตพิสัยของเดวิด อาร์ แครธวอล (David R. Krathwohl) การเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) การเรียนรู้เชิงประสบการณ์ (Experiential Learning) การเรียนรู้จากการทำโครงการ (Project Method) มาสังเคราะห์ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ชั้น ได้แก่ ชั้นที่ 1 ขั้นการรับรู้ เป็นการเสริมสร้างให้นักศึกษาได้เรียนรู้ สังเกต ตั้งใจ จดจำและเข้าใจถึงความสำคัญในเรื่องของความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เพื่อนำไปสู่ขั้นที่ 2 ขั้นการตอบสนอง เป็นการสะท้อนผลการรับรู้จากขั้นแรก ซึ่งได้จากการสังเกตตัวแบบบุคคล นักศึกษาได้แสดงพฤติกรรมตอบสนองต่อสิ่งที่สนใจ เช่น การอภิปราย การซักถาม วิพากษ์วิจารณ์ และการระดมสมองพัฒนาไปยังขั้นที่ 3 ขั้นการเห็นคุณค่า เป็นการให้นักศึกษาแสดงความรู้สึกเห็นคุณค่า ยอมรับและตระหนักในคุณค่าของสิ่งที่จะปฏิบัติในการพัฒนาความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม เพื่อให้ปรากฏเป็นรูปธรรมนำไปสู่ขั้นที่ 4 ขั้นการจัดระบบและสร้างอุปนิสัย เป็นการนำประสบการณ์การเรียนรู้จากขั้นที่ 1 ขั้นที่ 2 และขั้นที่ 3 มาจัดระบบทางความคิดให้สะท้อนสู่การปฏิบัติ โดยนักศึกษาเป็นผู้ปฏิบัติเริ่มตั้งแต่การจัดระบบของแนวคิด ตลอดจนการวางแผนและดำเนินการ รวมทั้งการประเมินผลและการประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันจนเป็นลักษณะนิสัย ดังนั้นการพัฒนาตามกระบวนการที่กล่าวมาทำให้นักศึกษาได้รับการเสริมสร้างคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม

พร้อมทั้งได้กำหนดโครงสร้างเนื้อหาเป็นลักษณะของหน่วยการเรียนรู้ 2 หน่วย คือความรับผิดชอบต่อตนเองและความรับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่จะพัฒนานักศึกษาให้เกิดความรู้ เจตคติและพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ตามกระบวนการพัฒนา 4 ขั้นที่กล่าวมา ส่งผลให้เกิดการเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษาเป็นระบบและต่อเนื่อง ส่วนการออกแบบกิจกรรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ ได้นำแนวคิดเรื่องกระบวนการกลุ่มมาเป็นพื้นฐานในการทำกิจกรรม เพื่อหล่อหลอมให้นักศึกษามีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ทำให้เกิดการพัฒนาทักษะในด้านต่าง ๆ เช่น การทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน มีความสามัคคี มุ่งมั่นที่จะทำกิจกรรมในแต่ละหน่วยการเรียนรู้ให้สำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด รู้จักวางแผน แก้ไขสถานการณ์เฉพาะหน้า ซื่อสัตย์และเคารพผู้อื่น

สอดคล้องกับ นุชรินทร์ นุชประยูร (2559, หน้า 6) กล่าวว่าการทำกิจกรรมกลุ่มเป็นวิทยาการแขนงหนึ่งเกี่ยวกับกลุ่มคน เพื่อให้ได้ความรู้ที่จะนำไปใช้ในการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือพฤติกรรมอันจะนำมาซึ่งประโยชน์ในด้านการเสริมสร้างความสัมพันธ์และการปรับปรุงการทำงานของกลุ่มคนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น มีเทคนิคและวิธีการที่ทำให้สมาชิกในกลุ่มได้เกิดการเรียนรู้ด้วยตนเอง ได้มีส่วนร่วมเพื่อให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรม และ ทิศนา ขัมมณี (2553, หน้า 143) กล่าวว่า

กระบวนการกลุ่มเป็นกระบวนการทำงาน โดยมีวัตถุประสงค์ร่วมกันและมีกระบวนการทำงานที่ดีเพื่อนำกลุ่มไปสู่ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีวิธีการส่งเสริมการทำกิจกรรมกลุ่มในรูปแบบต่างๆ เช่น บทบาทสมมติการระดมสมอง สถานการณ์จำลอง กรณีตัวอย่าง โดยจัดกิจกรรมให้เหมาะสมกับหน่วยการเรียนรู้ ทำให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการ เรียนรู้ร่วมกันอย่างเต็มความสามารถเห็นได้ว่าการพัฒนาชุดฝึกอบรมมีแนวคิดและหลักการที่เหมาะสมและ สอดคล้องกันอย่างเป็นระบบในการเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ให้เป็นผู้ที่มีความรู้ มี เจตคติและการแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษาประสิทธิผลของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน

3.1 ผลประเมินคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะ บริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน นักศึกษามีคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมหลังการ ฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งโดยรวมและรายด้าน ประกอบด้วยด้าน ความรู้ ด้านเจตคติและด้านพฤติกรรม สรุปได้ว่าชุดฝึกอบรมสามารถนำไปใช้เสริมสร้างคุณลักษณะด้านความ รับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษาได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพของชุดฝึกอบรมที่ออกแบบเพื่อ เสริมสร้างคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม มีกระบวนการในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษา อย่างเป็นระบบ มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความรู้นำไปสู่เจตคติที่ดี และการแสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเอง และสังคมด้วยวิธีการเรียนรู้ที่มุ่งเน้นที่การปฏิบัติจริง นักศึกษาเกิดการเรียนรู้จากการกระทำของตนเอง ทำให้ ปรับเปลี่ยนความคิด เจตคติของผู้เรียนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ผลการประเมินนี้สอดคล้องกับ จิราภรณ์ ยกอินทร์ (2562) กล่าวว่าการจัดการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ ทำให้ผู้เรียนสามารถทำกิจกรรมที่หลากหลาย ตามความสนใจและเพิ่มศักยภาพของผู้เรียน สามารถแสดงความรู้สึก สะท้อนความคิดเห็นและเปิดโอกาสให้ ผู้เรียนได้พัฒนาปรับปรุงผลงานของตนเอง จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการพัฒนานตนเองของผู้เรียนให้มีความรู้ เจตคติและพฤติกรรม อาจกล่าวได้ว่าการฝึกอบรมเป็นวิธีการที่สามารถเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรู้ เจตคติ และพฤติกรรมของนักศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการประเมินนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ ทนง ทองเต็ม (2553) กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการในการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการเรียนรู้ของมนุษย์ อันประกอบไป ด้วยความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจ (Understanding) ทศนคติ (Attitude) และทักษะความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน Skills) ส่วน ราเบรี่ (Rabey 1981, p.6) ได้กล่าวว่าการฝึกอบรมช่วยให้บุคคลได้รับ ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นต่อการทำงาน เพื่อเตรียมตัวทำกิจกรรมในอนาคต ซึ่งจะต้องเป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม ของตนเองด้วย

อีกทั้ง บีช (Beach, 1975, p. 193) กล่าวว่าการฝึกอบรมเป็นกระบวนการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อย่างมีระบบ เพื่อให้บุคคลเปลี่ยนแปลงความรู้ ทักษะ และเจตคติที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง จากการได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ในรูปกิจกรรม สามารถนำเอาไปใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่การเพิ่ม ผลผลิตและผลสำเร็จ ดังนั้นชุดการฝึกอบรมนี้จึงสามารถเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษาให้มีคุณลักษณะด้าน ความรู้ เจตคติและพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมมากกว่าก่อนเข้ารับการฝึกอบรม ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรันธร เฉลิมโฉม (2559) ได้จัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำของนักศึกษา คณะ ศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักศึกษามีภาวะผู้นำด้านความรู้ เจตคติและพฤติกรรม หลัง ฝึกอบรมสูงกว่าก่อนฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และงานวิจัยของ อนุสิทธิ์ ตั้งคณาณุกุลชัย (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนิสิต สาขาวิชา บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ชุดฝึกอบรมสามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมเพื่อ ส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองได้ผลการประเมินการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของกลุ่มตัวอย่างหลังการ

ฝึกอบรมสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบ ต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน พบว่านักศึกษามีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ ($\mu = 3.51$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะมีวิทยากรคอยให้ความรู้ ให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรม มีบุคลิกภาพที่ดีและแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม และมีวิธีการสื่อสารที่ทำให้นักศึกษาเข้าใจได้ง่าย ส่งผลให้การทำกิจกรรมเกิดความสนุกสนาน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ วิลเลียมส์ แยมจอห์น, 2550 หน้า 507) กล่าวว่าการถ่ายทอดความรู้เป็นศาสตร์ที่จำเป็นต้องใช้ศิลปะขั้นสูง เพื่อกล่อมเกลาจิตใจ โน้มน้าวให้เกิดการเปลี่ยนแปลงเจตคติและเบี่ยงเบนแนวคิดของเยาวชน และการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แต่ละหน่วยการเรียนรู้ออกแบบมาเพื่อให้ได้เรียนรู้ควบคู่กับการปฏิบัติจริง ได้แสดงความคิดเห็น คัดค้านข้อมูล วางแผน และแก้ไขปัญหาด้วยตนเองตลอดจนสร้างสรรค์ผลงานและช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำกิจกรรม ส่งผลให้นักศึกษาสามารถแสดงพฤติกรรมตามความรู้สึที่แท้จริงได้และยังเป็นกิจกรรมที่แตกต่างจาก ภายใต้อาจารย์ทำให้เกิดความผ่อนคลาย สนุกสนาน น่าสนใจ ทำท่าย เหมาะสมกับวัยของนักศึกษา มีความพร้อมจะเรียนรู้และยังสอดคล้องกับคนรุ่นใหม่ในศตวรรษที่ 21

นอกจากนี้ วิชัย วงษ์ใหญ่ (2552, หน้า 13) กล่าวว่าคนรุ่นใหม่เป็นคนที่พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง เชื่อว่าทุกอย่างมีวิวัฒนาการสามารถปรับตัวเองให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ ได้ ชอบทำงานเป็นทีม นอกจากนี้ชุดฝึกอบรมมีวิธีการจัดกิจกรรมที่สอดคล้องกันและเรียงตามลำดับกิจกรรม โดยเริ่มจากเสริมสร้างความรู้และเจตคติที่ดีไปจนถึงที่แสดงพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการกระบวนการกลุ่ม หน่วยการเรียนรู้ที่ 1 ประกอบด้วยกิจกรรม “นักศึกษากับความรับผิดชอบ” เป็นกิจกรรมที่ทำให้นักศึกษาได้รับความรู้จากการสืบค้นข้อมูลความรับผิดชอบต่อตนเองนำมาแสดงเป็นแผนผังความรับผิดชอบของนักศึกษา ทำให้สามารถทำกิจกรรมต่อไปได้มีประสิทธิภาพ คือกิจกรรม “ชมภาพยนตร์แล้วคิดตาม” เป็นการสร้างเจตคติที่ดีเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อตนเอง นักศึกษาได้คิดวิเคราะห์ แสดงความคิดเห็น จนเกิดการยอมรับและตระหนักถึง นำไปสู่กิจกรรมการเสริมสร้างลักษณะนิสัยด้วยการทำกิจกรรมบทบาทสมมติ “หน้าที่กับความรับผิดชอบ” นักศึกษาได้คิดสร้างสรรค์ วางแผน บริหารจัดการและแสดงบทบาทสมมติเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อตนเอง และหน่วยการเรียนรู้ที่ 2 ความรับผิดชอบต่อสังคม เริ่มต้นด้วยการทำกิจกรรม “การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์” กิจกรรมนี้นักศึกษาได้สืบค้นข้อมูล เนื้อหาสาระสำคัญและโครงการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมทำให้เกิดความรู้และเห็นคุณค่าของการจัดโครงการต่าง ๆ เพื่อสังคม เป็นการเสริมสร้างเจตคติที่ดี นำไปสู่การทำกิจกรรม “โครงการจิตสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม” นักศึกษาได้เรียนรู้ใช้ความคิดสร้างสรรค์และลงมือปฏิบัติในสถานการณ์จริง อีกทั้งได้ใช้ประสบการณ์หรือความสามารถเฉพาะตัวมาจัดทำโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม ทำให้เกิดความภูมิใจ ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม

สอดคล้องกับแนวคิดของ วิลเลียมส์ ชาตวิเชียร (2551) กล่าวว่า การเรียนรู้แบบโครงการยังสามารถสอดแทรกคุณธรรม จริยธรรม ที่นำไปสู่การปรับเปลี่ยนค่านิยมในตัวผู้เรียนให้เป็นไปในแนวทางที่ดีได้ รวมทั้งผู้เรียนสามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับผู้อื่น ค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อใช้ประกอบการทำโครงการ นอกจากนี้ในการจัดฝึกอบรมนี้ยังมีสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกในเรื่องของ สถานที่ อาหารและเครื่องดื่ม และเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมที่เหมาะสม ส่งผลให้นักศึกษาเกิดความเอาใจใส่ในการเรียนรู้ มีความสนุกในการทำกิจกรรมตลอดระยะเวลาของการฝึกอบรม ดังนั้นจึงทำให้นักศึกษามีความพึงพอใจในการฝึกอบรมสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ เกลิมโณ (2559) ได้จัดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา ผลการศึกษพบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการฝึกอบรมโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดและเป็นไปตามเกณฑ์ 3.51 และสอดคล้องกับงานวิจัยของจิตติชัยรักบำรุง

(2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะของนิสิตวิทยาลัยการศึกษามหาวิทยาลัยพะเยา ผลการศึกษาความพึงพอใจของนิสิตที่มีต่อชุดฝึกอบรม พบว่าในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากและมีคะแนนเฉลี่ยมีค่าเท่ากับ 3.74

ข้อเสนอแนะ

1. สถาบันอุดมศึกษาหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการศึกษาค้นคว้าของคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ เพื่อให้เป็นบัณฑิตที่มีคุณภาพและมีสอดคล้องกับความต้องการของสถานประกอบการ
2. ฝ่ายกิจการนักศึกษาของมหาวิทยาลัย สามารถนำชุดฝึกอบรมไปปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมตามกระบวนการเสริมสร้างคุณลักษณะความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมทั้งในด้านความรู้ ด้านเจตคติและด้านพฤติกรรม
3. อาจารย์ผู้สอนสามารถนำแนวคิดการจัดกิจกรรม หรือเลือกนำกิจกรรมในชุดฝึกอบรมไปใช้สอดแทรกกับการเรียนการสอนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอนและพัฒนาศักยภาพของนักศึกษา

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาค้นคว้าของคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ ด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม นำมาสร้างชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ สถาบันอุดมศึกษาเอกชน ดังนั้นจึงควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะของนักศึกษาในองค์ประกอบด้านอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ ด้านความรู้เกี่ยวกับการบริหารธุรกิจ ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ด้านนวัตกรรมทางความคิด ด้านการบริหารจัดการ ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านภาวะผู้นำ ด้านการเรียนรู้และพัฒนาตนเองและด้านการเป็นผู้ประกอบการ
2. จากผลการวิจัยองค์ประกอบคุณลักษณะของนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาเพื่อ นำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานและสังคม
3. การศึกษาประสิทธิภาพของชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างคุณลักษณะด้านความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมของนักศึกษา ควรเพิ่มวิธีการวัดและประเมินผลที่หลากหลายรูปแบบ และเพิ่มเติมการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพหรือการศึกษาระยะยาวที่ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ ด้านเจตคติและด้านพฤติกรรม เพื่อกำกับติดตามการคงอยู่ของคุณลักษณะของนักศึกษาหลังจากเข้ารับการฝึกอบรมและการเสริมแรงให้พฤติกรรมนั้นคงอยู่ต่อไป
4. คุณลักษณะของนักธุรกิจในอนาคตจะเปลี่ยนแปลงไปตามความต้องการของสังคมและตลาดแรงงาน จึงควรศึกษาคุณลักษณะของนักธุรกิจยุคใหม่ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

เอกสารอ้างอิง

- จำเนียร จวงตระกูล. (2553). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎีและการปฏิบัติ. กรุงเทพฯ: ศูนย์กฎหมายธุรกิจ อินเตอร์เนชั่นแนล.
- จิราภรณ์ ยกอินทร์ (2562). การจัดการเรียนรู้ผ่านการลงมือปฏิบัติ Active learning โปรแกรมการศึกษาปฐมวัย. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสวนดุสิต.
- ชัยยงค์พรหมวงศ์. (2551). ประมวลสาระชุดวิชาการพัฒนาลัทธิและสื่อการเรียนการสอน (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตติชัย รักบำรุง. (2559). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างจิตสาธารณะของนิสิตวิทยาลัยการศึกษา มหาวิทยาลัยพะเยา, วารสารวิชาการเครือข่ายบัณฑิตศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ, 11(6), 97-110.
- ทง ทองเต็ม. (2553). ฝึกอบรมอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพ. สถาบันที่ปรึกษาพัฒนาองค์กร (สพอ.). สืบค้น สิงหาคม 30, 2560, จาก http://thanongthongtem.blogspot.com/2010/02/blog-post_2567.html
- ทศพร แสงสว่าง. (2559). การผลิตชุดการสอนผ่านเครือข่าย. ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ทศนา แหมมณี. (2553). ศาสตร์การสอน องค์ความรู้เพื่อการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธารทิพย์ แก้วเหลี่ยม. (2555). แนวทางในการสร้างและพัฒนาชุดสื่ออิเล็กทรอนิกส์สำหรับศึกษาด้วยตนเอง. สืบค้น ตุลาคม 3, 2560, จาก <http://www.gotoknow.org/blogs/posts/233025>.
- นพรัตน์ โพธิ์ศรีทอง. (2550). รูปแบบสมรรถนะของหัวหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็กองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- นันทิตา เพชรภรณ์. (2553). ความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อคุณลักษณะของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี ปีการศึกษา 2553 สาขาวิชาการตลาด วิทยาลัยราชพฤกษ์. กรุงเทพฯ: วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- นิพนธ์ ศุขปรีดี. (2552). ประมวลสาระชุดวิชา เทคโนโลยีและสื่อสารการฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- นุชรรัตน์ นุชประยูร. (2559). การพัฒนารูปแบบการสอนเพื่อเสริมสร้างความรับผิดชอบต่อนตนเองสำหรับ นักศึกษาปริญญาตรี. คุุณินิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพฑูรย์ สีนลรัตน์. (2550). เอกสารโครงการวิจัยบูรณาการ การเปลี่ยนผ่านการศึกษาเข้าสู่ยุคเศรษฐกิจฐานความรู้. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, เอกสารอัดสำเนา, 4(1).
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2560). หลักสูตรบริหารธุรกิจ, สืบค้นสิงหาคม 20, 2560, จาก <http://www.ba.cmu.ac.th/th/business-administration/>
- มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2560). หลักสูตรควบบัญชีบัณฑิตสาขาวิชาการบัญชีธุรกิจแบบบูรณาการ (หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2556). สืบค้น สิงหาคม 20, 2560, จาก www.tu.ac.th/index.php/th/
- มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง. (2560). หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สืบค้นเมื่อ 20 สิงหาคม 2560, จาก <http://www.mfu.ac.th/education/program /program-bachelor/bachelor-management/becon-program-management/ba-businessadministration.html>
- มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย. (2560). หลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต, สืบค้น สิงหาคม 20, 2560, จาก <http://business.utcc.ac.th/index.php/bba-program-in-business-administration>

- วรินทร์ เฉลิมโณม. (2559). การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมเพื่อเสริมสร้างภาวะผู้นำของนักศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการพลศึกษา. ปริญญาโท. กศ.ด. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วัลลยา ธรรมอภิบาล. (2555). การพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างจิตสาธารณะ สำหรับนิสิตระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยทักษิณ วิทยาเขตสงขลา. ปริญญาโทการศึกษาดุสิตบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2532). การพัฒนาหลักสูตรแบบครบวงจร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิไลพร ยาขามป้อม. (2557). คุณลักษณะบัณฑิตหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการตามความต้องการของผู้ประกอบการในเขตอำเภอเมืองเลย จังหวัดเลย. วารสารวิชาการการตลาดและการจัดการ, 1(2), 10-15.
- วิไลรัตน์ แยมจ่อหอ. (2550). กระบวนการเรียนรู้เพื่อพัฒนาทักษะชีวิตและสังคมของกลุ่มแกนนำเยาวชนตำบลลำสนธิ กิ่งอำเภอศรีนครินทร์ จังหวัดพัทลุง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- วิไลลักษณ์ ชาติวิเชียร. (2551). การพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนบนเว็บวิชาวิทยาศาสตร์ด้วยการเรียนรู้แบบโครงงานเพื่อสร้างค่านิยมด้านการมีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดีตามปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจศศินทร์. (2556). **ครูในศตวรรษที่ 21**. สืบค้น เมษายน 16, 2558, จาก <http://www.siga.or.th>
- สุรางค์ ไคว์ตระกูล. (2553). **จิตวิทยาการศึกษา** (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2560). **ข้อมูลสถิติการศึกษา**. สืบค้น กุมภาพันธ์ 2, 2561, จาก http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2560). **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564)**.
- อนุสิทธิ์ ตั้งคณาณุกุลชัย. (2560). การพัฒนาชุดฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ด้วยการนำตนเองของนิสิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ. วารสารสมาคมนักวิจัย, 22(1), 1.
- Beach, Dele S. (1975). **Personal: the Management of People at work** (2nded.). New York: Mac Milan.
- Bloom, Benjamin Samuel. (1959). **Taxonomy of educational objectives: the classification of educational goals**. New York: David Mckey.
- Capilano University (2017). **Business Administration**, Retrieved May 5, 2017, from <https://www.capilanou.ca/business/Bachelor-of-Business-Administration/>
- Elmira Colleg. (2017). **Business Administration Learning Outcomes**, Retrieved May 5, 2017, from https://www.elmira.edu/academics/Majors_Minors/Business_Administration/learning_Outcomes.html
- Job DB. (2014). **6 ทักษะหลักที่นายจ้างต้องการเสมอ**. สืบค้นมีนาคม 5, 2560, จาก <https://th.jobsdb.com/th-th/articles/>
- Krathwohl, David R. (2002). **A Revision of Bloom's Taxonomy: An Overview. Theory into practice**. College of Education: The Ohio State University.

Rabey, G. P. (1981). **Training**. Wellington: Deedly Rabone.

Spencer, L. M. and Spencer, S. M. (1993). **Competence at work: models for superior performance**. New York: John Wiley & Sons, Inc.

The National Association of Colleges and Employers. (2513). 10 สาขาที่นายจ้างต้องการมากที่สุด. สืบค้น มิถุนายน 6,2560, จาก www.forbes.com

World Economy Forum. (2017). **ทักษะที่นายจ้างต้องการในยุค Economy 4.0**. Retrieved October 15, 2015, from <http://m.eduzones.com/content.php?id>

คุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ
ของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน สาขาในห้างสรรพสินค้า จังหวัดปทุมธานี
Brand Equity and Service Marketing Mix Factors Affecting Repurchase
Decision-Making of Coffee of Café Amazon Customers at Department
Stores in Pathum Thani Province.

บุญไทย แสงสุพรรณ*, กฤษดา เขียววัฒนสุข**
Boonthai Sangsuphan, Krisada Chienwattanasook

Received: February 21, 2020 Revised: April 13, 2020 Accepted: May 5, 2020

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน 2) คุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน ศึกษาเฉพาะ สาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนที่สาขที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า จำนวน 420 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนและการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน 2) ปัจจัยคุณค่าของตราสินค้า ได้แก่ ด้านความภักดีต่อตราสินค้า ด้านการรับรู้ตราสินค้า และด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ตามลำดับ 3) ส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน สาขาในห้างสรรพสินค้ามากที่สุด รองลงมา คือ ด้านผลิตภัณฑ์ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณค่าของตราสินค้า, ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ, การตัดสินใจซื้อซ้ำ, คาเฟ่เมซอน

* นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

** อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ABSTRACT

The purposes of this independent study were to study 1) personal factors affecting repurchase decision-making of coffee of Café Amazon customers, and 2) brand equity and service marketing mix factors affecting repurchase decision-making of coffee of Café Amazon customers at department stores in Pathum Thani. The sample was 420 customers at Café Amazon shops in department stores. The research instrument used to collect data was a questionnaire. The statistics used to analyze data were frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test for independent sample, ANOVA, and multiple regression analysis.

The results of the study revealed that 1) different personal characteristic factors in terms of age and occupation affected repurchase decision-making of coffee of Café Amazon customers, 2) brand equity factors such as brand loyalty, brand awareness, and brand associations affected repurchase decision-making of coffee of Café Amazon customers, respectively, and 3) service marketing mix factors found that physical evidence affected repurchase decision-making of coffee of Café Amazon customers the most, followed by product, place, price, and promotion, respectively. It was statistically significant at the level of .05.

Keywords: Brand Equity, Service Marketing Mix Factors, Repurchasing Decision, Café Amazon.

บทนำ

กาแฟเป็นเครื่องดื่มที่ได้รับความนิยมมากที่สุดในโลกชนิดหนึ่ง ซึ่งได้กลายเป็นเครื่องดื่มยอดนิยมเข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของคนไทยส่วนใหญ่ จากกระแสความนิยมในการบริโภคกาแฟของคนไทย ทำให้ธุรกิจร้านกาแฟได้รับความนิยมมากขึ้น และด้วยค่านิยมที่เปลี่ยนแปลงไปของผู้บริโภคยุคใหม่ที่มีร้านกาแฟเป็นสถานที่พบปะสังสรรค์หรือบางครั้งก็ใช้เป็นสถานที่ทำงาน หรือแม้กระทั่งใช้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจตามสวนสาธารณะ โดยกลุ่มลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการร้านกาแฟมีความหลากหลายมากขึ้น (อุตสาหกรรมพัฒนาภูมิปัญญาเพื่อสถาบัน อาหาร, 2562)

ปัจจุบันร้านกาแฟเป็นหนึ่งในธุรกิจที่ได้รับความนิยมจากผู้ประกอบการตั้งแต่รายเล็กไปจนถึงรายใหญ่ เห็นได้จากรายงานของ Euromonitor ที่แสดงตัวเลขของตลาดร้านกาแฟในประเทศไทยโดยมีมูลค่าสูงถึง 21,220 ล้านบาท ในปี 2560 หรือขยายตัวกว่าร้อยละ 10 เทียบกับปีที่ผ่านมา นอกเหนือจากนี้ ปริมาณการบริโภคกาแฟในประเทศที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องประมาณร้อยละ 5-6 โดยเฉลี่ยตั้งแต่ปี 2558-2560 รวมถึงปริมาณเมล็ดกาแฟชนิดที่ยังไม่ได้คั่วที่ถูกนำเข้าจากต่างประเทศในปี 2560 ซึ่งมีปริมาณเพิ่มขึ้นจากปี 2555 ถึงร้อยละ 93 ในระยะเวลาเพียงแค่ 5 ปี โดยตัวเลขเหล่านี้สะท้อนให้เห็นถึงปริมาณการบริโภคกาแฟของชาวไทยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ศูนย์วิจัยกสิกรไทย, 2561)

ร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนเป็นร้านกาแฟที่ได้รับความนิยมเป็นอย่างมากในปัจจุบัน อีกทั้งยังประสบความสำเร็จขยายสาขาด้วยระบบแฟรนไชส์เพื่อให้บริการไปยังห้างสรรพสินค้าและแหล่งธุรกิจต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศในภูมิภาคอาเซียน จากจำนวนสาขาทั้งหมด 2,631 สาขาในปี 2561 จนถึงปัจจุบันมีจำนวนสาขาทั้งหมด 3,025 สาขา โดยสามารถดูได้จากอัตราการเจริญเติบโตของรายได้และมีส่วนแบ่งทางการตลาดมากที่สุดเมื่อเทียบกับธุรกิจเดียวกัน และมีเป้าหมายจะเพิ่มขึ้น 4,000 สาขา ภายในปี พ.ศ. 2565 โดยจะขยายไปตามสถานีบริการน้ำมัน หน่วยราชการ องค์กรต่าง ๆ สถาบันการศึกษา รวมถึงห้างสรรพสินค้าและคอมมูนิตี้มอลล์ (ลงทุนแมน, 2562)

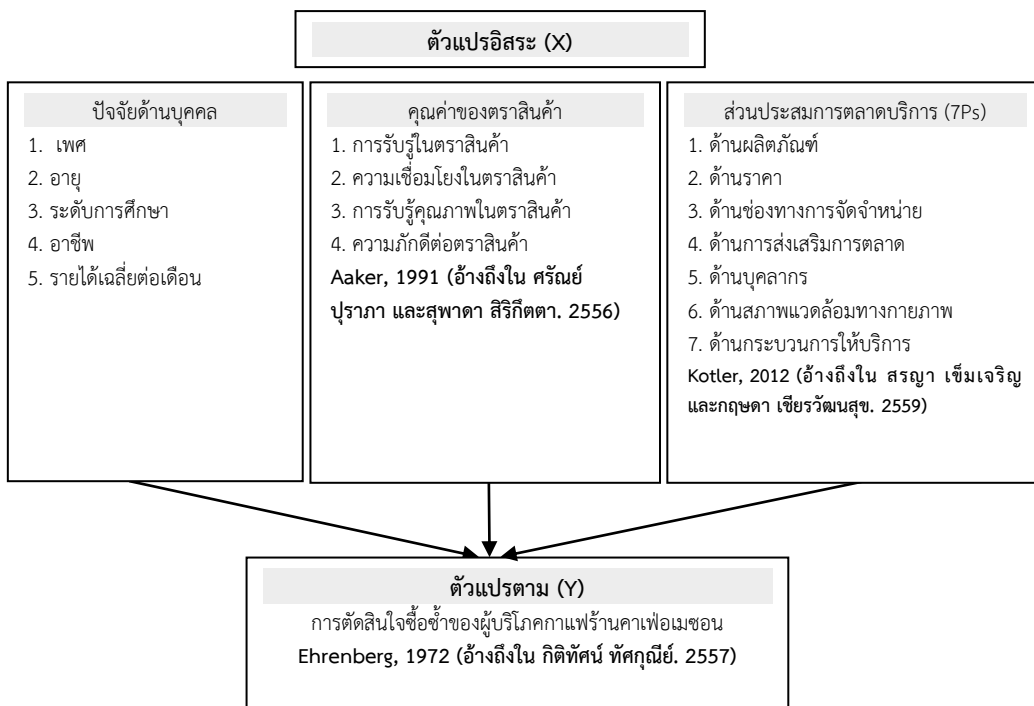
ดังนั้นจากสถานการณ์และแนวโน้มดังกล่าว จึงให้การศึกษาคุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคคาเฟ่ร้านคาเฟ่เมซอน โดยเฉพาะสาขาที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า มีความน่าสนใจเกี่ยวกับเหตุผลที่ทำให้ผู้บริโภคตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟของคาเฟ่เมซอน เพราะโดยปกติแล้วร้านกาแฟในห้างสรรพสินค้าจะมีให้เลือกหลากหลายยี่ห้อ นอกจากนี้ราคาที่ยาจะแพงกว่าราคาปกติที่ขายในสถานีบริการน้ำมัน และเพื่อทราบถึงความต้องการของผู้บริโภคอย่างแท้จริงในการเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า โดยข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะมีความสำคัญต่อผู้บริหารและผู้อยู่ในธุรกิจนี้ โดยสามารถใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ และวางแผนเพื่อปรับปรุงกลยุทธ์ทางการตลาดให้มีความเหมาะสมและสามารถแข่งขันได้ ตลอดจนผู้ประกอบการรายใหม่ที่มีความสนใจในธุรกิจร้านกาแฟแต่ยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับความต้องการของผู้บริโภค จะสามารถนำผลการศึกษาไปใช้ในการวางแผนการลงทุนในธุรกิจ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของผู้บริโภคที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคคาเฟ่ร้านคาเฟ่เมซอน สาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาคุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคคาเฟ่ร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า จังหวัดปทุมธานี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับกรอบแนวคิดการวิจัยศึกษาปัจจัยคุณค่าของตราสินค้าและปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานีนั้น ได้จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณค่าตราสินค้า Aaker, 1991 (อ้างถึงใน ศรีณย์ ปุราภา และสุพาดา สิริกิตตา, 2556) ที่กล่าวว่าตราสินค้า คือ ความโดดเด่นของชื่อ สัญลักษณ์ เช่น โลโก้ เครื่องหมายการค้าที่มีเอกลักษณ์ในสินค้าหรือบริการ ให้มีความแตกต่างจากตราสินค้าคู่แข่งทำให้ผู้บริโภคที่มาของสินค้าและปกป้องกิจการจากคู่แข่งที่พยายามเข้ามาแบ่งตลาด ซึ่งองค์ประกอบของคุณค่าตราสินค้า ประกอบด้วย การรับรู้ต่อสินค้า คุณภาพที่รับรู้ การเชื่อมโยงในตราสินค้าและความภักดีในตราสินค้า ในด้านแนวคิดเกี่ยวกับส่วนประสมการตลาดบริการ Kotler, 2012 (อ้างถึงใน สรญา เข้มเจริญ และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข, 2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่าเป็นองค์ประกอบโดยตรึงที่เกี่ยวข้องกับสินค้าหรือบริการที่นำเสนอสู่ผู้บริโภค โดยประกอบด้วย ผลิภัณฑ์ ราคา ช่องทางการจัดจำหน่าย การส่งเสริมการตลาด กระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและสภาพแวดล้อมทางกายภาพ ส่วนแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อซ้ำ Ehrenberg, 1972 (อ้างถึงใน กิตติทัศน์ ทศกัญญ์, 2557) กล่าวว่า ก่อนที่ผู้บริโภคจะตัดสินใจซื้อซ้ำผู้บริโภคต้องมีทัศนคติที่ดีและเกิดประสบการณ์จากการทดลองใช้ครั้งก่อน และอิทธิพลภายนอก เช่น การส่งเสริมการตลาดด้วยกิจกรรมการ โฆษณา การลดแลก แจก แถม การขายโดยใช้พนักงานขาย การพบเห็นสินค้าการตั้งราคา บรรจภัณฑ์รวม ไปถึงการบอกต่อ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลไปถึงการตัดสินใจซื้อ การใช้สินค้าหรือบริการ และความรู้สึกพึงพอใจหลังการใช้สินค้าหรือการรับบริการต่าง ๆ จนแปรเปลี่ยนไปเป็นทัศนคติที่ดีต่อตราสินค้า



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research Method) และมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนทั่วไปที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 1,146,092 คน (สถิติทางการทะเบียน, 2561) กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริโภคที่เคยใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอนที่สาขาที่ตั้งอยู่ในห้างสรรพสินค้า ในเขตจังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีการคำนวณจากสูตรของ Taro Yamane (1973) แบบทราบจำนวนประชากร ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณเท่ากับ 399.86 หรือประมาณ 400 ตัวอย่าง ผู้ศึกษาเก็บตัวอย่างสำรวจเพิ่มร้อยละ 5 หรือ 20 ตัวอย่าง จึงได้กลุ่มตัวอย่างรวมกันทั้งสิ้น 420 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Sampling) สุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เลือกผู้บริโภคที่กำลังใช้บริการร้านกาแฟคาเฟ่เมซอน การสุ่มเก็บตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) เฉลี่ยด้วยจำนวนสาขาร้านคาเฟ่เมซอนที่อยู่ในสาขาห้างสรรพสินค้า 7 สาขา และทำการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการค้นคว้าแนวคิดและทฤษฎี รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งประกอบด้วย 4 ส่วน ได้แก่ 1) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) เกี่ยวกับปัจจัยคุณค่าของตราสินค้าพัฒนาและปรับปรุงจาก รัตพล มนต์เสรีวงศ์ (2558) 3) ระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการพัฒนาและปรับปรุงจาก ญาณิพัฒน์ ยุวรรณศรี และกฤษดา เขียววัฒนสุข (2560) 4) การตัดสินใจซื้อซ้ำ โดยเกณฑ์การให้คะแนนแบบ Rating Scale 5 ระดับ แปลผลช่วงคะแนนความคิดเห็นตามความกว้างอันตรภาคชั้น (Interval Scale) มีค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) ทุกข้อมากกว่า 0.6 และทำการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาร์ค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ได้ค่าความเชื่อมั่นมากกว่า 0.80 ทุกด้าน

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณค่าของตราสินค้า กับระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการและการตัดสินใจซื้อซ้ำ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสำหรับสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้สถิติทดสอบ t-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ย การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis: MRA)

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้บริโภค พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.33 มีช่วงอายุระหว่าง 36-40 คิดเป็นร้อยละ 35.24 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 55.95 มีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 69.52 และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.38

2. จากผลการศึกษาค่าของตราสินค้า ที่ประกอบด้วย การรับรู้ตราสินค้า การรับรู้คุณภาพตราสินค้า ความเชื่อมโยงต่อตราสินค้าและความภักดีต่อตราสินค้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, $SD = 0.68$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการรับรู้ตราสินค้ามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.06$, $SD = 0.73$) รองลงมาคือ ด้าน

การรับรู้ถึงคุณภาพ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.77$) ด้านความภักดีต่อตราสินค้า ($\bar{X} = 3.54$, $SD = 0.82$) และและด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า ($\bar{X} = 3.53$, $SD = 0.77$) ตามลำดับ

3. จากผลการศึกษาระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.30$, $SD = 0.67$) รองลงมาคือ ด้านผลิตภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.77$, $SD = 0.73$) ด้านลักษณะทางกายภาพ ($\bar{X} = 3.74$, $SD = 0.79$) ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.73$, $SD = 0.68$) ด้านราคา ($\bar{X} = 3.70$, $SD = 0.74$) ด้านบุคลากร ($\bar{X} = 3.67$, $SD = 0.75$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการส่งเสริมทางการตลาด ($\bar{X} = 3.48$, $SD = 0.99$) ตามลำดับ

4. จากผลการศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.62$, $S.D.= 0.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ร้านกาแฟเมซอนจะเป็นตัวเลือกแรกเมื่อต้องการซื้อกาแฟ ($\bar{X} = 3.75$, $S.D.= 0.96$) มีความผูกพันต่อร้านกาแฟเมซอนและต้องการกลับมาซื้ออีกในโอกาสต่อไป ($\bar{X} = 3.66$, $S.D.= 0.98$) ถ้ามีโอกาสมาใช้บริการที่ห้างสรรพสินค้าแห่งนี้จะมาใช้บริการร้านกาแฟเมซอนอีก ($\bar{X} = 3.64$, $S.D.= 0.98$) มีความชื่นชอบและยังคงเป็นลูกค้าประจำของร้านกาแฟเมซอนอย่างเหนียวแน่น ($\bar{X} = 3.53$, $S.D.= 0.98$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ จะยังคงกลับมาใช้บริการอีกถึงแม้ว่าราคาสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ($\bar{X} = 3.52$, $S.D.= 0.98$) ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยด้านส่วนบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟ

ปัจจัยส่วนบุคคล	การตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟ					
	ร้านกาแฟเมซอนจะเป็นตัวเลือกแรกเมื่อต้องการซื้อกาแฟ	มีความผูกพัน และต้องการกลับมาซื้ออีกในโอกาสต่อไป	จะยังคงกลับมาใช้บริการอีก แม้ว่าราคาสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ	ถ้ามีโอกาสมาซื้อปิ้งที่ห้างสรรพสินค้า จะมาใช้บริการอีก	ชื่นชอบและยังคงเป็นลูกค้าประจำอย่างเหนียวแน่น	ภาพรวม
เพศ	t=-1.088, Sig.=0.277	t=-2.313, Sig.=0.021*	t=-0.936, Sig.=0.350	t=-1.666, Sig.=0.097	t=-1.852, Sig.=0.065	t=-1.743 Sig.=0.082
อายุ	F=1.655, Sig.=0.119	F=2.846, Sig.=0.007*	F=2.603, Sig.=0.012*	F=2.546, Sig.=0.014*	F=3.152, Sig.=0.003*	F=2.923, Sig.=0.005*
ระดับการศึกษา	F=1.237, Sig.=0.291	F=0.869, Sig.=0.420	F=0.254, Sig.=0.776	F=0.805, Sig.=0.448	F=0.233, Sig.=0.792	F=0.657, Sig.=0.519
อาชีพ	F=2.541, Sig.=0.039*	F=3.009, Sig.=0.018*	F=3.425, Sig.=0.009*	F=3.803, Sig.=0.005*	F=3.430, Sig.=0.009*	F=3.747, Sig.=0.005*
รายได้	F=0.243, Sig.=0.943	F=0.750, Sig.=0.586	F=0.471, Sig.=0.798	F=0.344, Sig.=0.886	F=1.498, Sig.=0.189	F=0.625, Sig.=0.681

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 1 เมื่อพิจารณาการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคในภาพรวม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ($F = 2.923$, $Sig. = .005$) และด้านอาชีพ ($F = 3.747$, $Sig. = .005$) ที่แตกต่างกันจะมีการตัดสินใจซื้อซ้ำแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ในขณะที่ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟไม่แตกต่างกัน

ตาราง 2 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคุณค่าของตราสินค้าที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค กาแฟร้านคาเฟ่เมซอน

การตัดสินใจซื้อซ้ำของ ผู้บริโภคกาแฟ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	0.356	0.163		2.182	0.030*
การรับรู้ตราสินค้า	0.154	0.050	0.129	3.099	0.002*
ด้านการรับรู้คุณภาพตราสินค้า	-0.018	0.064	-0.016	-0.287	0.774
ด้านความเชื่อมโยงในตราสินค้า	0.135	0.061	0.119	2.192	0.029*
ด้านความภักดีต่อตราสินค้า	0.631	0.059	0.596	10.618	0.000*
R = 0.766, R ² = 0.586, Adjusted R ² = 0.582, SE _{Est} = 0.563, F = 147.139, p = .000*					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 2 พบว่า ปัจจัยคุณค่าของตราสินค้า ได้แก่ ด้านความภักดีต่อตราสินค้า (B = .631, t = 10.618, Sig. = .000) ด้านการรับรู้ตราสินค้า (B = .154, t = 3.099, Sig. = .002) และด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า (B = .135, t = 2.192, Sig. = .029) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค ตามลำดับ โดยทั้ง 3 ตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน ได้ร้อยละ 58.2 (Adjusted R² = 0.582) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 3 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน ระดับปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน

การตัดสินใจซื้อซ้ำของ ผู้บริโภคกาแฟ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
ค่าคงที่	-0.118	0.234		-0.507	0.613
ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	0.533	0.106	0.444	5.043	0.000*
ด้านราคา	0.291	0.126	0.247	2.309	0.021*
ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	0.342	0.072	0.265	4.746	0.000*
ด้านการส่งเสริมการตลาด	0.269	0.103	0.233	2.622	0.009*
ด้านบุคลากร	-0.107	0.11	-0.096	-0.97	0.333
ด้านลักษณะทางกายภาพ	0.659	0.103	0.517	6.389	0.000*
ด้านกระบวนการให้บริการ	-1.024	0.408	-0.744	-2.512	0.052
R = 0.661, R ² = 0.437, Adjusted R ² = 0.427, SE _{Est} = 0.66, F = 45.638, p = .000					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพ ($B = .659$, $t = 6.389$, $\text{Sig.} = .000$) ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ ($B = .533$, $t = 5.043$, $\text{Sig.} = .000$) ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ($B = .342$, $t = 4.746$, $\text{Sig.} = .000$) ด้านราคา ($B = .291$, $t = 2.309$, $\text{Sig.} = .021$) และด้านการส่งเสริมทางการตลาด ($B = .269$, $t = 2.622$, $\text{Sig.} = .009$) มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านกาแฟเมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ตามลำดับ โดยทั้ง 5 ตัวแปรสามารถอธิบายความผันแปรของการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านกาแฟเมซอนได้ร้อยละ 42.7 (Adjusted $R^2 = 0.427$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุและด้านอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านกาแฟเมซอนแตกต่างกัน ในขณะที่ด้านเพศ ด้านระดับการศึกษาและด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านกาแฟเมซอน เนื่องจากผู้บริโภคส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงวัยทำงาน มีความชื่นชอบในรสชาติของกาแฟและมักใช้สถานที่ในร้านกาแฟเป็นที่ทำงาน ถือได้ว่าเป็นกลุ่มที่ใช้บริการร้านกาแฟมากที่สุด และผู้บริโภคที่มีอาชีพต่างกัน ย่อมมีแนวคิดทัศนคติและค่านิยมในการเลือกใช้บริการร้านกาแฟแตกต่างกัน ดังนั้นจึงมีหลายกลุ่มอาชีพที่ยังคงชื่นชอบและเป็นลูกค้าประจำของร้านกาแฟเมซอนอย่างเหนียวแน่น ซึ่งมีความใกล้เคียงกับงานวิจัยของ ลัทพล วีระยุทธบัญชา และ นิเวศน์ ธรรมะ (2556) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟสตีย์หอสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำกาแฟสตีย์หอสตาร์บัคส์แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านเพศที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำกาแฟสตีย์หอสตาร์บัคส์ จากงานวิจัยครั้งนี้มีความสอดคล้องกันในด้านเพศ ด้านอายุและด้านอาชีพ แต่มีความขัดแย้งกันในด้านระดับการศึกษา และด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2. ปัจจัยคุณค่าของตราสินค้า ในด้านการรับรู้ตราสินค้า ความเชื่อมโยงต่อตราสินค้าและความภักดีต่อตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟ สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ด้านการรับรู้ตราสินค้ามีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านกาแฟเมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากร้านกาแฟเมซอนเป็นที่รู้จักของผู้บริโภคและมีความคุ้นเคยมากกว่ายี่ห้ออื่น อีกทั้งยังจดจำตราสัญลักษณ์ของร้านกาแฟเมซอนได้เป็นอย่างดี ทำให้เมื่อพูดถึงผลิตภัณฑ์กาแฟจะนึกถึงกาแฟร้านกาแฟเมซอนเป็นอันดับแรก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ มัทธิดา กรงเด็น (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้าร้านกาแฟเมซอนในสถานีนบริการน้ำมัน ปตท. เขตเทศบาลเมืองนครปฐม พบว่า ปัจจัยในการสร้างตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้าร้านกาแฟเมซอนเชิงบวกในระดับสูง และ รัตพล มนต์เสริวงศ์ (2558) พบว่า การสร้างคุณค่าของตราสินค้าด้านการรับรู้ในตราสินค้าส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟเมซอนของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรีนัย ปุราภา และสุพาดา สิริกุดตา (2556) พบว่า การรับรู้ต่อตราสินค้าเกี่ยวกับชื่อเสียงของตราสินค้าเบียร์สิงห์ จดจำสัญลักษณ์ที่เห็นได้เป็นอย่างดี และเมื่อพูดถึงเครื่องดื่มเบียร์สิงห์ ผู้บริโภคนึกถึงยี่ห้อสิงห์เป็นอันดับแรกจึงส่งผลต่อการมีแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ในอนาคต

2.2 ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านกาแฟเมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากผู้บริโภครู้สึกถึงความโดดเด่นของการตกแต่งร้านมีป้ายหน้าร้านชัดเจน และยังมีความผูกพันกับตราสินค้าร้านกาแฟเมซอน ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำ

ของผู้บริโภคได้ง่ายขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรณีย์ ปุราภา และสุพาดา สิริกุตตา (2556) ที่ศึกษาคุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาด และพฤติกรรมการซื้อที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้ามีความคุ้มค่าจากการดื่มเบียร์สิงห์ที่แตกต่างจากตราสินค้าอื่น โดยเห็นว่าการดื่มเบียร์สิงห์แสดงถึงเอกลักษณ์ความเป็นไทย ทำให้รู้สึกถึงความโดดเด่นและไม่ผิดหวังเมื่อได้ดื่มเบียร์สิงห์จึงส่งผลต่อการมีแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ในอนาคตเพิ่มขึ้น ซึ่งผลการศึกษานี้แตกต่างจาก รัตพล มนต์เสวีวงศ์ (2558) ที่ศึกษาปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ กรณีศึกษาร้านกาแฟแบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า การสร้างคุณค่าของตราสินค้าด้านการเชื่อมโยงต่อตราสินค้า ไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟเมซอนของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 ด้านความภักดีต่อตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้ามากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงมีผลต่อผู้บริโภคมีแนวโน้มที่จะดื่มผลิตภัณฑ์กาแฟร้านคาเฟ่เมซอนในครั้งต่อไป จะยังคงดื่มกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนแม้ว่าจะมีผู้อื่นแนะนำให้ทานดื่มกาแฟยี่ห้ออื่น อีกทั้งยังแนะนำให้ผู้อื่นให้ดื่มกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนเมื่อมีโอกาส และยังคงดื่มกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนแม้ว่าราคาสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศรณีย์ ปุราภา และสุพาดา สิริกุตตา (2556) ที่ศึกษาคุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดและพฤติกรรมการซื้อที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้บริโภคมีความคิดเห็นต่อด้านความภักดีในตราสินค้าเกี่ยวกับเครื่องดื่มเบียร์สิงห์มีความเหมาะสมกับท่านมากที่สุด เป็นเครื่องดื่มที่ดีกว่าตราสินค้าอื่น มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับและจะแนะนำให้ผู้อื่นซื้อเครื่องดื่มเบียร์มากขึ้นและยังคงซื้อยี่ห้อสิงห์ต่อไป จึงส่งผลต่อการมีแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ในอนาคตเพิ่มขึ้น และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัทธิดา กรงเด็น (2555) ที่พบว่าปัจจัยในการสร้างตราสินค้ามีความสัมพันธ์กับความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้านร้านคาเฟ่เมซอนเชิงบวกในระดับสูง แต่ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ รัตพล มนต์เสวีวงศ์ (2558) พบว่า การสร้างคุณค่าของตราสินค้าด้านความภักดีต่อตราสินค้าไม่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านคาเฟ่เมซอนของประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า จังหวัดปทุมธานี สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

3.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจุบันร้านคาเฟ่เมซอนมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลาย มีเมนูเครื่องดื่มที่มีความหลากหลายกาแฟมีรสชาติดีเป็นที่ยอมรับของผู้บริโภค มีความสอดคล้องกับ ญานิชพัฒน์ ยุวรรณศรี และ กฤษดา เขียววัฒนสุข (2560) ที่ศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของลูกค้า กรณีศึกษาร้านกาแฟดอยช้างและร้านกาแฟสตาร์บัคส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านผลิตภัณฑ์และบริการส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการร้านกาแฟดอยช้างและร้านกาแฟสตาร์บัคส์มากที่สุด และยังคงสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุภัทร์ มังคลสูตร (2556) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ของผู้บริโภคห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว คือ ด้านผลิตภัณฑ์

3.2 ด้านราคา มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากร้านคาเฟ่เมซอนมีการระบุราคาสินค้าไว้อย่าง

ชัดเจนและเห็นได้ชัด ราคาเครื่องดื่มมีความเหมาะสมกับบรรยากาศภายในร้านและมีความเหมาะสมกับคุณภาพสินค้า สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุภัทร์ มังคลสูตร (2556) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ของผู้บริโภคห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว คือ ด้านราคา และยังความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญาณิพัฒน์ ยุวรรณศรี และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2560) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านราคา ส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการร้านกาแฟดอยช้างมากที่สุด และสอดคล้องกันกับผลงานวิจัยของ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา และ นิเวศน์ ธรรมะ (2556) ที่พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านราคา มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล

3.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากร้านคาเฟ่เมซอนมีหลายสาขาให้เลือกใช้บริการ ทำให้ที่ตั้งของร้านมีความสะดวกในการเลือกใช้บริการ มีป้ายหน้าร้านชัดเจนเป็นที่นิยมในการนัดพบของผู้ใช้บริการและเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด ซึ่งมีความสอดคล้องกับ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา และ นิเวศน์ ธรรมะ (2556) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และความสอดคล้องกับ จารุภัทร์ มังคลสูตร (2556) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว พบว่า ปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านช่องทางการจัดจำหน่ายส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ ของผู้บริโภคห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว

3.4 ด้านการส่งเสริมการตลาดมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จากพฤติกรรมผู้บริโภคในปัจจุบันนิยมบริโภคข่าวสารจากสื่อออนไลน์ ทำให้เกิดการรับรู้ได้อย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น มีการสมัครสมาชิกหรือกิจกรรมอื่นๆ เพื่อรับสิทธิพิเศษและการแลกซื้อของที่ระลึกในเทศกาลต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกันกับผลงานวิจัยของ ลัทธพล วีระยุทธบัญชา และ นิเวศน์ ธรรมะ (2556) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพ พบว่าปัจจัยส่วนประสมทางการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ หนึ่งฤทัย เชียงฉิน และ ประสพชัย พสุนนท์ (2558) ได้ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคในการเข้าใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัคส์ สาขาวิคตอเรีย การ์เด้นส์ พบว่า ผู้บริโภคร้านกาแฟสตาร์บัคส์ ให้ความสำคัญสูงที่สุดในปัจจัยมีระบบบัตรสมาชิกเพื่อสะสมแต้มหรือรับส่วนลดพิเศษ

3.5 ด้านลักษณะทางกายภาพมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้า ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ปัจจุบันร้านกาแฟที่มีบรรยากาศภายในร้านดีและตกแต่งร้านให้มีความเป็นเอกลักษณ์ของตัวเอง มีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อลูกค้า ภายในร้านมีการจัดวางอุปกรณ์และสิ่งของที่ถูกสุขลักษณะรวมทั้งการบริการที่ดีของพนักงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญมากในการสร้างความพึงพอใจต่อการกลับมาใช้บริการซ้ำของผู้บริโภค สอดคล้องกับ ญาณิพัฒน์ ยุวรรณศรี และ กฤษฎา เขียววัฒนสุข (2560) ที่พบว่า ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการด้านลักษณะทางกายภาพส่งผลต่อความภักดีในการใช้บริการร้านกาแฟสตาร์บัคส์มากที่สุด และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุภัทร์ มังคลสูตร (2556) ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ในการบริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้บริโภคกาแฟสตาร์บัคส์ คือ ด้านลักษณะทางกายภาพและการนำเสนอ

ข้อเสนอแนะ

1. จากผลการศึกษาปัจจัยคุณค่าของตราสินค้า ด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1.1 ด้านความภักดีต่อตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคมากที่สุด โดยสามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการซื้อผลิตภัณฑ์กาแฟของผู้บริโภค ซึ่งจะยังคงตีผลิตภัณฑ์กาแฟร้านคาเฟ่เมซอนแม้ว่าราคาสูงขึ้นตามภาวะเศรษฐกิจ มีการแนะนำผู้อื่นให้ตีผลิตภัณฑ์ร้านคาเฟ่เมซอนเมื่อมีโอกาส และยังมีแนวโน้มที่จะตีผลิตภัณฑ์กาแฟร้านคาเฟ่เมซอนอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นผู้ประกอบการควรอาศัยข้อได้เปรียบด้านความภักดีนำไปประยุกต์ใช้ในการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อผลิตภัณฑ์ เพื่อเพิ่มภาพลักษณ์ของผู้ประกอบการมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

1.2 ด้านการรับรู้ตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคในเรื่องของกาแฟที่มีรสชาติดีกว่ากาแฟยี่ห้ออื่นและมีความมั่นใจในคุณภาพของกาแฟ เมื่อได้ตีผลิตภัณฑ์กาแฟร้านคาเฟ่เมซอนทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่ากับราคาที่จ่าย ดังนั้นผู้ประกอบการควรมีการพัฒนาคุณภาพด้านผลิตภัณฑ์และการบริการ รวมถึงมีการวางแผนด้านสื่อทางการตลาดโดยมีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่าง ๆ ซึ่งมีบทบาทมากในปัจจุบัน เพื่อเพิ่มช่องทางให้ผู้บริโภคมีการรับรู้และกระตุ้นให้เกิดความต้องการซื้อและใช้บริการมากขึ้น

1.3 ด้านความเชื่อมโยงต่อตราสินค้า มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคด้านความเชื่อมโยงถึงความโดดเด่นของการตกแต่งร้าน และผลิตภัณฑ์กาแฟร้านคาเฟ่เมซอนแตกต่างจากผลิตภัณฑ์กาแฟยี่ห้ออื่น ดังนั้นผู้ประกอบการควรสร้างความเชื่อมโยงต่อตราสินค้าถึงผลิตภัณฑ์และบริการ โดยการสื่อถึงความเป็นกาแฟไทยเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภค เช่น การออกแบบผลิตภัณฑ์ที่มีความสอดคล้องกับความเป็นไทย เช่น รูปแบบบรรจุภัณฑ์ พิมพ์ลายสถานที่การท่องเที่ยวที่โดดเด่นในจังหวัดต่าง ๆ เพื่อสะท้อนถึงความเป็นไทยและมีการประชาสัมพันธ์ถึงนวัตกรรมที่ทำให้ร้านคาเฟ่เมซอนมีความแตกต่างจากร้านกาแฟยี่ห้ออื่น เพื่อให้ผู้บริโภครับรู้ถึงคุณสมบัติที่แตกต่างรวมถึงการมีทัศนคติที่ดีต่อผลิตภัณฑ์ จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและส่งผลให้กลับมาซื้อซ้ำอีก

2. จากผลการศึกษาปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการ ด้านที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอนสาขาในห้างสรรพสินค้าในเขตจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

2.1 ด้านผลิตภัณฑ์และบริการมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค สามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมกรรมการซื้อของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน ในด้านการมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักอย่างแพร่หลายมากที่สุด และในเรื่องของรสชาติกาแฟที่ถูกต้องใจผู้บริโภครวมทั้งมีเมนูเครื่องดื่มที่มีความหลากหลาย ดังนั้นผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญในการคัดสรรของวัตถุดิบที่ดีที่สุด รักษามาตรฐานของรสชาติ สร้างความแตกต่างคงความเป็นกาแฟไทย ซึ่งถือเป็นปัจจัยที่ผู้บริโภคพิจารณาเป็นอันดับแรกก่อนการตัดสินใจซื้อ รวมถึงควรต้องพัฒนาความสุภาพในการให้บริการด้วย เนื่องจากการพูดจาที่สุภาพต่อผู้บริโภค จะทำให้ผู้บริโภคเกิดความประทับใจและส่งผลให้กลับมาซื้อซ้ำอีก

2.2 ด้านราคา จากการวิจัยพบว่า ในภาพรวมด้านราคามีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภค โดยเฉพาะในเรื่องการระบุราคาสินค้าไว้อย่างชัดเจนและเห็นได้ชัด ราคามีความเหมาะสมกับคุณภาพกาแฟและบรรยากาศภายในร้านรวมถึงมีประเภทสินค้าที่มีความหลากหลาย ดังนั้นผู้ประกอบการต้องรักษามาตรฐานนี้ไว้และให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านราคา โดยมุ่งเน้นเรื่องการตั้งราคาให้เหมาะสมกับคุณภาพและปริมาณ เพื่อให้ผู้บริโภครู้สึกถึงความคุ้มค่ากับเงินที่จ่ายไป เนื่องจากผู้บริโภคมักจะเปรียบเทียบระหว่างคุณค่าของผลิตภัณฑ์กับราคา ซึ่งผู้ประกอบการจึงควรรับรู้คุณค่าในสายตาผู้บริโภค โดยทำให้ผู้บริโภคยอมรับในคุณค่าในผลิตภัณฑ์ที่สูงกว่าราคาของผลิตภัณฑ์ ส่งผลให้ผู้บริโภคเกิดการตัดสินใจซื้อ

2.3 ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคและสามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมกรซื้อของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน ด้านทำเลที่ตั้งของร้านมีความสะดวก การเปิดให้บริการทุกวันไม่มีวันหยุด มีป้ายหน้าร้านชัดเจนเป็นที่นิยมในการนัดพบของผู้ใช้บริการ และยังมีส่วนสาขาให้เลือกใช้บริการ ดังนั้นผู้ประกอบการควรนำข้อดีในส่วนนี้พัฒนาให้ดีกว่านี้เพื่อสร้างทางเลือกให้กับผู้ใช้บริการ โดยหาทำเลที่ตั้งร้านให้อยู่ในบริเวณที่อยู่อาศัย ชุมชน หรือห้างสรรพสินค้าที่หาพบได้ง่าย และต้องคำนึงถึงที่จอดรถที่เพียงพอต่อความต้องการของลูกค้า มีการจัดโปรโมชั่นโปรโมชั่นในโอกาสพิเศษ เช่น วันเกิด เพื่อสร้างความตื่นเต้นและสร้างความประทับใจให้กับผู้บริโภค

2.4 ด้านลักษณะทางกายภาพ มีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคมากที่สุด โดยสามารถทำนายแนวโน้มพฤติกรรมกรซื้อของผู้บริโภคกาแฟร้านคาเฟ่เมซอน ในเรื่องของบรรยากาศภายในร้านตกแต่งมีความเป็นเอกลักษณ์ มีป้ายชัดเจนและมีจำนวนที่นั่งเพียงพอต่อลูกค้า ซึ่งลักษณะทางกายภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้บริโภคที่ใช้บริการร้านกาแฟ ดังนั้นผู้ประกอบการควรปรับปรุงและตกแต่งร้านอย่างมีเอกลักษณ์เฉพาะตัว เพื่อตอบสนองผู้บริโภคทั้งกลุ่มเจนเนอเรชั่น X และผู้บริโภคกลุ่มเจนเนอเรชั่น Y ซึ่งมีความชอบรูปแบบร้านที่มีบรรยากาศดี มีเอกลักษณ์เฉพาะของทางร้าน และมีการให้บริการอินเทอร์เน็ต เพราะการใช้ชีวิตในยุคปัจจุบันการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งที่อยู่คู่กับชีวิตประจำวัน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้บริโภคในการกลับมาใช้บริการซ้ำอีก

2.5 ด้านการส่งเสริมการตลาด จากการวิจัยพบว่า ในภาพรวมมีผลต่อการตัดสินใจซื้อซ้ำของผู้บริโภคในด้านการสมัครสมาชิกหรือกิจกรรมเพื่อรับสิทธิพิเศษ และมีการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากการส่งเสริมการตลาดเป็นปัจจัยสำคัญที่กระตุ้นและมีแรงผลักดันให้กลุ่มเป้าหมายมีพฤติกรรมในการเลือกใช้บริการ ทั้งนี้ผู้ประกอบการควรให้ความสำคัญด้านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อออนไลน์ต่างๆ ซึ่งปัจจุบันเป็นสื่อที่เข้ามามีบทบาทสำคัญในชีวิตประจำวันเป็นอย่างมาก เพื่อเป็นการกระตุ้นยอดขายอีกทางหนึ่งด้วย รวมถึงการแจกของสมนาคุณและการเป็นสมาชิกในการรับสิทธิพิเศษ ซึ่งเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะสร้างความสัมพันธ์กับผู้บริโภคในระยะยาวอีกด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาปัจจัยด้านเศรษฐกิจและค่านิยมที่มีผลต่อความต้องการของผู้บริโภคในการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ประเภทเครื่องดื่มกาแฟ และศึกษาเชิงเปรียบเทียบธุรกิจกาแฟแต่ละประเภทเพื่อนำมาวิเคราะห์ข้อดีข้อเสียและนำมาเป็นแนวทางการพัฒนารัฐกิจกาแฟต่อไป
2. ควรมีศึกษาพฤติกรรมและความต้องการใช้บริการร้านกาแฟโดยการเปรียบเทียบร้านกาแฟแต่ละรายที่อยู่ในตลาด เพื่อให้ได้ภาพที่ชัดเจนในเชิงเปรียบเทียบกลุ่มลูกค้าของแต่ละราย เพื่อที่จะนำผลการศึกษาไปปรับปรุงและพัฒนากลยุทธ์ให้สอดคล้องกับส่วนแบ่งทางการตลาดของแต่ละราย เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและนำไปสู่การรักษาหรือเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด
3. ควรทำการศึกษาด้วยวิธีเชิงคุณภาพ โดยเฉพาะการสัมภาษณ์เชิงลึกถึงรูปแบบของบริการที่ผู้บริโภคต้องการ เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่ชัดเจนยิ่งขึ้น และเป็นประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการให้บริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้สูงสุด รวมถึงควรศึกษาปัญหาหรือข้อจำกัดในการใช้บริการร้านกาแฟ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและสามารถนำไปใช้ในการวางแผนหรือวางกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

เอกสารอ้างอิง

- กิตติทัศน์ ทศกณีย์. (2557). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตั้งใจซื้อชุดชั้นในวาโก้ของผู้หญิง
ที่มาใช้บริการในห้างสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย
อีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์, 6(2), 54-65.
- จารุภัทร์ มังคลสุด. (2556). ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมและปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริโภคกาแฟ
สตาร์บัคส์ กรณีศึกษาห้างสรรพสินค้าเซ็นทรัลลาดพร้าว. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยศิลปากร)
- ญาณิพัฒน์ ยุวรรณศรี และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2560). ปัจจัยส่วนผสมตลาดบริการที่ส่งผลต่อความภักดีของ
ลูกค้า: กรณีศึกษาร้านกาแฟดอยช้างและกาแฟสตาร์บัคส์ของผู้บริโภคในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน
การประชุมวิชาการวิจัยและวิชาการนวัตกรรมธุรกิจและการเป็นผู้ประกอบการ (น. 104-117).
ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยรังสิต.
- มัทธิดา กรงเด็น. (2555). ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีของลูกค้าต่อตราสินค้าร้านกาแฟเม
ซอน ในสถานบริการน้ำมัน ปตท. เขตเทศบาลเมืองนครปฐม. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร)
- รัตพล มนต์เสรีวงศ์ และนิตนา ฐานิตอนกร. (2558). ปัจจัยการสร้างคุณค่าของตราสินค้า คุณภาพในการบริการ
และเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านกาแฟ: กรณีศึกษาร้านกาแฟ
แบรนด์ไทยแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน การประชุมวิชาการ การบริหารและการจัดการ ครั้งที่
10 (น. 957-970). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ลงทุนแมน. (2562). บทสัมภาษณ์ผู้บริหาร Café Amazon. สืบค้น ธันวาคม 19, 2562 จากค้นจาก
<https://www.longtunman.com/19026>.
- ลัทพล วีระยุทธบัญชา และ นิเวศน์ ธรรมะ. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการซื้อซ้ำของผู้บริโภคกาแฟ
สตาร์บัคส์ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. วารสารการตลาดและการสื่อสาร, 1(2), 866-868.
- ศรัณย์ ปุราภา และสุพาดา สิริกิตตา. (2556). คุณค่าตราสินค้า ความพึงพอใจด้านส่วนประสมทางการตลาดและ
พฤติกรรมการซื้อที่มีอิทธิพลต่อแนวโน้มพฤติกรรมการซื้อสินค้าผลิตภัณฑ์เบียร์สิงห์ของผู้บริโภคในเขต
กรุงเทพมหานคร. วารสารบริหารธุรกิจศรีนครินทรวิโรฒ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 4(1),
79-95.
- สรญา เข้มเจริญ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข. (2559). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดบริการที่มีความสัมพันธ์ต่อความ
ภักดีของผู้ใช้บริการเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่. วารสารการจัดการธุรกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา 6(1),
38-50.
- ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. (2561). ธุรกิจกาแฟบริหารอย่างไรให้รุ่ง. สืบค้น สิงหาคม 11, 2562 สืบค้นจาก
<https://kasikombank.com/th/business/sme/KSMEKnowledge/article>.
- หนึ่งฤทัย เชียงฉิน และ ประสพชัย พสุนนท์. (2558). ได้ศึกษาส่วนประสมทางการตลาดที่มีอิทธิพลต่อผู้บริโภคใน
การเข้าใช้บริการร้านฟستฟู้ด สาขาวิคตอเรีย การ์เด็นส์. วารสารสาขามนุษยศาสตร์
สังคมศาสตร์ และศิลปะ, 8(3), 461-477.
- อุตสาหกรรมพัฒนามูลนิธิเพื่อสถาบันอาหาร. (2562). ธุรกิจร้านกาแฟในประเทศไทย. สืบค้นจาก
<http://fic.nfi.or.th/MarketOverviewDomesticDetail.php?id=207>.

การศึกษาความเข้าใจคำอุปสรรครสชาติของอาหารในภาษาจีนของนักศึกษา
สาขาวิชาภาษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
Metaphor Understanding of Chinese Taste Words: A Case Study of
Chinese Major Students at Pibulsongkram Rajabhat University

วสิน สุขสมบุญวงศ์*
Wasin Suksomboonwong

Received: February 22, 2020 Revised: April 04, 2020 Accepted: May 02, 2020

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความเข้าใจในการคิดวิเคราะห์คำอุปสรรครสชาติอาหารในภาษาจีนของนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน จำนวน 26 คน แบ่งเป็น 4 รสชาติ คือ รสเปรี้ยว รสหวาน รสขมและรสเผ็ด โดยอุปสรรครสเปรี้ยวแบ่งเป็น 6 มโนอุปสรรค อุปสรรครสหวานแบ่งเป็น 8 มโนอุปสรรค อุปสรรครสขมแบ่งเป็น 5 มโนอุปสรรค และอุปสรรครสเผ็ดแบ่งเป็น 6 มโนอุปสรรค

ผลการวิจัยพบว่า อุปสรรคเชิงมโนทัศน์ของแต่ละรสชาติเกิดจากระบบความคิดของชาวจีนที่ได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและสิ่งแวดล้อมทางสังคม โดยอุปสรรครสชาติที่นักศึกษาให้ความสนใจมากที่สุดคือ อุปสรรครสเผ็ด อุปสรรครสเปรี้ยว อุปสรรครสหวาน และอุปสรรครสขมตามลำดับ จากการวิเคราะห์ยังพบว่า นักศึกษาบางส่วนมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับความหมายของอุปสรรครสชาติ สะท้อนถึงความไม่เข้าใจของนักศึกษาที่มีต่อมโนทัศน์ของชาวจีน

คำสำคัญ: อุปสรรคเชิงมโนทัศน์, รสชาติ, ภาษาจีน

* อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

Abstract

The purpose of this study is to examine the understanding of Chinese taste words perceived by 26 Chinese major students. The metaphors are categorized into four tastes as follows: sour, sweet, bitter, and spicy tastes. There are six target domains for sour taste, eight domains for sweet taste, five domains for bitter taste, and six domains for spicy taste.

The results showed that the conceptual metaphors of different tastes resulted from the influence of Chinese culture, traditions, and social environment. The metaphorical taste words that the students most understood were spicy, sour, sweet, and bitter tastes, respectively. According to the data analysis, it was also found that some students demonstrated their lack of metaphor understanding of Chinese taste words. It is could be inferred that they had any concept of Chinese people.

Keywords: Conceptual metaphor, Taste, Chinese.

บทนำ

ปัจจุบันนี้ภาษาที่กำลังได้รับความนิยมมากขึ้นเป็นลำดับจากชาวไทยคือ ภาษาจีนกลาง (Mandarin Chinese) เนื่องจากในช่วงระยะเวลาสิบปีที่ผ่านมา เศรษฐกิจจีนกำลังเติบโตและพัฒนาไปได้อย่างรวดเร็ว จึงทำให้ชาวจีนเลือกที่จะออกมาลงทุนทำธุรกิจในต่างประเทศมากขึ้น นอกจากนี้จำนวนนักท่องเที่ยวชาวจีนที่ออกเดินทางไปท่องเที่ยวในประเทศต่าง ๆ ก็ยังมีจำนวนมากขึ้นเป็นลำดับ โดยเฉพาะประเทศไทยซึ่งเป็นประเทศที่ตั้งอยู่ไม่ไกลจากประเทศจีนและมีค่าครองชีพไม่สูงจนเกินไป ในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมาจึงทำให้ชาวจีนเลือกเดินทางเข้ามาท่องเที่ยวหรือประกอบอาชีพต่าง ๆ ในประเทศไทยเป็นจำนวนมาก ในทางกลับกันนักท่องเที่ยวชาวไทยก็นิยมเดินทางไปท่องเที่ยวประเทศจีนมากขึ้นเช่นกัน นอกจากนี้ ยังมีนักเรียนนักศึกษาไทยอีกเป็นจำนวนมากที่นิยมไปศึกษาต่อในประเทศจีนทั้งในระดับมัธยมศึกษาและอุดมศึกษา การเดินทางเข้ามายังประเทศไทยของชาวจีนและการเดินทางออกไปยังประเทศจีนของชาวไทยเหล่านี้จึงทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันทั้งในด้านภาษาและวัฒนธรรม ดังนั้น การสื่อสารกันระหว่างชาวไทยและชาวจีนย่อมทำให้ทั้งสองฝ่ายจึงจะสามารถเข้าใจความหมายทั้งในเชิงอรรถศาสตร์และวัจนปฏิบัติศาสตร์ได้มากขึ้น

ในภาษาจีนมีคำกล่าวไว้ในคัมภีร์ 《史记·酈生陆贾列传》 ว่า“民以食为天” หมายความว่า “ประชาชนให้ความสำคัญกับเรื่องกินเทียบเท่ากับฟ้า” คำดังกล่าวมักถูกชาวจีนกล่าวถึงอยู่เสมอ สอดคล้องกับคำกล่าวในภาษาไทยที่ว่า “เรื่องกินเรื่องใหญ่ เรื่องตายเรื่องกลาง เรื่องตารางเรื่องเล็ก” หรือดังคำกล่าวของ นโปเลียน โบนาปาร์ต (Napoléon Bonaparte) ที่คนไทยมักจะนำมาใช้กันจนคุ้นเคยว่า “กองทัพต้องเดินด้วยท้อง” (An army marches on its stomach.) คำที่กล่าวถึงอาหารการกินทั้งในภาษาจีนและภาษาย่อมแสดงให้เห็นว่า ทั้งชาวจีนและชาวไทยต่างก็ให้ความสำคัญเกี่ยวกับอาหารการกินมาเป็นเวลานาน เพราะอาหารเป็นหนึ่งในปัจจัยสี่ของมนุษย์และยังเป็นรากฐานแห่งอารยธรรมทั้งปวง การเริ่มต้นศึกษาเกี่ยวกับอาหารการกินของมนุษย์จึงสามารถเชื่อมโยงไปถึงวิถีชีวิตความเป็นอยู่ สภาพภูมิประเทศ สภาพภูมิอากาศ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมของชนชาตินั้น ๆ ได้อย่างลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) อธิบายความหมายของ “อาหาร” ว่า “ของกิน, เครื่องค้ำจุนชีวิต” ดังนั้นในการ “กินอาหาร” จึงทำให้มนุษย์ทุกคนย่อมต้องนำอาหารเข้าทางปาก โดยมีอวัยวะสำคัญคือ ฟันและลิ้น ในการช่วยบดเคี้ยวและรับรู้รสชาติของอาหาร จากนั้นจึงส่งลำคอไปสู่กระเพาะอาหาร สภาวะการณ์เช่นนี้เป็นสิ่งที่มนุษย์ทุกคนไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ มนุษย์จึงต้องแสวงหาอาหารประเภทต่าง ๆ ที่มีลักษณะหรือรสชาติแตกต่างกัน เพื่อให้ตนเองรู้สึกพอใจต่อสิ่งที่กินเข้าไป กล่าวถึงรสชาติ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2554) ยังอธิบายความหมายของคำว่า “รส” ไว้ว่า “สิ่งที่รู้ได้ด้วยลิ้น เช่น เปรี้ยว หวาน เค็ม ผาต” ซึ่งโดยทั่วไปแล้วรสชาติพื้นฐาน จะประกอบด้วย 5 รสชาติ คือ รสหวาน รสเค็ม รสเปรี้ยว รสขมและรสฝงขุรส (อูมามิ) รสชาติเป็นลักษณะเฉพาะของอาหารที่รับรู้ได้ด้วยประสาทสัมผัส 3 องค์ประกอบ คือ กลิ่นที่ได้รับจากจมูกโดยตรงและระหว่างการเคี้ยวอาหาร การรับรู้ทางกายภาพ เช่น สี ขนาด รูปร่าง ความกรอบ ซึ่งจะรับรู้โดยใช้ตา หู ฟัน และช่องปาก ซึ่งลักษณะเนื้อสัมผัสที่รับรู้จะมีผลกระทบต่อรสชาติ ถือเป็นผลทางจิตวิทยา และจากประสาทรับรู้รสจากลิ้นและเพดาน เรียกว่าปุ่มรับรส ปุ่มรับรสพื้นฐานกระจายเรียงลำดับจากด้านนอกไปถึงโคนลิ้น มี 4 ประเภทคือ ตุ่มรับรสหวาน รสเค็ม รสเปรี้ยว และรสขม นอกจากนี้ มีรายงานยืนยันว่ามนุษย์มีต่อมรับรสจากกระดองคอหอยหรือจากผิงขุรส หรือที่เรียกว่า ปุ่มรับรสอูมามิ (รสโปรตีนเนื้อ) แต่ยังไม่มีการกำหนดถึงตำแหน่งที่แน่ชัด (ปราณี อานเป็รื่อง, 2547) ทั้งนี้ ยังมีรสเผ็ดซึ่งเป็นอาการแสบที่เนื้อเยื่อจากสารที่มีไนพิซจำพวกพริกหรือพริกไทยอีกด้วย ดังนั้น การที่มนุษย์ได้ลิ้มรสชาติของอาหารผ่านปุ่มรับรส (taste bud) จำนวนมากบนลิ้น ย่อมกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจแตกต่างกัน เช่น “รสหวาน” เป็นรสชาติที่กินได้ง่าย ทำให้รู้สึกถึงความสบายใจ นุ่มนวล

ไพเราะ อ่อนหวาน สดใส “รสขม” เป็นรสชาติที่กินค่อนข้างยาก ทำให้รู้สึกถึงการฝืนใจ ลำบากใจ เป็นต้น ดังนั้น “รสชาติ” ของอาหารจึงทำให้มนุษย์เกิดประสบการณ์ อารมณ์ความรู้สึกที่แตกต่างกัน ทำให้ความรู้สึกเหล่านั้น สะท้อนผ่านระบบความคิดออกมาสู่การเปรียบเทียบกับปรากฏการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองได้พบเจอในชีวิตประจำวัน ความสัมพันธ์ในการเปรียบเทียบระหว่างภาษากับกระบวนการคิดและมโนทัศน์เหล่านี้ถูกเรียกว่า “อุปลักษณ์” ตามแนวทางของภาษาศาสตร์ปริชาน ซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานเกี่ยวกับภาษาว่า “เป็นภาพสะท้อนของความคิดและการประมวลผลความคิดของมนุษย์อย่างชัดเจน การอธิบายปรากฏการณ์ที่สำคัญในภาษา จะทำให้สามารถอธิบาย ความคิดและการประมวลผลความคิดของมนุษย์ได้” (ชวติ ศรลัมพ์, 2548)

ถึงแม้ว่ามนุษย์โดยทั่วไปสามารถเกิดความรู้สึกพึงพอใจต่อรสชาติของอาหารใกล้เคียงกัน แต่จากการ ทบทวนวรรณกรรมกลับพบว่า คนจีนและคนไทยต่างใช้รสชาติของอาหารในการสะท้อนความคิดออกมา เปรียบเทียบกับปรากฏการณ์ในรูปแบบที่แตกต่างกัน ยกตัวอย่างเช่น “天气苦寒” (อ่านว่า เทียนชี่หู่หนั่น แปลว่า อากาศหนาวเหน็บ) จะเห็นได้ว่า ในภาษาจีนสามารถใช้ “รสขม” (苦) ในการเปรียบเทียบกับอากาศที่ หนาวเย็นจัดได้ แต่ในภาษาไทยกลับไม่มีการใช้ “รสขม” มาเปรียบเทียบกับสภาพอากาศในลักษณะดังกล่าว ดังนั้นเมื่อเกิดการสื่อสารระหว่างคนจีนและคนไทยขึ้น การแปลข้อความจากภาษาจีนเป็นภาษาไทย หรือจาก ภาษาไทยเป็นภาษาจีนย่อมต้องอาศัยกรอบวัฒนธรรมของเจ้าของภาษานั้น ๆ ด้วยทุกครั้งไป การทำความเข้าใจ ความหมายของคำอุปลักษณ์เกี่ยวกับรสชาติของอาหาร จึงเป็นส่วนหนึ่งของปัญหาในการแปลภาษาจีนของผู้ที่ เริ่มต้นศึกษาภาษาจีนมาได้สักระยะหนึ่ง โดยเฉพาะนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีนที่ยังศึกษาภาษาจีนตามหลักสูตรได้ เพียงสองปี ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกนำประเด็นดังกล่าวมาศึกษาความเข้าใจความหมายของคำอุปลักษณ์รสชาติ ของอาหารในภาษาจีนของนักศึกษา เพื่อเป็นการกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการสังเกต มีความเข้าใจและมีความรอบรู้ ในกรอบแนวคิดของวัฒนธรรมจีน โดยเฉพาะในด้านอาหารกินมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความเข้าใจในการคิดวิเคราะห์คำอุปลักษณ์รสชาติอาหารในภาษาจีนของนักศึกษาสาขาวิชา ภาษาจีน

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล เนื่องจากการวิจัยนี้เป็นการศึกษาความเข้าใจของนักศึกษาที่มีต่อคำอุปลักษณ์ รสชาติของอาหารในภาษาจีน ดังนั้นผู้วิจัยจึงแบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

1.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความวิชาการ พจนานุกรมภาษาจีน (现代汉语词典) พจนานุกรมไทยฉบับราชบัณฑิตยสถาน และงานวิจัยทั้งภาษาไทยและภาษาจีนที่เกี่ยวข้องกับคำอุปลักษณ์รสชาติ อาหารและการแปลความหมายของคำเหล่านั้น เพื่อรวบรวมคำอุปลักษณ์รสชาติของอาหารที่มักปรากฏใน ภาษาจีน โดยอ้างอิงสถิติการใช้จากคลังข้อมูลภาษาจีนมหาวิทยาลัยปักกิ่ง (北京大学中国语言学研究 中心) แบ่งเป็น 4 รสชาติหลัก คือ รสขม (苦) รสหวาน (甜) รสเปรี้ยว (酸) และรสเผ็ด (辣) โดยไม่มีคำที่เกี่ยวกับรสเค็ม (咸) เนื่องจากในภาษาจีนไม่ปรากฏว่ามีการใช้รสเค็มมาเปรียบเทียบกับสะท้อน แนวคิดไปยังวงความหมายอื่น ๆ

1.2 นำคำอุปลักษณ์รสชาติอาหารทั้ง 4 รสชาติที่ปรากฏบ่อย มาสร้างแบบทดสอบวัดความเข้าใจคำ อุปลักษณ์รสชาติของอาหารในภาษาจีน เพื่อใช้ทดสอบนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และ สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ชั้นปีที่ 3 จำนวน 26 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย การวิจัยครั้งนี้เริ่มจากผู้วิจัยศึกษาข้อมูลและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารในภาษาจีน จากนั้นจึงกำหนดแนวทางการวิจัยเป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อรวบรวมข้อมูลและประเมินความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูล จากนั้น ผู้วิจัยจึงทำการออกแบบเครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัย คือ แบบทดสอบความเข้าใจคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารในภาษาจีน โดยนำคำอุปลักษณรสนิยมอาหารที่ปรากฏบ่อย ซึ่งอ้างอิงจากสถิติการใช้คำในคลังข้อมูลมหาวิทยาลัยปักกิ่งเป็นหลัก และใช้ข้อมูลจากดัชนีพจนานุกรมเรื่อง ศึกษาเปรียบเทียบคำอุปลักษณรสนิยมอาหารในภาษาจีนและภาษาไทย (汉泰饮食隐喻对比研究) ของ เฉินเจิ้งเต๋อ (陈正德, 2018) เป็นข้อมูลประกอบ เมื่อผู้วิจัยดำเนินการสร้างแบบทดสอบแล้ว จึงนำแบบทดสอบฉบับดังกล่าวให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญด้านภาษาจีน จำนวน 3 ท่าน ร่วมเสนอความเห็น ตรวจสอบแก้ไข และปรับปรุงแบบทดสอบให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพื่อให้แบบทดสอบนี้ สามารถสื่อความหมายได้อย่างชัดเจน และได้ข้อมูลที่ตรงประเด็นตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หลังจากนั้นจึงทำการรวบรวมข้อมูลจากแบบทดสอบวัดความเข้าใจให้เป็นที่ยอมรับแล้ว จึงจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลและสรุปผลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคำอุปลักษณรสนิยมในภาษาจีน ทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวข้องทางวิชาการ รวมทั้งสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ทางวิชาการ บทความต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศจากนั้นจึงออกแบบและสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบทดสอบวัดความเข้าใจคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารในภาษาจีน

3.2 นำแบบทดสอบวัดความเข้าใจคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารในภาษาจีนที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมของประเด็นในการวัดผล ด้วยค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบทดสอบกับจุดประสงค์ (IOC) ซึ่งจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ปรากฏว่ามีค่าดัชนีความสอดคล้องเท่ากับ 1.00 ทุกคำถาม ทั้งนี้ผู้เชี่ยวชาญเสนอให้ปรับแก้ตัวอักษรจีนในบางประโยคคำถาม เพื่อความสมบูรณ์ของแบบทดสอบ

3.3 ดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชากรที่ศึกษาด้วยการใช้แบบทดสอบวัดความเข้าใจคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารในภาษาจีน

3.4 ผู้วิจัยตรวจให้คะแนนและนำผลการทดสอบไปวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำผลการทดสอบนักศึกษาด้วยแบบทดสอบวัดความเข้าใจคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารในภาษาจีน ที่มีการตรวจโดยละเอียดมาพิจารณาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญด้านภาษาจีน เพื่อยืนยันความถูกต้องของข้อมูล แล้วจึงใช้การนำเสนอโดยการเขียนบรรยายสิ่งที่ค้นพบอย่างละเอียด โดยไม่มีการนำทฤษฎีไปครอบงำหรือครอบคลุมปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งรวบรวมสถิติร้อยละของความเข้าใจคำอุปลักษณรสนิยมของอาหารที่สำคัญที่ปรากฏ เพื่อแสดงความชัดเจนของปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น แล้วจึงนำข้อมูลไปเขียนเป็นรายงานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยต่อไป

ผลการวิจัย

อุปลักษณเกี่ยวกับรสนิยมของอาหารทั้งสี่รส ได้แก่ รสเปรี้ยว รสหวาน รสขม และรสเผ็ด ในภาษาจีนนั้นสามารถแบ่งออกเป็นหลายประเภท จากการตรวจสอบข้อมูลในแบบทดสอบวัดความเข้าใจของนักศึกษาศาสนาภาษาจีน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จำนวน 26 คน พบว่า นักศึกษาหลายคนยังมีความเข้าใจคลาดเคลื่อนเกี่ยวกับความหมายของอุปลักษณในภาษาจีน ผู้วิจัยจึงอธิบายลักษณะของอุปลักษณรสนิยมในภาษาจีนและความเข้าใจอุปลักษณประเภทต่าง ๆ ของแต่ละรสนิยม ดังนี้

1. ความเข้าใจคำอุปลักษณรสเปรี้ยวในภาษาจีน รสเปรี้ยวเป็นรสชาติที่กระตุ้นความรู้สึกของมนุษย์ ซึ่งมักจะทำให้มนุษย์รู้สึกเสียดแทงภายในจิตใจ จนแสดงสีหน้าท่าทางที่แปลกออกไปจากเดิม ตามความหมายเดิมในภาษาจีน รสเปรี้ยว (酸) หมายถึง “ที่มีรสชาติเหมือนน้ำส้มสายชู” (指像醋的味道) เนื่องจากในภาษาจีนใช้รสเปรี้ยวเปรียบเทียบกับรสชาติของน้ำส้มสายชู ซึ่งโดยทั่วไปแล้ว น้ำส้มสายชู (醋) ในประเทศจีนนั้น เกิดจากการนำข้าวหรือธัญพืชมาหมักต้องเป็นเวลานานไม่ต่ำกว่าหนึ่งเดือน หรือในบางที่อาจใช้เวลาเกือบถึงหนึ่งปีเต็ม ทำให้ลักษณะของน้ำส้มสายชูมีความเป็นกรด มีกลิ่นฉุน เมื่อสูดดมเข้าไปจะทำให้รู้สึกแสบจมูก หายใจไม่ออกหรือทำให้รู้สึกเสียดแทงจนน้ำตาไหลออกมา ดังนั้น คนจีนจึงนำลักษณะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับน้ำส้มสายชูหรือลักษณะที่มีรสเปรี้ยวของน้ำส้มสายชูมาเป็นอุปลักษณที่ใช้เปรียบเทียบกับความรู้สึกในจิตใจของมนุษย์ นอกจากนี้รสเปรี้ยวยังเกิดจากการเน่าเสียของอาหารที่เก็บไว้นานเกินไป หรือเก็บไว้เป็นเวลานานหลายวัน โดยส่วนใหญ่อาหารเหล่านี้จะกลายเป็นอาหารที่ไม่สามารถนำมากินได้ ดังนั้น รสเปรี้ยวที่เกิดจากลักษณะของอาหารที่เน่าเสีย จึงถูกนำไปเปรียบเทียบกับลักษณะนิสัยของบุคคลได้เช่นเดียวกัน

อุปลักษณที่เกิดจากรสเปรี้ยวในภาษาจีนสามารถแบ่งตามความหมายปลายทางออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่ 1) รสเปรี้ยวคือความรู้สึกโศกเศร้า (酸味是痛楚难过) 2) รสเปรี้ยวคือความรู้สึกอิจฉาริษยา (酸味是嫉妒) 3) รสเปรี้ยวคือชีวิตที่ไม่มีความสุขสบาย (酸味是不愉快的生活) 4) รสเปรี้ยวคือความเจ็บปวดทางร่างกาย (酸味是身体疼痛) 5) รสเปรี้ยวคือหัวโบราณ คร่ำครึ (酸味是迂腐) 6) รสเปรี้ยวคือคำพูดเสียดสีประชดประชัน (酸味是带刺的话语) ความหมายปลายทางทั้ง 6 ประเภทนี้ มีทั้งที่คล้ายคลึงและแตกต่างจากความหมายปลายทางของอุปลักษณรสเปรี้ยวในภาษาไทย ดังนั้นจึงส่งผลต่อการทำความเข้าใจความหมายในภาษาจีนของนักศึกษา ดังนี้

ตาราง 1 สรุปความหมายอุปลักษณรสเปรี้ยวในภาษาจีนและความเข้าใจอุปลักษณของนักศึกษา

ที่	ลักษณะความหมายต้นทาง ของรสเปรี้ยว	ความหมายปลายทาง	ร้อยละของความเข้าใจ	
			ถูกต้อง	คลาดเคลื่อน
1.	ทำให้เกิดความรู้สึกอึดอัด ไม่สบายใจ เกิดความรู้สึกจืดหรือเสียดแทงขึ้นในใจ	ความรู้สึกโศกเศร้า	96.15	3.85
2.	ทำให้เกิดความรู้สึกเสียดแทงขึ้นมาในจิตใจ และยังมีที่มาจากคำว่า 吃醋	ความรู้สึกอิจฉาริษยา	92.31	7.69
3.	ทำให้เกิดความรู้สึกที่อึดอัด ไม่สบายใจหรือทรมานในจิตใจ	ชีวิตที่ไม่มีความสุขสบาย	100	-
4.	ทำให้เกิดความรู้สึกเสียดแทงขึ้นมาในจิตใจ	ความเจ็บปวดทางร่างกาย	100	-
5.	เกิดจากการหมักต้องจนเหม็นบูดเน่าหรือเหม็นเปรี้ยว	หัวโบราณคร่ำครึ	53.85	46.15
6.	รู้สึกทรมานเมื่อได้สัมผัสหรือสูดดม และทำให้เกิดความรู้สึกเสียดแทงขึ้นมาในจิตใจ	คำพูดเสียดสีประชดประชัน	76.92	23.08

จากตาราง 1 พบว่าอุปลักษณรสเปรี้ยวในภาษาจีนสามารถแบ่งได้เป็น 6 ประเภท ซึ่งมีความหมายปลายทางที่เหมือนกับอุปลักษณรสเปรี้ยวในภาษาไทย 1 ประเภท และไม่ปรากฏความหมายปลายทางในภาษาไทย 5 ประเภท โดยความหมายของอุปลักษณรสเปรี้ยวที่นักศึกษามีความเข้าใจมากที่สุดคือ “รสเปรี้ยวคือชีวิตที่ไม่มีความสุขสบาย” และ “รสเปรี้ยวคือความเจ็บปวดทรมานร่างกาย” คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ยังพบว่าความหมายอุปลักษณรสเปรี้ยวที่นักศึกษามีความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุดคือ “รสเปรี้ยวคือหัวโบราณคร่ำครึ” โดยมีค่าร้อยละของความเข้าใจที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 53.85

2. ความเข้าใจคำอุปลักษณรสหวานในภาษาจีน รสหวาน (甜) ตามพจนานุกรมจีน หมายถึง “รสชาติเหมือนน้ำตาลหรือน้ำผึ้ง” (像糖和蜜的味道) โดยทั่วไปแล้ว มนุษย์ทุกคนมักคุ้นเคยกับรสหวานในชีวิตประจำวันเป็นอย่างดีเพราะเป็นรสที่มนุษย์โดยส่วนใหญ่ชอบกิน เนื่องจากอาหารที่มีรสหวานมักเป็นอาหารที่กินได้ง่าย และรสหวานที่ลิ้นสามารถกระตุ้นการหลั่งสารเคมีในสมองที่ทำให้มนุษย์เกิดความรู้สึกมีความสุข ดังนั้นมนุษย์จึงมีความสุขที่ดี เกิดความพึงพอใจหรือเกิดประสบการณ์ที่ดีกับอาหารที่มีรสชาติหวาน “รสหวาน” ในภาษาจีนนอกจากจะมีความหมายโดยตรงว่า “รสชาติเหมือนน้ำตาลหรือน้ำผึ้ง” แล้ว ยังปรากฏเป็นอุปลักษณประเภทต่าง ๆ โดยอุปลักษณที่เกิดจากรสหวานในภาษาจีนสามารถแบ่งตามความหมายปลายทางออกเป็น 8 ประเภท ได้ดังนี้ 1) รสหวานคือความเต็มใจหรือความรู้สึกที่มีความสุขทางจิตใจ (甜味是幸福美满的心) 2) รสหวานคือรูปร่างหน้าตาที่อ่อนโยนหรือน่ารัก (甜味是长得温柔可爱) 3) รสหวานคือประสบการณ์ชีวิตที่มีความสุข (甜味是幸福的生活) 4) รสหวานคือน้ำเสียงที่ไพเราะหรือกลิ่นที่หอมหวาน (甜味是甜美的声音或香甜的气味) 5) รสหวานคือผลประโยชน์ (甜味是利益) 6) รสหวานคือลักษณะของสีที่มีความอ่อนหวานสดใส (甜味是清新的颜色) 7) รสหวานคือหน้าที่การงานที่มีความสุข (甜味是幸福的事业) 8) รสหวานคือการนอนหลับลึกเต็มอิ่ม (甜味是睡眠很深)

จากการศึกษาจึงพบว่า ความหมายปลายทางของ “รสหวาน” ในภาษาจีนโดยส่วนใหญ่มีความเหมือนกับความหมายปลายทางของ “รสหวาน” ในภาษาไทย มีเพียงหนึ่งความหมายเท่านั้นที่มีลักษณะใกล้เคียงกับภาษาไทย และยังมีอีกหนึ่งความหมายปลายทางที่ไม่ปรากฏในภาษาไทย ดังนั้น อุปลักษณรสหวานบางประเภทจึงส่งผลต่อการทำความเข้าใจความหมายภาษาจีน รวมถึงการแปลคำอุปลักษณเหล่านี้เป็นภาษาไทยของนักศึกษา ดังนี้

ตาราง 2 สรุปความหมายอุปลักษณรสหวานในภาษาจีนและความเข้าใจอุปลักษณของนักศึกษา

ที่	ลักษณะความหมายต้นทาง ของรสหวาน	ความหมายปลายทาง	ร้อยละของความเข้าใจ	
			ถูกต้อง	คลาดเคลื่อน
1.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	ความเต็มใจหรือความรู้สึกที่มีความสุขทางจิตใจ	100	-
2.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	รูปร่างหน้าตาที่อ่อนโยนหรือน่ารัก	100	-
3.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	ประสบการณ์ชีวิตที่มีความสุข	96.15	3.85
4.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	น้ำเสียงที่ไพเราะหรือกลิ่นที่หอมหวาน	100	-
5.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	ผลประโยชน์	73.08	26.92

ตาราง 2 (ต่อ)

ที่	ลักษณะความหมายต้นทาง ของรสหวาน	ความหมายปลายทาง	ร้อยละของความเข้าใจ	
			ถูกต้อง	คลาดเคลื่อน
6.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	ลักษณะของสีที่มีความอ่อนหวาน สดใส	100	-
7.	เป็นรสชาติที่กินได้ง่ายและทำให้เกิด ความสุขใจ	หน้าที่การงานที่มีความสุข	100	-
8.	ทำให้เกิดความสุขและความพึงพอใจ	การนอนหลับลึกเต็มอิ่ม	23.08	76.92

จากตาราง 2 พบว่าอุปลักษณรสหวานในภาษาจีนสามารถแบ่งได้เป็น 8 ประเภท ซึ่งมีความหมายปลายทางที่เหมือนกับอุปลักษณรสหวานในภาษาไทยถึง 6 ประเภท ใกล้เคียงกับความหมายปลายทางในภาษาไทย 1 ประเภท และไม่ปรากฏความหมายปลายทางในภาษาไทย 1 ประเภท โดยความหมายอุปลักษณรสหวานที่นักศึกษามีความเข้าใจมากที่สุดคือ “รสหวานคือความเต็มใจหรือความรู้สึกที่มีความสุขทางจิตใจ”, “รสหวานคือรูปร่างหน้าตาที่อ่อนโยนหรือน่ารัก”, “รสหวานคือน้ำเสียงที่ไพเราะหรือกลิ่นที่หอมหวาน”, “รสหวานคือลักษณะของสีที่มีความอ่อนหวานสดใส” และ “รสหวานคือหน้าที่การงานที่มีความสุข” คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ยังพบว่า ความหมายอุปลักษณรสหวานที่นักศึกษามีความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุดคือ “รสหวานคือการนอนหลับลึกเต็มอิ่ม” โดยมีค่าร้อยละของความเข้าใจที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 23.08

3. ความเข้าใจคำอุปลักษณรสขมในภาษาจีน รสขม (苦) ตามพจนานุกรมจีน หมายถึง “รสชาติเหมือนน้ำดีหรือหวงเหลียน (สมุนไพรชนิดหนึ่งของจีน มีรสขม)” (像胆汁或黄连的味道) โดยทั่วไปแล้ว ผู้คนส่วนใหญ่จะมีประสบการณ์หรือความทรงจำเกี่ยวกับรสขมที่แตกต่างกัน ในวัยเด็ก คนเรามากจะถูกบังคับให้กินผักหรือผลไม้บางอย่างที่มีรสขม ทำให้รู้สึกไม่ชอบและเกิดประสบการณ์ที่ไม่ดี จนกระทั่งเมื่อโตขึ้น จึงเริ่มเรียนรู้ว่า รสขมนั้นถึงแม้จะเป็นรสที่ทำให้จิตใจตนเองรู้สึกไม่ชอบ ไม่ประทับใจ แต่ก็ป็นรสชาติหนึ่งที่มีประโยชน์ เพราะรสขมส่วนใหญ่จะเป็นรสชาติของสมุนไพรและยารักษาโรคประเภทต่าง ๆ เมื่อยอมหรือฝืนใจกินเข้าไปแล้วจะเกิดคุณประโยชน์ต่อร่างกาย โดยเฉพาะคนเราเมื่ออย่างเราสู้อยู่กลางคนจนกระทั่งถึงวัยชรา ซึ่งเป็นวัยที่ผ่านประสบการณ์ชีวิตมามาก ประกอบกับเป็นวัยที่เริ่มมีโรคภัยไข้เจ็บเพิ่มมากขึ้น การยอมกินอาหารที่มีประโยชน์เพื่อรักษาสุขภาพโดยไม่คำนึงถึงความยากง่ายของรสชาติในการกินย่อมมีโอกาสเกิดขึ้นได้สูง ดังนั้น รสขม ทั้งในภาษาจีนและภาษาไทยจึงมีความหมายอุปลักษณที่เหมือนและแตกต่างกันไปตามประสบการณ์และความรู้สึกที่ได้พบเจอมา “รสขม” ในภาษาจีนนอกจากจะมีความหมายโดยตรงว่า “รสชาติเหมือนน้ำดีหรือหวงเหลียน” แล้ว ยังปรากฏเป็นอุปลักษณประเภทต่าง ๆ โดยอุปลักษณที่เกิดจากรสหวานในภาษาจีนสามารถแบ่งตามความหมายปลายทางออกเป็น 5 ประเภท ได้ดังนี้ 1) รสขมคือความรู้สึกได้รับความทุกข์ยากในจิตใจ (苦味是令人痛苦难过) 2) รสขมคือร่างกายหรือชีวิตที่ประสบความยากลำบาก (苦味是身体难受或生活难过) 3) รสขมคือลักษณะหน้าตาที่แสดงออกถึงความโศกเศร้า (苦味是表示很悲伤) 4) รสขมคือพฤติกรรมที่มีความขยันหรือเพียรพยายาม (苦味是认真辛勤) 5) รสขมคืออากาศหนาวเหน็บหรือเย็นจัด (苦味是天气寒冷或严寒)

จากการศึกษายังพบว่า ความหมายปลายทางของ “รสขม” ในภาษาจีนมีความแตกต่างกับความหมายปลายทางของ “รสขม” ในภาษาไทยอยู่พอสมควร กล่าวคือมีเพียงสองความหมายปลายทางเท่านั้นที่มีลักษณะ

ใกล้เคียงกับภาษาไทย และยังมีอีกสามความหมายปลายทางที่ไม่ปรากฏในภาษาไทย ดังนั้น อุปลักษณะรสมบางประเภทจึงส่งผลต่อการทำความเข้าใจความหมายภาษาจีน รวมถึงการแปลคำอุปลักษณะเหล่านี้เป็นภาษาไทยของนักศึกษา ดังนี้

ตาราง 3 สรุปความหมายอุปลักษณะรสมในภาษาจีนและความเข้าใจอุปลักษณะของนักศึกษา

ที่	ลักษณะความหมายต้นทางของรสม	ความหมายปลายทาง	ร้อยละของความเข้าใจ	
			ถูกต้อง	คลาดเคลื่อน
1.	ทำให้เกิดความรู้สึกยากลำบากในการฝึกใจกิน	ความรู้สึกได้รับความทุกข์ยากในจิตใจ	42.31	57.69
2.	ทำให้เกิดความรู้สึกยากลำบากในการฝึกใจกิน	ร่างกายหรือชีวิตที่ประสบความยากลำบาก	88.46	11.54
3.	ทำให้เกิดความรู้สึกยากลำบากในการฝึกใจกินและมักจะแสดงออกทางสีหน้า	ลักษณะหน้าตาที่แสดงออกถึงความโศกเศร้า	96.15	3.85
4.	ถึงแม้ว่ารสมจะทำให้เกิดความรู้สึกยากลำบากในการกินแต่ก็จะเป็นรสชาติของยาซึ่งมีประโยชน์ต่อร่างกาย	พฤติกรรมที่มีความขยันหรือเพียรพยายาม	42.31	57.69
5.	ความยากลำบากในการกินทำให้เกิดความทุกข์ทรมานขึ้นในจิตใจระหว่างที่ได้สัมผัส	อากาศหนาวเหน็บหรือเย็นจัด	84.62	15.38

จากตาราง 3 พบว่าอุปลักษณะรสมในภาษาจีนสามารถแบ่งได้เป็น 5 ประเภท ซึ่งมีความหมายปลายทางที่เหมือนกับอุปลักษณะรสมในภาษาไทยเพียง 2 ประเภท และไม่ปรากฏความหมายปลายทางในภาษาไทย 2 ประเภท โดยความหมายอุปลักษณะรสมที่นักศึกษามีความเข้าใจมากที่สุดคือ “รสมคือลักษณะหน้าตาที่แสดงออกถึงความโศกเศร้า คิดเป็นร้อยละ 96.15 นอกจากนี้ยังพบว่า ความหมายอุปลักษณะรสมที่นักศึกษามีความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุดคือ “รสมคือความรู้สึกได้รับความทุกข์ยากในจิตใจ” และ “รสมคือพฤติกรรมที่มีความขยันหรือเพียรพยายาม” โดยมีค่าร้อยละของความเข้าใจที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 42.31

4. ความเข้าใจคำอุปลักษณะเผ็ดในภาษาจีน รสเผ็ด (辣) ตามพจนานุกรมจีน หมายถึง “รสที่มีการระคายเคืองคล้ายกับขิง กระเทียม และพริก เป็นต้น” (像姜、蒜、辣椒等有刺激性的味道) หากกล่าวโดยทั่วไปแล้ว “รสเผ็ด” ไม่นับว่าเป็นรสชาติของอาหาร เนื่องจากตมรับรสพื้นฐานบริเวณลิ้นของมนุษย์นั้นมี 4 ประเภท คือ ตมรับรสหวาน รสเค็ม รสเปรี้ยว และรสขม (ข้อมูลทางวิชาการบางแห่งอาจเพิ่มเติม ตมรับรสจากกรดอะมิโนหรือจากผงชูรส เป็นประเภทที่ห้า) ดังนั้นจะเห็นได้ว่า รสเผ็ดนั้นไม่จัดเป็นประเภทของรสชาติ แต่จัดเป็นอาการแสบที่เนื้อเยื่อจากสารกระตุ้นหรือสารที่มีความระคายเคืองที่มีในพืชจำพวกพริกหรือพริกไทย จึงทำให้เกิดความรู้สึกแสบร้อนและระคายเคืองบริเวณอวัยวะที่มนุษย์ได้สัมผัส เช่น มือ ปาก ลิ้น กระเพาะอาหาร เป็นต้น แต่เนื่องจากอาหารในชีวิตประจำวันของมนุษย์แต่ละชนชาตินั้นแทบไม่อาจหลีกเลี่ยงจากพืชที่มีรสเผ็ดไปได้เลย ดังนั้น ทั้งในภาษาจีนและภาษาไทยจึงปรากฏอุปลักษณะที่เกิดจากรสเผ็ด ซึ่งเป็นการนำประสบการณ์ความรู้สึกที่ถูกกระตุ้นหรือการระคายเคืองอวัยวะต่าง ๆ จนมีอาการแสบร้อนจากรสเผ็ดมาใช้เปรียบเทียบ

ความหมายปลายทางอื่น ๆ ที่มีลักษณะอาการความรู้สึกคล้ายกับการกินอาหารที่มีรสเผ็ด “รสเผ็ด” ในภาษาจีนจึงปรากฏเป็นอุปลักษณะประเภทต่าง ๆ โดยอุปลักษณะที่เกิดจากรสเผ็ดในภาษาจีนสามารถแบ่งตามความหมายปลายทางออกเป็น 6 ประเภท ได้ดังนี้ 1) รสเผ็ดคือรูปร่างลักษณะที่มีความดึงดูดทางเพศ(เซ็กซี) (辣味是身材性感) 2) รสเผ็ดคือจิตใจที่มีความกระตือรือร้นหรือหุนหันพลันแล่น (辣味是热情或脾气暴躁) 3) รสเผ็ดคือคำพูดที่รุนแรงดุเดือด (辣味是犀利的语言) 4) รสเผ็ดคือเรื่องราวหรือปัญหาเร่งด่วนยากจะแก้ไข (辣味是棘手难办的事) 5) รสเผ็ดคือนิสัยใจคอที่มีความโหดเหี้ยม (辣味是狠毒) 6) รสเผ็ดคือลักษณะอากาศที่มีอุณหภูมิสูง (辣味是温度高)

จากการศึกษาพบว่า ความหมายปลายทางของ “รสเผ็ด” ในภาษาจีนมีความคล้ายคลึงกับความหมายปลายทางของ “รสเผ็ด” ในภาษาไทย เพียงความหมายเดียวเท่านั้นคือ “รสเผ็ดคือรูปร่างลักษณะที่มีความดึงดูดทางเพศ (เซ็กซี)” นอกเหนือจากความหมายดังกล่าวแล้ว ความหมายปลายทางอื่น ๆ ในภาษาจีนมีความแตกต่างกับภาษาไทยค่อนข้างมาก ดังนั้นจึงอาจจะส่งผลต่อการเรียนรู้และการทำความเข้าใจความหมายอุปลักษณะรสเผ็ดในภาษาจีนได้ ดังนี้

ตาราง 4 สรุปความหมายอุปลักษณะรสเผ็ดในภาษาจีนและความเข้าใจอุปลักษณะของนักศึกษา

ที่	ลักษณะความหมายต้นทางของรสเผ็ด	ความหมายปลายทาง	ร้อยละของความเข้าใจ	
			ถูกต้อง	คลาดเคลื่อน
1.	มีความเผ็ดร้อน กระตุ้นร่างกายและจิตใจให้รู้สึกร้อนรน	รูปร่างลักษณะที่มีความดึงดูดทางเพศ (เซ็กซี)	100	-
2.	มีความเผ็ดร้อน กระตุ้นร่างกายและจิตใจให้รู้สึกหงุดหงิด กระวนกระวาย	จิตใจที่มีความกระตือรือร้นหรือหุนหันพลันแล่น	96.15	3.85
3.	มีความเผ็ดร้อน กระตุ้นร่างกายและจิตใจให้รู้สึกหงุดหงิด ทุกข์ทรมานในใจ	คำพูดที่รุนแรงดุเดือด	100	-
4.	รสเผ็ดกระตุ้นร่างกายและจิตใจให้รู้สึกร้อนรนในการหาทางบรรเทาอาการแสบร้อน	เรื่องราวหรือปัญหาเร่งด่วนยากจะแก้ไข	84.62	15.38
5.	มีความเผ็ดร้อน กระตุ้นร่างกายและจิตใจให้รู้สึกหงุดหงิด ทุกข์ทรมานในใจ	นิสัยใจคอที่มีความโหดเหี้ยม	100	-
6.	มีความเผ็ดร้อน กระตุ้นให้เกิดความร้อนในร่างกาย	ลักษณะอากาศที่มีอุณหภูมิสูง	88.46	11.54

จากตาราง 4 พบว่าอุปลักษณะรสเผ็ดในภาษาจีนสามารถแบ่งได้เป็น 6 ประเภท ซึ่งมีความหมายปลายทางที่เหมือนกับอุปลักษณะรสเผ็ดในภาษาไทยเพียง 1 ประเภท คล้ายคลึงกับความหมายปลายทางในภาษาไทย 2 ประเภท และไม่ปรากฏความหมายปลายทางในภาษาไทย 3 ประเภท โดยความหมายอุปลักษณะรสเผ็ดที่นักศึกษามีความเข้าใจมากที่สุดคือ “รสเผ็ดคือรูปร่างลักษณะที่มีความดึงดูดทางเพศ (เซ็กซี)”, “รสเผ็ดคือคำพูดที่รุนแรงดุเดือด” และ “รสเผ็ดคือนิสัยใจคอที่มีความโหดเหี้ยม” คิดเป็นร้อยละ 100 นอกจากนี้ยังพบว่า

ความหมายอุปลักษณ์รสเผ็ดที่นักศึกษามีความเข้าใจคลาดเคลื่อนมากที่สุดคือ “รสเผ็ดคือเรื่องราวหรือปัญหาเร่งด่วนยากจะแก้ไข” โดยมีค่าร้อยละของความเข้าใจที่ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 84.62

อภิปรายผล

จากการศึกษาคำอุปลักษณ์รสชาติของอาหารในภาษาจีนพบว่า ชาวจีนให้ความสำคัญกับเรื่องอาหารและรสชาติของอาหารเป็นอย่างมาก จึงปรากฏการนำความหมายต้นทางของคำที่เกี่ยวข้องกับอาหารและรสชาติของอาหารมาใช้เปรียบเทียบกับความหมายปลายทางในด้านอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก โดยได้รับอิทธิพลมาจากวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมและสิ่งแวดล้อมทางสังคมจีนเป็นส่วนประกอบหนึ่งของมโนทัศน์ จึงทำให้เกิดคำอุปลักษณ์มากมายหลายประเภท และมักจะส่งผลต่อการทำความเข้าใจของผู้ที่กำลังศึกษาภาษาจีนตั้งแต่ระดับต้นจนถึงระดับกลาง เมื่อผู้เรียน (ผู้รับสาร) เกิดความเข้าใจที่ผิดพลาดหรือไม่ตรงกับความหมายของผู้พูด (ผู้ส่งสาร) ย่อมส่งผลต่อการสื่อสารและการแปลความหมายที่ผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากความหมายเดิมด้วย เช่นคำว่า “甜头” มีความหมายโดยตรงว่า “ที่มีรสหวานเล็กน้อยหรือมีรสอร่อย” แต่คำนี้ยังมีความหมายโดยนัยว่า “ผลประโยชน์ที่ล่อใจคน” หรืออาจหมายถึง “ความได้เปรียบ” ซึ่งความหมายเปรียบเทียบกับลักษณะดังกล่าวไม่เกี่ยวข้องกับรสหวานเลย มโนอุปลักษณ์เหล่านี้จึงส่งผลต่อความเข้าใจภาษาจีนและการแปลความหมายที่ต้องพยายามรักษาไวยากรณ์ของภาษาต้นทางไว้ให้ได้มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแบบทดสอบวัดความเข้าใจคำอุปลักษณ์รสชาติในภาษาจีนพบว่า คำอุปลักษณ์ที่มีความหมายปลายทางเหมือนกันหรือใกล้เคียงกับอุปลักษณ์รสชาติในภาษาไทย จะทำให้นักศึกษามีความเข้าใจมากขึ้นและสามารถแปลคำอุปลักษณ์ดังกล่าวได้ใกล้เคียงกับภาษาต้นทาง (ภาษาจีน) มากขึ้น เช่น “苦水” แปลว่า ความขมขื่น “甜甜的笑容” แปลว่า รอยยิ้มอันแสนหวาน “甜言蜜语” แปลว่า คำหวาน “辣妹子” แปลว่า สาวแซ่บ เป็นต้น สอดคล้องกับ ศศรัทษ์ เพชรเชิดชู (2555, หน้า 2) ที่สรุปเกี่ยวกับการแปลว่า “การแปล ไม่ใช่การถ่ายทอดภาษาเท่านั้น แต่เป็นการดึงเอาความหมายจากต้นฉบับออกมาให้ครบถ้วน แล้วจึงนำเอาความหมายนั้น ๆ ถ่ายทอดเป็นภาษาที่ต้องการให้เที่ยงตรงและสื่อความหมายทั้งความหมายตรงและความหมายแฝงได้สมบูรณ์ตรงตามวัตถุประสงค์เดิมของต้นฉบับมากที่สุด”

คำอุปลักษณ์รสชาติอาหารในภาษาจีนที่มีความหมายปลายทางไม่ตรงกับอุปลักษณ์รสชาติในภาษาไทย แต่เป็นคำที่คุ้นเคยหรือมีการใช้อยู่บ่อย ๆ โดยอาจมีปรากฏในบทเรียนหรือในชีวิตประจำวัน จะสามารถทำให้นักศึกษามีความเข้าใจมากขึ้นและสามารถแปลคำอุปลักษณ์ดังกล่าวได้ชัดเจนยิ่งขึ้น เช่น “腰酸背痛” แปลว่า อาการปวดเมื่อยตามร่างกาย “甜蜜的事业” แปลว่า อาชีพการงานที่มีความสุข “无奈地苦笑” แปลว่า ผินยิ้มแบบอมทุกข์ หรือจำใจผินยิ้ม “火辣辣的爱情” แปลว่า ความรักอันร้อนแรง “辛辣的讽刺” แปลว่า เสียดสีประชดประชันอย่างดุเดือด “心狠手辣” แปลว่า โหดเหี้ยมอำมหิต เป็นต้น ดังนั้น ผู้สอนภาษาจีนควรเน้นย้ำหรืออธิบายเพิ่มเติมเกี่ยวกับระบบมโนทัศน์ของชาวจีนที่ทำให้เกิด “มโนอุปลักษณ์” ประเภทต่าง ๆ ที่ปรากฏในภาษาจีน ซึ่งจะทำให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจและเกิดการพัฒนาทักษะการใช้ภาพพจน์ในการสื่อสารได้มากขึ้น

นอกจากนี้ยังพบว่า คำอุปลักษณ์รสชาติอาหารในภาษาจีนที่มีความหมายปลายทางไม่ตรงกับอุปลักษณ์รสชาติในภาษาไทย และเป็นคำที่ไม่คุ้นเคยหรือไม่ค่อยปรากฏในชีวิตประจำวัน จะทำให้นักศึกษามีความเข้าใจคลาดเคลื่อน และอาจแปลผิดไปจากความหมายต้นทาง เช่น “酸秀才” ควรแปลว่า บัณฑิตยากจนคร่ำครึ แต่นักศึกษาส่วนหนึ่งกลับแปลว่า “คนที่มีความเศร้าโศกหรือคนที่มีแต่ความทุกข์” อาจเป็นเพราะนักศึกษาไม่ทราบถึงขนบธรรมเนียมจีนในการมุ่งสอบจอหงวนที่เป็นที่มาของคำดังกล่าว “甜睡” ควรแปลว่า นอนหลับสนิทหรือนอนหลับลึก แต่นักศึกษาส่วนใหญ่เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน จึงแปลคำนี้เป็นภาษาไทยว่า “ฝันหวาน” ซึ่งคำว่า

“ผืนหวาน” นั้นมีความหมายว่า “ความสุขและความสำเร็จที่หวังให้เกิดขึ้น” ทำให้ความหมายในภาษาจีนและภาษาไทยไม่สอดคล้องกัน “苦心” ควรแปลว่า จิตใจที่มีความมุ่งมั่นทุ่มเท หรือความเพียรพยายาม แต่นักศึกษาส่วนใหญ่กลับแปลว่า “ความเจ็บปวดใจ ความกลัดกลุ้มใจ หรือความลำบากใจ” เพราะรสนิยมในภาษาจีนหมายถึงความเพียรพยายาม ซึ่งมันอุปโลกณ์ดังกล่าวนั้นไม่ปรากฏในภาษาไทย “热辣辣的太阳” ควรแปลว่า แสงอาทิตย์ที่ร้อนแรง แต่มีนักศึกษาบางส่วนแปลคำดังกล่าวว่า ความทุกข์ทรมาน เป็นต้น ซึ่งจากตัวอย่างข้างต้นจะเห็นว่า การไม่เข้าใจความหมายของอุปโลกณ์รสชาตอาหารในภาษาจีนอย่างชัดเจน เกิดจากระบบโน้ตทัศน์ของชาวจีนและชาวไทยที่ไม่ตรงกัน จึงทำให้ความหมายปลายทางมีความคลาดเคลื่อนหรือผิดเพี้ยนไปจากความหมายต้นทางค่อนข้างมาก ดังที่ ชัชวดี ศรีลัมพ์ (2548) ได้กล่าวว่า “อุปโลกณ์ไม่ใช่เป็นเพียงเรื่องของภาษาเท่านั้น แต่เป็นเรื่องกระบวนการคิดของมนุษย์ที่สะท้อนให้เห็นได้ในรูปของภาษา หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ การใช้ภาษาของคนในสังคมบอกให้รู้ ว่า คนในสังคมหนึ่ง ๆ นั้น มีระบบความคิดเป็นอย่างไร อุปโลกณ์ในตามแนวทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชาน จึงสะท้อนระบบโน้ตทัศน์ของคนในสังคมด้วย” ดังนั้น การศึกษาคำอุปโลกณ์ต่าง ๆ ในภาษาจีนที่ปรากฏในชีวิตประจำวันจึงมีความจำเป็นต้องเริ่มศึกษาตั้งแต่ระบบโน้ตทัศน์และวัฒนธรรมต่าง ๆ ของผู้ใช้ภาษาในสังคมจีน เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น และยังเป็นการพัฒนาทักษะความสามารถในการใช้ภาษาจีนของผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้นอีกด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการเรียนการสอนภาษาจีน ในปัจจุบันยังไม่มีรายวิชาที่จัดการเรียนการสอนเกี่ยวกับการสร้างคำที่เกิดจากโวหารโดยเฉพาะ และยังไม่มิตำราที่เกี่ยวข้องกับโวหารประเภทต่าง ๆ ในภาษาจีนเป็นฉบับภาษาไทยโดยตรง ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเสนอให้ ผู้สอนภาษาจีนพัฒนาตำราเกี่ยวกับโวหารประเภทต่าง ๆ ที่ปรากฏในภาษาจีน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ที่กำลังศึกษาภาษาจีนสามารถทำความเข้าใจเพิ่มเติมเกี่ยวกับความหมายของคำที่เกิดจากโวหารประเภทต่าง ๆ ได้ดียิ่งขึ้น
2. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับอุปโลกณ์ด้านอื่น ๆ ที่ปรากฏในตำราเรียนภาษาจีน อันจะเป็นการพัฒนาการเรียนการสอนภาษาจีนให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และยังเป็นการพัฒนาทักษะในการสื่อสารด้วยภาษาจีนของนักศึกษาได้ดียิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เนื่องจากได้รับความอนุเคราะห์จากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่สนับสนุนทุนในการวิจัย ประจำปีงบประมาณ 2562 ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิด้านภาษาจีนภายนอกสถาบันทั้ง 3 ท่าน ในการร่วมตรวจสอบแบบทดสอบและผลการทดสอบเพื่อให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณนักศึกษาสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม รหัส 59 ทุกคนที่ให้ความร่วมมือในการทำแบบทดสอบเป็นอย่างดี และขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงครามที่ให้ความอนุเคราะห์ด้านสถานที่และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

- ชัชวดี ศรีลัมพ์. (2548). อุปลักษณ์ตามแนวคิดของทฤษฎีภาษาศาสตร์ปริชาน. วารสารศิลปศาสตร์, 5(1), 1-16.
- ปราณี อ่านเปรื่อง. (2547). หลักการวิเคราะห์อาหารด้วยประสาทสัมผัส. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่น.
- ศศรัักษ์ เพชรเชิดชู. (2555). การแปลจีน-ไทยเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- 陈正德. (2018). 汉泰饮食隐喻对比研究. 华中师范大学, 武汉.
- 中国社会科学院语言研究所词典编辑室. 现代汉语词典 (第六版). (2012). 商务印书馆. 北京.

การพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้าน
และการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย
ในจังหวัดเพชรบูรณ์

Motion Infographic For Enhancement of Consciousness to Anti and
Preventing Corruption for the Secondary School Students in
Phetchabun Province

พีรวัฒน์ สุขเกษม*
Peerawat Sukkasem

Received: March 03, 2020 Revised: April 18, 2020 Accepted: May 10, 2020

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สร้างและพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตให้มีคุณภาพ 2) ศึกษาการรับรู้ของนักเรียนหลังการใช้สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันการทุจริต 3) สร้างความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหลังการใช้สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริต งานวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ จากสถานศึกษา 5 แห่ง จำนวน 50 คน โดยการเลือกสุ่มแบบเจาะจง (purposive sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อ การต่อต้านและป้องกันการทุจริต 2) แบบประเมินคุณภาพของชุดฝึกอบรมในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริต 3) แบบวัดการรับรู้ของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริต และ 4) แบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริต สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการประเมินคุณภาพของสื่อที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกด้านเนื้อหาอยู่ในระดับดี 2) การรับรู้ของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกโดยรวม อยู่ในระดับดี และ 3) ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกโดยรวม อยู่ในระดับดี

คำสำคัญ: สื่อโมชันอินโฟกราฟิก, นักเรียน, จิตสำนึก, การต่อต้านการทุจริต

*อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

Abstract

The purpose of this research were: 1) to produce and develop motion Infographic for the secondary school in enhancement of consciousness to anti and prevention of corruption 2) to study of students' perception of motion Infographic after they have trained and 3) to study the satisfaction of students after they have trained. There search was quantitative method. The samples were 50 students came from 5 secondary school in Phetchabun by purposive sampling. The data were analyzed by percentage, mean and standard deviation.

The findings were revealed as follow; 1) the evaluation by the experts for quality of motion Infographic were at high level 2) the students' perception of learning kit were at high level and 3) the satisfaction of motion Infographic were at high level too.

Keywords: motion Infographic, students, consciousness for anti-corruption

บทนำ

เป็นที่ประจักษ์ชัดแล้วว่าปัญหาการทุจริตคอร์รัปชันส่งผลกระทบต่อประเทศไทยในหลาย ๆ ด้าน ทั้งภาพลักษณ์ของประเทศที่เสียหายขาดความน่าเชื่อถือ ขาดการยอมรับในระดับโลก นักลงทุนต่างชาติไม่กล้ามาลงทุน ทำให้ประเทศขาดการพัฒนา มีหนี้สินเพิ่มขึ้น สภาพเศรษฐกิจสังคมเสื่อมถอย ซึ่งรัฐบาลรวมทั้งหน่วยงานของภาครัฐและภาคเอกชน และภาคส่วนต่าง ๆ ต่างก็พยายามร่วมมือและหาวิธีป้องกันแก้ไข ทั้งยังมีความพยายามในการสร้างมาตรการป้องกันและปราบปรามต่าง ๆ ขึ้นมามากมาย พร้อมทั้งการเผยแพร่และให้ข้อมูลที่ประชาชนควรรู้ เพื่อเป็นแนวทางในการช่วยกันสอดส่องดูแลมิให้เกิดการทุจริตคอร์รัปชันหรือเพื่อให้มีการทุจริตคอร์รัปชันเกิดขึ้นน้อยที่สุด จนหมดไปจากสังคมไทย โดยเฉพาะในแวดวงของระบบราชการ การเมืองของไทยที่แม้จะมีการวางแผนทางในการบริหาร โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่ในทางปฏิบัติที่แท้จริงนั้น กลับตรงกันข้าม องค์กรต่าง ๆ จึงเกิดขึ้นมากมาย เพื่อช่วยในการสอดส่องดูแล ตรวจสอบและป้องกันการทุจริตในทุกรูปแบบที่อาจเกิดขึ้น (ทนงศักดิ์ ม่วงมณี, 2556) การสร้างสื่อต่าง ๆ เพื่อใช้ในการรณรงค์ให้ความรู้และเปิดเผยข้อมูลเกี่ยวกับการทุจริตคอร์รัปชัน จึงนับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะสื่อสามารถสร้างความเข้าใจและบอกเล่าเรื่องราวปัญหาต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี

อินโฟกราฟิก (Infographic) หรืออินฟอร์เมชันกราฟิก (Information graphic) เป็นการนำเสนอข้อมูลหรือความรู้ที่มีความซับซ้อนด้วยภาพ ให้สามารถอธิบายได้อย่างรวดเร็ว ชัดเจน และยังช่วยให้ผู้อ่านเกิดความคิดสร้างสรรค์ มีจินตนาการต่อยอดจากสิ่งที่ได้รับ สอดคล้องกับ Jun Sakurada (2008, p. 30) ที่กล่าวว่า pictogram ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในอินโฟกราฟิก จะช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์ของผู้ที่พบเห็น ดังนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลและการออกแบบอย่างสร้างสรรค์ จึงเป็นหัวใจสำคัญในการออกแบบอินโฟกราฟิก ช่วยการสื่อสารมีประสิทธิภาพและสามารถถูกดัดแปลงให้ผู้อ่านอินโฟกราฟิกเกิดความคิดสร้างสรรค์ ปัจจุบันอินโฟกราฟิกเป็นสื่อใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมในวงการโฆษณา และถูกนำไปใช้ในหลาย ๆ ด้าน เช่น ป้าย แผนที่ สถิติศาสตร์ ข้อมูลทางคณิตศาสตร์ การรณรงค์เชิญชวน เป็นต้น ดังนั้นใช้อินโฟกราฟิกมาประยุกต์เป็นสื่อนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน จึงเป็นการส่งเสริมให้นักเรียนเกิดความคิดสร้างสรรค์

ดังนั้นผู้วิจัย จึงมีความสนใจเกี่ยวกับปัญหาการทุจริต เนื่องจากสถานศึกษาเป็นสังคมจำลองสังคมใหญ่ เป็นสถานที่หล่อหลอมอุปนิสัยของนักเรียนหนึ่งให้เติบโตมาเป็นพลเมืองของประเทศ การจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียนวิถีชีวิต และแบบอย่างของบุคลากรในโรงเรียน การปราศจากการทุจริต คดโกงกัน ผู้วิจัยเห็นถึงความสำคัญที่จะเริ่มต้นจัดการป้องกันหรือรณรงค์การจัดการกับพฤติกรรมเล็ก ๆ ในสถานศึกษาจากพฤติกรรมเหล่านี้ที่จะส่งเสริมให้เยาวชนมีความคิดสร้างสรรค์ ปลุกฝังนิสัยอันพึงประสงค์ที่ไม่ยอมรับการทุจริต เมื่อพิจารณาถึงการทุจริตในโรงเรียน ซึ่งผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงเกิดแรงบันดาลใจในการสร้างสรรค์สื่อโมชันอินโฟกราฟิกเพื่อสร้างเสริมจิตสำนึกในการต่อต้านและป้องกันการทุจริตขึ้นมา เพื่อเป็นสื่อการเรียนรู้สำหรับเยาวชน เพื่อลดปัญหาการทุจริตในอนาคต รณรงค์แก้ไขปัญหาการทุจริต ปลุกฝังนิสัยอันพึงประสงค์ การรักความถูกต้องและมีความกล้าหาญทางจริยธรรม สะท้อนปัญหาของสังคมไทย โดยมีสื่อโมชันอินโฟกราฟิกเป็นภาพเคลื่อนไหว และมีเสียงพากย์ประกอบแต่ละฉากในการดำเนินเรื่อง โดยการสื่อสารให้เห็นถึงวิถีชีวิต และปัญหาการทุจริตที่มีอยู่ในปัจจุบันนั่นเอง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อสร้างและพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตให้มีคุณภาพ

2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของนักเรียนหลังการใช้สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและป้องกันการทุจริต

3. เพื่อสร้างความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหลังการใช้สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริต

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

1.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและป้องกันการทุจริต

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1.2.1 การรับรู้ของนักเรียนหลังการใช้สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการรณรงค์การสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและป้องกันการทุจริต

1.2.2 ความพึงพอใจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายหลังการใช้สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริต

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและป้องกันการทุจริตประกอบด้วย

2.1 การยักยอก (embezzlement)

2.2 การติดสินบน (bribery)

2.3 การเลือกที่รักมักที่ชัง (nepotism)

2.4 การฟอกเงิน (money laundering)

2.5 ผลประโยชน์ทับซ้อน (conflict of interest)

2.6 การเอื้อประโยชน์ (trading Influence)

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 40 จำนวน 5 โรงเรียน จำนวน 50 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย จากสถานศึกษา 5 แห่ง ในจังหวัดเพชรบูรณ์ คือ

3.2.1 โรงเรียนเพชรพิทยาคม จำนวน 10 คน

3.2.2 โรงเรียนวิทยานุกูลนารี จำนวน 10 คน

3.2.3 โรงเรียนเซนต์โยเซฟศรีเพชรบูรณ์ จำนวน 10 คน

3.2.4 โรงเรียนเทศบาล 3 (ชาลวิทยายา) จำนวน 10 คน

3.2.5 วิทยาลัยเทคนิคเพชรบูรณ์ จำนวน 10 คน

กลุ่มตัวอย่างเหล่านี้ ได้มาจากการเลือกสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) และใช้วิธีการจับฉลากจากรายชื่อของนักเรียนทั้งหมด (Lottery method)

4. ขอบเขตด้านสถานที่ศึกษา ได้แก่ พื้นที่จังหวัดเพชรบูรณ์

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา จำนวน 12 เดือน ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2560 ถึง กันยายน 2561

ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ทฤษฎีและแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ 1) แนวคิดเกี่ยวกับอินโฟกราฟิกและโมชันอินโฟกราฟิก 2) แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ และ 3) แนวคิดเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง

1. แนวคิดเกี่ยวกับอินโฟกราฟิกและโมชันอินโฟกราฟิก อินโฟกราฟิก (Infographics) หมายถึง การนำข้อมูลหรือความรู้มาสรุปเป็นสารสนเทศ ในลักษณะของข้อมูลและกราฟิกที่อาจเป็น ลายเส้น สัญลักษณ์ กราฟ แผนภูมิ ไดอะแกรม แผนที่ ฯลฯ ที่ออกแบบเป็นภาพนิ่งหรือภาพเคลื่อนไหว ดูแล้วเข้าใจง่ายในเวลารวดเร็วและชัดเจน สามารถสื่อให้ผู้รับชมเข้าใจความหมายของข้อมูลทั้งหมดได้โดยไม่ต้องมีผู้นำเสนอมาช่วยขยายความเข้าใจอีก

การออกแบบอินโฟกราฟิกเป็นการนำข้อมูลที่เข้าใจยากหรือข้อมูลที่เป้นตัวหนังสือจำนวนมาก มานำเสนอในรูปแบบต่าง ๆ อย่างสร้างสรรค์ ให้สามารถเล่าเรื่องได้ด้วยตนเอง มีองค์ประกอบที่สำคัญคือ หัวข้อที่น่าสนใจ ภาพและเสียง ซึ่งจะต้องรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ ให้เพียงพอ แล้วนำมาสรุป วิเคราะห์ เรียบเรียง แสดงออกมาเป็นภาพ จึงจะดึงดูดความสนใจได้ดี ช่วยลดเวลาในการอธิบายเพิ่มเติม กราฟิกที่ใช้อาจเป็นภาพ ลายเส้น สัญลักษณ์ กราฟ แผนภูมิ ไดอะแกรม ตาราง แผนที่ ฯลฯ จัดทำให้มีความสวยงาม น่าสนใจ เข้าใจง่าย สามารถจดจำได้นาน ทำให้การสื่อสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น หลักการออกแบบอินโฟกราฟิก (infographic) แบ่งเป็น 2 ส่วน ได้แก่ 1) ด้านข้อมูล (data) ข้อมูลที่นำเสนอต้องมีความหมาย มีความน่าสนใจ เรื่องราวเปิดเผยเป็นจริง มีความถูกต้อง 2) ด้านการออกแบบ (design) การออกแบบต้องมีรูปแบบ แบบแผน โครงสร้าง หน้าที่การทำงาน และความสวยงาม โดยออกแบบให้เข้าใจง่าย ใช้งานง่าย และใช้ได้จริง

ส่วนโมชันอินโฟกราฟิก (motion infographic) เป็นวิธีการนำเสนอข้อมูลหรือความรู้ที่ผ่านการประมวลสรุป ย่อให้เหลือใจความสำคัญหรือคำตอบที่ต้องการผ่านการออกแบบให้สื่อสารด้วยภาพ ประกอบกับเทคนิคการสร้างการเคลื่อนไหวของภาพอย่างสร้างสรรค์ เพื่อนำเสนอเนื้อหาหรือข้อมูลที่ค่อนข้างซับซ้อนให้ผู้รับสารเข้าใจได้ง่าย ซึ่งเหมาะสำหรับผู้คนในยุคดิจิทัล คอนเทนต์ (Digital Content) ที่ต้องการเข้าถึง เข้าใจ ข้อมูลที่มีปริมาณมากในเวลาจำกัด จากการคัดกรองข้อมูลมาเป็นอย่างดี ในมุมมองที่แปลกตา ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ในโลกปัจจุบัน

2. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ (perception) ความจริง (reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า ความจริงของสิ่งต่าง ๆ คือ การรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ นั่นเอง ไม่มีใครรู้ว่าตัวตนจริง ๆ ของสิ่งนั้นเป็นอย่างไร แต่รับรู้ว่าสิ่งนั้นคืออะไร การรับรู้จึงเป็นความจริงของสิ่งนั้น

บุคคลจะถูกกร้อมล้อมด้วยสิ่งเร้าซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามาในความรู้สึกสัมผัส (senses) โดยการเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และสัมผัส หรือประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง และบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ

กระบวนการรับรู้ (perception process) เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) ที่ประกอบด้วย สิ่งเร้า (stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือก และการแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (response) โดยมีทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรม เหล่านี้เป็นต้น

3. แนวคิดเกี่ยวกับการเล่าเรื่อง การเล่าเรื่อง (storytelling) เป็นการบอกเล่าเรื่องราวความรู้ต่าง ๆ ที่อยู่กับตัวบุคคล (Tacit knowledge) จากประสบการณ์การดำเนินชีวิต เรื่องที่ซาบซึ้ง ประทับใจ หรือได้จากการศึกษา การทำงานที่สั่งสมเป็นทักษะแนวปฏิบัติที่ดี หรือจากพรสวรรค์ให้บุคคลอื่นฟัง เพื่อให้ผู้ฟังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับการทำงานของตนเองได้ โดยไม่ต้องเสียเวลาเริ่มต้นศึกษาในเรื่องนั้น ๆ ใหม่ โดยกระบวนการเล่าเรื่องนี้ จัดเป็นเครื่องมือด้านการจัดการความรู้ที่สามารถจัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่สัมผัสไม่ได้ ซึ่งการถ่ายทอด

เรื่องราว สามารถทำได้หลายรูปแบบ เช่น รูปแบบการเขียนเรื่องเล่า การเล่าเรื่องผ่านสื่อต่าง ๆ คลิปวิดีโอ สไลด์นำเสนอ เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ งานวิจัยต่อไปนี้

พิชิต อธิ์น (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การใช้สื่อรณรงค์ต่อต้านการทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ปีพุทธศักราช 2542-2553 ผลการวิจัยพบว่า การบริหารการสื่อสารรณรงค์ต่อต้านการทุจริตของสำนักงาน ป.ป.ช. แบ่งได้ 3 ช่วง ได้แก่ 1) ช่วงการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ชุดที่ 1 2) ช่วงการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ชุดที่ 2 3) ช่วงไม่มีความกรรมการ ป.ป.ช. ในตำแหน่ง (3) ช่วงการดำรงตำแหน่งของคณะกรรมการ ป.ป.ช. ชุดที่ 3 ในด้านรูปแบบการบริหารการสื่อสารรณรงค์ต่อต้านการทุจริต พบว่า มีคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นผู้กำหนดนโยบาย มีคณะกรรมการ ป.ป.ช. เป็นฝ่ายปฏิบัติการ สำหรับแนวทางการสื่อสารรณรงค์ต่อต้านการทุจริต พบว่า เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกภารกิจของคณะกรรมการ ป.ป.ช.

ณชรต อัมมธรรณ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง สัญลักษณ์เพื่อการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่สะท้อนผ่านสื่อวีดิทัศน์ออนไลน์ ผลการวิจัยพบว่า สัญลักษณ์เพื่อการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน ที่สะท้อนผ่านสื่อวีดิทัศน์ออนไลน์ สามารถจำแนกได้ 2 ประเภท คือ สัญลักษณ์ภาพและภาษา โดยมีรายละเอียดดังนี้ 1) สัญลักษณ์ภาพและภาษา ประกอบด้วย (1) สัญลักษณ์เกี่ยวกับสาเหตุของปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ได้แก่ สัญลักษณ์เกี่ยวกับความซับซ้อนและความไร้ระเบียบทางสังคม ตัวอย่างเช่น สายไฟฟ้าที่ยุงเหยิง ผุงชนที่แออัด ความวุ่นวายบนท้องถนน สัญลักษณ์เกี่ยวกับความแตกต่างของชนชั้นทางเศรษฐกิจและสังคม สะท้อนผ่านภาพเกี่ยวกับความยากจน และ (2) สัญลักษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมทุจริตคอร์รัปชัน ประกอบด้วย สัญลักษณ์เกี่ยวกับพฤติกรรมการโกงกิน และสัญลักษณ์ภาษาท่าทางที่แสดงออกเกี่ยวกับการประเมินคุณค่าพฤติกรรมทุจริตคอร์รัปชัน และ 2) องค์ประกอบทางการสร้างสรรค์ของงานรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันที่กระตุ้นให้เยาวชนตระหนักถึงปัญหาคอร์รัปชัน จำแนกได้เป็น 5 ประเด็น ได้แก่ การใช้สีขาว สีเทา สีดำ ในเชิงสัญลักษณ์ การนำเสนอแบบอย่างของบุคคลที่ไม่พึงประสงค์และควรถูกลงโทษ สัญลักษณ์ภาพเกี่ยวกับความไว้วางใจแบบเสียสัญลักษณ์ภาพเกี่ยวกับความยากจน และสัญลักษณ์เกี่ยวกับความหวัง

กิจติพงษ์ ประชาชิต (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การออกแบบและพัฒนาโมชันอินโฟกราฟิก เพื่อนำเสนอตำนานเมืองศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ขการออกแบบและพัฒนาโมชันอินโฟกราฟิก เพื่อนำเสนอตำนานเมืองศรีสะเกษ ในงานศรีพทุทธศวร จังหวัดศรีสะเกษ ประจำปี 2559 บทมีความชัด เข้าใจง่าย และมีความต่อเนื่องของการเล่าเรื่อง ไม่สับสนวุ่นวาย ภาพมีความสวยงามของเส้นที่คม สีสันภาพมีความสวยงามดูมีมิติ การเคลื่อนไหวภาพสามารถเล่าเรื่องได้ดี สอดคล้องกับเสียงบรรยาย กราฟิกประกอบมีความคมชัด มีสีและขนาดที่เหมาะสม อ่านได้ง่าย ชัดเจน และเสียงบรรยายสามารถถ่ายทอดอารมณ์ความยิ่งใหญ่ของตำนานเมืองศรีสะเกษได้ ดนตรีบรรเลงที่ใช้เป็นดนตรีพื้นบ้าน ช่วยสร้างอารมณ์ให้กับงานได้เป็นอย่างดี จากการออกแบบและพัฒนาโดยใช้กระบวนการของผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมในการพัฒนา ทำให้สื่ออินโฟกราฟิกนี้ พบว่า คุณภาพโมชันอินโฟกราฟิกนำเสนอตำนานเมืองศรีสะเกษ มีคุณภาพที่ดี ทั้งเนื้อหา ภาพกราฟิก การเคลื่อนไหว และเสียง

กฤตพร เพ็ชรน้ำเขียว และคนอื่น ๆ (2559) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาองค์ประกอบของสื่ออินโฟกราฟิกเคลื่อนไหวเพื่อการจูงใจ: กรณีศึกษาการจูงใจให้ยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเอง ผลการศึกษาพบว่า 1) องค์ประกอบของอินโฟกราฟิกเคลื่อนไหว แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ ข้อมูลเนื้อหา เสียงบรรยาย และภาพประกอบ โดยกลุ่มเป้าหมายต้องการให้ข้อมูลเนื้อหาเป็นลักษณะการให้ความรู้และทำความเข้าใจมากกว่าการโฆษณาชวนเชื่อ เสียงบรรยายของบุรุษทำให้รู้สึกผ่อนคลายมากกว่าเสียงบรรยายของสตรี และความเร็วการพูดควรอยู่ในช่วง 151-200 คำต่อนาที ส่วนภาพประกอบที่ชื่นชอบ คือ ภาพกราฟิกสีสดใส

ดึงดูดความสนใจ และไม่สร้างอคติ 2) อินโฟกราฟิกเคลื่อนไหวเพื่อการจูงใจในการศึกษาภาษาจีนได้บุคคลธรรมดา ใช้อัตราประกอบด้านข้อมูลเนื้อหาเป็นการให้ความรู้ร้อยละ 70 การสร้างทัศนคติร้อยละ 20 และการดักเตือน ลงโทษร้อยละ 10 ใช้อัตราประกอบด้านเสียงบรรยายเป็นเสียงบรรยายของเพศชาย และใช้อัตราประกอบด้าน ภาพประกอบเป็นภาพกราฟิกสีสดใสในที่ยกตัวอย่างประกอบให้เข้าใจได้ง่ายขึ้น

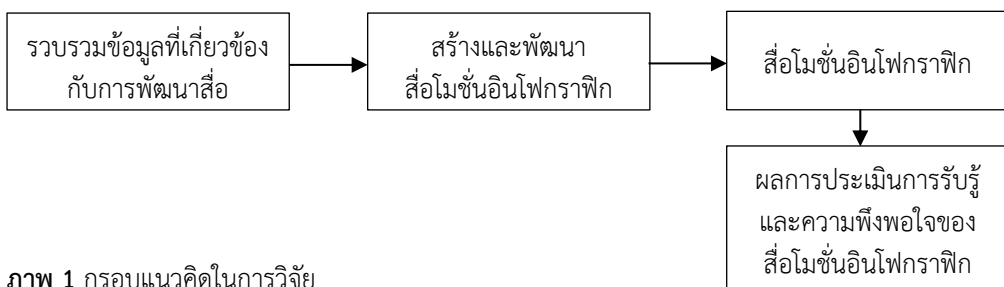
ทักษิณา สุขพัทธ์ และทรงศรี สรณสถาพร (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การศึกษาองค์ประกอบของ เทคนิคโมชันกราฟิกที่ส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้ ผลการวิจัยพบว่า องค์ประกอบของสื่อโมชันกราฟิกที่ ส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้ประกอบด้วย ขั้นตอนการวิเคราะห์ ขั้นตอนการออกแบบ ขั้นตอนการพัฒนา ขั้นตอนการทดลอง ขั้นตอนการประเมิน บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ในระดับดี

พงษ์พิพัฒน์ สายทอง (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การพัฒนาโมชันอินโฟกราฟิก เพื่อประชาสัมพันธ์ หลักสูตรระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า 1) ข้อมูล หลักสูตรที่นำมาเป็นกรอบในการออกแบบและพัฒนาโมชันอินโฟกราฟิก ได้แก่ ปรัชญาหลักสูตร ความรู้พื้นฐาน ของผู้เข้าศึกษา การจัดการเรียนการสอน และโอกาสในการประกอบอาชีพ 2) ผลการประเมินโมชันอินโฟกราฟิก ของผู้เชี่ยวชาญโดยรวมอยู่ในระดับดี มีคุณภาพดีมาก 3) หลังทดลองใช้โมชันอินโฟกราฟิก ครูแนะนำมีความ คิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และนักเรียนมีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับมาก

สมโชค เนียนโธสง และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาเรื่องการพัฒนาสื่อโมชันกราฟิกเพื่อป้องกันการ เกิดภาวะโรคอ้วนในเด็กช่วงอายุ 6-12 ปี: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดดอนเสลา (ปาน พูน รัฐราษฎร์บำรุง) ผลการ วิเคราะห์แนวทางการพัฒนาสื่อโมชันกราฟิกเพื่อป้องกันการเกิดภาวะโรคอ้วนในเด็กช่วงอายุ 6-12 ปี: กรณีศึกษา โรงเรียนวัดดอนเสลา (ปาน พูน รัฐราษฎร์บำรุง) เกี่ยวกับเนื้อหา พบว่า เนื้อหาเกี่ยวกับภาวะโรคอ้วน สาเหตุมา จาก พฤติกรรมการบริโภค การไม่ออกกำลังกาย การนอนไม่เพียงพอ อุปนิสัยคล้ายหรือเหมือนกันของคนใน ครอบครัว ปัญหาสุขภาพ ยาบางชนิด อายุ กรรมพันธุ์ และผลการวิเคราะห์ผลงานสื่อโมชันกราฟิกตัวอย่างด้วย ตารางวิเคราะห์ (metric analysis) พบว่า ด้านองค์ประกอบศิลป์ สื่อโมชันกราฟิกส่วนใหญ่นิยมใช้การจัด องค์ประกอบด้วยหลักสัดส่วน ตัวอักษรแบบไม่มีหัว ชุดสีสดใส และอยู่ในวรรณะสีเย็น ด้านการวางโครงเรื่อง ใช้เนื้อหาเสนอข้อเท็จจริงแบบตรงไปตรงมา เข้าใจง่าย ใช้การเล่าเรื่องแบบเรียงลำดับจากปัญหาสู่ข้อสรุป โนม่น้าว ให้คล้ายตามด้วยข้อมูลจริง และใช้การเล่าเรื่องด้วยการแสดงอารมณ์หรือเร้าอารมณ์

วีรภัทร ยศสินศักดิ์ และคนอื่น ๆ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อินโฟกราฟิก แอนิเมชันเรื่อง โตไปไม่โกง ผลการศึกษาพบว่า แอนิเมชันเรื่อง โตไปไม่โกง ที่คณะผู้จัดทำได้สร้างขึ้นนั้น จะสามารถทำให้เยาวชนมีทัศนคติที่ดีขึ้น ในเรื่องทุจริตคอร์รัปชัน ปัญหาทุจริตคอร์รัปชันในอนาคตลดลง และสะท้อนปัญหาทุจริตของสังคมไทยในปัจจุบัน ทั้งนี้ทางคณะผู้จัดทำได้นำอินโฟกราฟิก แอนิเมชัน เรื่อง โตไปไม่โกง เผยแพร่สู่โซเชียลเน็ตเวิร์ค ผู้รับชมสามารถ แสดงความคิดเห็นและนำสิ่งที่ได้รับชมไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันของตนเองได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้วิจัย

1.1 สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์

1.2 แบบประเมินการรับรู้ของสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์

1.3 แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในการดำเนินงานวิจัย มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกจากเอกสาร หนังสือ ตำรา งานวิจัย และอินเทอร์เน็ต

2.2 รวบรวมข้อมูลเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิก

2.3 ออกแบบสื่อโมชันอินโฟกราฟิก โดยการเขียน script และ story board เพื่อวางโครงเรื่อง

2.4 สร้างสื่อโมชันอินโฟกราฟิกด้วยเครื่องมือต่าง ๆ และนำสื่อโมชันอินโฟกราฟิกไปปรึกษากับ

ผู้เชี่ยวชาญ

2.5 ปรับปรุงแก้ไขสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.6 สร้างแบบประเมินคุณภาพของสื่อโมชันอินโฟกราฟิก แบบสอบถามการรับรู้และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก แล้วนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินความสอดคล้องและความเหมาะสมของแบบประเมินและแบบสอบถาม

2.7 ปรับปรุงแก้ไขแบบประเมินและแบบสอบถาม ตามคำแนะนำและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ

2.8 นำสื่อโมชันอินโฟกราฟิกไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ประเมินคุณภาพโดยใช้แบบประเมิน

คุณภาพ

2.9 นำสื่อโมชันอินโฟกราฟิกไปใช้งานโดยการการฝึกอบรมแล้วสอบถามการรับรู้และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 50 คน โดยใช้แบบสอบถามการรับรู้และแบบประเมินความพึงพอใจ

2.10 เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และแปลผล พร้อมสรุปผลและจัดทำรูปเล่มรายงานวิจัย

3. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ การประเมินการรับรู้และความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลโดยใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้แก่ ค่าร้อยละ (Percent) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิจัย

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ ซึ่งผลการศึกษาพบว่า

1. การวิเคราะห์ของสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ผลการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ ด้านเนื้อหาโดยรวมอยู่ในระดับดี ด้านภาพเคลื่อนไหวและเสียง โดยรวมอยู่ในระดับดี และด้านการนำเสนอโดยรวมอยู่ในระดับดี ดังตาราง 1

ตาราง 1 ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับคุณภาพของสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ด้านเนื้อหา ด้านภาพเคลื่อนไหว และเสียง และด้านการนำเสนอ

คุณภาพสื่อโมชันอินโฟกราฟิก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. ด้านเนื้อหา			
1.1 เนื้อหาเข้าใจง่าย	4.66	0.47	ดีมาก
1.2 เนื้อหาจัดเรียงลำดับถูกต้องเหมาะสม	4.33	0.47	ดี
1.3 เนื้อหามีความสอดคล้องกับภาพประกอบ	4.33	0.47	ดี
1.4 ปริมาณเนื้อหาในเรื่องมีความเหมาะสม	4.33	0.47	ดี
1.5 เนื้อหามีความเหมาะสมกับเยาวชน	4.33	0.47	ดี
1.6 ขั้นตอนในการนำเสนอเนื้อหาเหมาะสม	4.33	0.47	ดี
1.7 การจัดความสำคัญของเนื้อหา	4.33	0.47	ดี
1.8 การอธิบายเนื้อหาที่มีความชัดเจน	4.66	0.47	ดีมาก
รวม	4.41	0.49	ดี
2. ด้านภาพเคลื่อนไหวและเสียง			
2.1 ภาพเคลื่อนไหวเข้าใจง่าย	4.33	0.47	ดี
2.2 ภาพเคลื่อนไหวมีความต่อเนื่อง	4.33	0.47	ดี
2.3 การสื่อความหมายของภาพเคลื่อนไหว	4.33	0.47	ดี
2.4 ความน่าสนใจของภาพเคลื่อนไหว	4.33	0.47	ดี
2.5 ภาพเคลื่อนไหวมีความเหมาะสมกับเนื้อหา	4.33	0.47	ดี
2.6 เสียงประกอบเหมาะสมกับเนื้อหา	4.33	0.47	ดี
2.7 เสียงบรรยายมีความชัดเจน	4.66	0.47	ดีมาก
2.8 ความสอดคล้องของเสียงบรรยายกับเนื้อหา	4.66	0.47	ดีมาก
รวม	4.41	0.49	ดี
3. ด้านการนำเสนอ			
3.1 ข้อความมีขนาดและสีมีความน่าสนใจ	4.66	0.47	ดีมาก
3.2 ความน่าสนใจในการดำเนินเรื่อง	4.33	0.47	ดี
3.3 การใช้เทคนิคการนำเสนอมีความเหมาะสม	4.33	0.47	ดี
3.4 การนำเสนอเสียง ช่วยสร้างอารมณ์ความรู้สึกต่อการรับรู้ได้	4.66	0.47	ดีมาก
3.5 การนำเสนอมีความต่อเนื่อง	4.33	0.47	ดี
3.6 การนำเสนอภาพกับเสียงมีความสัมพันธ์กัน	4.33	0.47	ดี
3.7 การนำเสนอข้อความ สามารถให้ข้อมูลและสื่อความหมายได้ชัดเจน	4.33	0.47	ดี
3.8 การนำเสนอภาพนิ่ง หรือภาพถ่ายสามารถเป็นตัวแทนในการสื่อความหมายได้	4.33	0.47	ดี
รวม	4.41	0.49	ดี
โดยรวม	4.41	0.49	ดี

2. การรับรู้ของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก พบว่า ผลการรับรู้ของนักเรียน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ดังตาราง 2

ตาราง 2 การรับรู้ของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก

การรับรู้ของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการรับรู้
1. นักเรียนได้รับรู้ข่าวสารของการทุจริตคอร์รัปชัน	4.42	0.54	มาก
2. นักเรียนได้รับรู้วิธีการทุจริตคอร์รัปชัน	4.42	0.54	มาก
3. นักเรียนได้รับรู้และเห็นถึงความสำคัญของการต่อต้านและป้องกันการทุจริตคอร์รัปชัน	4.55	0.58	มากที่สุด
4. นักเรียนได้รับรู้และเกิดความรู้สึกถึงผลกระทบต่อการทุจริตคอร์รัปชัน	4.55	0.47	มากที่สุด
โดยรวม	4.48	0.55	มาก

3. ความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก พบว่า ความพึงพอใจของนักเรียน โดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก

ความพึงพอใจที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เนื้อหาเข้าใจได้ง่าย	4.65	0.52	มากที่สุด
2. เนื้อหาน่าติดตาม	4.30	0.55	มาก
3. การนำเสนอเนื้อหามีความสัมพันธ์ต่อเนื่องกัน	4.40	0.53	มาก
4. เนื้อหามีความเหมาะสมกับเยาวชน	4.65	0.52	มากที่สุด
5. การใช้รูปภาพ กราฟิกที่นำเสนอตรงตามเนื้อหา	4.40	0.53	มาก
6. เสียงบรรยายมีน้ำเสียงที่ชัดเจน	4.40	0.53	มาก
7. องค์ประกอบและความน่าสนใจของภาพ	4.40	0.53	มาก
8. การจัดวางตำแหน่งของข้อความมีความสัมพันธ์กับภาพประกอบ	3.55	0.54	มากที่สุด
9. ความเหมาะสมของสีและกราฟิก	4.65	0.52	มากที่สุด
10. คุณภาพโดยรวมของการออกแบบข้อความ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว ภาพวิดิทัศน์ และเสียง	4.40	0.53	มาก
โดยรวม	4.48	0.55	มาก

อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่อง การพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิกสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในการสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและป้องกันการทุจริต นำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. สื่อโมชันอินโฟกราฟิกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ได้รับการประเมินคุณภาพจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน และเมื่อนำค่าเฉลี่ยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพสื่อโมชันอินโฟกราฟิก โดยปรับปรุงมาจากแนวคิดของ บุญชม ศรีสะอาด (2553) พบว่า สื่อโมชันอินโฟกราฟิกในการเสริมสร้างจิตสำนึกเพื่อการต่อต้านและการป้องกันด้านการทุจริตสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายในจังหวัดเพชรบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณาผลการประเมินเป็นรายด้านพบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับดีทุกข้อ ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านภาพเคลื่อนไหว และด้านการนำเสนอผลการศึกษาศึกษาการประเมินคุณภาพสื่อโมชันอินโฟกราฟิกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยดีที่สุด ได้แก่ เนื้อหาเข้าใจง่าย การอธิบายเนื้อหามีความชัดเจน เสียงบรรยายมีความชัดเจน ความสอดคล้องของเสียงบรรยายกับเนื้อหา ข้อความมีขนาดและสีมีความน่าสนใจ และการนำเสนอเสียง ช่วยสร้างอารมณ์ความรู้สึกต่อการรับรู้ได้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสื่อโมชันอินโฟกราฟิกที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ได้กำหนดเนื้อหาจากการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับการณรงค์การต่อต้านการทุจริต โดยเลือกหัวเรื่องสำคัญและน่าสนใจ เนื้อหาสามารถเข้าใจง่ายและการบรรยายเนื้อหาอย่างชัดเจน สามารถเข้าถึงสื่อได้ง่าย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมโชค เนียนไธสง และคนอื่น ๆ (2561) ที่พบว่า มีความเหมาะสมในด้านองค์ประกอบศิลป์ ด้านการวางโครงเรื่องและเทคนิคการเล่าเรื่อง

2. ผลการศึกษารับรู้ของนักเรียนที่มีสื่อโมชันอินโฟกราฟิกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยดีที่สุด ได้แก่ นักเรียนได้รับรู้และเห็นถึงความสำคัญของการต่อต้านและป้องกันการทุจริต และนักเรียนได้รับรู้และเกิดความรู้สึกถึงผลกระทบต่อการทุจริต ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสื่อโมชันอินโฟกราฟิกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ได้กำหนดเนื้อหาจากการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับสื่อโมชันอินโฟกราฟิกเพื่อการต่อต้านและป้องกันการทุจริต โดยเลือกหัวเรื่องที่สำคัญ และน่าสนใจ นำมาพัฒนาสื่อรณรงค์ เพื่อให้นักเรียนได้รับความรู้ ทั้งด้านสาเหตุ วิธีการและผลกระทบของการทุจริตคอร์รัปชัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะเห็นเป็นประจำ เมื่อนักเรียนได้รับชมสื่อรณรงค์จะได้ให้นักเรียนได้รับรู้ถึงปัญหาการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับ ฌรต อัมณะธัญ (2557) สรุปว่า วิถีทัศน์สามารถจัดอุปสรรคด้านเวลา และระยะทางออกไป สามารถนำเอาประสบการณ์โลกภายนอกเข้ามาเสริมในบทเรียนได้ ทำให้ผู้เรียนเกิดความสนใจต่อบทเรียนอย่างจริงจัง และเกิดการเรียนรู้ในระยะเวลาสั้น ๆ ได้

3. ผลการศึกษาความพึงพอใจของนักเรียนที่มีต่อสื่อโมชันอินโฟกราฟิกที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีข้อมูลบางประการที่น่าสนใจและสามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้ ความพึงพอใจของนักเรียนเป็นรายข้ออยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดในแต่ละด้าน ได้แก่ เนื้อหาเข้าใจง่าย เนื้อหามีความเหมาะสมกับเยาวชน ความเหมาะสมของสีและกราฟิก การจัดวางตำแหน่งของข้อความมีความสัมพันธ์กับภาพประกอบ ทั้งนี้กล่าวได้ว่า สื่อรณรงค์ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น ได้กำหนดเนื้อหาจากการวิเคราะห์เอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับการรณรงค์การประหยัดพลังงานไฟฟ้า โดยเลือกหัวเรื่องสำคัญและน่าสนใจ นำมาพัฒนาสื่อรณรงค์เพื่อให้เด็กนักเรียนได้ความพึงพอใจ ทั้งนี้เนื้อหาที่สามารถเข้าใจง่ายและออกแบบให้เหมาะสมกับเยาวชน สอดคล้องกับ พิชิต อี้อม (2553) ที่กล่าวว่า การพิจารณาปัจจัยสำคัญในการออกแบบสื่อมีเดียจะช่วยให้ผู้ออกแบบสามารถจำกัดกรอบแนวคิดได้อย่างชัดเจนว่าจะพัฒนาสื่อ เพื่อวัตถุประสงค์อะไร จะใช้สารสนเทศแบบใด ใช้ในสภาพแวดล้อมอย่างไร มีข้อจำกัดด้านงบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการผลิตและเผยแพร่ ซึ่งสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ นำไปสู่การสร้างสื่อได้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะจากผลของการวิจัย

1.1 จากการพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิก พบว่า ประเด็นที่ต้องปรับปรุงเพิ่มเติม คือ การนำเสนอภาพยังไม่ลื่นไหลเท่าที่ควร ส่งผลต่อความสนุกสนานเพลิดเพลินที่ลดลงในการรับชม ดังนั้นในการพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ควรให้ความสำคัญกับการนำเสนอภาพให้มากขึ้น

1.2 การออกแบบเนื้อหา ไม่ควรมีความยาวมากจนเกินไป เพราะจะทำให้ผู้รับชมเบื่อหน่าย ควรใช้เวลาประมาณ 15 นาที

1.3 ควรมีการบรรจุวิชาการต่อต้านทุจริตในการเรียนการสอนทุกระดับชั้นตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับอุดมศึกษา

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

2.1 ในการพัฒนาสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ควรปรับภาพประกอบให้ดูสวยงามตระการตายิ่งขึ้น หรือการสอดแทรกมุมมองในแง่ตลกขบขัน สอดแทรกภาพเพิ่มเติม จะสามารถดึงดูดความสนใจ และสร้างความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

2.2 หากต้องการออกแบบ และผลิตสื่อโมชันอินโฟกราฟิกประเภทอื่น ๆ ควรมีการศึกษาจิตวิทยาและสอบถามความคิดเห็นของกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายศึกษาสื่อโมชันอินโฟกราฟิก ด้วยความพึงพอใจสูงสุด และเกิดความเข้าใจในเนื้อหาไปในเวลาเดียวกัน

เอกสารอ้างอิง

- กฤตพร เพ็ชรน้ำเขียว และคนอื่น ๆ. (2559). การพัฒนาองค์ประกอบของสื่ออินโฟกราฟิกเคลื่อนไหวเพื่อจุดใจ: กรณีศึกษาการจูงใจให้ยื่นแบบแสดงรายการเสียภาษีรายได้บุคคลธรรมดาด้วยตนเอง. **วารสารบรรณศาสตร์ มศว, 9(3)**, กรกฎาคม-ธันวาคม, 62-73.
- กิจติพงษ์ ประชาชาติ. (2559). การออกแบบและพัฒนาโมชันอินโฟกราฟิกเพื่อนำเสนอตำนานเมืองศรีสะเกษ. **วารสารวิชาการวิถีสังคมมนุษย์, 4(1)**, มกราคม-มิถุนายน, 116-135.
- ณรชต์ อิมณะรัฐ. (2557). สัญลักษณ์เพื่อการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่นที่สะท้อนผ่านสื่อวีดิทัศน์ออนไลน์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- ทนงศักดิ์ ม่วงมณี. (2556). **มาตรการป้องกันการทุจริตเชิงนโยบายฉบับวิชาการ**. กรุงเทพฯ: สำนักงาน ป.ป.ช.
- ทักษิณา สุขพัทธ์ และทรงศรี สรณสถาพร. (2560). การศึกษาแนวทางการออกแบบโมชันกราฟิกที่ส่งเสริมความสามารถในการเรียนรู้. **วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 12(1)**, มกราคม-เมษายน, 261-268.
- นนทิดา ถาวรไพบูลย์บุตร. (2555). กรอบอ้างอิงการรับรู้ทางสายตา. **บทความพื้นวิชา, 17(3)**, 25-29.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). **การวิจัยเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- พงษ์พิพัฒน์ สายทอง. (2560). การพัฒนาโมชันอินโฟกราฟิกเพื่อประชาสัมพันธ์หลักสูตรระดับปริญญาตรี คณะวิทยาการสารสนเทศ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. **วารสาร viridian E-Journal, Silpakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์และศิลปะ, 10(2)**, พฤษภาคม-สิงหาคม, 1330-1341.
- พิชิต อธิม. (2553). การใช้สื่อรณรงค์ต่อต้านการทุจริตของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ปีพุทธศักราช 2542-2553. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรวัฒน์ เดชวงศ์ยา. (2551). **การรับรู้และเข้าถึงสื่อสารานุกรมสุขของประชาชนอำเภอพัว จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรภัทร ยศสินศักดิ์ และคนอื่น ๆ. (2561). อินโฟกราฟิก แอนิเมชัน เรื่อง โตไปไม่โกง. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม.
- สมโชค เนียนโฮง และคนอื่น ๆ. (2561). การพัฒนาสื่อโมชันกราฟิกเพื่อป้องกันการเกิดภาวะโรคอ้วนในเด็กช่วงอายุ 6-12 ปี: กรณีศึกษาโรงเรียนวัดดอนเสลา (ปาน พูน ราษฎร์บำรุง). **วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 5(1)**, มกราคม-มิถุนายน, 187-201.
- สำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐานและสำนักงานส่งเสริมซอฟต์แวร์แห่งชาติ. (2550). **อินโฟกราฟิกคืออะไร. (เอกสารเผยแพร่ความรู้)**. กรุงเทพฯ: สำนักเทคโนโลยีและสารสนเทศ กระทรวงศึกษาธิการ.
- โอเคนั้น. (2556). Infographic คืออะไร และนำไปใช้อย่างไร. สืบค้น ตุลาคม 4, 2561, จาก <http://www.oknation.net/blog/digitalmarketing/2012/01/entry-2>.
- Jun Sakurada. (2008). **Basic Infographic**. นนทบุรี: โอดีช.
- Mowen, J. C. and Minor, M. (1998). **Consumer Behavior**. New Jersey: Prentice-Hall.

ปริทรรศน์การวิจัยแนวเรื่องเล่าทางสังคมศาสตร์สู่งานสังคมสงเคราะห์

Literature Review on Narrative Research from Social Sciences to Social Work

พัฒนภานุ ทูลธรรม*
Pattanaphanu Tooltham

Received: February 27, 2020 Revised: April 18, 2020 Accepted: May 10, 2020

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อทบทวนวิธีวิจัยการวิจัยเรื่องเล่าที่เข้าสู่แวดวงการศึกษาทางสังคมศาสตร์ และส่งผ่านมายังการศึกษาและการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ในชีวิตประจำวัน เรื่องเล่า นำพาจุดเปลี่ยนสำคัญในการศึกษาจากการมุ่งศึกษาทฤษฎีขนาดใหญ่ที่อธิบายสังคมในวงกว้างสู่การค้นหากลุ่มเล็ก ๆ น้อย ๆ ในมิติประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ ทั้งนี้ประสบการณ์ชีวิตที่มนุษย์ประสงค์บอกเล่าเรื่องราวนั้นก็ไม่ได้เป็นเรื่องของปัจเจกบุคคลบุคคลอีกต่อไป หากแต่เชื่อมโยงกับโครงสร้างสังคมที่เป็นพลวัต บทความชิ้นนี้พยายามนำเสนอฐานคิด ประเภทของเรื่องเล่า การเข้าถึงเรื่องเล่า การวิเคราะห์เรื่องเล่า ตลอดจนเรื่องเล่า นำพาสู่แวดวงปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ที่อยู่บนฐานคุณค่าบางประการในการนำประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ที่เผชิญปัญหาถ่ายทอดสู่สังคมจนกระทั่งผู้เป็นเจ้าของประสบการณ์นั้นผ่านพ้นสถานการณ์ปัญหาจนสามารถดำรงชีวิตได้ตามปกติ

คำสำคัญ: การวิจัยแนวเรื่องเล่า, สังคมศาสตร์, สังคมสงเคราะห์

*อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการและพัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา

Abstract

This article aims at reviewing narrative research methodologies brought to social sciences and social work. Narratives have also contributed from grand theory study to anecdotal study enshrined in human life experiences. Besides human life experiences have not only been their own personal experiences, but also explaining social structures and dynamics. This review article presents definitions and underpinned concepts of narrative, narrative reaching and narrative analysis. Narratives have also been brought to social work practices. Clients' life experience is really crucial when social workers are working with until they can be resilient from their own obstacles to normal lives.

Keywords: Narrative Research, Social Sciences, Social Work

ปฐมทัศน์ของการวิจัยแนวเรื่องเล่า

เมื่อกระบวนทัศน์การวิจัยปฏิฐานนิยมกระแสหลักที่ถูกใช้แสวงหาความรู้ในทางสังคมศาสตร์โดยอาศัยวิธีการทางวิทยาศาสตร์เข้าถึงความรู้และความจริงถูกตั้งคำถามว่าสามารถอธิบายความเป็นจริงและปรากฏการณ์ทางสังคมได้จริงหรือไม่ในกระบวนการทำวิจัยหรือการแสวงหาความรู้ที่มีความเป็นกลางและปราศจากอคติในการเข้าถึงความรู้และความจริงนั้นมีความจริงแท้แค่ไหน กระบวนทัศน์ในการแสวงหาความรู้ที่ตั้งคำถามต่อกระบวนทัศน์ปฏิฐานนิยมแบบวิทยาศาสตร์นี้คือกระบวนทัศน์ปรากฏการณ์นิยมที่เชื่อว่าความจริงและความรู้นั้นเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดสร้างขึ้นผ่านการตีความที่มีต่อความจริงและปรากฏการณ์ทางสังคมต่าง ๆ ของมนุษย์ผนวกกับอิทธิพลของแนวคิดหลังความทันสมัย (Postmodernism) ที่เชื่อว่าความจริงและความรู้นั้นไม่ใช่สิ่งสมบูรณ์ หากแต่มีลักษณะสัมพันธ์นิยม (Relativism) ดังนั้นวาทกรรมของความรู้และความจริงที่ใช้อธิบายสังคมนั้นจึงมีลักษณะเป็นพลวัต (dynamic) เปลี่ยนแปลงไปตลอดเวลาภายใต้บริบทของกาลเวลาและสถานที่ มิได้เป็นเส้นตรง (linear) หรือมีความหยุดนิ่งตายตัว (static) ดังเช่นที่แนวคิดทางวิทยาศาสตร์เชื่อ

ด้วยการตั้งคำถามต่อแนวคิดทางวิทยาศาสตร์ที่ใช้อธิบายสังคมประกอบกับแนวคิดหลังความทันสมัยนี้ จึงมีผลทำให้เกิดการแสวงหาความรู้แบบใหม่ขึ้นในแวดวงทางสังคมศาสตร์ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับความเข้มข้นในทางกระบวนทัศน์และวิธีวิจัยนั้นว่าจะปฏิเสธแนวคิดทางวิทยาศาสตร์มากน้อยแค่ไหน อย่างไรก็ตามกระบวนทัศน์การแสวงหาความรู้แบบใหม่นี้ก็มีฐานคิดที่ว่าในการแสวงหาความรู้ในทางสังคมศาสตร์นั้นมิได้อธิบายแต่เพียงตัวเลขทางคณิตศาสตร์และความสัมพันธ์ของเหตุผลเชิงตรรกะเสมอไป เฉกเช่นที่ปฏิฐานนิยมเชื่อ หากแต่ในความเป็นจริงของสังคมนั้น การแสวงหาความรู้ไม่สามารถที่จะค้นหาความเป็นกลางได้อย่างบริสุทธิ์ เพราะฉะนั้นอคติจึงเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้เสมอเมื่ออยู่ในกระบวนการแสวงหาความรู้และความเป็นจริง นักสังคมศาสตร์ผู้แสวงหาความรู้โดยใช้วิธีการทางวิทยาศาสตร์ก็สร้างวาทกรรมชุดหนึ่งขึ้นมาเพื่อครอบงำวาทกรรมอื่น แต่ที่จริงแล้วความรู้ที่ถูกสร้างขึ้นนั้นก็ต้องผ่านการกำหนดสร้างและตีความอยู่ดี ดังนั้นจึงเกิดวิธีวิจัยชุดหนึ่งซึ่งก็คือวิธีวิจัยเชิงคุณภาพที่เชื่อในการแสวงหาความรู้ที่ว่าความรู้นั้นเป็นสิ่งที่ถูกกำหนดสร้างขึ้นหรือที่เรียกว่า “สร้างสรรค์นิยมหรือนิรมิตนิยม (Constructivism)” ที่ต้องอาศัยการตีความของผู้แสวงหาความรู้ในการแสวงหาชุดของคำอธิบายที่มีต่อมนุษย์และสังคม

การวิจัยแนวเรื่องเล่า (Narrative Method) หรือวิธีวิจัยแนวประวัติชีวิต (Life History Method) เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเชิงคุณภาพที่ถูกพัฒนาขึ้นภายใต้ร่มของกระบวนทัศน์หลังปฏิฐานนิยมอันได้แก่ กระบวนทัศน์แนวปรากฏการณ์นิยม กระบวนทัศน์การตีความและกระบวนทัศน์นิรมิตนิยม (บ้างก็เรียกสร้างสรรค์นิยมและการกำหนดสร้าง) และปัจจุบันได้รับความนิยมเป็นอย่างมากจากนักวิชาการและนักวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งเมื่อย้อนไปในอดีตแล้วพบว่าวิธีวิจัยนี้ถูกนำมาใช้อย่างเป็นทางการเมื่อประมาณ 20-30 ปีก่อนหน้านี้ โดยเป็นเวลากว่า 2-3 ทศวรรษแล้วที่นำวิธีวิจัยนี้มาใช้ในการทำความเข้าใจโลกทางสังคม ในช่วงประมาณปี พ.ศ. 2530 มีการตีพิมพ์วารสารทางวิชาการชื่อ The Journal Narrative of Life History ในสหรัฐอเมริกา หรือที่รู้จักกันในปัจจุบันว่า Narrative Inquiry และในเวลาต่อมาได้มีการผลิตผลงานทางวิชาการที่ใช้วิธีการศึกษาเรื่องเล่าออกมามากขึ้น จนปัจจุบันวิธีการศึกษาเรื่องเล่าได้ถูกนำไปใช้ในแวดวงสาขาต่าง ๆ ทางด้านสังคมศาสตร์อย่างกว้างขวาง (Elliot, 2005 อ้างถึงใน นภาพรณ์ หะวานนท์, 2552) ซึ่งสอดคล้องกับ Riessman (2005) ที่ว่าการวิจัยแนวเรื่องเล่า นี้ถูกใช้มากกว่า 20 ปี ซึ่งใช้กันอย่างแพร่หลายในแวดวงสาขาต่าง ๆ ข้ามสาขา (Cross-disciplinary) ไม่ว่าจะเป็นประวัติศาสตร์ มานุษยวิทยา จิตวิทยา สังคมภาษาศาสตร์ การสื่อสาร สังคมวิทยา กฎหมาย แพทย์ พยาบาล นักการศึกษา รวมถึงวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบำบัดรักษา ด้วยความที่การวิจัยแนวนี้ถูกใช้ในหลากหลายบริบทและหลากหลายสาขา จึงทำให้ความหมายของเรื่องเล่าหรือวิธีการศึกษาตามแนวประวัติชีวิตนั้นมีความหลากหลายตามมามากมายจนยากที่จะได้กล่าวในหัวข้อต่อไป นอกจากนี้แล้ว Riessman เห็นว่าวิชาชีพที่นำการวิจัยแนว

เรื่องเล่า ไปไปใช้นี้เป็นวิชาชีพแห่งการปฏิบัติงาน (practicing professions) รวมถึงนักสังคมสงเคราะห์ (social workers) ด้วย เพราะสังคมสงเคราะห์เกี่ยวข้องกับงานด้านการบำบัดรักษา และเป็นวิชาชีพที่ต้องอาศัยการพูดคุยและการสร้างสัมพันธ์ภาพกับผู้ใช้บริการโดยตรง เพราะฉะนั้นการศึกษาเกี่ยวกับเรื่องเล่าจึงเป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ซึ่งมีความเชื่อมโยงกับงานสังคมสงเคราะห์โดยตรง

ความหมายและฐานคิดเกี่ยวกับการวิจัยแนวเรื่องเล่า

จากที่ได้กล่าวไปข้างต้นว่าการวิจัยแนวเรื่องเล่าถูกใช้เป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้ที่ได้รับความนิยมและในปัจจุบันเริ่มแพร่หลายในสาขาวิชาต่าง ๆ ดังนั้นในประเด็นเรื่องคำจำกัดความหรือความหมายของเรื่องเล่าและการวิจัยแนวเรื่องเล่านี้จึงมีความสลับซับซ้อนและมีความหลากหลายไปตามบริบทของสาขาวิชาต่าง ๆ ซึ่งมิให้ผู้ให้ความหมายดังต่อไปนี้

การวิจัยประวัติชีวิต (การวิจัยแนวเรื่องเล่า) หมายถึง การวิจัยเชิงคุณภาพประเภทหนึ่งที่ใช้เรื่องราวของปัจเจกบุคคลบุคคลเพื่อที่จะทำความเข้าใจชีวิตของบุคคลภายใต้บริบทของสังคมที่หล่อหลอมอยู่ (Robert, 2005 cited in Breen, 2009)

Jokob Lothe (2000 อ้างถึงใน คณิงนิจ วิทมาตย์, 2552) ให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องเล่าไว้ว่า เป็นสิ่งที่น่าสนใจเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเชื่อมโยงกัน อันถูกกำหนดขึ้นในห้วงเวลาและพื้นที่ และมีความสำคัญโดยมูลฐานในฐานะที่เป็นรูปแบบหนึ่งของบรรดาสิ่งแสดงออกทางวัฒนธรรม อีกทั้งยังแสดงถึงแบบแผนต่าง ๆ เกี่ยวกับประสบการณ์ของปัจเจกบุคคลรวมไปถึงการตระหนักรู้ภายในจิตใจต่อชีวิตของปัจเจกบุคคลเอง ในขณะเดียวกันก็ให้ความหมายเกี่ยวกับเรื่องเล่าในลักษณะเรื่องเล่าชีวิต (life narrative) ว่าหมายถึงเรื่องเล่าเกี่ยวกับประสบการณ์ชีวิต (life experience) ประสบการณ์เป็นสิ่งที่ใกล้ชิดกับปัจเจกบุคคลอันเกี่ยวโยงกับความทรงจำในอดีต ซึ่งปัจเจกบุคคลแต่ละคนย่อมผ่านการสร้างประสบการณ์ชีวิตของตนเอง ประสบการณ์ชีวิตจึงถือเป็นวัตถุดิบสำคัญสำหรับการศึกษา

อภิญา เฟื่องฟูสกุล (2546 อ้างถึงใน คณิงนิจ วิทมาตย์, 2552) ได้ให้ความหมายเรื่องเล่าในฐานะที่เป็นวิธีวิจัยว่าคือการสำรวจประสบการณ์ชีวิตของปัจเจกบุคคลบุคคลที่ถ่ายทอดไว้ในเรื่องเล่า อันมีส่วนเชื่อมโยงถึงมิติทางความปรารถนาตามภาวะวิสัยและจิตวิญญาณ ซึ่งนำไปสู่การพิจารณาและทำความเข้าใจต่อตัวตนของปัจเจกบุคคลบุคคล อันโยงใยถึงบริบทการดำเนินชีวิต รวมถึงค่านิยมและวัฒนธรรมที่ปัจเจกบุคคลยึดถือ การเล่าเรื่องจึงเป็นการผลิตซ้ำตัวตนของปัจเจกบุคคลบุคคลชีวิตประจำวัน และเป็นกระบวนการที่ปัจเจกบุคคลบุคคลแสดงตัวตนออกมาในปริมณฑลสาธารณะ

เรื่องเล่าเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ประสบตรงจากบุคคลหนึ่ง และถ่ายทอดโดยการบอกเล่าและบันทึกเก็บไว้ (Labov, 1982 อ้างถึงใน จรรยา รัศศิริเจริญ, 2552)

Casey (1992 อ้างถึงใน จรรยา รัศศิริเจริญ, 2552) ได้กล่าวว่าการวิจัยเรื่องเล่าคือวิธีการศึกษาโลกแห่งประสบการณ์ของมนุษย์

ธัญภา พรหมรักษ์ (2550 อ้างถึงใน จรรยา รัศศิริเจริญ, 2552) ได้กล่าวไว้ว่า การเล่าเรื่องเป็นการพูดคุยแบบไม่เคร่งครัด ใช้แนวคำถามเปิดกว้างที่มีประเด็นเฉพาะเจาะจงเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้เล่าเรื่องผ่านประสบการณ์จริงในชีวิตและผู้ที่ทำการศึกษาได้ร่วมแบ่งปันประสบการณ์ด้วย

เรื่องเล่า (narrative) เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์หรือข้อมูลผ่านการเล่าเรื่อง โดยผู้ให้ข้อมูลเป็นผู้เล่าเรื่องด้วยตนเอง เป็นการถ่ายทอดเรื่องราวในลักษณะเชิงพรรณนา พูดคุยแบบไม่เคร่งครัดและใช้แนวคำถามเปิดกว้างเพื่อการกระตุ้นให้เล่าเรื่อง (จรรยา รัศศิริเจริญ, 2552)

เรื่องเล่าเป็นสิ่งที่สร้างขึ้นโดยกระบวนการทางสังคม (Social Construction) ที่มีความเชื่อมโยงกับบริบททางสังคม การให้ความหมายกับการกระทำ ความรู้สึกและทัศนคติต่าง ๆ ที่ประกอบกันเป็นเรื่องเล่าสะท้อนเสียงของคนอื่น ๆ ในสังคมและวัฒนธรรมนั้น ๆ บุคคลมองเห็นเองในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งของวัฒนธรรมผ่านวิธีการที่เรื่องถูกนำมาเล่าเรื่องเล่าประกอบไปด้วยชุดของเรื่องราวมากมายซึ่งเป็นตัวบ่งบอกว่าอดีตของเราเป็นอย่างไร ปัจจุบันเราเป็นใคร และจะดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคตอย่างไร เป็นการจัดระเบียบประสบการณ์ซึ่งมีอยู่มากมายและสับสนให้เป็นรูปเป็นร่าง เรื่องเล่าเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าประสบการณ์ของมนุษย์เปลี่ยนไปตามกาลเวลา และความเข้าใจในตัวบุคคลและเหตุการณ์ก็เปลี่ยนไปด้วย (นาถรณ์ หะวานนท์, 2552) นอกจากนี้วิธีการศึกษาเรื่องเล่าเป็นการผลิตวาทกรรมอย่างหนึ่งผ่านการเล่าเรื่องราวเหตุการณ์และการกระทำถูกนำมาเชื่อมโยงและจัดระเบียบผ่านการวางโครงเรื่อง (plot) ในเรื่องเล่านำเสนอเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและตามด้วยเหตุการณ์ต่อมามีภายใต้บริบทของสังคมนั้น ๆ ดังนั้นจึงบอกลำดับของเหตุการณ์จากเหตุการณ์หนึ่งไปสู่อีกเหตุการณ์หนึ่ง เรื่องเล่าเป็นการกระทำทางสังคมที่เคลื่อนไหวไปตามบริบททางสังคมของผู้เล่า โดยเริ่มจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในชีวิตของผู้เล่า ซึ่งผู้เล่าตีความและเลือกเก็บไว้ในความทรงจำ กลายเป็นประสบการณ์ชีวิตของผู้เล่าซึ่งถูกนำมาบอกเล่าอีกครั้ง นอกจากนี้วิธีการศึกษาเรื่องเล่านำเสนอมุมมองใหม่ว่าการวิจัยเรื่องเล่าเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นหรือนำเรื่องราวส่วนตัวและเรื่องราวของสังคมกลับมาสร้างใหม่อีกครั้ง (Webster & Mertova, 2007 อ้างถึงใน นาถรณ์ หะวานนท์, 2552) ดังนั้นวิธีการศึกษาเรื่องเล่าจึงเหมาะกับการศึกษาความซับซ้อนของชีวิต เพราะเรื่องเล่าเปิดพื้นที่ให้คนสามารถนำเรื่องต่าง ๆ กลับมาเล่าใหม่อีกครั้ง

โดยสรุปแล้ว เรื่องเล่า คือ เรื่องราวที่ถูกถ่ายทอดโดยผู้เล่าเป็นบุคคลต้นเรื่อง และมีการถ่ายทอดให้บุคคลอื่นได้รับรู้ผ่านการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ซึ่งเป็นเรื่องราวเกี่ยวกับอดีตของตนเองดำเนินเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน โลกของตนเองและโลกทางสังคมในเชิงประสบการณ์ของบุคคลซึ่งมีส่วนเชื่อมโยงกับมิติทางจิตวิญญาณของตนเองและบริบททางสังคมที่แวดล้อมอยู่ภายนอก ในขณะที่การวิจัยแนวเรื่องเล่าหรือการวิจัยแนวประวัติชีวิตนั้น หมายถึง วิธีการในการแสวงหาความรู้โดยอาศัยเรื่องราวของบุคคลผ่านการพูดคุยสนทนาอย่างไม่เป็นทางการผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย (หรือผู้เล่าเรื่อง) ซึ่งเป็นการศึกษาถึงโลกเชิงประสบการณ์ของผู้เล่าเรื่องที่มีส่วนเชื่อมโยงกับระบบความคิด ความเชื่อ ค่านิยมภายในตนเองและบริบททางสังคมแวดล้อม ทั้งนี้ในกระบวนการแสวงหาความรู้ในแนวประวัติชีวิตหรือเรื่องเล่านี้ผู้วิจัยจำเป็นต้องมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้เล่าเรื่องด้วย นอกจากนี้ผู้วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยอยู่ในฐานะผู้ที่ถูกเรื่องขึ้นมาเล่าใหม่อีกครั้ง

ฐานคิดเกี่ยวกับเรื่องเล่าและการวิจัยแนวเรื่องเล่า

1. ผู้คนใช้เรื่องเล่าในการหาคำบรรยายเกี่ยวกับตนเองที่เป็นอัตวิสัย เพราะฉะนั้นการวิเคราะห์เรื่องเล่าไม่อาจเปิดเผยถึงความคิดและความรู้สึกที่แท้จริงได้เพราะว่าความจริงแต่ละอย่างนั้นเป็นสิ่งที่สร้างขึ้น (Redwood, 1999) ซึ่งสอดคล้องกับที่ นาถรณ์ หะวานนท์ (2552) กล่าวไว้ว่า วิธีการศึกษาเรื่องเล่าไม่พยายามหาข้อสรุปเกี่ยวกับความแน่นอนและไม่เชื่อในความจริงแท้ (exact truth) เพราะฉะนั้นนักวิจัยเรื่องเล่าหรือนักวิจัยประวัติชีวิตมิได้มุ่งไปที่การพยายามตรวจสอบให้ได้ว่าข้อความหรือสิ่งที่คนพูดถึงเป็นความจริงหรือไม่ แต่เป็นการพยายามหาความหมายจากคำพูดหรือข้อความที่คนเลือกใช้ หรืออีกนัยหนึ่งเป็นความสนใจว่าตัวบท (text) สร้างความหมายขึ้นมาอย่างไร นอกจากนี้ ยศ สันตสมบัติ (2533 อ้างถึงใน จรรยา รับศิริเจริญ, 2552) ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับการศึกษาเรื่องเล่าว่าเป็นการนำเสนอประสบการณ์และการแสดงออกมาเป็นกรอบในการศึกษามนุษย์และสังคมวัฒนธรรม ซึ่งการนำเสนอประสบการณ์และการแสดงออกมาใช้มีความจำเป็นที่ต้องแบ่งแยกระหว่างเรื่องราว ดังนี้คือ 1) ความเป็นจริง (reality) ซึ่งหมายถึงสิ่งที่ดำรงอยู่จริงหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง 2) ประสบการณ์

(experience) หมายถึงความเป็นจริงที่จิตสำนึกของมนุษย์รับรู้ บุคคลสองคนอาจรับรู้เหตุการณ์เดียวกันแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีต ความเข้าใจและการแปลความเหตุการณ์นั้นของแต่ละบุคคล

3) การแสดงออก (expression) เป็นการถ่ายทอดประสบการณ์ชีวิตออกมาในรูปของการบอกเล่า

2. มนุษย์เป็นอินทรีย์ที่เล่าเรื่องราว (Connelly & Clandinin, 1990 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ นนทปัทมดลย์, 2552) การศึกษาเรื่องเล่าก็คือการศึกษาหนทางที่มนุษย์มีประสบการณ์ต่อโลก กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ ชีวิตของมนุษย์ล้วนประกอบไปด้วยเรื่องราวมากมายทั้งนี้เรื่องเล่าเป็นเรื่องที่บรรจุความหลากหลาย ดังนั้นจึงตีความหมายได้หลากหลาย มนุษย์นั้นจัดระเบียบประสบการณ์ที่เขามีต่อโลกผ่านเรื่องเล่า นอกจากนี้นักวิจัยแนวเรื่องเล่าถือว่าเรื่องราวที่มีการเล่าสู่กันฟังนั้นขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตและปัจจุบันของแต่ละบุคคล การให้คุณค่าหรือค่านิยมของแต่ละบุคคล ตลอดจนเวลาและสถานที่ที่อยู่ในเรื่องราวนั้น

3. ลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งของมนุษย์คือการเล่าและการฟังเรื่องราวมนุษย์ใช้เรื่องเล่าเพื่อการสื่อสารและทำความเข้าใจกับบุคคลและเหตุการณ์มนุษย์คิด ผัน จดจำ สร้างความหวัง คาดหวัง เชื้อ วางแผน เรียนรู้โดยอาศัยเรื่องเล่า ดังนั้นการบรรยายเรื่องเล่าจึงมีแนวโน้มอยู่บนฐานทางทฤษฎีที่ว่าด้วยความสัมพันธ์และทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของผู้เล่าเรื่อง

4. เรื่องเล่าที่ถูกถ่ายทอดนั้นเป็นการสร้างพื้นที่ให้กับตนเองในการที่จะก้าวพ้นจิตสำนึกเก่าที่เคยถูกกดทับมาเป็นจิตสำนึกใหม่ด้วยตนเอง เป็นการสร้างพลังอำนาจ (empowerment) ให้กับตนเอง นอกจากนี้การศึกษาเรื่องเล่ายังมีลักษณะเป็นการศึกษาจากประสบการณ์เดิมที่นำมาหรือสร้าง (Reconstruction) ความคิดกันใหม่เพื่อเป็นการสร้างอัตลักษณ์ใหม่กับตัวผู้เล่า เป็นการเข้าถึงความจริงโดยผ่านวาทกรรม เปรียบเสมือนการพลิกประสบการณ์ของตนเองมาเป็นองค์ความรู้ที่มีการตีความหมายใหม่กับเรื่องเล่าของผู้เล่าเอง ซึ่งเป็นการตีความหมายใหม่ในมุมมองของตนเองสู่กับสิ่งที่เป็ค่านิยมของสังคม และนำมาวิเคราะห์ใหม่จากสิ่งที่ถูกตีความไว้แล้วในสังคม (จรรยา รับศิริเจริญ, 2552)

5. เรื่องเล่าถูกนำไปใช้ด้วยวัตถุประสงค์ของการสร้างพลังอำนาจหรือการเ้าพลัง (empowerment) จนนำไปสู่การบำบัด (therapy) ด้วยการใช้เรื่องเล่าเ้าพลัง (storytelling) ซึ่งจำเป็นต้องผ่านกระบวนการได้แก่ 1) สนทนาสนทนา (dialogue) โดยมีหลักการเชื่อมั่นและเคารพในความเป็นมนุษย์ การยอมรับและเคารพในความแตกต่างกัน 2) การฟังอย่างลึกซึ้ง (deep listening) คือการฟังอย่างตั้งใจ/ใคร่ครวญความหมายของผู้สื่อสารโดยไม่ตัดสินผู้เล่าในขณะการสื่อสาร 3) การสะท้อนการเรียนรู้ (learning reflection) (นรินทร์ สังข์รักษา, 2561, หน้า 3) สอดคล้องกับการศึกษาของ สุดา เดชพิทักษ์ศิริกุล (2561, หน้า 214) ที่ศึกษาเรื่องเล่ากับผู้ป่วยโรคเรื้อรังว่า เรื่องเล่านำไปสู่การบำบัดในการวินิจฉัยโรค การสร้างความเข้าใจ การปรับแนวทางการรักษา การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องทั้งผู้ป่วย เพื่อนร่วมงาน แพทย์ พยาบาล ครอบครัวจนนำไปสู่การรักษาแบบองค์รวมที่ฟื้นคืนมิติความเป็นมนุษย์ที่ไม่ได้ป่วยเพียงมิติกายภาพ

6. เรื่องเล่าเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยการให้ความหมาย (interpretation) เป็นสำคัญถือเป็นวัตถุประสงค์หลักของการวิจัยเพื่อให้เข้าถึงประสบการณ์ชีวิตของผู้เล่า โดยที่การให้ความหมายและการตีความนั้นเกิดขึ้นทั้งจากส่วนของผู้เล่าเองและผู้ฟัง แล้วนำมาเรียบเรียงอีกทอดอันสามารถเชื่อมโยงถึงระบบนิเวศที่ห้อมล้อมผู้เล่า ตั้งแต่เรื่องสุขภาพ การทำมาหากิน สังคม เศรษฐกิจ และวัฒนธรรมของผู้เล่า (ชญานิชฐ์ วิวัฒนาวณิช โอยามา และจริยุทธ์ สินธุพันธุ์, 2562, หน้า 4582-4596)

ประเภทของการวิจัยแนวเรื่องเล่า

Corrine Squire (2008 อ้างถึงใน กิตติพัฒน์ นนทปัทมดลย์, 2552) ได้จำแนกประเภทของการวิจัยแนวเรื่องเล่าออกเป็น 3 ประเภทดังต่อไปนี้

1. การวิจัยเรื่องเล่าที่เน้นโครงสร้างและทฤษฎี (narrative as structure and theory) นักทฤษฎีเรื่องเล่าได้มีการศึกษาโครงสร้างหรือไวยากรณ์ของเรื่องเล่าที่อยู่ในกรอบของวัฒนธรรมศึกษาและวรรณคดีศึกษามาเป็นเวลานานแล้ว ทว่า ในการวิจัยทางสังคมแนวการศึกษาเรื่องเล่าจะรวมศูนย์ความสนใจไปที่ระดับต่าง ๆ ของเรื่องเล่าได้แก่ ระดับโครงสร้างของเรื่องราวที่มีการกำหนดสร้างร่วมกันในบทสนทนา ระดับที่เป็นเรื่องราวของเหตุการณ์พิเศษที่เกิดกับบุคคลผู้เล่าเรื่องราว ระดับของเรื่องเล่าที่มีการขยายเนื้อหาด้านประวัติชีวิตโดยมีโครงเรื่องที่เห็นได้ชัดเจนและระดับเรื่องราวส่วนบุคคลที่สะท้อนโครงสร้างของแบบฉบับของเรื่องเล่าที่กำลังนิยามกันเป็นปัจจุบัน โดยเราสามารถศึกษาเรื่องราวที่เป็นบทสนทนาการกำหนดสร้างร่วมกันระหว่างนักวิจัยกับผู้เล่าเรื่อง และเรื่องราวที่มีการสะท้อนแบบฉบับทางวัฒนธรรมนั้นในฐานะที่เป็นผลผลิตของบริบทการกระทำระหว่างบุคคลและบริบทของวัฒนธรรม ส่วนโครงเรื่องเล่าเชิงประวัติชีวิตเราก้อาจศึกษาในฐานะที่เป็นการแสดงออกซึ่งประสบการณ์มากกว่าจะเป็นการพิจารณาไวยากรณ์ การวิจัยเรื่องเล่าประเภทนี้ได้รับอิทธิพลจากนักสังคมภาษาศาสตร์ (sociolinguist) ชาวสหรัฐอเมริกาที่ชื่อ วิลเลียม ลาบอฟ (William Labov) ซึ่งเป็นการศึกษาที่ใช้แนวโครงสร้างมาพิจารณาเรื่องเล่าเหตุการณ์ต่าง ๆ โดยเป็นการมองเรื่องเล่าในฐานะเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและนำมาจัดหมวดหมู่ในเชิงโครงสร้างเข้ามาเป็นเครื่องมือในการศึกษาวิจัยเป็นสำคัญ

2. การวิจัยแนวเรื่องเล่าที่เน้นความหมายของภาษา (Narrative Semantics) การวิจัยเรื่องเล่าประเภทนี้การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ที่เนื้อหา (content) ของเรื่องเล่า เน้นความหมายของภาษา (semantics) หรือความหมายของเรื่องเล่าที่นักวิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาที่มีมาตรฐาน เป็นการวิจัยที่มีศูนย์กลางอยู่ที่ประสบการณ์ เรื่องเล่าแนวนี้มีคุณลักษณะที่สำคัญอยู่ 3 ประการได้แก่ 1) เรื่องเล่าเป็นเรื่องราวที่มีคุณลักษณะของการไล่เรียงลำดับและความหมาย 2) เรื่องเล่าเป็นเรื่องที่มีคุณลักษณะมนุษย์ (human characteristics) 3) เรื่องเล่ามีคุณลักษณะเป็นการแสดงการเปลี่ยนแปลง (transformation) ซึ่งเรื่องเล่าประเภทนี้ไม่ได้ใช้กรอบโครงสร้างดังเช่นที่ลาบอฟเสนอ ทว่าใช้เทคโนโลยีเชิงแนวคิด (conceptual technology) เป็นกรอบในการวิเคราะห์มากกว่า ทั้งยังเป็นการอุดช่องว่างของการวิจัยเรื่องเล่าในแบบแรกคือแบบโครงสร้างที่เน้นเหตุการณ์เป็นศูนย์กลางนั้นว่าละเลยการสนทนาพูดคุยที่ไม่ใช่ประเด็นของเหตุการณ์ แต่ยังมีนัยสำคัญที่จะบ่งบอกว่าผู้เล่าเรื่องผู้นี้เป็นใคร ซึ่งการทำความเข้าใจอัตลักษณ์ของผู้เล่าเรื่องราวถือเป็นสาระสำคัญประการหนึ่งของการวิจัยแนวเรื่องเล่า นอกจากนี้แล้วยังเป็นการอุดช่องว่างของการวิจัยเรื่องเล่าที่เน้นเหตุการณ์ที่ทำให้ละเลยการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าเรื่องและผู้ที่เป็นผู้ฟัง หรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยและนักวิจัย โดยถือว่าทั้งสองฝ่ายต่างเป็นผู้ร่วมกันกำหนดสร้างเรื่องราว (co-construction)

3. การวิจัยแนวเรื่องเล่าที่เน้นแนวปฏิบัติ (narrative pragmatics) เป็นการวิจัยที่ให้ความสำคัญกับบริบทของเรื่องเล่า (context) โดยชี้ให้เห็นความจำเป็นของการขยายกรอบการศึกษาวิจัยเรื่องเล่าของบุคคลไปที่บริบททางสังคมและวัฒนธรรม (social and cultural contexts) ซึ่งนักวิจัยแนวเรื่องเล่าจะมุ่งความสนใจปรากฏการณ์ของผู้เล่าเรื่องที่แนบแน่นอยู่กับบริบทอย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาจากประเภทของการวิจัยแนวเรื่องเล่าแล้ว พบว่า การวิจัยแนวเรื่องเล่าแต่ละประเภทต่างมีจุดเน้นของสิ่งที่ต้องการศึกษาแตกต่างกัน หากนำทุกประเภทมาบูรณาการกันก็จะทำให้การศึกษาแนวเรื่องเล่าหรือแนวประวัติชีวิตมีความชัดเจนและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น เพราะบริบทของการศึกษาจะมีความสลับซับซ้อนและมีความหลากหลาย เนื่องจากศึกษาทั้งโครงสร้างของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทั้งยังศึกษาประสบการณ์ที่เกิดขึ้นจริงอันประกอบไปด้วยความหมายของภาษาและปฏิสัมพันธ์ของผู้ร่วมสร้างเรื่องราว (ผู้วิจัยและผู้เล่าเรื่อง) นอกจากนี้ยังศึกษาถึงบริบททางสังคมที่แวดล้อมเหตุการณ์และประสบการณ์นั้นด้วย

การเข้าถึงเรื่องเล่า

ถึงแม้ว่าการศึกษาเรื่องเล่ากำลังเป็นที่นิยมและเป็นที่สนใจของนักวิจัยทางสังคมอย่างแพร่หลายก็ตาม แต่การทวียวิจัยเรื่องเล่าแต่ละประเด็นแต่ละครั้งนั้นเป็นเรื่องค่อนข้างยาก อันเนื่องมาจากข้อจำกัดในแง่ของระยะเวลาในการศึกษา และการเข้าถึงเรื่องเล่า เพราะเป็นเรื่องที่ยากอันที่จะทำให้บุคคลใดบุคคลหนึ่งเล่าเรื่องราวที่เป็นเรื่องส่วนตัวของตนเอง อีกประการหนึ่งคือเรื่องราวของมนุษย์นั้นมามีมากมายมหาศาลและผ่านการตีความมาหลายขั้นตอนหลายชั้น ซึ่งทำให้เรื่องเล่าของมนุษย์นั้นไม่มีจุดเริ่มต้นและไม่มีที่สิ้นสุดอย่างชัดเจนแน่นอน

อย่างไรก็ตาม การทำวิจัยประวัติชีวิตเพื่อที่จะเข้าใจถึงเรื่องเล่านั้นสามารถจับเหตุการณ์พิเศษหรือเหตุการณ์วิกฤตซึ่งเป็นเหตุการณ์สำคัญที่ผ่านเข้ามาในชีวิตของมนุษย์ได้ โดยนักวิจัยมุ่งความสนใจไปที่เหตุการณ์ดังกล่าวนี้เพื่อกำหนดประเด็นหลักในการวิเคราะห์ (นภาพรณ์ หะวานนท์, 2552) เพราะว่าเหตุการณ์พิเศษต่าง ๆ ทำให้คนสามารถรู้ถึงประสบการณ์ชีวิตของตนเองออกมาได้ในรูปของเรื่องเล่าโดยแสดงให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทศนะ โลกทัศน์ของบุคคล เหตุการณ์วิกฤตที่เกิดขึ้นในชีวิต เช่น เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงาน ความเจ็บปวดทางจิตใจ การถูกทำให้รู้สึกเสียศักดิ์ศรี ถูกกลั่นแกล้ง ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในทางลบ ในขณะที่เดียวกันอาจจะเป็นเหตุการณ์ทางบวกก็ได้ เช่น ความประทับใจ ความภาคภูมิใจ ความสุข เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะจะถูกหยิบยกมาสู่บทสนทนาอย่างค่อยเป็นค่อยไปและเปิดโอกาสให้ผู้เล่ารู้ถึงประสบการณ์ของตนเองมากขึ้น และในขณะเดียวกันก็จะถูกถามถึงความรู้สึกนึกคิดเกี่ยวกับเหตุการณ์เหล่านั้น ซึ่งในการเข้าถึงเรื่องเล่านี้ นักวิจัยประวัติชีวิตในงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้เล่าเรื่อง พร้อมกันนั้นก็จำเป็นต้องสร้างความสัมพันธ์เชิงอำนาจที่เท่าเทียมกันในกระบวนการทำวิจัยให้เกิดขึ้น ไม่ด่วนสรุปหรือด่วนตัดสินใจ เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยได้เล่าเรื่องค่อย ๆ รู้ถึงและทบทวนความทรงจำอย่างค่อยเป็นค่อยไป

กระบวนการวิจัยแนวเรื่องเล่า

คุณลักษณะเด่นของการวิจัยแนวเรื่องเล่าคือกระบวนการร่วมมือร่วมใจ (collaboration process) ระหว่างนักวิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ซึ่งในการดำเนินการวิจัยนั้นเรื่องราวของประสบการณ์จะถูกปรับ ดัดแปลงผ่านการถกเถียงพูดคุยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยโดยผ่านการสนทนา (dialogue) วิธีการเก็บรวบรวม ข้อมูลที่นักวิจัยแนวเรื่องเล่าใช้มีหลายวิธี เช่น ข้อมูลอาจอยู่ในรูปของบันทึกภาคสนาม บทบันทึกคำสัมภาษณ์และ การสังเกตของนักวิจัย หรืออาจจะออกมาจากตัวบทอื่นๆเช่นรูปภาพ การแสดง การบันทึกวิดีโอ เป็นต้น ซึ่ง การที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลได้นั้นนักวิจัยจำต้องตระหนักในจริยธรรมการวิจัยอย่างเคร่งครัดภายใต้พื้นฐาน สัมพันธภาพระหว่างนักวิจัยกับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยโดยมีการร่วมกันพูดคุยแลกเปลี่ยนอย่างใกล้ชิด

Catherine Kohler Riessman (1993, cited in Duque, R. L., 2009) ได้นำเสนอภาพตัวแทนของเรื่องเล่า 5 ขั้นตอนอันเป็นกระบวนการวิจัยซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 5 ขั้นตอนคือ

1. ขั้นตอนการเข้าร่วมฟังประสบการณ์ ด้วยการให้ความสนใจในปรากฏการณ์นั้น ๆ ที่เต็มไปด้วยความหมาย มีการคัดเลือกในสิ่งที่สังเกตเห็น ถือเป็นประสบการณ์ขั้นต้น มีการคิดสรรบางส่วนโดยมิได้สะท้อนออกมาในรายละเอียดเชิงลึก
2. ขั้นตอนการบอกเล่าประสบการณ์ ในขั้นนี้ผู้เล่าเสนอเหตุการณ์อีกครั้งโดยมีการจัดลำดับในบทสนทนา มีการบรรยายฉาก ตัวละคร โครงเรื่อง และนำเรื่องมาร้อยเรียงต่อกันในทางที่ชัดเจนขึ้น ทั้งนี้ในการวาดภาพเหตุการณ์ขึ้นมาใหม่นั้นผู้เล่ามักมีการนำบริบททางวัฒนธรรม การพูดคุยและการฟัง ถือได้ว่าทั้งผู้เล่าและผู้ฟังสร้างเรื่องเล่าขึ้นมาด้วยกัน และในการบอกเล่าเรื่องราวเหล่านั้นย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีช่องว่างระหว่างประสบการณ์ที่ตัวผู้เล่าได้อยู่กับการสื่อสารเรื่องนั้น ๆ ออกมา เรื่องเล่าจึงมีการตีความและเกิดความหมายใหม่ ทำให้ความหมายเปลี่ยนไปในทิศทางอื่นได้ด้วย เนื่องจากเรื่องเล่าถูกสร้างขึ้นมาเป็นภาพตัวแทนในระดับที่สอง

อันมีปฏิสัมพันธ์กับเรื่องที่ถูกเล่าสู่กลุ่มคนเฉพาะ และอาจมีรูปแบบที่แตกต่างกันออกไป เรื่องเล่าจึงมิได้เป็นกลาง แต่เกิดขึ้นในบทสนทนาเฉพาะ ถือเป็นการสร้างตัวตนของผู้เล่าเช่นกันว่าอยากจะให้ผู้ฟังรู้จักตัวตนของผู้เล่าอย่างไร จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ว่า เรื่องเล่าจะเป็นภาพตัวแทนของตัวตนผู้เล่า

3. ขั้นตอนการถอดความประสบการณ์ เป็นระดับที่สามของภาพตัวแทนที่เกี่ยวกับประสบการณ์ในเรื่องเล่าซึ่งมีความไม่สมบูรณ์เฉกเช่นเดียวกับในระดับที่สอง มีการดึงบางส่วนและคัดสรรบางส่วน การถอดเทปก็เหมือนกับการถ่ายรูปที่ต้องมีการตีความ ต้องตัดสินใจว่าจะถอดข้อความอย่างไรเหมือนการตัดสินใจในการเล่า และการฟังที่มีชุดความคิดหนึ่งมากำกับ

4. ขั้นตอนของการวิเคราะห์ประสบการณ์ ภาพตัวแทนในระดับนี้เป็นการเข้าสู่การวิเคราะห์ตัวตนที่ถอดความออกมาแล้ว ในขั้นนี้ผู้วิจัยเปิดอ่านเรื่องราวจากบทถอดเทป ตัด คัดสรรเรื่องราวในกระแสของการสนทนา การพูดคุยให้ลงตัว และพยายามสร้างความรับรู้และความตึงเครียดดังเช่นละคร มีการตัดสินใจในหลายอย่างเกี่ยวกับรูปแบบ การจัดลำดับ รูปแบบการนำเสนอ เพื่อที่ว่าชีวิตที่แตกเป็นส่วน ๆ ในบทสัมภาษณ์นั้นจะมารวมกันได้อย่างไร ในกระบวนการทำงานขั้นนี้ย่อมหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะมีการผนวกรวมและตัดออก ในท้ายที่สุดแล้วการวิเคราะห์ได้สร้างเรื่องใหญ่ขึ้นว่ามันเกิดอะไรขึ้น ด้วยการแสดงนัยของการเล่าเรื่องนั้น ๆ มีการตกแต่งต้นฉบับและจัดรูปร่างขึ้นใหม่ในสิ่งที่ได้รับการบอกเล่า ในขั้นนี้ระบบคุณค่า การเมือง และการยอมรับในเชิงทฤษฎีได้เข้ามามีบทบาทอีกครั้ง รูปแบบ การหยุด และการเริ่มต้นของเรื่องเล่าปากเปล่าและประสบการณ์ส่วนบุคคลได้ผ่านไปสู่บางสิ่งที่แตกต่างกัน

5. ขั้นตอนสุดท้ายเป็นขั้นการรายงาน เมื่อเขียนเสร็จแล้วจะมีกลุ่มคนอ่านที่พกพาประสบการณ์ของตนเข้ามาในการอ่าน และสิ่งที่ผู้อ่านทุกคนมีคือการวิเคราะห์เสนอภาพของตนเอง จนท้ายที่สุดแล้วไม่สามารถเป็นสิ่งที่บอกได้ชัดว่าผู้ใดเป็นผู้ประพันธ์ตัวบทนั้นจริง ๆ แม้แต่ตัวบทนั้นจะมีผู้เขียน นามปากกา และความหมายของตัวบทก็ตาม

ในขณะที่การศึกษาเรื่อง “การประยุกต์ใช้เทคนิคการสังสรค์อย่างอิสระในการวิจัยแนวเรื่องเล่า: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้กระทำและผู้ถูกกระทำจากความรุนแรงในครอบครัว” ของจรรยา รัศศิริเจริญ (2552) นำมาซึ่งข้อค้นพบในการประยุกต์การวิจัยเรื่องเล่าโดยใช้เทคนิคการสังสรค์อย่างอิสระ โดยสามารถสรุปกระบวนการของการวิจัยแนวเรื่องเล่าดังนี้

1. ขั้นการสร้างสัมพันธ์ภาพก่อนการใช้เทคนิคเรื่องเล่า พบว่า ระดับความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเป็นตัวเชื่อมสู่การเล่าเรื่อง การใช้บริบทหลังแวดล้อมและเวลาที่ใช้ในการสร้างสัมพันธ์ภาพก็มีความสำคัญเช่นเดียวกัน

2. ขั้นการใช้เทคนิคเรื่องเล่า พบว่า ส่วนใหญ่ผู้วิจัยสามารถประยุกต์ใช้ทักษะการฟังอย่างตั้งใจได้เพียง 4 ทักษะ คือ ทักษะการทวนคำ/ทวนความ ทักษะการใช้คำถามปลายเปิด ทักษะการสะท้อนความรู้สึก และทักษะการสรุปความ ประกอบกับการสื่อสารโดยไม่ใช้วาจา เช่น การพยักหน้า การรับคำ ซึ่งเป็นทักษะที่ใช้กระตุ้นให้เกิดการเล่าเรื่อง

3. ขั้นการใช้เทคนิคการสังสรค์อย่างอิสระ พบว่า การใช้เทคนิคสังสรค์อย่างอิสระไม่สามารถใช้เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องใช้สลับไปมาระหว่างเทคนิคเรื่องเล่า ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ และเทคนิคการสังสรค์อย่างอิสระ เป็นลักษณะที่ใช้เสริมกัน

การวิเคราะห์เรื่องเล่า

การวิเคราะห์เรื่องเล่านั้นเป็นการบรรยายถึงผลการวิจัยผ่านการเล่าเรื่อง ผู้วิจัยไม่ใช่ผู้ที่จะแสวงหาความเป็นจริงหรือความน่าเชื่อถือของเรื่องเล่า แต่ควรจะมีวิเคราะห้ไปที่การค้นหาภาพลักษณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลแสดง

ออกมาในเรื่องเล่ามากกว่าจะมุ่งค้นหาความเป็นจริงที่อยู่เบื้องหลังเหตุการณ์ที่ผู้ให้ข้อมูลเล่าให้ฟัง ดังนั้นผู้วิจัยจึงมองไปที่การพยายามค้นหาความคิด ความรู้สึกที่ผู้ให้ข้อมูลต้องการแสดงออกมา มากกว่าจะศึกษาข้อเท็จจริง (Facts) หรือความถูกผิดที่อยู่เบื้องหลังเหตุการณ์หรือการกระทำนั้น

Catherine Kohler Riessman (2008 cited in Duque, 2009) นำเสนอการวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัยแนวเรื่องเล่าออกเป็น 4 แบบคือ

1. การวิเคราะห์ตามแก่นสาระหรือเนื้อหาของเรื่องราว (thematic analysis) เป็นการวิเคราะห์ที่เน้นไปที่การวิเคราะห์เนื้อหาจากคำพูดและจากที่เขียนแทนที่จะไปเน้นการวิเคราะห์ขั้นตอนหรือกระบวนการของการสร้างและแปลความข้อมูล ในการวิเคราะห์แบบนี้ใช้ข้อมูลที่มาจากหลายแหล่ง เช่น จากการสัมภาษณ์ ข้อมูลหัตถ์จากเอกสาร บันทึกภาคสนาม (field note) ฯลฯ เพื่อช่วยให้นักวิจัยที่เก็บข้อมูลกับผู้เล่าเรื่องจำนวนหลายกรณีศึกษาสามารถค้นหาแก่นเรื่องหรือเนื้อความที่เป็นจุดร่วมของกรณีศึกษาแต่ละคนได้ การแปลความจากการบอกเล่าทางการพูดและการเขียนจะเป็นตัวกำหนดอัตลักษณ์ของบุคคลและกลุ่มที่ศึกษา การวิเคราะห์เรื่องเล่าแบบนี้หน่วยของการวิเคราะห์ (The unit of analysis) จะอยู่ที่ตัวบุคคลที่เข้าไปศึกษามากกว่าตัวทฤษฎี เพราะฉะนั้นทฤษฎีฐานราก (Grounded Theory) จะมาพร้อมกับแก่นสาระของเรื่องราว (theme) ซึ่งแฝงอยู่ในประสบการณ์ของบุคคลผู้เล่าเรื่องนั้น

2. การวิเคราะห์จากโครงสร้าง (structural analysis) หากมองย้อนไปประเภทของการวิจัยเรื่องเล่าที่กล่าวไว้ข้างต้น จะมีการวิจัยเรื่องเล่าประเภทหนึ่งที่เรียกว่า “การวิจัยเรื่องเล่าที่เน้นโครงสร้าง” เพราะฉะนั้นการวิเคราะห์เรื่องเล่าก็ได้รับอิทธิพลมาจากการวิจัยเรื่องเล่าที่เน้นโครงสร้างดังกล่าวนี้ซึ่งเป็นวิธีการของ Labov การวิเคราะห์ในแบบนี้ใช้ข้อมูลที่บอกถึงพัฒนาการทางประวัติศาสตร์หรือใช้ภูมิหลังทางประวัติศาสตร์เป็นกรอบในการศึกษาวิเคราะห์ และพิจารณาว่าเหตุการณ์ดำเนินเรื่องมาอย่างไร (เน้นเหตุการณ์เป็นศูนย์กลางในการวิเคราะห์) โดยอธิบายถึงลำดับของพฤติกรรมและการกระทำต่างๆที่เกิดขึ้นเรื่อยมาจากอดีตดำเนินมาถึงปัจจุบันหรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “การวิเคราะห์ตามลำดับเหตุการณ์” (sequential analysis) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานเขียนของ Anna De Fina และ Alexandra Georgakopoulou (2008) ที่ให้ความสำคัญของการวิเคราะห์เรื่องเล่านั้นเป็นไปตามลำดับของการกระทำและพฤติกรรมของบุคคลในเหตุการณ์ว่าเหตุการณ์นั้นดำเนินมาและคลี่คลายไปอย่างไร โดยอยู่ภายใต้ความเชื่อว่าเหตุการณ์แต่ละเหตุการณ์มีความซับซ้อน การวิเคราะห์แบบนี้ใช้กับการทำวิจัยเรื่องเล่าอย่างแพร่หลายในการศึกษาวัฒนธรรมตามท้องถนน (Street Culture) ความรุนแรง การหย่าร้าง รวมถึงการดูแลสุขภาพพยาบาลของผู้ป่วยด้วย ทั้งยังเป็นการช่วยลดการตกหล่นหรือขาดหายของข้อมูลจากการวิเคราะห์เฉพาะแก่นสาระหรือเนื้อหาของเรื่องด้วย

3. การวิเคราะห์จากการสนทนาพูดคุยและการแสดงออก (dialogue/performance analysis) การวิเคราะห์เรื่องเล่าในแบบนี้มีทฤษฎีปฏิสัมพันธ์สัญลักษณ์ (Symbolic Interaction Theory) เป็นรากฐานที่ช่วยค้ำยัน กล่าวคือ เน้นไปที่มิติความสัมพันธ์อันเป็นบริบทของการพูดคุยว่าเรื่องเล่านั้นถูกประกอบสร้างร่วมกัน (co-constructed) ระหว่างผู้วิจัยกับผู้เล่าเรื่องหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย เพราะฉะนั้นไม่ว่าจะเป็นประเด็นต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในบทสนทนาและการแสดงออก เช่น วิธีการพูด ท่วงทำนองของการออกเสียง น้ำเสียง ฯลฯ สิ่งเหล่านั้นนักวิจัยจะมองข้ามไม่ได้ ทั้งนี้ยังต้องวิเคราะห์ผ่านโครงสร้างของภาษาที่ปรากฏในบทสนทนา วิธีการวิเคราะห์เรื่องเล่าแบบนี้ถูกนำไปใช้อย่างเหมาะสมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการสนทนากลุ่ม (focus group) ห้องเรียน และการประชุมชาวบ้าน ฯลฯ นอกจากนี้ Riessman ยังเน้นย้ำว่าการวิเคราะห์แบบนี้เน้นไปที่การวิเคราะห์ผ่านภาษา (language) หรือเรียกอีกอย่างหนึ่งว่า “การวิเคราะห์ผ่านวาทกรรม” (discourse analysis) (Anna De Fina และ Alexandra Georgakopoulou, 2008) ทั้งภาษาที่แสดงออกทางคำพูดและภาษาที่ไม่

แสดงออกทางคำพูด (สีหน้า ท่าทาง) พร้อมกันนั้นก็ไม่ได้ละเลยบริบททางประวัติศาสตร์ สังคมและวัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการประกอบสร้างเรื่องเล่า

4. การวิเคราะห์จากสิ่งที่เห็นด้วยตา (visual analysis) การวิเคราะห์แบบนี้มีได้สนใจว่าสิ่งต่าง ๆ ถูกผลิตขึ้นมาอย่างไร หากแต่มองว่าสิ่งต่าง ๆ เกี่ยวข้องอย่างไรกับผู้เล่าเรื่องหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้คือสิ่งที่เห็นด้วยตาเช่น รูปภาพ ภาพเขียน/ภาพวาด รวมไปถึงอัตชีวประวัติ (autobiography) ที่ถูกบันทึกไว้ สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่นักวิจัยต้องพยายามค้นหาว่ามีความเกี่ยวข้องกับคำถามการวิจัยหรือสิ่งที่เรายากู้อย่างไร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้สะท้อนว่าผู้วิจัยที่สามารถบอกถึงรายละเอียดได้อย่างไร ผู้เล่าเรื่องและผู้วิจัยตีความสิ่งที่เห็นดังกล่าวนี้อย่างไร เพราะสิ่งที่ได้กล่าวไปทั้งหมดอาจเป็นสิ่งที่บอกถึงตัวตนของผู้เล่าเรื่องรวมถึงบริบทสถานะแวดล้อมที่ประกอบสร้างเรื่องราวของผู้เล่าเรื่องด้วย ดังนั้นการวิเคราะห์จากสิ่งที่เห็นทั้งหมดนี้ผู้วิจัยและผู้เล่าเรื่องหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยต้องค้นหาความหมายร่วมกันเพื่อผู้สร้างเรื่องราวขึ้นมาภายใต้ข้อมูลที่มีอยู่

การวิเคราะห์ที่ใช้ในการวิจัยเรื่องเล่าไม่ว่าจะเป็นการวิเคราะห์จากแก่นสาระของเรื่อง การวิเคราะห์จากลำดับเหตุการณ์หรือโครงสร้างของเรื่องราว การวิเคราะห์จากบทสนทนาและการแสดงออก และการวิเคราะห์จากสิ่งที่เห็นด้วยตา ทั้งหมดนี้นักวิจัยแนวเรื่องเล่าหรือแนวประวัติศาสตร์ชีวิตจำต้องให้ความสำคัญและนำไปประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสม แต่จะใช้รูปแบบการวิเคราะห์แบบใดนั้นขึ้นอยู่กับมุมมองของผู้วิจัยรวมถึงการประกอบสร้างความรู้ และฐานคิดทางญาณวิทยาที่มีต่อการแสวงหาความรู้ด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้วิจัยกับผู้เล่าเรื่องในการศึกษาเรื่องเล่า

การวิจัยเรื่องเล่าหรือการวิจัยแนวประวัติชีวิตอยู่บนฐานคิดที่เชื่อในคุณค่า ศักดิ์ศรี และเกียรติภูมิความเป็นมนุษย์อันที่มนุษย์มีความสามารถ มีศักยภาพ สามารถเปลี่ยนแปลงตนเองและพัฒนาตนเองได้หากได้รับโอกาส ในบริบทของการแสวงหาความรู้ก็เช่นเดียวกัน นักวิจัยจะไม่มองผู้ให้ข้อมูลเป็นเพียงวัตถุที่ใช้ในการศึกษาหากเชื่อว่าผู้ให้ข้อมูล (ซึ่งในที่นี้ใช้คำว่าผู้เล่าเรื่องหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย) อยู่ในฐานะผู้รู้ ผู้มีความสามารถแล้วไซ้ การวิจัยแนวเรื่องเล่า ผู้วิจัยจะมีการกระจายอำนาจในทางความคิด อารมณ์ ความรู้สึก โดยสร้างบรรยากาศแห่งการแบ่งปันความรู้สึกร่วมกันในการสนทนา ผู้วิจัยจะร่วมแบ่งปันประสบการณ์ร่วมกับผู้เล่าเรื่อง สิ่งนี้เป็นการให้โอกาสและเป็นการกระจายอำนาจอย่างเท่าเทียมให้กับผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยหรือผู้เล่าเรื่อง ซึ่งทั้งสองฝ่ายต่างมีความสำคัญในการผลิตสร้างองค์ความรู้โดยมิได้แยกตัวออกจากกันอย่างสิ้นเชิง ทั้งนี้เมื่อเกิดความเท่าเทียมกันทางอำนาจแล้ว จะทำให้ผู้เล่าเรื่องเกิดการสร้างเสริมพลังอำนาจในการต่อรองให้กับตนเอง อันที่จะผลิตสร้างองค์ความรู้ในเชิงประสบการณ์ร่วมกันกับผู้วิจัยโดยที่จุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของการเล่าเรื่องนั้นอยู่ภายใต้อำนาจของผู้เล่าเรื่อง ซึ่งจะเริ่มจากจุดใดจุดหนึ่งที่เขาพึงพอใจโดยที่เขาสามารถกำหนดได้เอง หลักการเหล่านี้สอดคล้องกับหลักการทางสังคมสงเคราะห์ที่ให้ความสำคัญกับการตัดสินใจด้วยตนเองของผู้ใช้บริการ (self-determination) และหลักการที่ว่า “เริ่มจากจุดที่เขา/เขาเป็นอยู่” (start where he/she is)

ทักษะที่ใช้ในการวิจัยแนวเรื่องเล่า

การวิจัยแนวเรื่องเล่าที่ได้กล่าวมาทั้งหมดอยู่ในภาคของทฤษฎี แต่ในความเป็นวิธีวิจัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นการวิจัยแนวเรื่องเล่า ในงานสังคมสงเคราะห์แล้ว องค์ความรู้ในทางทฤษฎีเพียงอย่างเดียวไม่น่าเพียงพอ เพราะการสังคมสงเคราะห์นั้นเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ กล่าวคือ นอกจากจะมีองค์ความรู้ในทางทฤษฎีรองรับแล้ว จำต้องใช้ความชำนาญอันเกิดจากการฝึกฝนซึ่งเป็นองค์ความรู้ในเชิงประสบการณ์ควบคู่ไปด้วย เพราะฉะนั้น “ทักษะ” (skills) อันเป็นเรื่องเทคนิคที่เกิดจากการฝึกฝนจนเกิดความชำนาญโดยอาศัยประสบการณ์จึงเป็นสิ่งที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ทำวิจัยแนวเรื่องเล่าในงานสังคมสงเคราะห์ประสบผลสำเร็จในการสร้างองค์ความรู้และการ

นำไปใช้ให้เกิดผลในทางปฏิบัติ การวิจัยเรื่องเล่าหรือวิจัยประวัติชีวิตในงานสังคมสงเคราะห์จำเป็นต้องใช้ทักษะดังต่อไปนี้

1. ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ เป็นทักษะที่มีความสำคัญมากหรืออาจจะมากที่สุดด้วยซ้ำไปในการทำวิจัยแนวเรื่องเล่าหรือแนวประวัติชีวิต เพราะการที่จะเข้าถึงเรื่องราวของผู้เล่าเรื่องได้นั้นจำเป็นต้องมีการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างนักวิจัยและผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยเสียก่อน การสร้างสัมพันธภาพเป็นการสร้างความไว้วางใจ (trust) ให้เกิดขึ้นระหว่างกัน กระบวนการในการทำวิจัยเรื่องเล่าจะราบรื่นหรือไม่ขึ้นอยู่กับสัมพันธภาพที่ดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งหากเป็นการวิจัยเรื่องเล่าในงานสังคมสงเคราะห์ที่เน้นย้ำถึงความสัมพันธ์ระหว่างนักวิชาชีพกับผู้ให้บริการแล้วนั้น ผู้วิจัยต้องตระหนักในทักษะนี้เพื่อสร้างไว้ซึ่งการเคารพในคุณค่า ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิ ความเป็นมนุษย์ของผู้เล่าเรื่อง มิใช่เป็นเพียงวัตถุผู้ถูกศึกษาหรือผู้ให้ข้อมูลอย่างเดียว เมื่อนักสังคมสงเคราะห์หรือนักวิจัยทางสังคมสงเคราะห์ประยุกต์ใช้ทักษะนี้แล้วอาจเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้เล่าเรื่อง (empowerment) อันมีผลทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

2. ทักษะการเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) เป็นการเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้เล่าเรื่องอย่างลึกซึ้ง โดยใช้ร่วมกับหลักการไม่ด่วนสรุป ไม่ตัดสินหรือชี้ผิดชี้ถูก (non-judgmental attitude) ไม่มีการบิบบังคับหรือกดดันให้พูด เพราะเรื่องบางเรื่องผู้เล่าไม่สามารถนำออกมาเล่าได้เนื่องจากอาจจะเกิดความเจ็บปวด นักวิจัยต้องสร้างบรรยากาศแห่งความเสมอภาคกันระหว่างนักวิจัยกับผู้เล่าเรื่อง เป็นบรรยากาศที่เอื้อต่อการสนทนาพูดคุยเพื่อทบทวน รำลึก และสื่อสารถึงเรื่องราวและเหตุการณ์ต่าง ๆ กระบวนการแสวงหาความรู้แนวเรื่องเล่าจึงจะประสบผลสำเร็จ

3. ทักษะการฟังอย่างตั้งใจ (active listening) เป็นทักษะสำคัญที่ใช้ร่วมกับการสัมภาษณ์ เรื่องราวที่ผู้เล่าได้เล่าออกมานั้น นักวิจัยจำเป็นต้องใส่ใจต่อคำพูดบางคำพูดหรือประโยคบางประโยคได้ เรื่องราวต่าง ๆ ประสบการณ์ เหตุการณ์และการตีความของผู้เล่าเรื่องล้วนเป็นสิ่งที่มีความสำคัญทั้งสิ้น ในบางครั้งนักวิจัยอาจนำสิ่งที่เป็นการเกร็ดเล็กเกร็ดน้อยเหล่านี้มาวิเคราะห์โดยเป็นการวิเคราะห์คำพูดบางคำพูด ประโยคบางประโยคหรืออาจเป็นการนำมาวิเคราะห์ระหว่างบรรทัด (between the line) ก็ได้

4. ทักษะการสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ หมายถึงการสัมภาษณ์ในวิจัยเรื่องเล่าหรือวิจัยแนวประวัติชีวิต ซึ่งแตกต่างจากการสัมภาษณ์แบบอื่น เนื่องจากการสัมภาษณ์ที่คนสองคนมาแสวงหาความรู้ร่วมกันและทำความเข้าใจต่อกันโดยอาศัยบทสนทนาที่เป็นธรรมชาติ (naturalistic) เพราะฉะนั้นการซักถามและการตอบคำถามจะดำเนินไปอย่างเป็นธรรมชาติไม่ใช่แบบเคร่งครัดทางการ นอกจากนี้ผู้วิจัยอาจจะใช้ทักษะอื่นร่วมกันด้วยในขณะสัมภาษณ์ เช่น การทวนคำ/ทวนความ การใช้คำถามปลายเปิด การสะท้อนความรู้สึก การสรุปความ ฯลฯ

5. ทักษะการสังเกต (observation) การสังเกตในที่นี้เป็นการสังเกตในระหว่างของการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านการพูดคุยและการแสดงออก (dialogue and performance) ซึ่งในขณะที่เก็บรวบรวมข้อมูลนั้นนักวิจัยต้องสังเกตการสื่อสารของผู้เล่าเรื่องที่ออกมาทั้งในรูปแบบของวจนภาษา (verbal) ที่แสดงออกทางคำพูด และรูปแบบของวจนภาษา (non-verbal) ที่ไม่แสดงออกด้วยคำพูดเช่น สีหน้า ท่าทาง น้ำเสียง ฯลฯ พร้อมกันนั้นก็ได้ละเลยที่จะสังเกตบริบทที่แวดล้อมที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้ที่เล่าเรื่องอยู่ในขณะนั้น เช่น ปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เล่าเรื่องกับบุคคลอื่น ครอบครัว และสังคม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่ถูกห่อหุ้มด้วยมิติทางสังคมและวัฒนธรรมขนาดใหญ่

6. ทักษะการสะท้อนไตร่ตรองตนเองของผู้วิจัย (self-reflection) เป็นทักษะที่มีความสำคัญ ผู้วิจัยจำต้องย้อนกลับมาสำรวจตนเองอย่างลึกซึ้งด้วยการไตร่ตรองอย่างพิถีพิถันพิจารณาว่าในการทำวิจัยหรือในการสืบค้นเพื่อแสวงหาความรู้ นั้น นักวิจัยมีอคติอันใดบ้างไม่ว่าจะเป็นกระบวนการของการเก็บรวบรวมข้อมูลและการ

วิเคราะห์ข้อมูล รวมถึงเรื่องจริยธรรมในการวิจัยด้วย เพื่อเป็นโอกาสในการเปิดหนทางที่จะได้ปรับปรุง แก้ไข และพัฒนานตนเองเพื่อเป็นนักแสวงหาความรู้ที่มีความลุ่มลึกมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้การศึกษาของนรินทร์ สังข์รักษา (2561, หน้า 9-10) ยังนำเสนอว่าทักษะที่ได้จากการใช้เรื่องเล่าคือ 1) ได้ทักษะการเขียน การเล่าเรื่องเพื่อถ่ายทอดให้ผู้อื่นซึ่งเป็นทักษะที่ยากอย่างหนึ่งในการจัดการความรู้ 2) ทักษะการฟังอย่างใคร่ครวญ (deep listening) ในการจับประเด็นเรื่องเล่า 3) ได้บทเรียนที่ผิดพลาดจากการถอดบทเรียน (lesson learned) ในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอันเป็นข้อคิดที่ควรระวังเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาเช่นนี้อีกยิ่งไปกว่านั้น การศึกษาแนวเรื่องเล่ายังนำไปบูรณาการเพื่อพัฒนารูปแบบกิจกรรมฟื้นฟูกำลังใจและสร้างพลังในการศึกษาระดับอุดมศึกษาแบบสหวิทยาการได้ด้วย (สุดา เดชพิทักษ์ศิริกุล, 2561, หน้า 214)

การวิจัยแนวเรื่องเล่ากับงานสังคมสงเคราะห์

อย่างที่ไดกล่าวไปแล้วว่าเป็นระยะเวลากว่า 2-3 ทศวรรษจนถึงปัจจุบัน การวิจัยแนวเรื่องเล่านั้นถูกใช้อย่างแพร่หลายข้ามสาขาไปตามวิชาชีพต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย (practicing professions) ไม่ว่าจะเป็นวิชาชีพทางการศึกษา การแพทย์และการพยาบาล ซึ่งศูนย์กลางของการศึกษาเรื่องเล่านี้ อยู่ที่ความสัมพันธ์ระหว่างมนุษย์ โดยวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ก็มีความเกี่ยวข้องในมิตินี้โดยตรงด้วย

การสังคมสงเคราะห์นั้นมีพื้นฐานมาจากการพูดคุยและการมีปฏิสัมพันธ์ (Riessman, 2005, p.392) โดยสามารถประยุกต์ใช้วิธีการเรื่องเล่าเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์กับผู้ให้บริการได้ รวมถึงเป็นการร่วมกันทำงานกับวิชาชีพอื่นเพื่อช่วยเหลือ ฟื้นฟู ป้องกันและพัฒนาผู้ให้บริการ ในที่นี้ผู้เขียนขอทบทวนงานเขียนของผู้นำการวิจัยแนวเรื่องเล่า มาใช้กับงานสังคมสงเคราะห์จำนวน 2 คน คือ Catherine Kohler Riessman เป็นนักวิจัยที่เป็นศาสตราจารย์ซึ่งสอนอยู่ที่มหาวิทยาลัยบอสตัน คณะสังคมวิทยา โดยมหาวิทยาลัยบอสตันนั้นเป็นโรงเรียนสอนสังคมสงเคราะห์ (Boston University School of Social Work) หลังจากเขียนบทความเรื่องของผู้เขียนทบทวน “Narrative in Social Work” ปี ค.ศ. 2005 แล้ว ได้เขียนหนังสือและตีพิมพ์หนังสือที่มีความสำคัญต่อแวดวงการวิจัยแนวเรื่องเล่า ในทางสังคมศาสตร์เมื่อปี ค.ศ. 2006 คือหนังสือชื่อ “Narrative Research in the Human Sciences” ได้รวบรวมบทความต่าง ๆ รวมถึงได้ศึกษางานวิจัยเรื่องเล่ากับผู้ป่วยเรื้อรัง (chronic illness) บุคคลที่หย่าร้างกัน คนที่ไม่สามารถควบคุมหรือช่วยเหลือตนเองได้ ฯลฯ ส่วนอีกคนหนึ่งคือ Lee Quinney เป็นนักสังคมสงเคราะห์ปฏิบัติงานอยู่ที่ประเทศเวลส์ในเกาะอังกฤษ จบการศึกษาระดับปริญญาโทด้านการวิจัย อาชีพของเขาเริ่มจากการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีฐานราก รวมถึงวิธีการเรื่องเล่าด้วย ณ ขณะที่เขาเขียนบทความเรื่อง “Narrative in Social Work” ปี ค.ศ. 2005 ร่วมกับ Riessman นี้ เขากำลังศึกษาระดับปริญญาเอกโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพอย่างลึกซึ้งกับผู้กระทำความผิดในชุมชนอยู่ โดยก่อนหน้านี้เขาเคยศึกษาเกี่ยวกับผู้ป่วยที่ผิดปกติทางจิต รวมถึงการทำกลุ่มบำบัดมาแล้ว นอกจากนี้เขายังได้รวบรวมงานเขียนของบุคคลอื่นหลายเรื่องที่ใช้วิธีการวิจัยแบบเรื่องเล่าด้วย

หากจะมองในด้านคุณประโยชน์ของเรื่องเล่า เราใช้เรื่องเล่าหลายวัตถุประสงค์ด้วยกัน ซึ่งอาจจะใช้เป็นวิธีในการศึกษาเกี่ยวกับความจริงในทางสังคมที่ถูกตีความหมายโดยผู้คนในสังคม อาจจะใช้เป็นเครื่องมือที่ช่วยเตือนความจำกับมนุษย์เกี่ยวกับอัตลักษณ์ของตนเองและความเป็นไปของสังคม หรืออาจเป็นการเน้นไปที่ประสบการณ์ของบุคคลที่มีความเป็นอัตวิสัยอันช่วยให้เกิดการผลักดันในทางนโยบายเพื่อที่จะดูแลประชาชนและพัฒนานคนในสังคม (Breen, 2009) นอกจากนี้วัตถุประสงค์ของการใช้เรื่องเล่ายังก่อให้เกิดประโยชน์คือเป็นการช่วยให้ผู้เล่าสามารถปรับการมองและการรับรู้ ช่วยให้ผู้เล่าเกิดกำลังใจ เกิดพลังอำนาจ (empowerment) และมี

ความเคารพในตนเอง (Self-Respect) ทั้งยังเป็นการเรียกคืนตัวตน (Self) ที่ถูกลดทอนลงให้กลับคืนมาด้วย (นภภรณ์ หะวานนท์, อ้างแล้ว)

การวิจัยแนวเรื่องเล่านี้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลายในแวดวงทางสุขภาพ เด็ก เยาวชนและครอบครัว ซึ่ง Riessman & Quinney (2005) ได้กล่าวถึงการใช้อย่างนี้ถูกใช้ด้วยกันหลายจุดประสงค์ ได้แก่ ใช้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน ใช้เพื่อให้การศึกษาแก่นักศึกษาสังคมสงเคราะห์ ใช้เพื่อการสะท้อนไตร่ตรองงานในภาคสนาม และใช้เพื่อเป็นงานวิจัยที่เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์

ในกระบวนการทำงานสังคมสงเคราะห์ ผู้ให้บริการบางครั้งมีการเล่าเรื่องราวประสบการณ์ของตนเองขึ้นมาให้นักสังคมสงเคราะห์ฟังซึ่งส่วนใหญ่จะพบในงานสังคมสงเคราะห์คลินิก (Clinical Social Work) หรือนักสังคมสงเคราะห์ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตรงกับผู้ใช้บริการ (direct practice) นักสังคมสงเคราะห์ที่ทำงานในบริบทเหล่านี้พบเจอกับเรื่องเล่าอยู่ตลอดเวลาภายใต้การสื่อสารระหว่างกัน ในกระบวนการที่ผู้ใช้บริการเล่าเรื่องราวให้กับนักวิชาชีพฟังนี้ นักวิชาชีพโดยเฉพาะอย่างยิ่งนักสังคมสงเคราะห์จำต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในจรรยาบรรณทางวิชาชีพ คุณค่าและหลักการต่าง ๆ อันจะทำให้กระบวนการของการมีส่วนร่วมระหว่างนักวิชาชีพกับผู้ใช้บริการเป็นการเสริมสร้างพลังอำนาจให้กับผู้ใช้บริการภายใต้ความสัมพันธ์ทางวิชาชีพ (Riessman, 2005)

การใช้วิธีวิจัยนี้พบได้ทั่วไปส่วนใหญ่ในงานคลินิก แต่งานด้านนโยบายยังพบบ้างน้อยมาก ส่วนใหญ่จะเป็นการบำบัดโดยใช้การเล่าเรื่องราวเพื่อให้ผู้ใช้บริการได้ฟื้นฟูความสามารถศักยภาพตนเองให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ (resilience) อันที่จะทำให้ปฏิบัติหน้าที่ทางสังคมได้ เพราะฉะนั้นบริบทของการทำงานในการวิจัยแนวเรื่องเล่า นี่คือการใช้บริบทการปฏิบัติงานเป็นศูนย์กลางและใช้บริบทผู้ใช้บริการเป็นศูนย์กลาง รวมถึงใช้ในการให้คำปรึกษา (counseling) เพื่อเป็นการช่วยให้ผู้ใช้บริการได้รู้ถึงเหตุการณ์ สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตนเองและสังคม อันเป็นการรื้อสร้างเรื่องราวใหม่ (reconstruction) ระหว่างนักสังคมสงเคราะห์กับผู้ใช้บริการ ทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้นักวิชาชีพสังคมสงเคราะห์ได้สะท้อนไตร่ตรองตนเองกับผู้ใช้บริการ และสะท้อนไตร่ตรองกับกระบวนการในการปฏิบัติงานด้วย แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นทฤษฎีที่ว่าด้วยเรื่องเล่าและการวิจัยแนวเรื่องเล่ายังมีความคลุมเครืออยู่ เนื่องจากมีพื้นฐานมาจากความหลากหลาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริบทการปฏิบัติงานที่หลากหลาย แม้กระทั่งเส้นแบ่งระหว่างการศึกษาทางคลินิก การปฏิบัติงานที่ผ่านการสะท้อนไตร่ตรองและกระบวนการของการวิจัยในทางคลินิกยังมีความคลุมเครือไม่ชัดเจนอยู่ (Riessman, 2005) แต่อย่างไรก็ตามวิธีวิจัยนี้ยังอยู่ภายใต้อิทธิพลความเชื่อจากแนวคิดหลังสมัยใหม่ (Postmodernism) ที่ว่าความจริงและความรู้เป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้น มีความหลากหลาย การที่จะเข้าถึงความรู้นั้นควรศึกษาไปที่เรื่องราวและประสบการณ์ของมนุษย์

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้เรื่องเล่ากับงานสังคมสงเคราะห์

เรื่องแรกเป็นงานวิจัยของ Fay Martin (1998 cited in Riessman & Quinney, 2005) Martin เป็นนักสังคมสงเคราะห์ชาวแคนาดา ที่ทำวิทยานิพนธ์ในประเทศอังกฤษ เขาได้ทดลองใช้การวิจัยแนวเรื่องเล่ากับเด็กและเยาวชน ซึ่งเขาได้คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเด็กและเยาวชนจำนวนทั้งสิ้น 30 คนซึ่งเป็นผู้ที่ออกจากสถานคุ้มครองสวัสดิภาพเด็กไปแล้ว เขาเชื่อในความคิดของ Paulo Freire (นักการศึกษาชาวบราซิล) ที่ว่า “การพูดคำบางคำสามารถเปลี่ยนแปลงโลกได้” (Saying their word to change the world) งานวิจัยของเขานั้นเป็นแบบมีส่วนร่วมและวิพากษ์ (Participatory and Critical Research) เขาเชิญกลุ่มตัวอย่างหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยของเขามาพูดเกี่ยวกับเรื่องตนเองกับเขา เขาใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ในกระบวนการวิจัยด้วย เขายึดมั่นในจรรยาบรรณของการเป็นนักวิจัยที่เชื่อว่าเด็กและเยาวชนมีความรู้ความสามารถ เนื้อหาของเรื่องเล่าเป็นเรื่องเกี่ยวกับการตัดสินใจที่สำคัญในชีวิตของเด็กและเยาวชน ช่วงเปลี่ยนผ่านจากการเป็นเด็กสู่ความเป็นวัยรุ่น

ประสบการณ์จากการเปลี่ยนผ่านต่าง ๆ ฯลฯ การวิจัยนั้นใช้การพูดคุยและการให้เด็กและเยาวชนได้เขียนเรื่องราวของตนเองแล้วนำมาอภิปรายร่วมกันภายใต้ความเชื่อที่ว่าเด็กและเยาวชนเป็นเจ้าของเรื่องเล่า มีการให้อำนาจในการที่จะสร้างเรื่องราว ภายในกระบวนการวิจัยนั้นเขาได้บอกด้วยว่า ถ้าเกิดนักวิจัย (Fay Martin) มีการกระทำอะไรผิดพลาดขอให้กลุ่มตัวอย่างบอกและเปลี่ยนแปลงสิ่งที่เขา (Martin) พูดได้ ถ้าหากสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ผิดกระบวนการวิจัยได้รับความร่วมมืออย่างดีก่อให้เกิดการสร้างเสริมพลังอำนาจ การออกแบบการวิจัยแม้กระทั่งการจัดลำดับของเหตุการณ์เป็นอำนาจของผู้เล่าเรื่องหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย ผลที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงจากการทำวิจัยนี้คือ เสียงของเด็กและเยาวชนจากสถานคุ้มครองสวัสดิภาพได้เป็นที่รับรู้ในวงกว้าง เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบและวิธีการทำงานกับเด็กและเยาวชน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิการเด็กและเยาวชนมีความเข้าใจอันนำมาซึ่งการจัดสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการกับเด็กและเยาวชนมากยิ่งขึ้น

เรื่องที่สองเป็นบทสะท้อนของนักสังคมสงเคราะห์ที่ประเทศสกอตแลนด์ชื่อ Dan Mushens (2018) ยังกล่าวถึงการประยุกต์ใช้ทฤษฎีเรื่องเล่ากับการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ซึ่งทำงานกับผู้ป่วยที่ติดการติ่มแอลกอฮอล์เรื้อรังว่า เรื่องเล่าได้เข้ามามีบทบาทในการรื้อฟื้นขึ้นส่วนประสบการณ์ชีวิตของผู้ใช้บริการให้สามารถค่อยๆปะติดปะต่อเป็นเสมือน Jigsaw ในการรื้อฟื้นความทรงจำของผู้ใช้บริการ โดยให้ผู้ใช้บริการมีส่วนนำพนักสังคมสงเคราะห์ไปยังเหตุการณ์หรือสถานการณ์นั้น อันที่จะช่วยให้ผู้ให้บริการสามารถอธิบายสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตนเองหรือเหตุการณ์จนสามารถเริ่มเข้าใจในตนเองแม้ว่าความทรงจำบางส่วนจะถูกทำลายจากฤทธิ์ของแอลกอฮอล์

ในบริบทของสังคมไทย กรณีศึกษาของการวิจัยแนวเรื่องเล่าอีกเรื่องหนึ่งเป็นตัวอย่างที่ นภาพรณัฏ ะหะวานนท์ (2552) ได้เขียนไว้มีสาระสำคัญเกี่ยวกับผู้ต้องขังหญิงที่ผ่านประสบการณ์การถูกตัดสินว่าเป็นผู้กระทำความผิดและต้องมาใช้ชีวิตในเรือนจำ ซึ่งก่อนเข้ามาสู่เรือนจำ ผู้เล่า (ผู้ต้องขังหญิง) ต้องทนทุกข์ทรมานจากการรับความรุนแรงจากสามีทั้งทางร่างกายและจิตใจ จนในที่สุดนำไปสู่เหตุการณ์ของการใช้มีดแทงสามีจนเสียชีวิต เรื่องราวที่ถูกนำมาเล่าจากเหตุการณ์หนึ่งไปสู่อีกเหตุการณ์หนึ่ง จากการที่สามีตี้มเล้ามากขึ้น ๆ จนไม่ทำอะไรเลย ปลอ่ยให้เรื่องการทำมาหากินดูแลลูกเป็นภาระหนักอึ้งสำหรับผู้เล่า การปลุกผู้เล่าให้ตื่นมาในตอนดึกหลังจากเมาเต็มที่ เพื่อให้มานั่งฟังตนเองพูดจาแบบคนเมา หยาบคายเป็นเวลานาน ๆ การบังคับให้ผู้เล่านอนอยู่ใต้ผ้าห่มผืนเดียวกันทั้งที่ตนเองไม่ได้อาบน้ำ ร่างกายมีแต่กลิ่นเหม็น และเพียงแค่นี้ผู้เล่าก็กลัวขึ้นมา บิดพลิ้ว ออกละวาด ทุบตี บางครั้งสามีถึงกับเอามีดขึ้นมาแทงผ้าห่มจนฉีกขาด ผู้เล่าตกอยู่ในสถานการณ์เช่นนี้มากกว่า 20 ปี และเคยพยายามคิดหนีจากสามี แต่สามีก็ออกละวาดจับพ่อแม่ของผู้เล่ามามัด ขู่ว่าจะฆ่า เหตุการณ์ดังกล่าวนี้เมื่อผู้เขียนได้อ่านงานเขียนชิ้นนี้ทำให้รู้สึกหดหู่ (dismal) กับสิ่งที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ยังทำให้มองเห็นความเป็นจริงของสาเหตุแห่งการกระทำความผิดของมนุษย์จากที่ได้ฟังประสบการณ์ของผู้ต้องขังหญิงรายนี้ ปัญหาการกลายเป็นผู้กระทำความผิดอาจไม่ได้มาจากความผิดปกติด้านในตัวมนุษย์ หากแต่เกิดจากปัญหาเชิงโครงสร้างความไม่เท่าเทียมกันทางเพศสภาพระหว่างหญิงและชาย (gender) รวมไปถึงปัญหาความรุนแรงที่เกิดขึ้นในครอบครัว (domestic violence) ด้วย เพราะเรื่องเล่าเหล่านี้ไม่ค่อยปรากฏในแวดวงสาธารณะ ถูกจำกัดเพียงพื้นที่ครอบครัว ตลอดจนผู้ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงและความไม่เท่าเทียมทางเพศนั้นให้สังคมและผู้มีอำนาจได้รับรู้ เพราะเรื่องเล่าทำให้ปัญหาต่างๆถูกเปิดเผยสู่ภายนอก (externalization) (Scarnato, J. M.) เป็นรูปแบบหนึ่งของการบำบัดที่อยู่บนพื้นฐานของความร่วมมือระหว่างผู้เล่าและผู้ฟังภายใต้การตระหนักความเข้มแข็ง (strength-based) ของผู้ให้บริการทางสังคมสงเคราะห์หรือผู้เล่าที่จะก้าวพ้นจากสภาพปัญหานั้น โดยเมื่อเรื่องเล่าเหล่านี้ปรากฏผ่านสาธารณะแล้วจะเป็นเสมือนเครื่องมือสำคัญที่เป็นกระบอกเสียงสำหรับผู้เล่าดังเช่นการศึกษาของสมปอง มูลมณี และปฐม หงส์สุวรรณ (2561, หน้า 1-24) ที่นำเสนอว่า เรื่องเล่าเป็นเครื่องมือหนึ่งในการต่อสู้และต่อรองทางสังคมและวัฒนธรรมของกลุ่มชายขอบเฉกเช่นเรื่องราวของเกษตรกรที่ทุ่งกุลาร้องไห้ในภาคอีสาน

ของประเทศไทยจนกลายเป็นตำนานต่อสู้กับวาทกรรมการพัฒนากระแสหลักแบบทุนนิยมและความเชื่อทางพุทธศาสนาที่ถูกนำเสนอผ่านสื่อหรือความเข้าใจกระแสหลักอันทำให้เกิดการบิดเบือนหรือคลาดเคลื่อนจากข้อมูลจริงในพื้นที่

จริยธรรมการวิจัยแนวเรื่องเล่าภายใต้รั้ววิชาชีพสังคมสงเคราะห์

ในการศึกษาเรื่องเล่านั้นต้องยอมรับว่าเป็นการศึกษาเรื่องราวซึ่งมีคุณลักษณะของความเป็นส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลหรือผู้เล่าเรื่องสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่ออยู่ใต้รั้วทางวิชาชีพสังคมสงเคราะห์แล้วนั้น วิชาชีพสังคมสงเคราะห์เป็นวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแทรกแซงให้ความช่วยเหลือ พื้นฟูและพัฒนามนุษย์ (intervention) นักวิจัยเรื่องเล่าหรือนักวิจัยประวัติศาสตร์ในงานสังคมสงเคราะห์จึงจำเป็นต้องตระหนักในจริยธรรมอย่างซื่อสัตย์ตั้งแต่แรกเริ่มเข้าสู่กระบวนการวิจัยจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการวิจัย นักวิจัยจะต้องเคารพในอำนาจและการตัดสินใจของผู้เล่าเรื่องซึ่งไม่ใช่เป็นการไปบีบบังคับให้เล่าเรื่อง เพราะว่าไม่ใช่ทุกเรื่องทุกความทรงจำจะเป็นสิ่งที่ตีความค่าแก่การจดจำและเล่าออกมาได้

การทำวิจัยแนวเรื่องเล่าเปรียบเสมือนการพลิกประสบการณ์ของมนุษย์ให้กลายเป็นองค์ความรู้ ซึ่งในประสบการณ์และเรื่องราวที่มากมายมหาศาลนี้ประกอบไปด้วยเรื่องราวที่เป็นเรื่องสำคัญในชีวิต การที่ผู้เล่าได้เล่าเรื่องออกมาทำให้ผู้เล่าเกิดการรับรู้ตนเองอย่างเป็นระบบ เรื่องเล่าถือว่าเป็นองค์ประกอบพื้นฐานในชีวิตมนุษย์ เพราะมนุษย์นั้นสร้างเรื่องราวของตนเองขึ้นมาอยู่ตลอดเวลา การทำวิจัยแนวเรื่องเล่า นักวิจัยต้องมีความเคารพในสิทธิ ศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิในความเป็นมนุษย์ของผู้เล่าเรื่อง ซึ่งต้องมีการบอกกล่าวและได้รับการยินยอมจากผู้เล่าเรื่องหรือผู้มีส่วนร่วมในการวิจัยก่อนที่จะสามารถเข้าสู่กระบวนการวิจัยได้ เมื่อเข้าสู่กระบวนการวิจัยนักวิจัยต้องพยายามสะท้อนไตร่ตรองตนเองทั้งในด้านอารมณ์ ความรู้สึก และความคิดของตนเองควบคู่ไปกับการไตร่ตรองกระบวนการการทำวิจัยเมื่อมีปฏิสัมพันธ์กับผู้เล่าเรื่องเสมอ บรรยากาศการพูดคุยต้องมีความยืดหยุ่นซึ่งเป็นหน้าที่ของนักวิจัยที่จะสร้างบรรยากาศแห่งความเสมอภาค ท่าทีของนักวิจัยในกระบวนการทำวิจัยควรถูกนำมาสะท้อนกลับในการวิเคราะห์และตีความเรื่องราว โครงสร้างอำนาจเป็นสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นและอาจจะสลับไปสลับมาระหว่างนักวิจัยและผู้เล่าเรื่องได้ นอกจากนี้แล้วเมื่อเสร็จสิ้นกระบวนการทำวิจัย (ซึ่งไม่มีจุดสิ้นสุดและจุดเริ่มต้นที่แน่นอน) นักวิจัยจะต้องปกปิดข้อมูลและรักษาความลับของผู้เล่าเรื่องซึ่งอาจจะใช้นามแฝง เว้นเสียแต่จะมีการขออนุญาตและเกิดการยินยอมอันที่จะนำเรื่องราวนี้ออกไปเผยแพร่กับสังคมภายนอกได้เมื่อเห็นว่างานวิจัยนั้นก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อผู้เล่าเรื่องและสังคมส่วนรวม

ปัจจัยทัศน

การเล่าเรื่องเป็นทั้งปรากฏการณ์และวิธีวิจัย “Narrative as both phenomenon and methodology” (Redwood, 1999) กล่าวคือในพลวัตแห่งการเปลี่ยนแปลงของชีวิตมนุษย์ มนุษย์ทุกคนต่างมีเรื่องเล่าด้วยกันทั้งนั้น ขึ้นอยู่กับว่าจะจดจำหรือจะรื้อฟื้นขึ้นมาได้มากแค่ไหน มนุษย์เป็นสิ่งมีชีวิตที่ต้องมีการปฏิสัมพันธ์และการสื่อสาร ซึ่งการสื่อสารนี้ก็ถ่ายทอดสู่กันและกันผ่านการเล่าเรื่องราว นอกจากนี้แล้วเรื่องเล่ายังเป็นวิธีวิจัยหนึ่งที่ซับซ้อนและลุ่มลึกอันจะทำให้เข้าถึงโลกทางประสบการณ์ชีวิตของมนุษย์ควบคู่ไปกับโลกทางสังคมที่เป็นบริบทแวดล้อม

เรื่องราวของมนุษย์มิได้มีความเกี่ยวข้องแต่เพียงในระดับจุลภาค (จิตวิญญาณ อัตลักษณ์ ความรู้สึก ความคิด การกระทำ และพฤติกรรมของมนุษย์) เพียงเท่านั้น หากแต่มีความเกี่ยวข้องและยังเชื่อมโยงไปถึงระบบใหญ่คือระดับมหภาค (บริบททางสังคมและวัฒนธรรม) อันเป็นโครงสร้างทางสังคมที่ห้อมล้อมเรื่องเล่าในสถานการณ์นั้นอยู่

การวิจัยแนวเรื่องเล่า เป็นการวิจัยที่ให้คุณค่าและเคารพต่อเสียงของผู้เล่า ทำให้นักวิจัยได้เรียนรู้พลังแห่งเรื่องเล่าที่ได้เปิดพื้นที่ให้กับการก่อรูปของความเป็นจริงและความรู้ที่มาจากเสียงของผู้คน ทั้งยังเชื่อในศักยภาพ ความสามารถและความเข้มแข็งของผู้เล่าอันที่จะสร้างองค์ความรู้ของเขาเองออกมาท่ามกลางความรู้และความจริงที่หลากหลายของชีวิตมนุษย์และโลกทางสังคม

เอกสารอ้างอิง

- กิตติพัฒน์ นนทปัทมเดช. (2552). **ทักษะการบำบัดแนวเรื่องเล่าและทักษะการวิจัยแนวเรื่องเล่า: ทักษะสองด้านในเนื้อหาเดียวกัน**. หนังสือวิชาการภาควิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ: บริษัทพริกหวานกราฟฟิค จำกัด.
- คณินิจ วิทมาตย์. (2552). **การมองตนเองในภาวะคืนสู่ครอบครัวและสังคมของเด็กและเยาวชนที่กระทำความผิดซ้ำในศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชน**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรรยา รับศิริเจริญ. (2552). **การประยุกต์ใช้เทคนิคการสังเคราะห์อย่างอิสระในการวิจัยแนวเรื่องเล่า: ศึกษาเฉพาะกรณีผู้กระทำและผู้ถูกกระทำจากความรู้แรงในครอบครัว**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชญาธิษฐ์ วิวัฒนาวิช โอยามา, & จิรยุทธ์ สินธุพันธุ์. (2562). การขับเคลื่อนนวัตกรรมสังคมผ่านเรื่องเล่าของคนต้นแบบวิถีชีวิตออร์แกนิก. *Journal of MCU Nakhondhat*, 6(9), 4582-4596.
- นภาพร หะวานนท์. (2552). **วิธีการศึกษาเรื่องเล่า: จุดเปลี่ยนของการวิจัยด้านสังคมศาสตร์**. *วารสารสังคมลุ่มน้ำโขง*, 5(2), พฤษภาคม-สิงหาคม 2552, 1-20.
- นรินทร์ สังข์รักษา. (2561). **เรื่องเล่า: วิถีวิทยาแนวใหม่ในการแสวงหาความรู้เพื่อการวิจัยทางสังคม**. *วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย*, 10(2), กรกฎาคม-ธันวาคม 2561, 1-18.
- สุดา เดชพิทักษ์ศิริกุล. (2561). **การพัฒนาสุขภาวะผู้ป่วยโรคเรื้อรัง: การศึกษาตามแนวเรื่องเล่าบำบัด (Doctoral dissertation, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย)**.
- สมปอง มูลมณี, & ปฐม หงส์สุวรรณ. (2561). **ตำนานประจำถิ่นทุ่งกุลาร้องไห้: เรื่องเล่าเชิงนิเวศกับการต่อสู้และต่อสู้อย่างสันติและวัฒนธรรม**. *Journal of Humanities & Social Sciences (JHUSOC)*, 16(2), 70-92.
- Breen, J. (2009). *Life Histories & Biographical Research Methods*. Seminar on Dementia, Disability & Reminiscence: School of Social Work and Social Policy, Trinity College Dublin, NIID Seminar Room 16 January 2009.
- De Fina, A. and Georgakopoulou, A. (2008). *Introduction: Narrative Analysis in the Shift from Texts to Practices*. Text & Talk page 275-281.
- Duque, R.Lyle. (2009). Review Catherine Kohler Riessman (2008). *Narrative Method for the Human Sciences*. *Forum: Qualitative Social Research* Volume 11, No.1, Art. 19- January 2010. CA, USA: SAGE Publications.
- Mushens, D. (2018). *Using Narrative Theory in Practice*. Retrieved on April 16th 2020 from, <https://www.communitycare.co.uk/2018/04/13/using-narrative-theory-practice/>
- Redwood, R. (1999). *Narrative and Narrative Analysis*. *Journal of Clinical Nursing*, page 663-674. Blackwell Science Ltd.
- Riessman, C. and Quinney, L. (2005). *Narrative in Social Work: A Critical Review*. *Journal of Qualitative Social Work*, Vol. 4(4) page 391-412. London: Sage Publications.
- Scarnato, J. M. (2019). *Narrative Therapy in Practice: Externalizing the Problem*. Retrieved on April 16th 2020, from <https://mswcareers.com/narrative-therapy-in-social-work/>.

วิเคราะห์วิธีการพัฒนาภาวะผู้นำแบบทหารและการสร้างทีมงาน

Analysis of the Development for Military Leadership and Teamwork

ยงยุทธ ขำคง*
Yongyut Khamkhong

Received: January 31, 2020 Revised: February 24, 2020 Accepted: March 3, 2020

บทคัดย่อ

นับแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ทหารมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประเทศและการรักษาความสงบของดินแดนตน แต่ละกองทัพพยายามสร้างผู้นำทางการทหารให้เป็นบุคคลที่มีความสามารถในการนำทีม โดยทั่วไปในปัจจุบัน การพัฒนาผู้นำทหารคำนึงถึง 1) คุณลักษณะ (attributes) ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพ ท่าทาง และสติปัญญา 2) สมรรถนะ (competencies) ได้แก่ ความสามารถในการนำคนและสร้างบารมี พัฒนางานและบรรยากาศเชิงบวกให้แก่ทีมงาน และมีสมรรถนะที่จะบรรลุภารกิจให้ได้ กองทัพไทยได้กำหนดคุณลักษณะของผู้นำทหารได้ 15 ข้อ ได้แก่ ลักษณะท่าทาง ความกล้าหาญ ความเด็ดขาด ความเชื่อถือได้ ความอดทน ความกระตือรือร้น การริเริ่ม ความซื่อสัตย์ วิจารณ์ญาณ ความยุติธรรม ความรอบรู้ ความจงรักภักดี กาลเทศะ ความไม่เห็นแก่ตัว และ ความมีวิสัยทัศน์ ในการพัฒนาภาวะผู้นำทหารของกองทัพสหรัฐพบว่าการสนับสนุนให้ผู้นำทหารพัฒนาทักษะในหลายด้าน เพื่อให้ทหารสามารถปฏิบัติการได้ในทุกมุมโลก ทักษะที่จำเป็นได้แก่ ภาษาต่างประเทศและความเข้าใจในวัฒนธรรมต่างชาติ ประสบการณ์การฝึกในฐานะนายทหารยังสามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจการค้าได้อีกด้วย ดังตัวอย่างความสำเร็จของทหารอิสราเอลที่ประยุกต์ใช้ภาวะผู้นำทางการทหารในการสร้างธุรกิจหลังปลดประจำการจนประสบความสำเร็จ ผู้นำทหารจำเป็นต้องมีหลักการในการสร้างทีมงานประสิทธิภาพภายใต้อาณัติของตน หลักการเบื้องต้นได้แก่ 1) ความเชื่อใจซึ่งกันและกัน รู้ว่าแต่ละคนในทีมจะทำอะไร 2) ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุภารกิจ 3) ปฏิบัติงานให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว 4) ทำงานให้ได้มาตรฐานหรือเกินมาตรฐาน 5) ทีมงานปรับตัวได้กับงานท้าทายหลายรูปแบบ 6) เรียนรู้จากประสบการณ์และภาคภูมิใจกับความสำเร็จที่ได้รับ โดยผู้นำย่อมเป็นบุคคลสำคัญหลักในการสร้างทีมงานที่เข้มแข็งขึ้นมา หากผู้นำขาดสมรรถนะ ทีมงานนั้นจะขาดสมรรถนะไปด้วยเช่นกัน

คำสำคัญ: ภาวะผู้นำทางการทหาร, การสร้างทีมงาน

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประธานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร

Abstract

Since the ancient time, military played an important role in developing the country and making peace in their sovereignty. Each army is trying to develop military leadership that leads to effective teamwork. In general, military leadership development focuses on 1) Attributes which are character, presence, and intellect of a person. 2) Competencies which involves ability to lead, expand influence and create positive environment for the team. The Thai armed forces empathizes 15 characteristics for developing their military leadership: bearing, courage, decisiveness, dependability, endurance, enthusiasm, initiate, integrity, judgment, justice, knowledge, loyalty, tact, unselfishness and vision. The US army aimed to develop their military leaders in various skills such as foreign languages and cultural intelligence so their military personnel can operate in all corners of the world. Military leadership development may lead to business success as well such as a case in Israel. Military leaders also need to adopt some principles to build up effective teamwork. Those are: 1) trust each other 2) work together to complete a mission 3) work and finish the mission quickly 4) reach or exceed the standard level 5) able to work in various challenging conditions 6) learn from experience and be proud to the success. If the leaders do not have competency, their team will probably be likewise.

Keywords: military leadership, team building.

บทนำ

ผู้ที่เป็นผู้นำไม่ว่าจะอยู่ในระดับใดหรือองค์กรใดก็ตาม ย่อมมีคุณลักษณะและความสามารถที่โดดเด่นบางอย่างและแตกต่างจากคนทั่วไป เช่น อาจมีสติปัญญา ความกล้าหาญ และความสามารถในการสื่อสารได้ดีกว่าคนทั่วไป เป็นต้น ในกองทัพทั่วโลก มีความพยายามเพื่อจะฝึกทหารธรรมดาให้กลายเป็นนายทหารที่เพียบพร้อมในการนำหน่วยงานของตนเพื่อให้บรรลุภารกิจที่กองทัพต้องการ นายทหารจึงไม่ใช่แค่เพียงการฝึกพัฒนาแต่เพียงร่างกายและอาวุธเท่านั้น แต่ยังต้องได้รับการฝึกฝนด้านอื่น ๆ เพื่อให้สามารถทำงานกับคนได้ทุกระดับชั้น ทั้งภายในหน่วยและนอกหน่วย ทหารที่จะถูกส่งไปปฏิบัติการนอกประเทศยังต้องฝึกฝนภาษาต่างประเทศให้สามารถสื่อสารกับคนท้องถิ่นได้อีกด้วย บทความนี้จึงต้องการวิเคราะห์รูปแบบการฝึกนายทหารของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะสหรัฐอเมริกา และของกองทัพไทย เพื่อให้เกิดแนวคิดใหม่ ๆ ในแวดวงทางวิชาการว่าวิธีการต่าง ๆ ที่กองทัพใช้ฝึกนายทหารดังกล่าว จะสามารถนำมาปรับใช้เพื่อพัฒนาตนเอง และพัฒนางานในหน่วยงานนอกกองทัพได้อย่างไรบ้าง

การฝึกนายทหารแบบโบราณ

การพัฒนาผู้นำทางการทหารมีมานับแต่สมัยโบราณ ผู้นำทางการทหารที่มีชื่อเสียงของโลกคนหนึ่ง ได้แก่ เจงกิสข่าน (Genghis Khan) นักรบชาวมองโกลเสียที่ปฏิวัติการทำสงครามด้วยการจัดกองทัพอย่างที่โลกในยุคนั้นไม่เคยได้เห็นมาก่อน เขาเกิดในปี ค.ศ. 1162 ในหมู่ชนเผ่าเร่ร่อนชาวมองโกลเสียที่มีอาชีพล่าสัตว์ และวัยเด็กต้องเผชิญกับความยากลำบากที่โหดร้ายทารุณและแทบเอาชีวิตไม่รอดในดินแดนที่ล้าหลังและดินเถื่อน พ่อของเขาถูกวางยาพิษและตาย ทั้งให้ครอบครัวของเขาต้องหากินอยู่กลางทุ่งหญ้าอย่างยากลำบาก เขาถูกจับไปเป็นทาสอยู่นานหลายปีก่อนจะหลบหนีออกมา เมื่อเขาโตขึ้น เขาเริ่มมีอุดมการณ์ที่จะรวบรวมชาวมองโกลให้เป็นหนึ่งเดียวกัน และยุติการปล้นฆ่าและความเป็นอยู่ที่ล้าหลังเพื่อนบ้านอย่างจีน เขาจัดระเบียบสังคมใหม่โดยให้ตำแหน่งสำคัญแก่คนที่มีความสามารถ และไม่จำเป็นต้องเป็นญาติพี่น้อง แม้คนเลี้ยงแกะที่ต่ำต้อยก็สามารถเข้ารับตำแหน่งหัวหน้านักรบได้ ซึ่งแตกต่างจากธรรมเนียมในอดีตที่มีการสืบทอดอำนาจจากระบบเครือญาติเท่านั้น ครอบครัวของนักรบที่สูญเสียผู้นำครอบครัวในสงครามจะได้รับการดูแลอย่างดี สิ่งเหล่านี้ทำให้คนมองโกลมีศรัทธาในตัวเจงกิสข่าน เขาออกนโยบายกลืนชาติ ให้มีการแต่งงานระหว่างเผ่าขึ้น ซึ่งเป็นการทำลายความเชื่อเรื่องความแตกต่างระหว่างชนเผ่า ทำลายธรรมเนียมแบบเก่าที่ยึดถือระบบเครือญาติ ชาติวงศ์ เผ่าพันธุ์ที่แตกต่าง และรวบรวมทุกเผ่าให้กลายเป็นหนึ่งเดียวกัน

เจงกิสข่าน ได้ปฏิวัติการจัดกำลังทัพใหม่ที่ไม่เคยมีมาก่อน ให้ชายอายุ 15-70 ปีสมัครเป็นทหารได้ โดยให้ทหาร 10 คน เป็น 1 หมู่ 10 หมู่ เป็น 1 กองร้อย 10 กองร้อย เป็น 1 กองพัน และ 10 กองพัน เป็น 1 กองทัพ ซึ่งทำให้การรบมีประสิทธิภาพมาก ทำเนียบการจัดทัพของเจงกิสข่านยังได้รับการยอมรับมาใช้กับกองทัพทั่วโลก จนถึงปัจจุบัน เขายังจัดระเบียบสังคมมองโกลใหม่ให้ประชาชนทำงานตามที่ตัวเองถนัด ทุกคนมีหน้าที่ที่ต้องทำ เช่น เลี้ยงสัตว์ ทำอาหาร สร้างอาวุธ และทำงานบันเทิง เป็นต้น และออกกฎหมายต่าง ๆ มากมายให้ทุกคนอยู่ภายใต้กฎหมายเดียวกัน ทำให้สังคมมองโกลมีความเป็นระเบียบอย่างมาก (ปิยะโชค ถาวรมาศ, 2558, หน้า 70-92)

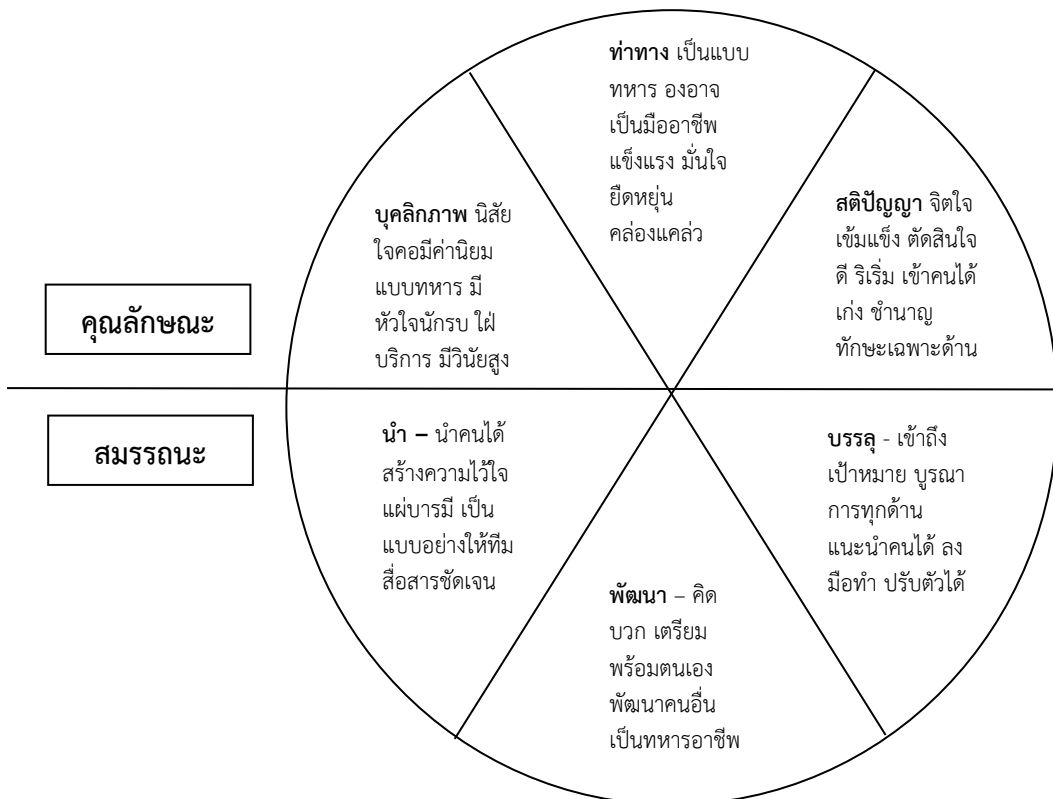
กลยุทธ์การรบที่ชาญฉลาดทำให้เขาชนะศึกใหญ่ ๆ ได้ เช่น ใช้คน 10,000 คน เอาชนะคน 30,000 คน ได้ เป็นต้น ในปี 1206 ด้วยวัย 44 ปี เขาได้รวบรวมเผ่ามองโกลทั้งหมดของประเทศให้เป็นหนึ่งเดียวได้สำเร็จ มีประชากรทั้งสิ้นราว 1 ล้านคน เขาสถาปนาตนเองขึ้นเป็นผู้นำประเทศและเรียกตัวเองว่า เจงกิสข่าน เขาเสียชีวิตในปี ค.ศ. 1227 ด้วยวัย 65 ปี แม้หลังการตายของเขา ลูกหลานของเขายังคงทำสงครามขยายอาณาเขตไปทั่วทั้งทวีปเอเชียและยุโรปและครอบครองแผ่นดินมากกว่า 9 ล้านตารางไมล์ หรือกว่า 16% ของแผ่นดินบนโลก มีประชากรใต้การปกครองราว 110 ล้านคน ซึ่งมากกว่า 25% ของประชากรโลกในเวลานั้น (Rogers, 2011)

ลักษณะผู้นำทางทหาร

ความเป็นผู้นำทางการทหารในอดีตนิยมใช้ฝีมือการพุ่งรบเพื่อบ่งบอกว่าใครจะเป็นผู้นำที่ดีได้ ต่อมาได้มีการศึกษาถึงคุณสมบัติอื่น ๆ อาทิ การพูดในที่ชุมชน ความกล้าหาญ และบุคลิกลักษณะที่น่าเคารพยำเกรง เป็นต้น ตัวอย่างของเจงกิสข่านข้างต้น อาจทำให้เห็นว่า เขาเป็นผู้นำทางการทหารที่โหดร้ายทารุณต่อศัตรู แต่ชื่อเสียงและการกระทำของเขาที่กระทำต่อเพื่อนนักรบที่รบเคียงบ่าเคียงไหล่กันมานั้น กลับเป็นด้านบวก รวมทั้งการเปิดโอกาสให้ทหารที่จะไปรบเข้ามาเป็นทหารอาสาสมัคร มิใช่ด้วยการเกณฑ์และบังคับขู่เข็ญ ทำให้กองทัพได้กำลังพลที่ยินดีที่จะเข้าสู่สงครามและหากจำเป็นก็ยินดีสละชีพเพื่อชัยชนะ คุณลักษณะผู้นำทางการทหารย่อมแตกต่างจากผู้นำโดยทั่วไป เพราะการรบเป็นเรื่องของ ความตาย และ ความสูญเสีย ซึ่งไม่มีใครต้องการให้เกิดขึ้นกับตนเองหรือเพื่อนร่วมทีม

แนวความคิดเรื่องผู้นำทหารที่ได้รับความนิยมมากไปทั่วโลกโดยมากมาจากการพัฒนาของกองทัพสหรัฐอเมริกา นับแต่สงครามโลกครั้งที่ 2 เป็นต้นมา กองทัพสหรัฐได้จัดทำหลักสูตรฝึกผู้นำทหารและผลิตเอกสารหนังสือ ตำราจำนวนมากเพื่อใช้ในการฝึก ที่มีชื่อเสียงได้แก่ *คู่มือภาคสนาม การพัฒนาผู้นำ* (FM 6-22 Leader Development, 2015) ผลิตโดย กองทัพบกสหรัฐ แม้แต่กองทัพไทยก็นำมาแปลและเรียบเรียงเพื่อใช้ในการฝึกผู้นำทหารเช่นกัน โดยใช้ชื่อว่า *คู่มือราชการสนาม 6-22 การนำและผู้นำทางทหาร* ผลิตโดย ศูนย์พัฒนาหลักนิยมและยุทธศาสตร์ กรมยุทธศึกษาทหารบก (2556)

ผู้นำทหารโดยทั่วไปมุ่งหวังที่จะคัดเลือกคนที่มีคุณสมบัติครบถ้วนทั้งสองด้าน คือ *คุณลักษณะ* และ *สมรรถนะ* ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้



ภาพ 1 รูปแบบภาวะผู้นำที่กองทัพต้องการ (Army Leadership Requirements Model)
(ปรับปรุงจาก Department of the Army, 2015, p. 14)

1. **คุณลักษณะ (Attributes)** ประกอบด้วย *บุคลิกภาพ (Character)* คือมีนิสัยใจคอที่กล้าหาญเป็นทุนเดิม มีค่านิยมแบบทหาร มีหัวใจนักรบที่พร้อมเผชิญอุปสรรคนานาชนิด มีหัวใจที่ใฝ่บริการคนทุกระดับชั้น พร้อมทั้งจะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน และยังต้องเป็นคนที่ระเบียบวินัยในการดำเนินชีวิตสูงมากกว่าคนทั่วไป สามารถบิบบังคับใจให้ต้องทำภารกิจที่ไม่ชอบได้ และทำได้ดี *ท่าทาง (Presence)* คือ ผู้ที่จะนำทหารต้องมีลักษณะท่าทางแบบทหาร มีท่าทียองอาจ สง่างาม แสดงออกถึงความเป็นมืออาชีพ มีความแข็งแรงของร่างกายและจิตใจ มีความยืดหยุ่นปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้รวดเร็ว มีความมั่นใจในตนเอง ไม่หวาดหวั่นง่าย มีการเคลื่อนไหวร่างกายที่คล่องแคล่ว *สติปัญญา (Intellect)* ผู้นำทหารต้องมีจิตใจที่เข้มแข็ง และตื่นตัวตัดสินใจได้ดีและเฉียบขาด มีความริเริ่ม สร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ และมีความชำนาญในทักษะเฉพาะด้าน

2. **สมรรถนะ (Competencies)** ได้แก่ความสามารถในการ *นำ (Lead)* ผู้นำต้องนำคนได้ สร้างความไว้วางใจให้เกิดขึ้นในใจของลูกน้องได้ให้พวกเขาวางใจในตัวผู้นำ สามารถแผ่บารมีหรือสร้างอิทธิพลเหนือคนอื่นได้ และมีความสามารถในการสื่อสารที่ชัดเจน *พัฒนา (Develop)* ผู้นำมีความสามารถที่จะพัฒนางานให้ดีขึ้น สร้างบรรยากาศเชิงบวกให้เกิดขึ้นแก่ทีม เตรียมพร้อมตนเองในทุกด้านให้ก้าวหน้าเพื่อการทำงาน และยินดีที่จะช่วยพัฒนาลูกทีมคนอื่น ๆ ให้เขามีความก้าวหน้าด้วยเช่นกัน และพยายามที่จะเข้าสู่การเป็นนักรบมืออาชีพ *บรรลุ (Achieve)* ได้แก่ การมีสมรรถนะเพื่อบรรลุภารกิจให้ได้ สามารถบูรณาการภาระหน้าที่และทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้บรรลุเป้าหมาย ผู้นำยังต้องมีความสามารถให้คำแนะนำแก่คนอื่นได้ ลงมือปฏิบัติงานเพื่อกระชับเข้าใกล้ความสำเร็จ และปรับตัวเองและปรับใช้อุปกรณ์ที่มีเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการบรรลุเป้าหมายได้

ในประเทศไทย ทั้งสามเหล่าทัพ คือ กองทัพบก กองทัพเรือ และกองทัพอากาศ ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้นำทางทหารไว้ 15 ข้อ ดังต่อไปนี้ (ภักภณ สนิตสม และณัฐพล จารัตน์, 2558, หน้า 77-79)

1. **ลักษณะท่าทาง (Bearing)** อากัปกริยาและการปฏิบัติตัวของผู้นำที่ต้องมีท่าทางสง่าผ่าเผยสมกับเป็นนายทหาร เสื้อผ้าและการแต่งกายอยู่ในมาตรฐานที่ดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง การพูดจามีความหนักแน่น ใช้คำสุภาพ มีการควบคุมอารมณ์ได้ดี

2. **ความกล้าหาญ (Courage)** ผู้นำต้องรู้และตระหนักถึงอันตรายที่อยู่เบื้องหน้า ควบคุมใจให้เผชิญได้ด้วยความมั่นคง ผู้นำยังมีความกล้าหาญทางใจที่จะยืนยันในสิ่งที่ถูกต้อง แม้ต้องเจอกับความไม่พอใจของบุคคลอื่น และกล้ายอมรับผิดเมื่อตัดสินใจผิดพลาด

3. **ความเด็ดขาด (Decisiveness)** คือ สามารถตัดสินใจได้ทันที มีความชัดเจนและมั่นคง ผู้นำที่ฉลาดย่อมหาทางเลือกในการแก้ปัญหาได้หลายวิธี และเลือกวิธีการที่เหมาะสมที่สุดมาใช้ เมื่อตัดสินใจแล้ว กระทำการด้วยความรวดเร็วและสุขุม ผู้ที่มีประสบการณ์และการฝึกมามากจะทำการตัดสินใจได้ดีกว่า

4. **ความเชื่อถือได้ (Dependability)** คือ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องแน่นอนจนได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ทำงานนั้นจะต้องมีการควบคุมหรือปราศจากการควบคุม ทั้งต่อหน้าและลับหลัง

5. **ความอดทน (Endurance)** ผู้นำย่อมฝึกฝนตนเองทั้งทางร่างกายและทางจิตใจให้มีความอดทนต่อความ *เหนื่อย อด ทิว ่วง* ความเจ็บปวด ความทุกข์ และความยากลำบาก ผู้นำทหารย่อมต้องมีความเป็นเลิศด้านความอดทน การขาดความอดทนจะทำให้ขาดความกล้าหาญ ผู้นำทหารที่มีร่างกายอ่อนแอ อาจถูกตราหน้าว่าเป็นผู้ขาดความกล้าหาญ ความอดทนจึงเป็นคุณสมบัติผู้นำที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของภารกิจ

6. **ความกระตือรือร้น (Enthusiasm)** คือ การแสดงความสนใจและเอาใจใส่อย่างแท้จริงต่อหน้าที่หรือกิจการที่ตนปฏิบัติ มีจิตใจที่ร่าเริงแจ่มใส และมองโลกในแง่ดี ผู้นำต้องมีความกระฉับกระเฉง เคลื่อนไหวคล่องแคล่ว ไม่ซึมเซา มีจิตใจที่ตื่นตัว ตื่นรู้ อยู่ตลอดเวลา คุณสมบัติของความกระตือรือร้นในการทำงานและการใช้ชีวิตจะเป็นแบบอย่างให้ผู้ใต้บังคับบัญชาจดจำและทำตาม

7. **การริเริ่ม (Initiate)** ผู้นำสร้างความคิดริเริ่มสร้างสรรค์กระทำสิ่งใหม่ด้วยตัวเอง หรือการรับที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานด้วยกลยุทธ์และวิธีการใหม่ ๆ ความคิดริเริ่มมักเกิดได้จากการได้ยินได้ฟังมาก อ่านหนังสือและค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมตลอดชีวิต และมีความรักความผูกพันต่ออาชีพของตน

8. **ความซื่อสัตย์ (Integrity)** คือ ความซื่อตรง มั่นคงในหลักศีลธรรม ไม่ทุจริตคดโกง ไม่พูดปด มีหลักการคุณธรรมเป็นหลักในการดำเนินชีวิต

9. **วิจารณ์ญาณ (Judgment)** หมายถึง การคิดพิจารณา ไตร่ตรองอย่างรอบคอบเพื่อแก้ปัญหาและหาความจริงเพื่อใช้ในการตัดสินใจได้สมเหตุสมผล มีความยินดีที่จะฟังความรอบด้านทั้งด้วยใจและความรู้ที่ตนเองมี อยู่ภายในตน และฟังความคิดเห็นจากบุคคลอื่นเพื่อประกอบการตัดสินใจ

10. **ความยุติธรรม (Justice)** คือ ความเที่ยงตรง ไม่ลำเอียงเพราะอคติทั้งสี่ ได้แก่ รัก โลภ โกรธ หลง ในการปกครองคน ความยุติธรรมจะทำให้ได้รับค่าสรรเสริญและก่อให้เกิดความเชื่อมั่น หากขาดความยุติธรรมและลำเอียง จะทำลายขวัญทหารได้อย่างรวดเร็ว

11. **ความรู้ (Knowledge)** ผู้นำต้องเป็นทั้งผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้าน (Specialist) และ ผู้ที่มีความรอบรู้ (Generalist) อยู่ในคน ๆ เดียว ต้องมีความรู้ในทักษะอาชีพของตน เข้าใจลูกน้อง ความรอบรู้ยังหมายถึง ข่าวสารบ้านเมืองทั้งในและนอกประเทศ มีความรู้ที่ทันต่อเหตุการณ์ ผู้นำที่มีความรอบรู้มักได้รับความเคารพนับถือจากผู้ใต้บังคับบัญชา ความรอบรู้ย่อมเกิดได้จากนิสัยการใฝ่เรียนรู้ตลอดชีวิต รักการอ่านและการศึกษา

12. **ความจงรักภักดี (Loyalty)** คือ ผู้นำมีความจงรักภักดีต่อประเทศชาติ ต่อหน่วย ต่อผู้อาวุโส และ แม้แต่ผู้ใต้บังคับบัญชาของตน ซึ่งจะก่อให้เกิดความเคารพนับถือจากคนทุกระดับชั้น ผู้นำยังต้องมีคุณสมบัติรักษาความลับของหน่วยและบุคคลไว้อย่างดีอีกด้วย

13. **กาลเทศะ (Tact)** ผู้นำมีความสามารถที่จะร่วมงานและประสานงานกับผู้อื่นได้ดี รู้จักการเลือกใช้คำพูดและการกระทำที่เหมาะสมกับสถานที่ เวลา บุคคล และสถานการณ์ มีความเข้าใจธรรมชาติของมนุษย์และรู้จักสังเกตความรู้สึกของบุคคลอื่น ๆ

14. **ความไม่เห็นแก่ตัว (Unselfishness)** ผู้นำที่ดีต้องไม่เอาแต่ความสบายเข้าตัวเองบนความเดือดร้อนของคนอื่น ผู้นำที่จะชนะใจคนอื่นได้ต้องมีใจใฝ่บริการ รู้จักอำนวยความสะดวก ชื่นชมยินดี และความบันเทิงอันสมควรแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนตนเอง เหมือนคำกล่าวที่ว่า “*ไม่พำน้อง ไม่พองนาย ไม่ขายเพื่อน*” มีสุขร่วมสุข มีทุกข์ร่วมเสพ จึงจะได้ใจลูกน้อง

15. **ความมีวิสัยทัศน์ (Vision)** ผู้นำทหารต้องมีวิสัยทัศน์กว้างไกล สามารถคาดคะเนเหตุการณ์ที่ยังไม่เกิดขึ้นและเตรียมการรับมือกับอนาคตได้อย่างมีระบบแบบแผน ผู้นำนอกจากจะเข้าใจวิสัยทัศน์ของหน่วยและองค์กรแล้ว ยังควรมีวิสัยทัศน์ส่วนตัวที่สอดคล้องกับการพัฒนาองค์กรอีกด้วย นั่นหมายความว่ามีความทะเยอทะยานในการพัฒนาด้านเองอยู่ตลอดเวลา ใฝ่หาความก้าวหน้าให้กับชีวิตและมุ่งไปข้างหน้า

หัวใจนักรบ

ข้า คือนักรบและเป็นส่วนหนึ่งของกองทัพบก
 ข้า ปฏิบัติหน้าที่เพื่อชาติ ศาสน์ กษัตริย์และประชาชน
 ข้า ดำเนินชีวิตตามค่านิยมกองทัพบก
 ข้า คำนึงถึงภารกิจเหนือสิ่งอื่นใด
 ข้า ไม่ยอมรับความพ่ายแพ้
 ข้า ไม่ยอมเลิก
 ข้า ไม่ทิ้งเพื่อนทหารไว้ข้างหลัง
 ข้า เป็นผู้ได้รับการฝึกให้มีวินัย ฝึกกายใจให้แข็งแกร่ง
 ฝึกฝนจนมีความชำนาญในกิจและทักษะของนักรบ
 ข้า รักษาไว้ซึ่งอาวุธยุทธโปกรณ์และตัวข้าเอง
 ข้า พร้อมไปวางกำลัง เข้าปะทะ ทำลายข้าศึกของประเทศ ด้วยการรบประชิด
 ข้า คือผู้พิทักษ์อิสระ ส่งเสริมวิถีชีวิตเสรีของปวงชน
 ข้า คือทหารมืออาชีพ

ที่มา: กรมยุทธศึกษาทหารบก, 2556, หน้า 97

หัวใจนักรบ (Warrior's Ethos) เป็นคำปฏิญาณของเหล่าทหารอาชีพที่มีอยู่ในทุกเหล่าทัพของทุกประเทศทั่วโลก มิใช่เป็นแค่เพียงคำพูดปลุกขวัญทหารเท่านั้น แต่ยังหมายถึงการดำเนินชีวิตหลังการรับใช้ชาติของพวกเขาอีกด้วย ให้ตนเองไม่ยอมแพ้และต่อสู้ชีวิต ฟันฝ่าอุปสรรคทุกรูปแบบเพื่อให้เข้าถึงความสำเร็จใด ๆ ก็ตามที่มีมาในชีวิต แม้แต่ในวงการธุรกิจก็สามารถยึดมั่นต่อหัวใจนักรบนี้ได้ ทหารสหรัฐอเมริกาและเหล่าทหารผ่านศึกยังคงยึดมั่นต่อหัวใจนักรบ โดยเฉพาะท่อนที่ว่า

I will always place the mission first.

ข้า คำนึงถึงภารกิจเหนือสิ่งอื่นใด

I will never accept defeat.

ข้า ไม่ยอมรับความพ่ายแพ้

I will never quit.

ข้า ไม่ยอมเลิก

I will never leave a fallen comrade.

ข้า ไม่ทิ้งเพื่อนทหารไว้ข้างหลัง

ความซึ่มซบเลือนเนื้อวิญญานของนักรบอาจเห็นได้จากตัวอย่างการทำงานเพื่อช่วยเหลือนักฟุตบอลเยาวชนและโค้ช จำนวน 13 ชีวิตที่ติดอยู่ในถ้ำ ณ ถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในช่วงเดือน มิถุนายน-กรกฎาคม 2561 แม้เด็ก ๆ และโค้ชจะออกมาได้อย่างปลอดภัย แต่ก็เกิดความสูญเสีย ได้แก่ การเสียชีวิตของ นาวาตรี สมาน กุนัน หรือ จ่าแซม อดีตนักรบหน่วยบัญชาการสงครามพิเศษทางเรือ หรือ Seal ของกองทัพเรือไทย ที่มีคำขวัญประจำหน่วยว่า “ภารกิจเหนือสิ่งอื่นใด แม้ชีวิต” ซึ่งเป็นหัวใจนักรบนั่นเอง ปัจจุบันผู้ที่ไปเยี่ยมชมถ้ำหลวงขุนน้ำนางนอนจะพบเห็นรูปปั้นที่บริเวณหน้าถ้ำ เป็นอนุสาวรีย์ วีรบุรุษถ้ำหลวง ของจ่าแซม เพื่อเตือนใจนักท่องเที่ยวว่า ณ ที่แห่งนี้ มีอดีตนักรบผู้กล้าที่ยอมสละชีวิตตามแบบฉบับสายเลือดนักรบที่เขาเป็นมาตลอด เพื่อช่วยเหลือคนอื่นให้มีชีวิตรอดต่อไป (Wikipedia, 2561)

คำพูดสั้น ๆ ที่ปรากฏอยู่บนป้ายและในเอกสารต่าง ๆ ของกองทัพยังสะท้อนให้เห็นค่านิยมที่กองทัพต้องการให้เกิดขึ้นกับบรรดานายทหารอีกด้วย ตัวอย่างเช่น

กองทัพบกต้องการผู้นำที่กล้าตัดสินใจ ขอบการเปลี่ยนแปลง มีทักษะในการดัดแปลงให้เหมาะสม มีไหวพริบปฏิภาณ มีการสื่อสารที่มีคุณภาพ มีคุณธรรม อุทิศตน และเป็นผู้รักการเรียนรู้ตลอดชีวิต

ที่มา: กรมยุทธศึกษาทหารบก, 2556, หน้า 225

กองทัพบกของไทย ได้กำหนด **ค่านิยมกองทัพบก 7 ประการ** ที่มีความสำคัญต่อผู้นำทางการทหารซึ่งนายทหารของกองทัพบกต้องจำใส่ใจและให้ความสำคัญในการปกครองผู้ใต้บังคับบัญชา ค่านิยมทั้ง 7 ประการมีตัวย่อเป็นภาษาอังกฤษว่า LDRSHIP ซึ่งมีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ (กรมยุทธศึกษาทหารบก, 2556, หน้า 80-92)

1. ความจงรักภักดี (Loyalty) ผู้นำทหารมีความจงรักภักดีต่อชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ เอกราช และอธิปไตยของชาติ และต่อผู้ใต้บังคับบัญชาของตน หากผู้ใต้บังคับบัญชามีความเชื่อมั่นและศรัทธาในตัวผู้นำ พวกเขาจะยืนหยัดอยู่เคียงข้างไม่ว่าจะเผชิญกับสถานการณ์ที่ยุ้งยากเพียงใด วิธีที่จะชนะใจผู้ใต้บังคับบัญชาได้คือการฝึกพวกเขาอย่างดี และให้ความยุติธรรม

2. หน้าที่ (Duty) หน้าที่นี้มีความหมายเกินกว่าข้อบังคับกฎหมาย ระเบียบ และคำสั่ง ผู้นำทหารต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ มิใช่เพียงเพื่อปฏิบัติโดยทั่ว ๆ ไปเท่านั้น ผู้นำยังสามารถใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คาดการณ์ได้แม้ก่อนจะมีคนมาบอกให้ทำ โดยการกระทำหน้าที่ของตนต้องเป็นสิ่งที่ถูกต้องตามกฎหมายและหลักจริยธรรมเสมอ

3. ความเคารพ (Respect) ผู้นำทหารปฏิบัติต่อคนอื่นด้วยการให้เกียรติและความเคารพ แม้กับผู้ใต้บังคับบัญชาก็ต้องปฏิบัติต่อพวกเขาด้วยความบริสุทธิ์ใจ คำนึงถึงใจเขาใจเรา จึงจะสามารถชนะใจคนทุกคนได้

4. การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เห็นแก่ตนเอง (Selfless Service) ผู้นำทหารต้องคำนึงถึงประโยชน์ของชาติ กองทัพ และผู้ใต้บังคับบัญชาก่อนประโยชน์ตนเอง เป็นผู้นำเพื่อช่วยเหลือประชาชนยามวิกฤติ แม้จะเกษียณไปแล้วยังสามารถช่วยเหลือสังคมในรูปแบบต่าง ๆ ได้ ยึดมั่นค่านิยมการทำงานเพื่อสังคมว่า *เกิดมาใช้อื่น เพื่อผืนดินไทย*

5. เกียรติยศ (Honor) ผู้นำทหารเป็นบุคคลมีเกียรติ มีความรู้สึกผิดและชอบในการปฏิบัติ มีคำพูดและการกระทำที่สอดคล้องกับอุดมคติที่ดี ทำตนเป็นแบบอย่างแก่คนอื่น ๆ เกียรติยศทำให้สังคมให้ความเคารพนับถือ เกียรติยศ คือ การยึดถือการปฏิบัติตามค่านิยมว่าเหนือผลประโยชน์ อาชีพ และความสบายแห่งตน คือ เพื่อประเทศชาติ ศาสน์ กษัตริย์ และประชาชน

6. ความซื่อสัตย์สุจริต (Integrity) ผู้นำทหารต้องมีมาตรฐานศีลธรรมที่สูงส่ง ยึดการปฏิบัติที่สอดคล้องกับหลักการที่ชัดเจน มีความตรงไปตรงมา แก้ไขข้อบกพร่องที่ผิดพลาดของตน แยกแยะสิ่งถูกออกจากสิ่งผิดได้ สิ่งสำคัญคือผู้นำควรทำแต่สิ่งที่ถูกต้องเสมอ กระทำตนเป็นแบบอย่าง ค่านิยมส่วนบุคคลของตนต้องไม่ขัดแย้งกับค่านิยมของกองทัพ

7. ความกล้าหาญในตนเอง (Personal Courage) ความกล้าหาญของผู้นำไม่ไร้ซึ่งความกลัว แต่เป็นความสามารถในการเก็บความกลัวไว้แล้วทำในสิ่งที่ต้องทำ เป็นความกล้าหาญทั้งทางกายและใจ ทางกายคือ กล้าเสี่ยงออกไปปฏิบัติหน้าที่แม้จะเสี่ยงต่อการบาดเจ็บหรือตาย ทางใจคือความตั้งใจยืนหยัดต่อหลักการและค่านิยมของกองทัพ กล้าที่จะแสดงความรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเอง

สมรรถนะของผู้นำทหาร

กองทัพบกสหรัฐได้กำหนด **สมรรถนะหลักของผู้นำ (Core Leader Competency)** ไว้ 10 ประการ ได้แก่ 1) นำคนอื่นได้ 2) สร้างความไว้วางใจ 3) สร้างความสัมพันธ์นอกหน่วย 4) นำโดยเป็นแบบอย่าง 5) สื่อสารดี 6)

สร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวก 7) เตรียมพร้อมตนเอง 8) สร้างผู้นำ 9) ครีธาต่ออาชีพตน 10) มุ่งความสำเร็จ ซึ่ง
 สรรณะแต่ละข้อมีระดับมาตรฐานในการปฏิบัติ ขณะเดียวกันกองทัพได้เสนอรายละเอียดของแต่ละข้อว่า ระดับ
 มาตรฐานคืออะไร และในระดับที่สูงขึ้นจนเป็น ระดับที่เข้มแข็ง นั้นเป็นอย่างไร ดังรายละเอียดต่อไปนี้
 (Department of the Army, 2015, pp. 109-112)

ระดับมาตรฐาน (Standard)	ระดับที่เข้มแข็ง (Strength)
1. นำคนอื่นได้ (Leads others)	
ผู้นำสามารถนำทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ, ทำการ ประเมินเป็นประจำว่าการทำงานแต่ละครั้งส่งผลต่อ สวัสดิภาพของลูกทีมอย่างไร, คอยตรวจดูว่าขวัญ กำลังใจและความปลอดภัยของลูกทีมมีมากแค่ไหน, เข้าแทรกแซงหากภารกิจที่มอบหมายมีแนวโน้มจะ ล้มเหลว, ประเมินความเสี่ยงอยู่ตลอดเวลาของการ ปฏิบัติงาน	ผู้นำใช้เทคนิคหลากหลายในการนำลูกทีม, ประเมินผลและติดตามอย่างต่อเนื่องว่าทีมจะบรรลุ ความสำเร็จหรือไม่และสวัสดิภาพของลูกทีมเป็น อย่างไร, ใส่ใจต่อขวัญกำลังใจ สภาพร่างกายและ ความปลอดภัยของลูกทีมทุกคน, เข้าแทรกแซงเพื่อทำ ให้สถานการณ์การทำงานดีขึ้น, ประเมินและลดความ เสี่ยงเพื่อเพิ่มโอกาสแห่งความสำเร็จ
2. สร้างความไว้วางใจ (Builds trust)	
สร้างความไว้วางใจด้วยการให้ความเคารพและให้เกียรติ คนอื่น, ผูกมิตรและสร้างความสัมพันธ์เชิงบวก, ร่วม ทำกิจกรรมกับคนอื่นและแชร์ข้อมูลที่ทำให้ไว้วางใจกัน และกัน	แสดงความไว้วางใจต่อบุคคลอื่นเมื่อต้องเผชิญกับ สถานการณ์ที่ไม่คุ้นเคย, ความไว้วางใจบุคคลอื่นอยู่บน ฐานความเชื่อที่ว่าคนอื่นและตัวเรานั้นไว้วางใจได้, ไม่ ลังเลที่จะแก้ปัญหาที่อาจนำไปสู่ความไม่ไว้วางใจกัน
3. สร้างความสัมพันธ์นอกหน่วย (Extends influence beyond the chain of command)	
มีความเข้าใจเรื่องการสร้างความสัมพันธ์แบบไม่เป็น ทางการนอกหน่วยตนเอง, สร้างความไว้วางใจเพื่อขยาย ความสัมพันธ์นอกหน่วย, เห็นความสำคัญของการ สร้างพันธมิตรใหม่ ๆ	มีเทคนิคหลากหลายเพื่อใช้ในการสร้างความสัมพันธ์ แบบไม่เป็นทางการนอกหน่วย, สร้างความไว้วางใจเพื่อ ขยายความสัมพันธ์นอกหน่วย, กระตือรือร้นที่จะสร้าง ความสัมพันธ์ทั้งภายในและภายนอกองค์กรเพื่อให้ ภารกิจสำเร็จ
4. นำโดยเป็นแบบอย่าง (Leads by example)	
มีความเข้าใจเรื่องคุณสมบัติและสมรรถนะผู้นำว่ามี อะไรบ้าง, ตระหนักดีว่าพฤติกรรมส่วนตัวและการเป็น แบบอย่างมีความสำคัญ, มั่นใจและทุ่มเทในการนำคน อื่น	มีคุณสมบัติและสมรรถนะเหมาะกับการเป็นผู้นำและ เป็นแบบอย่างให้เห็น, แสดงให้เห็นหัวใจนักรบที่มีใน ตนจากการกระทำในหลากหลายสถานการณ์, มั่นใจ ทุ่มเท และช่วยให้คนอื่นให้เป็นแบบตนเอง
5. สื่อสารดี (Communicates)	
เลือกกลยุทธ์การแชร์ข้อมูลได้เหมาะสมก่อนการ สื่อสารออกไป, แสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม, กระจายข้อมูลได้ทันทั่วทั้งที่, ให้คำแนะนำและร้องขอ คำยืนยันได้	ใช้ภาษาพูดและภาษากายเพื่อตรึงใจผู้ฟังได้, ปรับกล ยุทธ์การแชร์ข้อมูลตามสภาพการณ์ที่หลากหลาย, เช็กให้แน่ใจว่ามีการกระจายข้อมูลได้ถึงทุกระดับชั้น, หลีกเลี่ยงความเข้าใจผิดด้วยการตรวจสอบความ เข้าใจอย่างแน่นชัดแล้ว

6. สร้างสภาพแวดล้อมเชิงบวก (Creates a positive environment)	
สร้างทัศนคติในทีมที่จะทำให้เกิดสภาพแวดล้อมเชิงบวก, มีความคิดเชิงบวกและกระตุ้นให้ผู้อื่นเป็นเช่นตนเอง, ให้คำแนะนำและเป็นที่ปรึกษาให้แก่คนอื่น ๆ ได้	ใช้ทัศนคติเชิงบวกของตนสร้างบรรยากาศการทำงานที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลเพิ่มขึ้น, จัดลำดับความสำคัญในการทำงานเพื่อมุ่งพัฒนาองค์กร, สนับสนุนให้เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์ ความคิดเชิงวิพากษ์ และความคิดเชิงนวัตกรรม, ใช้บทเรียนในอดีตมาช่วยพัฒนาองค์กร
7. เตรียมพร้อมตนเอง (Prepares self)	
รู้ว่าหน้าที่รับผิดชอบทำให้มีการพัฒนาตนเอง, ประเมินผลการทำงานและนำคำแนะนำมาปรับใช้, วิเคราะห์และจัดการข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ให้ตนเอง, พึ่งพาความสนใจที่แหล่งข้อมูลน่าเชื่อถือเพื่อปรับปรุงความเข้าใจของตน	แสวงหาคำแนะนำอยู่เสมอ, หาโอกาสเรียนรู้เพื่อปรับปรุงตนเองอยู่ตลอดเวลา, แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการจัดการความรู้ที่มี, บูรณาการข้อมูลจากแหล่งข่าวหลากหลาย, วิเคราะห์ จัดลำดับความสำคัญและใช้ข้อมูลใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน
8. สร้างผู้นำ (Develops leaders)	
ยินดีที่จะจูงใจและช่วยคนอื่นให้เติบโต, ฝึกฝน ให้คำปรึกษา บ่มเพาะสร้างคน, สร้างทักษะและกระบวนการการทำงานเป็นทีมเพื่อช่วยคนอื่น ๆ และองค์กร	หาโอกาสสอน ฝึกฝน และบ่มเพาะสร้างคน, ช่วยเหลือในการพัฒนาและสร้างตำแหน่ง, รู้จักลูกทีมดีและเตรียมพร้อมพวกเขาให้มีตำแหน่ง, เพิ่มผลผลิตการทำงานของหน่วย
9. ครุฑธำต่ออาชีพตน (Stewards the profession)	
สนับสนุนให้เกิดโอกาสในการพัฒนาลูกทีม, พยายามช่วยปรับปรุงองค์กร, ให้ความสำคัญในการบริหารจัดการเวลา เครื่องมือ ผู้คน และเงิน	ประยุกต์ความคิดเพื่อสร้างความเข้มแข็งในอาชีพนักรบเพื่อเตรียมพร้อมสู่นาคต, ยอมรับความเสี่ยงที่ต้องละทิ้งประโยชน์ตนหรือประโยชน์ระยะสั้นเพื่อการปรับปรุงองค์กร หน่วยอื่น และบุคคลอื่น, ให้ความร่วมมือด้วยการช่วยเหลือคนอื่น ๆ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน
10. มุ่งความสำเร็จ (Gets results)	
จัดลำดับความสำคัญ จัดรูปแบบ และประสานงานในภาระงานให้คนอื่น, วางแผนงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการและปฏิบัติการถูกเงินสำรองเมื่อจำเป็น, ติดตาม ประสานงาน และสั่งการลูกทีมให้ปฏิบัติการ แต่ก็เปิดโอกาสให้ลูกทีมบรรลุภารกิจได้เอง	ใช้สมรรถนะและทักษะอื่น ๆ เพื่อบรรลุเป้าหมายได้, แสดงให้เห็นว่ามีความเข้าใจดีในการให้คำแนะนำ จัดการ ติดตาม และควบคุมลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน, สามารถทำนายผลลัพธ์ได้แม้ก่อนการสั่งการ, ให้ลูกทีมมีอิสระในการบรรลุภารกิจ

หากพิจารณาให้ดีแล้ว เราจะเห็นได้ว่า สมรรถนะทั้ง 10 ประการเหล่านี้มิใช่จะนำมาใช้ได้เพียงการทหารเท่านั้น แต่ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการสร้างผู้นำในองค์กรอื่น ๆ นอกค่ายทหารได้เช่นกัน ผู้นำที่มีความสามารถ มีสมรรถนะประจำตัวสูง ไม่จำเป็นต้องอวดโอ่หรือคุยถึงความสามารถที่ตนมี “ผู้นำที่มีความมั่นใจ

“ไม่จำเป็นต้องโฆษณาตนเองเพราะการกระทำจะเป็นสิ่งที่พิสูจน์ความสามารถ” ตรงกันข้าม คนที่มักกล่าวถึงความดีของตนมักพบว่าไม่มีความดีเช่นนั้นจริง

การพัฒนาตนเองของผู้นำทหาร

ผู้ที่จะเป็นผู้นำคนอื่น ๆ ต้องมี *ความต้องการ* ที่จะนำ แม้ว่าความต้องการเป็นผู้นำนั้นจะมีแรงผลักดันสิ่งใด ๆ ก็ตาม เป็นต้นว่า เขาอาจต้องการนำคนอื่นเพราะอยากได้รับการยกย่องชมเชยว่าประสบความสำเร็จ หรืออาจต้องการนำทีมงานเพียงสักชั่วระยะเวลาหนึ่งเท่านั้นด้วยพิจารณาเห็นแล้วว่าตนเองมีคุณสมบัติที่เหมาะสมที่สุดโดยประการต่าง ๆ มากกว่าคนอื่น ๆ ในทีม จึงขออาสาเข้ามาทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม เป็นต้น คุณสมบัติอีกประการหนึ่งของผู้นำทหารที่ขาดไม่ได้ คือ การพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา ผู้นำทหารจึงต้องรู้จักตนเองเป็นอย่างดี โดยรู้ว่าตัวเองต้องการอะไรในชีวิต และจะดำเนินชีวิตไปข้างหน้าได้อย่างไร เมื่อรู้ตัวเองดีแล้วย่อมต้องรู้ว่าจะพัฒนาทักษะอะไรให้เกิดขึ้นในตน ให้มีความสามารถพิเศษที่จะเป็นประโยชน์ต่อกองทัพและองค์กร

วิธีที่จะทำให้ทหารรู้จักตนเองได้ง่ายที่สุดคือการสอบถาม กองทัพสหรัฐได้พัฒนาแบบสอบถามง่าย ๆ เพื่อให้ทหารตอบว่า จุดแข็งของตนเอง และ จุดที่ควรพัฒนา มีอะไรบ้าง และให้ทหารตอบพร้อมกับรายละเอียดให้มากที่สุด แบบสำรวจความคิดเห็นเพื่อวิเคราะห์ตนเอง (Department of the Army, 2015, p. 81) มีดังนี้

แบบวิเคราะห์ตนเอง

(Self-Analysis)

จงตอบคำถามพร้อมรายละเอียดให้มากที่สุด ข้อคำถามต่อไปนี้จะทำให้ท่านทราบจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนาของตนเอง

จุดแข็ง (Strengths)

1. ทักษะหรือความสามารถที่ฉันทำได้ดีที่สุด คือ ---
2. คุณสมบัติส่วนตัวที่ฉันมักใช้เพื่อความสำเร็จ คือ ---
3. ฉันมีความรู้มากที่สุดในเรื่อง ---
4. กิจกรรมที่ฉันชอบทำมากที่สุด คือ ---
5. ฉันอยากมีความรู้มากขึ้นในเรื่อง ---
6. ความสำเร็จที่ฉันภูมิใจมากที่สุด คือ ---
7. คนอื่นมักเข้ามาขอความช่วยเหลือจากฉันเรื่อง ---
8. ตำแหน่งที่คนอื่นคิดว่าฉันควรได้รับคือ ---

จุดที่ควรพัฒนา (Developmental needs)

1. ทักษะหรือความสามารถที่ยากสำหรับฉัน คือ ---
2. สิ่งที่ฉันควรจะต้องรู้แต่ไม่รู้ ได้แก่ ---
3. ฉันมักขอความช่วยเหลือจากคนอื่นในเรื่อง ---
4. สถานการณ์ที่ทำให้ฉันวุ่นใจมากที่สุด คือ ---
5. เรื่องที่ฉันมักลังเลที่จะทำ คือ ---
6. ฉันกังวลมากที่สุดในเรื่อง ---
7. คนอื่นรู้ว่าฉันไม่เก่งในเรื่อง ---
8. ฉันจะเป็นคนที่มีค่าต่อองค์กรได้มากกว่านี้หากว่าฉัน ---

คำตอบที่ได้จากคำถามเหล่านี้จะทำให้ทหารรู้จักจุดแข็งและจุดอ่อนของตัวเอง และพบว่าตัวเองควรใส่ใจในเรื่องใดเพื่อการพัฒนาตนเองให้เป็นผู้นำทหารที่ดี จุดที่ควรพัฒนาต้องได้รับการใส่ใจทั้งจากตัวทหารเอง และจากผู้บังคับบัญชา หากมองว่าทักษะที่ขาดของนายทหารเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของกองทัพบก ผู้บังคับบัญชาต้องจัดให้มีการฝึกอบรมโดยเร่งด่วน และส่งเสริมให้มีการพัฒนาทักษะเหล่านั้นให้เกิดขึ้นในตัวทหาร และเนื่องจากว่ากองทัพสหรัฐได้แผ่อิทธิพลและปฏิบัติการทางทหารไปทั่วโลก ความรู้และทักษะประจำตัวของทหารอาจถูกนำมาใช้เพื่อการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอย่างคาดไม่ถึง มีตัวอย่างการพัฒนาตัวเองของทหารสหรัฐจำนวนมากที่จะก่อให้เกิดแรงบันดาลใจแก่ทหารรุ่นน้อง ตัวอย่างหนึ่งคือเรื่องต่อไปนี้

การพัฒนาตนเองของ พลเอก โจ สติลเวลล์

ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 2 พลเอก โจ สติลเวลล์ (Joe Stilwell) คือ ผู้บัญชาการการรบภาคพื้น จีน-พม่า-อินเดีย ก่อนหน้าที่จะได้รับมอบหมายงานสำคัญสูงสุดนี้ ท่านมีความสนใจส่วนตัวที่จะพัฒนาทักษะภาษาจีน และเรียนรู้วัฒนธรรม จีนอย่างลึกซึ้ง สติลเวลล์เริ่มเรียนรู้ภาษาจีนด้วยตัวเองนับแต่วัยเด็ก และค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติมอยู่เป็นประจำทุกวัน นับแต่เริ่มเข้ารับราชการทหารด้วยตำแหน่งเล็ก ๆ ในกองทัพสหรัฐ ท่านรู้ตัวเองดีว่าชอบเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและอยากเรียนรู้วัฒนธรรมต่างชาติ ในช่วงสงครามโลกครั้งที่ 1 เมื่อท่านยังเป็นเด็กหนุ่ม ท่านจะหาโอกาสท่องเที่ยวต่างประเทศเป็นประจำ โดยเฉพาะในแถบเอเชียและอเมริกาใต้ ท่านพยายามเรียนภาษาญี่ปุ่น สเปน และจีน เมื่อกองทัพทราบว่าคุณมีความรู้ภาษาจีน จึงมอบตำแหน่ง นายทหารด้านภาษา (First Language Officer) ไปประจำอยู่ที่จีนในปี 1919 และในปี 1921 ท่านอาสาเข้าไปด้วยโครงการสร้างถนนในเขตชนบทของจีนของสภาภาษาสากล เพื่อให้มีโอกาสเรียนรู้ภาษาจีนและวัฒนธรรมท้องถิ่นจีนอย่างลึกซึ้ง การทำงานในประเทศจีนอย่างใกล้ชิดเช่นนี้ทำให้สติลเวลล์เชี่ยวชาญภาษาจีนและวัฒนธรรมจีนมากกว่าใคร ๆ ซึ่งในยุคนั้นแทบไม่มีใครในอเมริกาสนใจเรื่องของชาวจีนเลย

สติลเวลล์ใช้ชีวิตทำงานอยู่ที่จีน 20 ปี ถือเป็นนายทหารที่เชี่ยวชาญประเทศจีนมากที่สุด ในปี 1926 ท่านบัญชาการหน่วยทหารอยู่ใกล้กับกรุงปักกิ่ง และในปี 1935 ท่านได้รับตำแหน่งผู้ช่วยทูตทหารประจำอยู่ที่จีน หลังจากเหตุการณ์ญี่ปุ่นลอบโจมตี เพิร์ล ฮาร์เบอร์ ท่านได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้บัญชาการการรบเขต จีน-พม่า-อินเดีย ในช่วงปี 1942-1944 ท่านนำกองทัพสหรัฐเข้าช่วยเหลือนายพล เจียง ไค เช็ก ของกองทัพจีนเพื่อต่อต้านกองทัพญี่ปุ่นและนำไปสู่การชนะสงครามในที่สุด (Department of the Army, 2015, p. 83)

การค้นพบตนเองและรู้ว่าตนเองชอบที่จะทำอะไร และมีจุดบกพร่องใดเพื่อการพัฒนา จะช่วยให้เขาเป็นผู้นำทหารที่ดี ทักษะและความสามารถพิเศษด้านภาษาจีนของพลเอก โจ สติลเวลล์ ได้ช่วยส่งเสริมให้เขาเติบโตขึ้นในกองทัพสหรัฐ และกลายเป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของโลกที่สร้างความเปลี่ยนแปลงให้กับสหรัฐอเมริกาและสันติภาพโลก กองทัพสหรัฐมุ่งหวังที่จะสร้างผู้นำทหารที่มีความสามารถและความรอบรู้หลายด้าน ได้แก่

- สามารถปฏิบัติการได้ในต่างประเทศและทำงานกับวัฒนธรรมอื่น ๆ ได้
- ฝึกฝน นำ และ ดูแลเหล่าทหาร
- ตัดสินใจได้ดีและคิดได้อย่างรอบด้านเพื่อบรรลุภารกิจ
- วางแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดการและรักษายุทธโธปกรณ์และทรัพยากรอื่น ๆ ได้ดี

มีคำกล่าวของทหารที่ว่า “ไม่มีอะไรที่ทหารทำไม่ได้” หรือ “เป็นทหารได้อะไรมากกว่าที่คุณคิด” เพราะกองทัพบกใช้เพียงมุ่งหวังให้ทหารเป็นทหารอาชีพที่มีคุณภาพเท่านั้น แต่ยังมุ่งหวังให้กำลังพลทุกคน แม้ปลดประจำการไปแล้ว ได้เป็นพลเมืองดีและมีคุณภาพของสังคมอีกด้วย ไม่เป็นภาระของสังคม และเป็นแบบอย่างที่ดี

ให้แก่พลเมืองคนอื่น ๆ ได้อีกด้วย ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือ ความสำเร็จของการผนวกการฝึกทหารกับการทำธุรกิจของอิสราเอล ประเทศอิสราเอลมีชื่อเสียงว่าสร้างนักธุรกิจรุ่นใหม่ที่กำลังสร้างบริษัทได้มากกว่าสหรัฐถึง 4 เท่า จนมีฉายาว่าเป็น “Startup Nation” ในสหรัฐอเมริกาบริษัทเกิดใหม่แต่ละปีที่สามารถอยู่รอดได้โดยไม่ยุบเลิกกิจการไม่ถึง 1% แต่ที่อิสราเอลมีมากถึง 4% และในตลาดหุ้น NASDAQ ของสหรัฐพบว่า บริษัทต่างชาติที่มาจดทะเบียนหุ้นมากที่สุดคือมาจากอิสราเอล การฝึกทหารของกองทัพอิสราเอล ที่มีกฎหมายให้ทั้งหญิงและชายเข้าฝึกทหารที่อายุ 18 ปี ทำให้คนเหล่านี้ได้รับการฝึกฝนอาวุธและความเป็นผู้นำที่มีประสิทธิภาพ

กองทัพและการฝึกอาชีพ

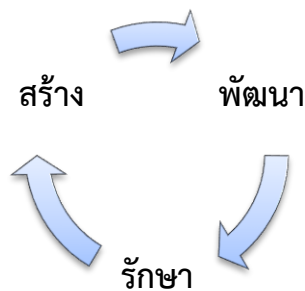
ทหารปลดประจำการอิสราเอล ชื่อ โทเมอร์ เลวี (Tomer Levy) ปัจจุบันคือ CEO บริษัทซอฟต์แวร์วิเคราะห์ข้อมูล ให้สัมภาษณ์ว่า “เมื่อผมเข้ามาเป็นทหารที่อายุ 18 ปี ผมได้รับการฝึกให้เป็นผู้นำและผู้ตามที่ดี ผมต้องนำทีมฝ่าฟันอุปสรรคทุกรูปแบบในสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา ต้องแก้ไขปัญหาคับขัน แจกจ่ายงานให้ลูกทีม ต้องคอยสร้างขวัญกำลังใจให้ทุกคน บางครั้งต้องทำงานภายใต้แรงกดดันอย่างหนักติดต่อกัน 24 ชั่วโมง ซึ่งทำให้พวกเรารู้จักการทำงานเป็นทีม และเรียนรู้ที่จะอดทนเพื่อทำภารกิจให้สำเร็จ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นประโยชน์ต่อการทำธุรกิจของผม กองทัพจึงให้อะไรมากกว่าที่คุณคิด”

ที่มา: Mitchell, 2016

การสร้างทีมงานแบบทหาร

การทำงานเป็นทีมของทหารถือเป็นเรื่องที่สำคัญมากเพื่อความสำเร็จในการบรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และการทำงานเป็นทีมมีอยู่ในระดับชั้นจากล่างสุดจนถึงสูงสุด กองทัพทั้งหมดคือการทำงานของทีมงานจำนวนมากเข้าไว้ด้วยกัน การที่ทหาร 2 นายคอยดูแลกันและกันก็ถือเป็นทีม การสร้างผู้นำทหารและการทำงานเป็นทีมถือเป็นเรื่องสำคัญที่กองทัพต้องจัดเตรียมให้พร้อมอยู่ตลอดเวลา เพราะปฏิบัติการทางทหารสามารถเกิดขึ้นได้ทันทีโดยที่บางครั้งไม่มีเวลาเหลือให้เตรียมตัว จากอดีตที่ผ่านมา ได้พิสูจน์มาแล้วนับครั้งไม่ถ้วนว่า *การทำงานเป็นทีมมีประสิทธิภาพกว่าการทำงานเพียงผู้เดียว* โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อสมาชิกของทีมแต่ละคนมีทักษะพิเศษ ประสบการณ์ และสมรรถนะสูง ผู้นำทหารต้องระลึกอยู่เสมอว่า ตนเองมีหน้าที่ในการพัฒนาคน พัฒนาลูกทีมทุกคน และพัฒนาองค์กร โดยรวมพลังเข้ากับทีมเพื่อบรรลุผลลัพธ์ที่เป็นเป้าหมาย ผู้นำทหารมีภารกิจที่จะต้องพัฒนาและสร้างศักยภาพในการสร้างทีมงาน ทีมที่มีประสิทธิภาพต้องเป็นทีมที่มีความผูกพันกันอย่างแน่นแฟ้น มีความยืดหยุ่น ปรับเปลี่ยน ปรับตัวได้ดี และมีความคล่องตัว สมาชิกในทีมทุกคนมีความสร้างสรรค์ เรียนรู้ตลอดชีวิต ปรับตัวได้ในทุกสภาพแวดล้อม และมีศักยภาพที่จะปฏิบัติตามคำสั่ง แต่ที่สำคัญผู้นำทหารต้องเป็นแบบอย่างให้ดีที่สุด เหมือนคำกล่าวที่ว่า “*นำดี ตามดี*” ถ้าผู้นำทหารดี คนตามจะปฏิบัติตามได้เอง

การสร้างความสำเร็จในเป้าหมายร่วมกัน ถือเป็นก้าวแรกแห่งการสร้างทีม ผู้นำจะเป็นตัวจุดประกายแห่งการต่อสู้ให้กับลูกทีม ลูกทีมแต่ละคนเข้าใจดีว่าพวกเขาล้วนมีส่วนสำคัญในความสำเร็จของทีมและขององค์กร ทุกคนตอบคำถามได้อย่างเต็มอกว่า “ทำไม” เขาจึงต้องปฏิบัติภารกิจแต่ละครั้งให้สำเร็จ การสร้างความรู้สึกร่วมกัน (Sense of Team) และการสร้างทีมที่มีสมรรถนะสูง (High Quality Team) คือหน้าที่สำคัญ 2 ประการที่ผู้นำทหารทุกคนต้องสร้างขึ้นให้ได้ เพราะนั่นคือสิ่งยืนยันว่าภารกิจจะมีแนวโน้มบรรลุความสำเร็จหรือไม่



กองทัพต้องอาศัยทีมที่มีประสิทธิภาพจำนวนมากเพื่อปฏิบัติงาน เข้าถึงเป้าหมาย และประสบความสำเร็จในการทำภารกิจ การสร้างทีมและรักษาสมรรถนะของทีมให้ได้อยู่เสมอคือปัจจัยสำคัญ การจะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้ ผู้นำทหารต้องมุ่งมั่นในการ สร้างทีม, สร้างกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง, ช่วยให้ทีมบรรลุเป้าหมาย, และพัฒนาศักยภาพของทีมโดยการสร้างผู้นำทีม บวกกับการใช้เทคนิคหลากหลาย และการฝึกในสถานการณ์ที่แตกต่างกัน กระบวนการทำงานที่ดีต้องให้ความสำคัญนับแต่เริ่มต้นคือ 1) *การสร้างทีม* ตั้งแต่การคัดเลือกคนที่มีประสิทธิภาพและพร้อมทั้งร่างกายและสติปัญญาที่จะทำงานเข้ามาร่วมทีม 2) *การพัฒนาทีม* คือการฝึกฝนสมาชิกในทีมให้เป็นทหารที่ทรหดอดทนและมีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้ เราเชื่อว่าบุคคลธรรมดาหากได้รับการฝึกฝนที่ดีพอย่อมสามารถแปลงประสิทธิภาพความสามารถออกมาได้ “**เหล็กกล้าขั้นดีได้จากการถลุงเหล็กธรรมดาภายใต้ส่วนผสม สภาวะกดดันและการหล่อหลอมที่สูงสุด**” 3) *การรักษาทีม* ได้แก่ การดำรงรักษาให้ทีมคงประสิทธิภาพสูงสุดไว้ตลอดเวลา ทั้งตัวบุคคล กลยุทธ์และสรรพาวุธ ให้พร้อมรบอยู่เสมอ แม้จะหวังความสงบก็ตาม เหมือนคำกล่าวที่ว่า “**แม้หวังตั้งสงบ จงเตรียมรบให้พร้อมสรรพ**”

ลักษณะของทีมที่มีประสิทธิภาพ

- ✓ มีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน รู้ใจกันว่าแต่ละคนในทีมจะทำอะไร
- ✓ ทำงานร่วมกันเพื่อบรรลุภารกิจ
- ✓ ปฏิบัติงานให้ลุล่วงอย่างรวดเร็ว
- ✓ ทำงานให้ได้มาตรฐานหรือเกินมาตรฐาน
- ✓ ปรับตัวได้กับงานท้าทายหลายรูปแบบ
- ✓ เรียนรู้จากประสบการณ์และภาคภูมิใจกับความสำเร็จที่ได้รับ

ภาพ 2 ลักษณะของทีมงานที่มีประสิทธิภาพ (Characteristics of Effective Teams)

ที่มา: ปรับปรุงจาก Department of the Army, 2015, p. 16

ทีมงานที่มีประสิทธิภาพจะประกอบไปด้วยสมาชิกในทีมที่มีหน้าที่แตกต่างกันและรู้กันดีว่า ใครทำหน้าที่อะไรบ้าง ทุกคนมีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้านของตัวเอง ขณะเดียวกันก็สามารถทำงานร่วมกันได้โดยไม่ขัดแย้งกัน เกื้อหนุนซึ่งกันและกัน ทีมทหารที่ดีย่อมสามารถปฏิบัติการกิจให้สำเร็จลุล่วงอย่างรวดเร็ว ผลงานอยู่ในระดับมาตรฐานหรือเกินกว่ามาตรฐาน ทีมยังสามารถปรับตัวเองให้สามารถปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่หลากหลาย ไม่จำกัดอยู่เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง ทำงานได้ทั้งกิจที่ง่ายและยาก ลูกทีมทุกคนมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สามารถเรียนรู้จากประสบการณ์ที่ผ่านมาและนำมาเป็นบทเรียนเพื่อทำงานให้ดีขึ้นได้ เมื่อประสบความสำเร็จ ทุกคนในทีมควรภูมิใจกับความสำเร็จที่ได้รับ และควรให้รางวัลแก่ตนเอง และต้องคำนึงอยู่เสมอว่า “ความสบาย ส่วนตัวย่อมมาทีหลังความสำเร็จเสมอ”

การรับผิดชอบในฐานะผู้นำทหาร

โดยทั่วไปแล้ว ผู้นำควรเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบมากกว่าลูกทีมของตน ทำงานหนักกว่า และทุ่มเทมากกว่า อุทิศตนเพื่อความสำเร็จมากกว่า แต่ในชีวิตจริงมิใช่เป็นเช่นนั้นเสมอไป ยังมีผู้นำที่ไม่เอาไหน หรือเป็นเพียงผู้นำแต่ในนาม หรือไม่กี่ไม่เคยใส่ใจกับความสำเร็จของทีมเลยด้วยซ้ำ เขาจึงไม่อาจเป็นผู้นำที่ดีและได้รับความเคารพจากใคร ๆ ได้เลย ในฐานะผู้นำทหาร บุคคลจะไม่สามารถทำงานแบบเฉื่อยฉะได้ เพราะภารกิจของทหารที่มีความเป็นความตายเป็นเดิมพัน ผู้นำต้อง “ทำให้มั่นใจได้ว่าภารกิจสำเร็จและทหารปลอดภัย”

ในบางสถานการณ์ที่เกิดความผิดพลาดขึ้นจากการกระทำของทีม หรือ การกระทำผิดของลูกทีมบางคน ผู้นำย่อมไม่อาจกล่าวโทษลูกทีมของตนได้ เขาต้องแสดงความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นในฐานะผู้นำทหาร เพราะเขาคือผู้นำที่มีอำนาจสั่งการโดยตรง ซึ่งในความเป็นจริงแล้ว เขาอาจมีอำนาจมากเพียงพอที่จะป้องกันเหตุร้ายได้ล่วงหน้าเลยด้วยซ้ำ สำหรับพลเรือนโดยทั่วไป หากลูกทีมกระทำความผิด หัวหน้าทีมสั่งลงโทษ ย่อมสมเหตุสมผลแล้ว แต่ในทางการทหาร ลูกทีมของเขา เปรียบเสมือนคนในครอบครัว ที่ผ่านการขัดเกลา ฝึกฝน และอบรมบ่มเพาะจากตัวผู้นำของเขาเอง ความผิดของลูกทีมจึงเป็นความผิดของผู้นำอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ลองพิจารณาตัวอย่างต่อไปนี้ (Associated Press, 27 Mar 2014)

พันเอกโรเบิร์ต สแตนเลย์ (Robert Stanley) ผู้บัญชาการฐานปล่อยจรวดซีปนาวุธติดหัวรบนิวเคลียร์ข้ามทวีป ฐานทัพอากาศ มาร์ลสตรอม รัฐมอนทานา สหรัฐอเมริกา ประกาศลาออกจากราชการ เมื่อเดือนมกราคม ปี 2014 หลังจากมีนายทหารที่อยู่ภายใต้บังคับบัญชาของเขา 34 คน ถูกจับได้ว่าโกงข้อสอบเกี่ยวกับระบบการปล่อยซีปนาวุธ ทหารที่โกงข้อสอบทั้งหมดถูกยึดใบอนุญาตการทำงานที่ฐานและบางส่วนถูกไล่ออกจากราชการ ความผิดมีตั้งแต่การโกงข้อสอบด้วยการแอบส่งคำตอบให้กัน และทหารที่รู้ว่ามีการโกงแต่ไม่ยอมรายงานถึงผู้บังคับบัญชาก็ถือว่ามีความผิดด้วยเช่นกัน พันเอกสแตนเลย์ กล่าวว่า เขาเสียใจมากที่ “อาวุธที่ทรงอำนาจภาพที่สุดที่มนุษย์เคยผลิตขึ้นมาต้องตกอยู่ในกำมือของทหารที่คดโกง ผมได้ทำให้ชาวอเมริกันผิดหวังอย่างมาก ผมต้องรับผิดชอบเพราะผมคือคนที่ดูแลอาวุธเหล่านี้” เขาลาออกเพียงไม่กี่วันก่อนที่จะมีพิธีเลื่อนยศให้เขาเป็นระดับนายพล

นักวิชาการให้ความเห็นว่า การลาออกของพันเอกสแตนเลย์ ได้สร้างบรรทัดฐานของความเป็นผู้นำทางทหารอย่างหนึ่ง ทำให้กองทัพสหรัฐต้องหันมาใส่ใจการฝึกผู้นำทหารให้มากขึ้น และผู้นำทหารเองก็ต้องใส่ใจกับลูกทีมของตัวเองให้มากขึ้นด้วย

แม้ว่าความผิดพลาดนั้นเกิดจากลูกทีม แต่ผู้นำหน่วยมีอาจโยนความผิดให้กับลูกทีมของตัวเองและให้ตนเองรอดพ้นจากการถูกลงโทษ เขาไม่สามารถปฏิเสธความรับผิดชอบได้ เนื่องจากหน้าที่สำคัญประการหนึ่งของผู้นำ

ทหาร คือ การฝึกทหารในหน่วยตนให้มีความรับผิดชอบและตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง จึงอาจกล่าวได้ว่า ส่วนหนึ่งของความผิดพลาดที่ทหารชั้นผู้น้อยกระทำเกิดจากการที่เขาไม่ได้รับการฝึกฝนที่ดีพอ

บทสรุป

การพัฒนาผู้นำทางทหารมีมาแต่สมัยยุคโบราณที่นิยมใช้ความสามารถในการรบเป็นตัวคัดเลือกกว่าผู้ใดควรเป็นผู้นำ เจงกิสข่าน นักรบมองโกลถือเป็นผู้นำทางทหารที่นำการเปลี่ยนแปลงมาสู่การจัดกองทัพ และการเพิ่มขีดความสามารถในการรบอย่างชนิดที่ไม่มีผู้นำคนใดทำได้สำเร็จมาก่อน ความสำเร็จของนักรบมองโกลทำให้พวกเขาขยายดินแดนมากถึงราว 16% ของแผ่นดินบนโลกใบนี้ ปัจจุบันการคัดเลือกผู้นำทหารคำนึงถึง 1) *คุณลักษณะ* (Attributes) ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพ ทักษะ และสติปัญญา 2) *สมรรถนะ* (Competencies) ได้แก่ ความสามารถในการ นำคนและสร้างบารมี พัฒนางานและบรรยากาศเชิงบวกให้แก่ทีมงาน และมีสมรรถนะที่จะบรรลุภารกิจให้ได้ กองทัพไทยได้กำหนดคุณลักษณะของผู้นำทหารได้ 15 ข้อ ได้แก่ *ลักษณะท่าทาง ความกล้าหาญ ความเด็ดขาด ความเชื่อถือได้ ความอดทน ความกระตือรือร้น การริเริ่ม ความซื่อสัตย์ วิจารณ์ญาณ ความยุติธรรม ความรอบรู้ ความจงรักภักดี กาลเทศะ ความไม่เห็นแก่ตัว และ ความมีวิสัยทัศน์* กองทัพในยุคปัจจุบันให้ความสำคัญในการสร้างผู้นำทหารอย่างมาก สิ่งที่จะทำให้เกิดการพัฒนาได้ง่ายขึ้นคือการทำให้ผู้นำรู้จักตัวเองเป็นอย่างดี และมีความรู้สึกที่อยากจะนำผู้อื่น กองทัพสหรัฐอเมริกาให้โอกาสในการฝึกฝนตนเองของผู้นำทหารในหลายด้าน เพราะสหรัฐจำเป็นต้องให้ทหารไปปฏิบัติการได้ในทุกมุมโลก ทักษะที่ไม่เกี่ยวข้องกับการใช้อาวุธเลย เช่น ทักษะภาษาต่างประเทศ กลับพิสูจน์แล้วว่ามีความประโยชน์ต่อการรบเป็นอย่างมาก ดังตัวอย่างชีวิตของ พลเอกโจสตีลเวลล์ เป็นต้น ประสบการณ์การฝึกในฐานะนายทหารยังสามารถนำมาปรับใช้กับธุรกิจการค้าได้อีกด้วย ดังตัวอย่างความสำเร็จของทหารอิสราเอล ที่นำการฝึกความเป็นผู้นำ การทำงานเป็นทีม การพยายามที่จะบรรลุภารกิจภายใต้แรงกดดันจากรอบด้าน ซึ่งไม่ต่างจากการทำงานธุรกิจเลย การทำงานเป็นทีมต้องคำนึงถึงองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ *การสร้างทีม พัฒนาทีม และ รักษาทีม* ให้มีสมรรถนะสูงอยู่ตลอดเวลา

ในฐานะผู้นำทหาร เขาต้องรับผิดชอบต่อความผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และรวมถึงการประทุติที่เสื่อมเสียของลูกทีมอีกด้วย มีตัวอย่าง การที่ผู้นำทหารต้องลาออกจากราชการภายหลังที่มีการพบว่ามี การโกงข้อสอบของทหารในศูนย์ปล่อยขีปนาวุธข้ามทวีปของกองทัพสหรัฐ เป็นต้น ผู้นำทหารจึงเป็นคนที่กองทัพ และสังคมคาดหวังให้กระทำการอย่างรอบคอบและเป็นแบบอย่างแก่คนอื่น ๆ ซึ่งตรงกับคำกล่าวที่ว่า “ตัวอย่างที่ดี มีค่ากว่าคำสอน”

เอกสารอ้างอิง

กรมยุทธศึกษาทหารบก. (2556). **การนำและผู้นำทางทหาร**. กรุงเทพฯ: หจก.อรุณการพิมพ์.

ปิยะโชค ถาวรมาศ. (2558). **เจงกิสข่าน**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ก้าวหน้าแรก.

ภัคภณ สนิตสม และณัฐพล จารัตน์. (2558). คุณลักษณะผู้นำทางทหารที่พึงประสงค์ของกองทัพไทย. **วารสารนักบริหาร (35)1**, 75-86.

Associated Press. (2014, Mar 27). **Air Force commander fired in nuke missile cheating scandal**. Retrieved January 28, 2019, from https://gazette.com/military/air-force-commanders-fired-in-nuke-missile-cheating-scandal/article_c446cfd6-f193-5eb4-afbe-e56dd9a7c498.html.

Department of the Army. (2015). **FM 6-22 Leader Development**. Washington, D.C.: US Army Reserve.

Mitchell, J. (2016). **Startup Nation: this Israeli company uses military principles to build scalable businesses**. Retrieved January 23, 2019, from <https://www.forbes.com/sites/julianmitchell/2016/07/11/startup-nation-this-israeli-company-uses-military-principles-to-build-scalable-businesses/#4c534c4d43cc>

Rogers, A. (2011). **The 10 greatest empires in history of the history of the world**. Retrieved January 10, 2019, from <https://www.businessinsider.com/the-10-greatest-empires-in-history-2011-9>.

Wikipedia. (2561). **สमान กุณิน**. สืบค้น มกราคม 20, 2562, จาก https://th.wikipedia.org/wiki/สमान_กุณิน.

การออกแบบทางทัศนะสำหรับโมบายเลิร์นนิง

Visual Design on Mobile Learning

สีบวงส์ ชื่นสมบัติ*, วิภาศิริ แจ้งแสงทอง**

Suebwong Chuensombut, Wipasiri Jaengsaengthong

Received: January 24, 2020 Revised: March 03, 2020 Accepted: March 15, 2020

บทคัดย่อ

โมบายเลิร์นนิง (Mobile Learning) หรือการจัดการเรียนการสอนผ่านอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพาเข้ามามีบทบาทในแวดวงการศึกษามากยิ่งขึ้น เนื่องจากช่วยลดข้อจำกัดของการศึกษาในห้องเรียน ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ทุกที่ทุกเวลา และสามารถเข้าถึงข้อมูลแหล่งทรัพยากรการเรียนรู้ได้สะดวกรวดเร็ว ผ่านทางหน้าจอของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพาที่เชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดังนั้น การจะทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ เข้าใจในเนื้อหาสาระของบทเรียน จากการเรียนผ่านโมบายเลิร์นนิง นอกจากกิจกรรมการเรียนรู้แล้วยังต้องอาศัยการออกแบบทางทัศนะ ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้เรียนมองเห็นบนหน้าจอของโมบายเลิร์นนิง ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ตัวอักษร ภาพ กราฟิก สี รวมถึงการออกแบบพื้นที่ของหน้าจอ ซึ่งหากมีการออกแบบให้เข้าใจได้ง่าย สื่อสารได้ชัดเจน ก็จะสามารถดึงดูดความสนใจของผู้เรียน และยังมีส่วนช่วยสนับสนุนให้ผู้เรียนเข้าใจเนื้อหาความรู้ รวมถึงทำกิจกรรมปฏิสัมพันธ์บนโมบายเลิร์นนิงได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล

คำสำคัญ: การออกแบบทางทัศนะ, โมบายเลิร์นนิง, การเรียนการสอน

* อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

** อาจารย์ ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Abstract

Mobile learning or teaching via mobile devices plays a vital role in education nowadays because it decreases the limit of learning in class. With anytime and anywhere learning, learners can access a lot of resources faster than other media via internet network by using mobile devices. Thus, not only activities, but also visual design can help learners be able to understand various contents or many lessons from mobile learning. Visual design is about texts, characters, pictures, graphics, colors including area design on the mobile devices. To design all aspects clearly, these things motivate learners to understand, learn, and do activities in each lesson efficiently and effectively.

Keywords: Visual Design, Mobile Learning, Teaching

บทนำ

ในปัจจุบันรูปแบบการจัดการศึกษา ไม่ได้มีเฉพาะในห้องเรียนปกติเท่านั้น การเรียนการสอนของผู้เรียนยุคใหม่ มีวิวัฒนาการที่เปลี่ยนไปตามการพัฒนาของเทคโนโลยี ด้วยการสื่อสารข้อมูล การเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพและความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพา อาทิ สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์พกพา ฯลฯ ที่มีประสิทธิภาพและความสามารถในการรองรับการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย การนำเสนอภาพเคลื่อนไหว (animation) และสื่อผสม (multimedia) ได้เป็นอย่างดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติลักษณะอย่างหนึ่งของโมบายเลิร์นนิ่ง สอดคล้องกับ สาโรจน์ ไชยรักษ์ (2558, หน้า 34) ที่ได้กล่าวว่า โมบายเลิร์นนิ่งเป็นการเรียนการสอนหรือบทเรียนสำเร็จรูป (instructional package) ที่นำเสนอผ่านโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายโทรศัพท์ไร้สาย (wireless telecommunication) ที่สามารถต่อเชื่อมจากเครือข่ายแม่ข่าย (network server) ผ่านจุดต่อแบบไร้สาย (wireless access point) แบบเวลาจริง (real time) อีกทั้งยังสามารถปฏิสัมพันธ์กับโทรศัพท์มือถือหรือคอมพิวเตอร์แบบพกพาเครื่องอื่น โดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เป็นช่องทางในการส่งผ่านองค์ความรู้ การแบ่งปันทรัพยากรและการกระจายองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นได้ง่าย

ถึงแม้ว่าโมบายเลิร์นนิ่งจะมีข้อดีในหลาย ๆ ด้าน ทั้งความสะดวกในการพกพา ติดตัวไปไหนมาไหนได้ตลอดเวลา ทำให้การศึกษามอบเรียนผ่านโมบายเลิร์นนิ่ง สามารถเกิดขึ้นได้ทุกที่ทุกเวลาไม่มีข้อจำกัด แต่การเรียนผ่านโมบายเลิร์นนิ่งก็ยังมีข้อจำกัดในหลายประการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหน้าจอของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพา ซึ่งมีขนาดเล็ก และมีขนาดที่แตกต่างกันในแต่ละยี่ห้อและรุ่น จึงมีข้อจำกัดในการนำเสนอข้อมูล เนื้อหาความรู้ การทำกิจกรรมปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนของผู้เรียน ตามที่ Norazah Nordin and Other (2010, 135) ได้กล่าวถึงปัญหาของการออกแบบหน้าจอบทเรียนผ่านโมบายเลิร์นนิ่งว่า หน้าจอของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพานั้นมีขนาดเล็ก ไม่ว่าจะเป็นสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต หรือคอมพิวเตอร์แบบพกพา ถึงแม้ว่าปัจจุบันหน้าจอเหล่านี้พัฒนาในด้านความละเอียดของหน้าจอและถนอมสายตาของผู้ใช้มากขึ้น แต่ก็ยังไม่เพียงพอในการแก้ไขข้อจำกัดของตัวอุปกรณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการออกแบบการนำเสนอข้อมูลบนหน้าจอโมบายเลิร์นนิ่ง ที่บางครั้งอาจต้องมีการนำเสนอข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำกิจกรรมการเรียนการสอน และยังต้องตอบสนองการมีปฏิสัมพันธ์ที่มีการเคลื่อนไหวตลอดเวลาบนหน้าจออุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่

ฉะนั้น การออกแบบทางทัศนศาสตร์สำหรับโมบายเลิร์นนิ่ง ซึ่งเป็นการออกแบบสิ่งให้ผู้เรียนมองเห็นบนหน้าจอโมบายเลิร์นนิ่งให้มีความสวยงาม และมีความสะดวกในการใช้งาน จึงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียน เพราะหากออกแบบได้ดี นอกจากจะเกิดความสวยงาม สามารถดึงดูดผู้เรียนให้มีความสนใจในบทเรียนผ่านโมบายเลิร์นนิ่งแล้ว ยังช่วยให้การใช้งานมีความง่ายและสะดวกสบาย ทำให้ผู้เรียนอยากใช้งานบทเรียนดังกล่าว รวมไปถึงการออกแบบสำหรับการสื่อสาร เพื่อสนับสนุนการรับรู้เนื้อหาบนอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพาอีกด้วย

จะเห็นได้ว่าโมบายเลิร์นนิ่งมีบทบาทสำคัญในการเปลี่ยนการศึกษา ไปสู่การให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตัวเองเพิ่มขึ้น ทั้งยังลดข้อจำกัดในด้านเวลา สถานที่ในการเรียนรู้ แต่ในขณะเดียวกันการออกแบบทางทัศนศาสตร์สำหรับโมบายเลิร์นนิ่งก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องพิจารณาเช่นกัน ด้วยการออกแบบให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างสะดวก สามารถเห็นและรับรู้รายละเอียดของข้อมูลที่จำเป็นที่นำเสนอบนหน้าจอ และสามารถมีปฏิสัมพันธ์กับหน้าจออุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพาได้อย่างสะดวก ด้วยเหตุนี้การศึกษาเกี่ยวกับการออกแบบทางทัศนศาสตร์สำหรับโมบายเลิร์นนิ่ง จึงมีความจำเป็น และจะเป็นประโยชน์ต่อการนำมาประยุกต์ใช้ในการออกแบบบทเรียนบนโมบายเลิร์นนิ่งต่อไป

การออกแบบทางทัศนะ (Visual Design) หมายถึงอะไร ?

การออกแบบทางทัศนะ (Visual Design) หมายถึง การออกแบบที่เกี่ยวกับการมองเห็นบนหน้าจออุปกรณ์ (device) ให้มีความสวยงาม และประสิทธิภาพในการใช้งาน โดยการดำเนินการเกี่ยวกับภาพ สี แบบ ตัวอักษร พื้นที่ของหน้าจอ และองค์ประกอบอื่นๆ ที่ปรากฏบนหน้าจอ เพื่อให้ผู้ใช้สามารถรับรู้เนื้อหา ข้อมูลที่นำเสนอบนหน้าจออุปกรณ์ รวมถึงมีปฏิสัมพันธ์กับหน้าจอด้วยความสะดวก

การนำหลักการออกแบบทางทัศนะการใช้สำหรับออกแบบหน้าจอโมบายล์เรียนนิ่ง จึงช่วยสร้างความสวยงาม ดึงดูดใจ ตอบสนองต่อการมองเห็น การรับรู้ และสามารถสื่อสารกับผู้เรียนได้อย่างชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ด้วยการใช้ภาพประกอบ ภาพถ่าย กราฟิก ตัวอักษร พื้นที่ว่าง เลย์เอาต์ และสี โดยรวบรวมและจัดวางเป็นองค์ประกอบที่ปรากฏบนหน้าจอโมบายล์เรียนนิ่ง เพื่อให้ผู้เรียนสามารถรับรู้เนื้อหา ข้อมูลที่นำเสนอ รวมถึงมีปฏิสัมพันธ์บนหน้าจอโมบายล์เรียนนิ่งด้วยความสะดวก และเหมาะสมต่อการเรียนรู้

แนวทางการออกแบบทางทัศนะ (Visual Design) สำหรับโมบายล์เรียนนิ่ง

การออกแบบทางทัศนะสำหรับโมบายล์เรียนนิ่ง เป็นการให้ความสำคัญกับองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ผู้เรียนจะเห็นทางหน้าจอของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่พกพา (mobile device) ซึ่งนอกจากจะออกแบบให้สวยงามแล้ว ยังต้องตอบสนองต่อการมองเห็น การรับรู้ และเอื้อต่อการมีปฏิสัมพันธ์ผ่านทางหน้าจอของอุปกรณ์ เพื่อให้เหมาะสมต่อการใช้งานบทเรียน แนวทางการออกแบบทางทัศนะสำหรับโมบายล์เรียนนิ่ง (ดีไซน์นิลตอทคอม, 2557, ย่อหน้า 1-4; ญัฐกร สงคราม, 2553, หน้า 97-112; Iren Korkishko, 2017, para.11; creative workline, 2015, para.6-8; Elaine McVicar, 2014, para5-9; Marjorie Vai and Kristen Sosulski, 2011, pp.51-67) สรุปได้ดังนี้

1. การใช้สี (Colors)

การใช้สีให้เหมาะสมกับบทเรียนบนโมบายล์เรียนนิ่งถือเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้าม เพราะการเลือกใช้สีที่ดี สอดคล้องกับเนื้อหา นอกจากจะช่วยให้เกิดความสวยงาม ยังสามารถช่วยดึงดูดความสนใจและกระตุ้นการรับรู้ของผู้เรียนได้อีกด้วย โดยมีแนวทางการใช้สีในการออกแบบ ดังนี้



ภาพ 1 การใช้สีในการออกแบบทางทัศนะบนโมบายล์เรียนนิ่ง

1.1 การใช้วงล้อสี (color wheel) ช่วยในการออกแบบ โดยอาจใช้คู่สีตรงข้าม (complementary color) สีเกือบลู่ตรงข้าม (split complementary) สีข้างเคียง (analogous) สีเอกรงค์ (monochromatic) สี

สามเส้า (triadic) หรือสี่เส้า (tetradic) โดยการใช้สีในการออกแบบนั้น ไม่ควรใช้สีทุกสีในปริมาณพื้นที่เท่า ๆ กัน แต่ควรใช้สีใดสีหนึ่งเป็นหลัก โดยสัดส่วนการใช้สีหลักและสีรอง ในพื้นที่การออกแบบประมาณ 80:20 หรือ 70:30

1.2 การใช้โค้ดสีแบ่งหน้าจอ เพื่อแบ่งประเภทของกิจกรรมที่ผู้เรียนต้องทำในบทเรียนบนโมบาย เลิร์นนิ่ง ว่าสีไหนหมายถึงหน้าจออะไร เช่น หน้าจองานที่มอบหมาย หน้าจอเนื้อหาบทเรียน หน้าจอแบบฝึกหัด หรือใช้โค้ดสีแบ่งลักษณะเนื้อหา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถสังเกตและจดจำได้ง่าย เช่น ความแตกต่างของลักษณะเสียง ตัวอักษรในภาษาอังกฤษ คำที่ออกเสียงต่างกันอาจใช้สีที่แตกต่างกัน เป็นต้น

2. การใช้ภาพและกราฟิก (Picture and Graphic)

เป็นการใช้ภาพกราฟิก ภาพถ่าย นำมาประกอบบนหน้าจอโมบายเลิร์นนิ่ง เพื่อดึงดูดความสนใจของผู้เรียน โดยมีแนวทางการใช้กราฟิก ดังนี้

การใช้ภาพและกราฟิก
(Picture and Graphic)

- การใช้กราฟิกหรือภาพถ่ายประกอบเนื้อหา

สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหา มีความชัดเจน สืบค้นง่ายและสื่อความหมายได้ดี

- การใช้ไอคอนเป็นสัญลักษณ์ที่จะนำไปสู่ส่วนต่างๆ

สัญลักษณ์ที่ผู้เรียนมองเห็นแล้วเข้าใจความหมายได้ทันที

ขนาดอยู่ระหว่าง **44px- 57px**

ภาพ 2 การใช้ภาพและกราฟิกในการออกแบบทางทัศนะบนโมบายเลิร์นนิ่ง

2.1 การใช้กราฟิกหรือภาพถ่ายประกอบเนื้อหา ให้สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายและเนื้อหา มีความชัดเจน สืบค้นง่ายและสื่อความหมายได้ดี ควรหลีกเลี่ยงการใช้ภาพที่ไม่เกี่ยวข้อง แม้จะนำมาเพื่อการตกแต่งให้สวยงาม หรือภาพที่อาจทำให้สื่อความหมายผิดไปจนผู้เรียนเกิดความสับสนได้ ภาพหนึ่งภาพควรใช้เพื่อนำเสนอแนวคิดหลักเพียงแนวคิดเดียว หลีกเลี่ยงการใช้ภาพจำนวนมากๆ หรือภาพที่มีรายละเอียดมากหรือน้อยเกินไป เช่น บทเรียนเกี่ยวกับคำศัพท์ภาษาอังกฤษ อาจใช้รูปธงชาติอังกฤษหรืออเมริกา หรือรูปที่สื่อถึงความหมายของคำศัพท์

2.2 การใช้ไอคอนเป็นสัญลักษณ์ที่จะนำไปสู่ส่วนต่างๆ การออกแบบไอคอนจะต้องใช้กราฟิกหรือสัญลักษณ์ที่ผู้เรียนมองเห็นแล้วเข้าใจความหมายได้ทันที เช่น ไอคอนให้ผู้เรียนฟังการออกเสียงคำศัพท์ ควรเป็นรูปลำโพง และจะต้องคำนึงถึงขนาด ว่าผู้เรียนสามารถใช้งานได้อย่างสะดวก โดยควรมีขนาดอยู่ระหว่าง 44 px- 57 px บนหน้าจอมาตรฐานขนาด และขนาด 88 px – 114 px ในจอที่มีความหนาแน่นของข้อมูลสูง ซึ่งเป็นขนาดที่พอดีสำหรับการใช้ปลายนิ้วในการเปิดใช้งาน

3. การออกแบบพื้นที่หน้าจอ (Screen Layouts)

พื้นที่หน้าจอของโมบายเลิร์นนิ่ง เป็นส่วนที่ผู้เรียนใช้ศึกษาเนื้อหาและปฏิสัมพันธ์กับบทเรียน ผู้ออกแบบต้องแน่ใจว่าการวางตำแหน่งขององค์ประกอบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นตัวอักษร ภาพ กราฟิก หรือปุ่ม ไอคอน ต่าง ๆ อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม ทำให้ผู้เรียนมีความสะดวกในการใช้งาน โดยมีแนวทางการออกแบบพื้นที่หน้าจอดังนี้

การออกแบบพื้นที่หน้าจอ (Screen Layouts)

- ใช้เส้นกริดหรือตารางเป็นแนวในการวางองค์ประกอบในหน้าจอ



- พื้นที่ในการเลื่อนหน้าจอ

ไม่ก่อให้เกิดการดำเนินการหรือการใช้งานรายการอื่นๆ ที่ไม่ได้ตั้งใจ



- เว้นช่องว่างหรือพื้นที่ว่างในหน้าจอ

การเว้นช่องว่างรอบๆ ข้อความหรือตัวอักษร ช่องว่างระหว่างบรรทัด ระหว่างย่อหน้า





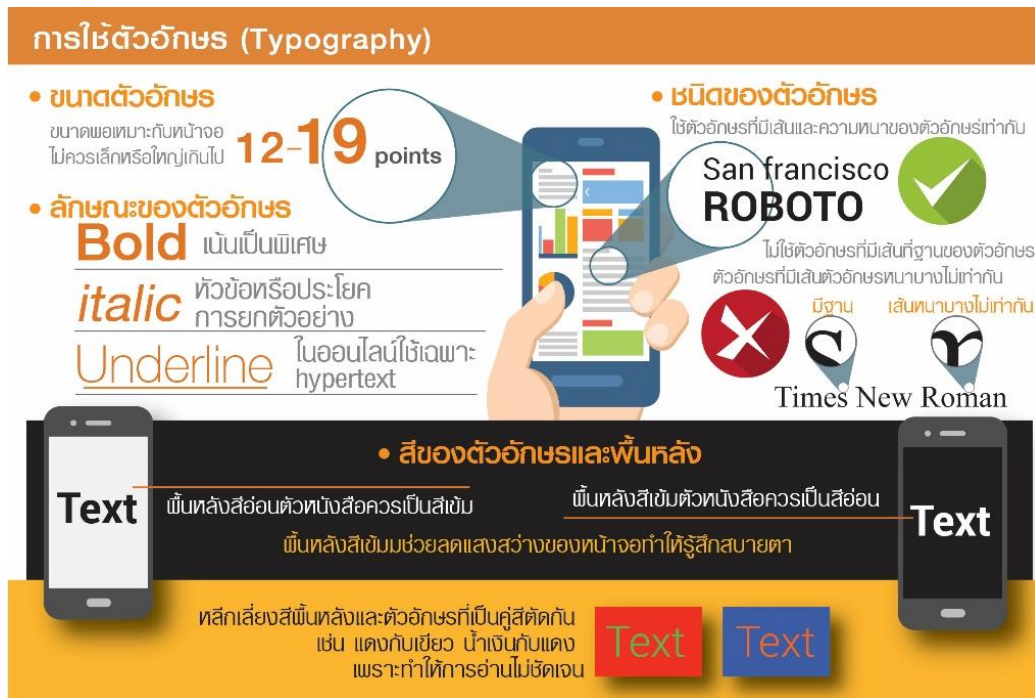
ภาพ 3 การออกแบบพื้นที่หน้าจอในการออกแบบทางทัศนศิลป์โมบายเลิร์นนิ่ง

3.1 ใช้เส้นกริดหรือตารางเป็นแนวในการวางองค์ประกอบในหน้าจอ การออกแบบพื้นที่ในหน้าจอต้องพิจารณาการใช้พื้นที่หน้าจอที่มีอยู่จำกัด การใช้กริดหรือตารางตามแนวตั้งของจอมาช่วยกำหนดพื้นที่การออกแบบ โดยวาดกริดหรือตารางเว้นระยะเท่า ๆ กันตามแนวตั้ง เพื่อเป็นแนวสำหรับการจัดวางเนื้อหา ปุ่ม หัวเรื่องหรือภาพประกอบ การวางองค์ประกอบเหล่านี้ตามกริดหรือตารางจะช่วยให้ผู้เรียนในการใช้งานบนหน้าจอโมบายเลิร์นนิ่ง และยังช่วยในการสร้างจังหวะตามแนวตั้งที่ดี ทำให้การอ่านและทำความเข้าใจเนื้อหาได้ง่ายขึ้น

3.2 พื้นที่ในการเลื่อนหน้าจอ เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้เรียนใช้ในการสำรวจเนื้อหา ซึ่งจะต้องไม่ก่อให้เกิดการดำเนินการหรือการเปิดใช้งานรายการอื่น ๆ ที่ไม่ได้ตั้งใจ เมื่อผู้เรียนพยายามที่จะเลื่อนหน้าจอขึ้นหรือลง ฉะนั้นระยะห่างระหว่างองค์ประกอบต่าง ๆ ต้องเพียงพอที่จะช่วยให้ผู้เรียนใช้งานได้ง่าย

3.3 การเว้นช่องว่างหรือพื้นที่ว่าง การเหลือพื้นที่ว่างในหน้าจอบ้างจะช่วยให้หน้าจอดูโล่งและสะอาด ทั้งยังช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกไม่หนักจนเกินไปกับเนื้อหาบทเรียน นอกจากนี้การเว้นช่องว่างรอบ ๆ ข้อความหรือตัวอักษรก็เป็นสิ่งจำเป็น โดยควรเว้นช่องว่างระหว่างบรรทัด เว้นช่องว่างระหว่างย่อหน้า และเว้นช่องว่างทางด้านซ้ายและขวาของกล่องข้อความเพื่อช่วยให้ผู้เรียนอ่านได้ง่าย

4. การใช้ตัวอักษร (Typography) ข้อมูลบนโมบายเลิร์นนิ่งมักถูกนำเสนอในรูปแบบของตัวอักษรเป็นพื้นฐาน โดยผู้เรียนจะรับรู้จากการอ่านที่หน้าจออุปกรณ์ ผู้ออกแบบจึงต้องให้ความสำคัญกับการใช้ตัวอักษรเพื่อให้ผู้เรียนอ่านได้ง่ายและชัดเจน โดยมีแนวทางการใช้ตัวอักษร ดังนี้



ภาพ 4 การใช้ตัวอักษรในการออกแบบทางทัศนะบนโมบายเลิร์นนิ่ง

4.1 รูปแบบของตัวอักษร การเลือกใช้ตัวอักษรบนสื่อโมบาย ไม่ควรเลือกตัวอักษรที่มีรายละเอียดเยอะมาก เนื่องจากลักษณะการแสดงผลที่หน้าจอมีความละเอียดไม่เท่ากับงานพิมพ์อาจทำให้อ่านยากกว่า เช่น ตัวอักษรที่มีเส้นที่ฐานของตัวอักษร ตัวอักษรที่มีเส้นตัวอักษรหนาและบางไม่เท่ากัน เช่น Times New Roman, Georgia แนะนำให้ใช้ตัวอักษร Sans Serif, ROBOTO, SAN FRANCISCO

4.2 ขนาดตัวอักษร ใช้ตัวอักษรขนาดพอเหมาะกับหน้าจอ ไม่ควรเล็กหรือใหญ่เกินไป โดยใช้ตัวอักษรที่มีขนาดใหญ่ออกการอ่านที่หน้าจอ และควรหลีกเลี่ยงการใช้ตัวอักษรภาษาอังกฤษที่เขียนด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ทั้งหมด สำหรับสื่อโมบายควรใช้ขนาดตัวอักษรไม่ต่ำกว่า 12-19 point และหนึ่งบรรทัดมีตัวอักษรไม่เกิน 35-50 ตัวอักษร จึงจะสามารถอ่านได้ชัดเจน และไม่ควรใช้ตัวอักษรเกิน 2 รูปแบบในหน้าจอเดียวกัน

4.3 ลักษณะของตัวอักษร หัวเรื่อง หัวข้อย่อย รวมทั้งเนื้อหาที่มีความสำคัญควรเน้นให้เด่นชัดขึ้นหรือทำให้มีขนาดใหญ่ หรือใช้ลักษณะที่แตกต่างไป เช่น ตัวหนาใช้สำหรับข้อความที่ต้องการเน้นเป็นพิเศษ ตัวเอียงใช้สำหรับหัวข้อหรือประโยค การยกตัวอย่าง และควรใช้เท่าที่จำเป็น เพราะการใช้ตัวเอียงในการอ่านแบบออนไลน์อาจทำให้ไม่ชัดเจน และตัวอักษรที่มีเส้นใต้ในสื่อออนไลน์ใช้เฉพาะ hypertext เท่านั้น

4.4 การใช้สีของตัวอักษรและพื้นหลัง หากพื้นหลังสีเข้มตัวหนังสือควรเป็นสีอ่อน พื้นหลังสีอ่อนตัวหนังสือควรเป็นสีเข้ม ควรระวังไม่ใช่สีพื้นหลังและตัวอักษรที่เป็นคู่สีตัดกัน เช่น แดงกับเขียว น้ำเงินกับแดง

เพราะทำให้การอ่านไม่ชัดเจน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยพบว่าควรใช้พื้นที่หลังสี่เหลี่ยมมากกว่าสี่เหลี่ยม เนื่องจากจะช่วยลดแสงสว่างของหน้าจอทำให้รู้สึกสบายตา ยังช่วยลดความล้าของสายตาในการอ่านบนหน้าจอ อันเนื่องมาจากความจำของสี่เหลี่ยม การใช้สีตัวอักษรที่แตกต่างกันในหน้าจอเดียวกัน ไม่ควรใช้เกิน 3 สี รวมสีพื้นหลังด้วย และต้องเป็นสีที่ไปด้วยกันได้ดี โดยไม่ขัดแย้งกัน

บทสรุป

การออกแบบทางทัศนศาสตร์ (Visual Design) สำหรับโมบายเลิร์นนิ่ง เป็นการออกแบบที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่ผู้เรียนมองเห็นบนหน้าจอของบทเรียนบนโมบายเลิร์นนิ่ง ซึ่งต้องอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการออกแบบ เพราะนอกจากความสวยงามทางศิลปะที่ช่วยดึงดูดใจผู้เรียนให้สนใจบทเรียนบนโมบายแล้ว ยังต้องคำนึงถึงการใช้งานเพื่อการเรียนรู้ของผู้เรียนด้วย นั่นหมายถึง การออกแบบจะต้องมีความสวยงามตามหลักศิลปะ ผู้เรียนสามารถใช้งานได้สะดวก และยังสามารถสร้างการรับรู้ที่นำไปสู่การเรียนรู้ของผู้เรียนได้ตามศาสตร์ทางการศึกษา ซึ่งนักออกแบบจะต้องเข้าใจพื้นฐานที่ว่า หากเปรียบเทียบกับการสอนในห้องเรียน ผู้สอนคือสิ่งที่ผู้เรียนมองเห็นและสื่อสารเนื้อหาบทเรียนเหล่านั้นผ่านวิธีการสอนต่าง ๆ แต่การเรียนบนโมบายเลิร์นนิ่ง ผู้เรียนจะเรียนรู้เนื้อหาเหล่านั้นผ่านการมองเห็นบนหน้าจออุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ ซึ่งเป็นการสื่อสารเนื้อหาบทเรียนเหล่านั้นผ่านสื่อโมบายเลิร์นนิ่ง โดยมีวัตถุประสงค์เดียวกัน คือ ทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ ฉะนั้นการออกแบบทางทัศนศาสตร์จึงเป็นเครื่องมือหนึ่งที่จะช่วยให้การสื่อสารผ่านโมบายเลิร์นนิ่งสามารถดึงดูดความสนใจ สร้างความชัดเจนในเนื้อหา ทำให้ง่ายในการใช้งาน ซึ่งจะขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไปไม่ได้ หากบทเรียนถูกออกแบบให้มีความสวยงามดึงดูดใจผู้เรียน แต่ไม่สามารถถ่ายทอดเนื้อหาได้อย่างชัดเจน ก็ไม่สามารถทำให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ตามวัตถุประสงค์ แต่หากบทเรียนถูกออกแบบให้มีความง่ายในการใช้งาน ถ่ายทอดเนื้อหาได้ชัดเจน แต่ขาดความสวยงาม ก็อาจไม่สามารถดึงดูดใจผู้เรียนให้ศึกษาจนจบบทเรียนได้เช่นกัน ซึ่งทั้ง 4 แนวทางการออกแบบทางทัศนศาสตร์บนโมบายเลิร์นนิ่งที่นำเสนอในบทความนี้ คือการใช้สี การใช้ภาพและกราฟิก การออกแบบพื้นที่หน้าจอ และการใช้ตัวอักษร เมื่อนำไปประยุกต์ใช้ในการออกแบบ นอกจากจะทำให้เกิดความสวยงามแล้ว ยังสอดคล้องกับการใช้งานบนหน้าจอ อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ซึ่งมีขนาดเล็ก เพื่อให้ผู้เรียนสามารถรับรู้และเข้าใจเนื้อหา ข้อมูลที่จำเป็นสำหรับการทำกิจกรรมการเรียนการสอน และยังตอบสนองต่อการมีปฏิสัมพันธ์กับบทเรียนบนโมบายเลิร์นนิ่งผ่านทางหน้าจอของอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการเรียนการสอนผ่านโมบายเลิร์นนิ่ง รวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของผู้เรียนอีกด้วย

เอกสารอ้างอิง

- ณัฐกร สงคราม. (2553). การออกแบบและพัฒนาโมดูลมีเดียเพื่อการเรียนรู้. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ดีไซด์นิลดอทคอม. (2557). 7 กฎการออกแบบ UI Design ให้สวยงาม สำหรับ Non-Designer (ตอน 2). สืบค้น กันยายน 25, 2562, จาก <https://www.designil.com/7-rules-beautiful-ui-design-part-2.html>.
- สาโรจน์ ไศกรีกซ์. (2558). M-Learning. *Academic Journal Bangkokthonburi University*, 3(2). 32-42.
- creative workline. (2015). **Typography in Mobile Apps**. Retrieved September 24, 2019, from <http://www.creativeworkline.com/2015/07/typography-in-mobile-apps/>.
- Elaine McVicar. (2014). **Designing for Mobile Part 3: Visual design**. Retrieved October 1, 2019, from <http://www.uxbooth.com/articles/designing-mobile-part-3-visual-design/>.
- Iren Korkishko. (2017). **UI/UX design guide with terms, explanations, tips and trends**. Retrieved September 24, 2019, from <https://medium.com/swlh/ui-ux-design-guide-with-terms-explanations-tips-and-trends-754b9356d914>.
- Marjorie Vai and Kristen Sosulski. (2011). **Essentials of Online Course Design**. New York: Routledge.
- Norazah Nordin and Other. (2010). Mobile Learning Framework for Lifelong Learning. *Procedia Social and Behavioral Sciences*. 7 (c). 130-138.

**แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**
**A guideline to promote competency that affects work efficiency
Personnel of the local government organization.**

ชัยวุฒิ เทโพธิ์*, พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต**
Chaiwut Thepho, Pongsatean Luengalongkot

Received: January 27, 2020 Revised: February 13, 2020 Accepted: March 25, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสังเคราะห์ผลงานวิชาการในประเด็นองค์ประกอบของสมรรถนะ โดยสืบค้นจากตำรา เอกสาร บทความ แนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ต ผลการศึกษาพบว่า มีองค์ประกอบของสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณลักษณะส่วนบุคคล การฝึกอบรม การรับรู้แรงจูงใจขององค์กร การบริหารตนเอง และการสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในด้านพฤติกรรม การแสดงออก การใช้องค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นปฏิบัติงานสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ การแสดงพฤติกรรม ค่านิยมเป็นสิ่งที่บุคลากรขององค์กรให้คุณค่าและความสำคัญ มีการพัฒนาอันจะนำไปสู่การปฏิบัติร่วมกันจนกลายเป็นวัฒนธรรมขององค์กร เป็นหลักยึดโยง องค์ประกอบอื่นๆขององค์กร ส่งเสริมและเอื้ออำนวยให้เกิดเอกภาพและความราบรื่นในการขับเคลื่อนองค์กรและนำองค์กรไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

คำสำคัญ: สมรรถนะ, ประสิทธิภาพ, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

* นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

** รองศาสตราจารย์ ดร., อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

ABSTRACT

This article aims to synthesize academic works on the components of efficiency. By searching from textbooks, documents, articles, concepts, theories and related research Electronic and internet databases The results showed that The components of the performance that affect the performance are personal characteristics, training, recognition, motivation of the organization Self-management And creating a balance between life and work Desirable characteristics of personnel in behavior behavior. Using knowledge Operational skills. And the recognition of the roles and responsibilities in carrying out the work in order to achieve job requirements. Under environmental factors of the organization. And make people strive to work to achieve the desired results. Behavior, values are the values of the organization's personnel. Significance has developed and lead to mutual practice until it becomes the culture of the organization. Is the anchor Other elements of the organization promote and facilitate unity and smoothness in driving the organization and leading the organization to Targeted.

Keywords: Competency, Efficiency, Local government organization

บทนำ

แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะเป็นเรื่องของการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งสมรรถนะมีผลเชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพงาน ตามที่ภาครัฐได้มีนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ และผู้ปฏิบัติงานถือเป็นกลไกสำคัญในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของบุคลากรในด้านพฤติกรรมและการแสดงออก การใช้องค์ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน และการรับรู้ในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงความต้องการของงาน ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กร และทำให้บุคคลมุ่งมั่นปฏิบัติงานสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ (กิริติ ยศยิ่งยง, 2550) คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นผลมาจากความรู้ ทักษะ ความสามารถ ทักษะคิด ตลอดจน คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานทำให้งานมีประสิทธิภาพ สร้างผลงานได้โดดเด่นกว่าบุคคลอื่น และเกิดผลงานสูงสุดตามที่ต้องการ (พิสมัย พวงคำ, 2551) คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะและคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร แนวคิดนี้ได้แบ่งระดับที่มาของสมรรถนะออกเป็นระดับตามความยากของการประเมินและพัฒนาตามทฤษฎีภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2553) คุณลักษณะของคนที่อยู่ในตัว และมีความสัมพันธ์อย่างเป็นเหตุเป็นผลกับประสิทธิภาพของงานหรือผลงานที่มี คุณค่าสูงโดยสมรรถนะนั้น หมายรวมถึงแรงจูงใจ (motive) ลักษณะ (trait) แนวคิดของตนเอง (self-concept) ความรู้ในเนื้อหา (Content Knowledge) ความคิดเชิงเหตุผล และทักษะ พฤติกรรม (cognitive and behavioral skill) หรือคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ที่สามารถวัดหรือนับได้ และสามารถแสดงถึงความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่ผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี และผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับเกณฑ์เฉลี่ย หรือระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และไม่มีประสิทธิภาพ (Hooghiemstra, 1992)

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อชี้ให้เห็นคุณลักษณะของบุคลากรในเรื่องของทักษะ ความรู้ ความสามารถ พฤติกรรม ความสามารถที่มีคุณลักษณะที่โดดเด่น (distinctive competency) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่ซ่อนอยู่ภายในบุคคลนั้น ๆ และทัศนคติที่บุคลากรจำเป็นต้องมีเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีมีคุณภาพ ภายใต้ปัจจัยสภาพแวดล้อมขององค์กรสู่ผลลัพธ์ที่ต้องการ

ความสำคัญของสมรรถนะ

สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ และเป้าหมายในการดำเนินงานขององค์กร บุคลากรสามารถรู้ถึงสมรรถนะที่แท้จริงของตนเอง สมรรถนะช่วยสนับสนุนวิสัยทัศน์ภารกิจ และกลยุทธ์ขององค์กรใช้เป็นกรอบในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร เป็นเครื่องมือในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ในการคัดเลือกบุคคลเข้าทำงาน การพัฒนาฝึกอบรม การเลื่อนระดับปรับตำแหน่งงาน การโยกย้ายตำแหน่งหน้าที่งาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการบริหารผลตอบแทน (ณรงค์วิทย์ แสนทอง, 2550) ความสำคัญของสมรรถนะที่สำคัญอีกหลายประการเป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัฒนธรรม องค์กร และยุทธศาสตร์ต่างๆ ขององค์กรมาสู่กระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นมาตรฐานการแสดงผลพฤติกรรมที่ดีในการทำงานของบุคลากร ซึ่งสามารถนำไปใช้ในการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในด้านต่างๆ ขององค์กร เช่น การสรรหาและคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาความก้าวหน้าทางอาชีพ การวางแผนการสืบทอดตำแหน่ง และการจ่ายผลตอบแทน (ธนวัฒน์ วัฒนชัย, 2553) สมรรถนะ (competency) มีความสำคัญในเรื่องของการเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่นำมาเป็นพื้นฐานจัดทำ

ระบบ หรือวางแผนทางในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กร ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมาย ในการดำเนินขององค์กร และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ (เจนวิทย์ สิทธิวงศ์, 2555)

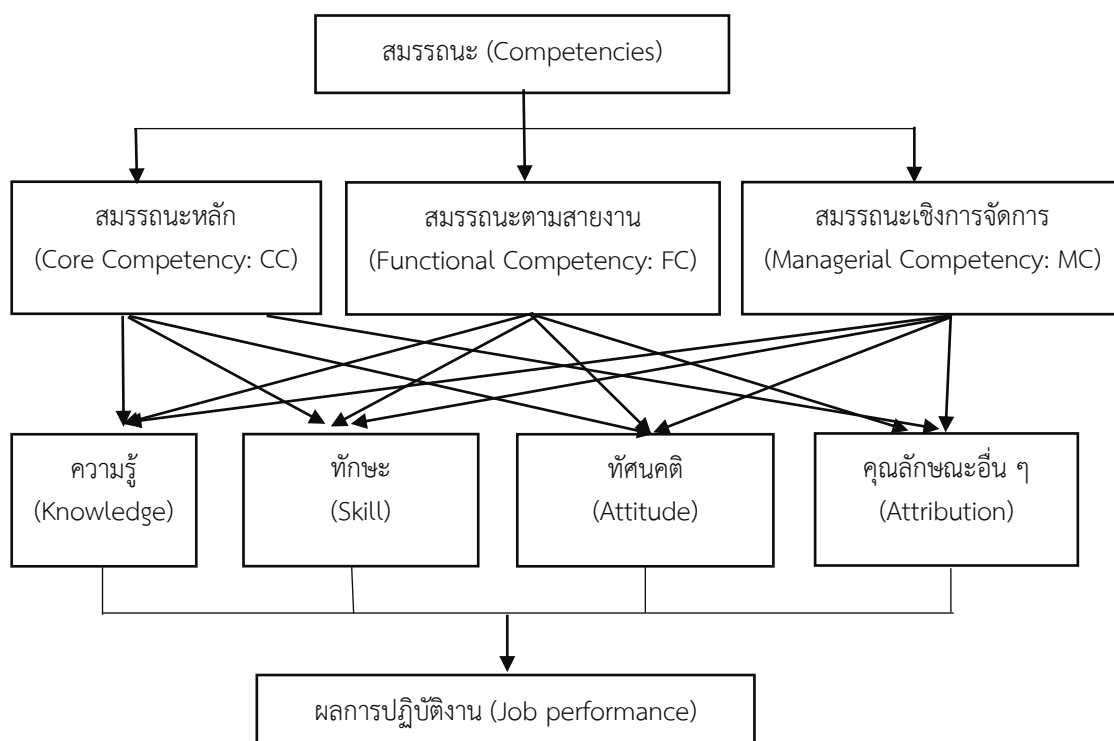
สรุปได้ว่า สมรรถนะมีความสำคัญต่อการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับกลยุทธ์และเป้าหมาย ในการดำเนินขององค์กร บุคลากรสามารถรู้ถึงสมรรถนะที่แท้จริงของตนเองที่ได้รับจากการประเมินร่วมกันระหว่างองค์กรและบุคลากร และนำมาใช้กับการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ทำให้องค์กรสามารถที่จะมุ่งฝึกฝนอบรม ที่ลดช่องว่างทางทักษะ ความรู้ และทัศนคติ ด้วยการฝึกอบรมเฉพาะและมีเป้าหมายที่ชัดเจนเป็นสิ่งที่ต้องการตามลักษณะงาน ช่วยในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการรับสมัครงานด้วยการเปรียบเทียบสมรรถนะ สามารถกำหนดและระบุถึงทักษะที่จำเป็นและตรงกับความต้องการของงานได้ดียิ่งขึ้น สามารถพัฒนารูปแบบของสมรรถนะที่จะแข่งขันได้ โดยมีการจัดลำดับของการเรียนรู้เทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

ยุวลักษณ์ จันทสุวรรณ (2558) ได้ศึกษา การพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม โดยศึกษาสมรรถนะของบุคลากร จำนวน 2 ด้าน ดังนี้

1. สมรรถนะหลัก ได้แก่
 - 1.1 Attitude (ประกอบด้วย ทัศนคติ ต่อตนเอง ต่องาน ต่อองค์กร ต่อสังคม)
 - 1.2 Motive (ประกอบด้วย มีเป้าหมาย มีความสำเร็จ และรางวัลเป็นแรงจูงใจ)
2. สมรรถนะตามสายงาน
 - 2.1 Knowledge (ประกอบด้วย ฐานงาน ฐานองค์กร)
 - 2.2 Skill (ประกอบด้วย ทักษะการคิดวิเคราะห์ การเรียนรู้ การปฏิบัติงาน)
 - 2.3 Attribute (คุณลักษณะ)

ปริญญานาคปฐม (2558) ได้ศึกษาโครงสร้างองค์กร และองค์ประกอบสมรรถนะหลักบุคลากรของบริษัทจัดการจุดหมายปลายทางเตรียมความพร้อมรองรับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล ผลการวิจัยพบว่าสมรรถนะหลักของบุคลากรบริษัทจัดการจุดหมายปลายทาง ประกอบไปด้วยสมรรถนะหลัก 4 ด้าน ได้แก่

1. ความรู้ คือ การแสดงออกถึงวิธีการ ที่ประกอบไปด้วยองค์ความรู้และวิธีการได้มาซึ่งความรู้ ได้แก่ ข้อมูล ความเข้าใจในหลักการ แนวคิดต่าง ๆ ที่บุคคลพึงมีตามตำแหน่งในสายงานนั้น ๆ
2. ทักษะ คือ ระบบการทำงานที่เป็นอัตโนมัติ ภายใต้การใช้สมองควบคุมเพียงส่วนน้อยโดยการทำงานที่เป็นทักษะนี้เกิดจากการทำเป็นประจำ และเป็นกิจกรรมที่เกิดจากการรับรู้ ได้แก่ ความชำนาญ ความคล่องแคล่วในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมถึงการใช้วาระของร่างกายที่สามารถเคลื่อนไหวได้ การใช้สมองเพื่อคิดสิ่งต่าง ๆ
3. ทัศนคติ คือ เป็นแนวความคิดเห็น ความรู้สึกนึกคิดที่บุคคลแสดงให้เห็น หรือกระทำพฤติกรรมต่าง ๆ โดยมีเหตุผลประกอบ
4. คุณลักษณะอื่น ๆ ได้แก่ แรงจูงใจ แรงขับภายใน ที่ทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่มุ่งสู่เป้าหมายหรือมุ่งความสำเร็จ เป็นต้น ซึ่งสามารถสรุปได้ดังแสดงในภาพ 1

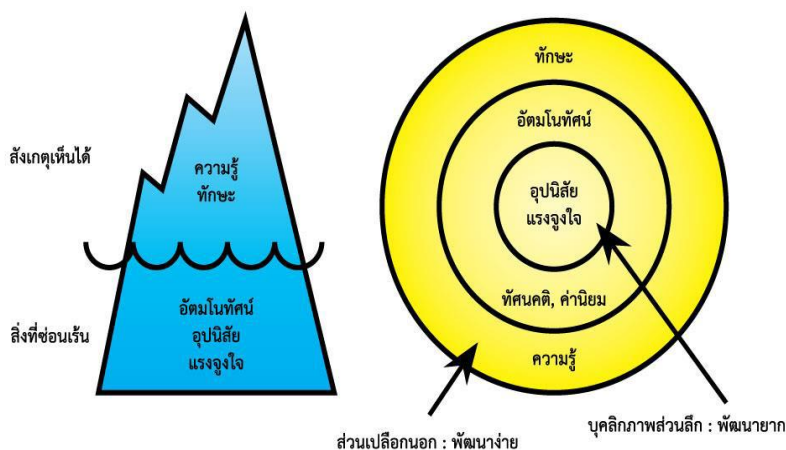


ภาพ 1 สมรรถนะตามตำแหน่งงาน

ที่มา: (ปริญา นาคปทุม, 2558)

แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา (2561) ได้ศึกษาเรื่อง สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับองค์กร ระบบงาน และงานที่ปฏิบัติงานอยู่ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ทัศนคติที่ดีต่อการ บุคลิกภาพที่ดีและเหมาะสม เชี่ยวชาญทางอารมณ์ที่ดีและเหมาะสม ความมีคุณธรรม จริยธรรมและความรับผิดชอบ สมรรถนะในด้านการจัดการ (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา ได้แก่ สมรรถนะในการวิเคราะห์วางแผน และการตัดสินใจแก้ปัญหา สมรรถนะในการทำงานเป็นทีม สมรรถนะในการสื่อสารข้อมูล การสนับสนุน และติดตามงาน สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) คือ สมรรถนะซึ่งเป็นความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของวิชาชีพนั้นๆ ซึ่งในที่นี้ได้กำหนดให้สมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานประกอบด้วยขีดความสามารถย่อย 3 ประเภท คือ สมรรถนะหลัก (core competency) คือ สมรรถนะที่บุคลากรในองค์กรพึงมีร่วมกัน สมรรถนะด้านการบริหาร (managerial competency) คือ สมรรถนะของบุคลากรในตำแหน่งงานระดับบังคับบัญชา สมรรถนะตามตำแหน่งงาน (functional competency) ที่มีความเชี่ยวชาญซึ่งบุคลากรในกลุ่มงาน (function) นั้น ๆ ต้องมีร่วมกันและสมรรถนะที่เป็นความเชี่ยวชาญในงานที่เฉพาะของตำแหน่งงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละตำแหน่งงานที่อยู่ในกลุ่มงานเดียวกัน

McClelland (1975 อ้างถึงใน พิสมัย พวงคำ, 2551) ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบสมรรถนะที่อยู่ภายในและภายนอกของบุคคลทั้ง 5 ส่วนไว้ ดังภาพ 2



ภาพ 2 สมรรถนะที่อยู่ภายในและภายนอกของบุคคล
(ที่มา: McClelland, 1975 อ้างถึงใน พิสมัย พวงคำ, 2551)

จากภาพ 2 McClelland ได้อธิบายความหมายขององค์ประกอบทั้ง 5 ส่วนไว้ ดังนี้

1. Skill หมายถึง ทักษะ หรือสิ่งที่บุคคลกระทำได้ดี และฝึกปฏิบัติเป็นประจำจนเกิดความชำนาญ สามารถคิด วิเคราะห์ ใช้ความรู้กำหนดเหตุผลหรือการวางแผนในการจัดการ และในขณะเดียวกันก็ตระหนักถึงความซับซ้อนของข้อมูลได้
2. Knowledge หมายถึง ความรู้เฉพาะด้านของบุคคล เช่น ความรู้ภาษาอังกฤษ
3. Self-Concept หมายถึง อัตมโนทัศน์หรือทัศนคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตนหรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเอง
4. Trait หมายถึง บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคลนั้น เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคล
5. Motives หมายถึง เป็นสิ่งที่บุคคลคิดหรือต้องการอย่างแท้จริง ซึ่งจะเป็แรงจูงใจ ในการกำหนดทิศทางหรือการเลือกของบุคคลเพื่อแสดงออกถึงพฤติกรรม ที่มุ่งไปสู่สิ่งที่เป็เป้าหมาย

Bartram (2012) ศึกษาและค้นหาค้นหากรอบเค้าโครงสมรรถนะ (Universal Competency Framework: UCF) ภายใต้การศึกษาในนามบริษัท SHL ซึ่งเน้นศึกษาและสร้างเครื่องมือเพื่อวัดสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในระบบการบริหารคนเก่งโดยเฉพาะ โดยนำกรอบเค้าโครงสมรรถนะสากลในประเด็นที่น่าสนใจ คือ ความเป็นเค้าโครงและระเบียบวิธีเชิงประจักษ์ของการทำความเข้าใจพฤติกรรมในสถานที่ทำงาน โดยกรอบเค้าโครงสมรรถนะสากล UCF เป็นกรอบเค้าโครงสมรรถนะที่แท้จริง ด้วยเหตุผลว่า เป็นชุดของความสัมพันธ์ที่ชัดเจน การระบุองค์ประกอบของโมเดล การระบุองค์ประกอบแต่ละตัวมีความสัมพันธ์กับตัวอื่น ๆ อย่างไร เป็นการระบุว่ามีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรเชิงโครงสร้าง เช่น การปฏิบัติงาน บุคลิกภาพ อย่างไร ใช้ประเมินกับหลักฐานและสิ่งที่ไม่มีหลักฐานของการวิเคราะห์เนื้อหาสาระ กรอบเค้าโครงสมรรถนะสากล ประกอบด้วย สมรรถนะสำคัญ 8 ประการ ได้แก่

ประการที่ 1 การเป็นผู้นำและการตัดสินใจ หมายถึง ควบคุมและการฝึกปฏิบัติการเป็นผู้นำ มีความคิดริเริ่ม สามารถให้แนวทางในการทำงานและมีความรับผิดชอบ ประกอบด้วย 1) การตัดสินใจและการเริ่มต้นการทำงาน 2) การนำและการตรวจสอบ

ประการที่ 2 การสนับสนุนและร่วมปฏิบัติงาน หมายถึง สนับสนุนและแสดงความเคารพผู้อื่น แสดงความปรารถนาดีต่อเพื่อนร่วมงาน ให้ความสำคัญกับส่วนรวมเป็นอันดับแรก ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพทั้งงานเดี่ยวและงานของทีม ทั้งกับลูกค้าและพนักงานคนอื่น แสดงพฤติกรรมอย่างคงที่ด้วยค่านิยมส่วนบุคคลที่เป็นค่านิยมเดียวกับองค์กร ประกอบด้วย 1) การยึดมั่นกับหลักการและคัมค่า 2) การทำงานกับคนอื่น

ประการที่ 3 การมีปฏิสัมพันธ์ตอบสนองและการนำเสนอ หมายถึง มีการสื่อสารและสร้างเครือข่ายทางสังคมอย่างมีประสิทธิภาพ โน้มน้าวคนได้สำเร็จและมีอิทธิพลต่อคนอื่นมีความสัมพันธ์อันดีกับผู้อื่นอย่างมั่นใจและสบายใจ ประกอบด้วย 1) การสร้างความสัมพันธ์ และการมีเครือข่าย 2) การโน้มน้าวใจและการมีอิทธิพล 3) การนำเสนอและการสื่อสาร

ประการที่ 4 การวิเคราะห์และการตีความ หมายถึง การคิดวิเคราะห์อย่างมีหลักฐาน เข้าใจถึงใจกลางความสำคัญของปัญหา ประยุกต์สิ่งต่างๆ อย่างชำนาญ เรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ได้อย่างรวดเร็ว สื่อสารด้วยการเรียนอย่างดี ประกอบด้วย 1) การเขียนและการรายงานผล 2) การประยุกต์ความชำนาญและเทคโนโลยี 3) การวิเคราะห์

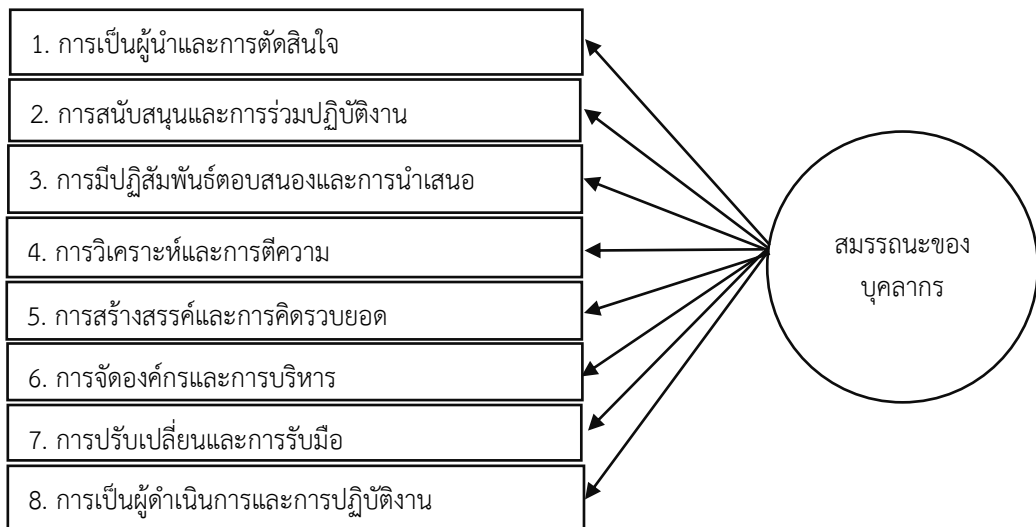
ประการที่ 5 การสร้างสรรค์และการคิดรวบยอด หมายถึง เปิดความคิดใหม่และค้นหาประสบการณ์ใหม่แห่งการจัดการเรียนรู้ จัดการสถานการณ์และปัญหาโดยใช้นวัตกรรมและความคิดสร้างสรรค์ คิดให้กว้างและคิดอย่างมีกลยุทธ์ สนับสนุนและขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงองค์กร ประกอบด้วย 1) การเรียนรู้และการวิจัย 2) การสร้างสรรค์และนวัตกรรม 3) การคิดระบบงานและกลยุทธ์

ประการที่ 6 การจัดการและการบริหาร หมายถึง วางแผนล่วงหน้าและทำงานอย่างเป็นระบบในวิถีทางที่เตรียมไว้แล้ว ทำงานตามคำแนะนำและระเบียบปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของลูกค้าและส่งต่อคุณภาพการบริการหรือมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ประกอบด้วย 1) การส่งมอบและเข้าถึงความคาดหวัง 2) การติดตามวิธีการปฏิบัติงานและระเบียบวิธีการทำงาน 3) การวางแผนและการจัดการ

ประการที่ 7 การปรับเปลี่ยนและการรับมือ หมายถึง ปรับเปลี่ยนและตอบสนองได้ดีต่อการเปลี่ยนแปลง จัดการกับแรงกดดันอย่างมีประสิทธิภาพและรับมือกับความล้มเหลวที่อาจตามมา ประกอบด้วย 1) การรับมือกับความกดดัน 2) การดัดแปลงและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง

ประการที่ 8 การเป็นผู้ดำเนินการและการปฏิบัติงาน หมายถึง ให้ความสำคัญกับผลลัพธ์และการบรรลุต่อวัตถุประสงค์ของงาน ทำงานและใช้ความพยายามอย่างดีที่สุด เมื่องานนั้นส่งผลอย่างยิ่งต่อผลลัพธ์ขององค์กร มีความเข้าใจในธุรกิจ การค้า และการเงิน ค้นหาโอกาสพัฒนาตัวเองและสร้างความก้าวหน้าให้อาชีพงาน ประกอบด้วย 1) การบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ 2) การเป็นผู้ประกอบการและความคิดเชิงพาณิชย์

กรอบเค้าโครงสมรรถนะสากล ประกอบด้วย สมรรถนะสำคัญ 8 ประการ สามารถแสดงเป็นโมเดลได้ดังภาพที่ 3



ภาพ 3 โมเดลสมรรถนะของบุคลากรตามกรอบเค้าโครงสมรรถนะสากล
(ที่มา: Bartram, 2012)

ผู้เขียนได้นำแนวคิดของ Bartram (2012) เป็นแนวคิดหลักในการนำมาสังเคราะห์องค์ประกอบสมรรถนะบุคลากรท้องถิ่น โดยศึกษาค้นคว้าจากของนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศ ดังตาราง 1

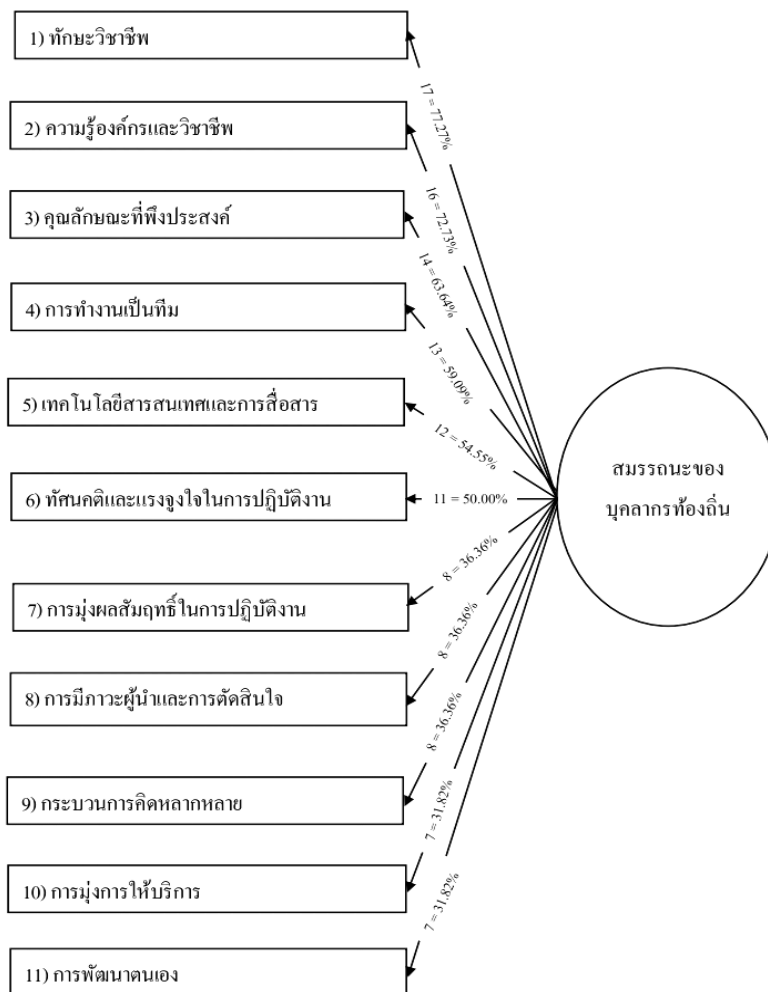
ตาราง 1 การสังเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะ

องค์ประกอบ	นักวิชาการ																				จำนวน	ร้อยละ			
	นักวิชาการไทย										นักวิชาการต่างประเทศ														
	สมชาย สุทธิเสรีกุล (2545)	สมบุญ บรรณมศักดิ์ (2550)	ทวีศักดิ์ จันทร์ดี (2551)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจ (2553)	สมจิต ใจดีทรงค์ (2554)	เอกอนงค์ คงประสม (2554)	ขุนสาย บวรศักดิ์เสถียร และดิเรก พรสีมา (2556)	องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล (2558)	จามรี บัวหมื่น (2558)	ปริญญานาถปทุม (2558)	ยุวลักษณ์ จันทวรรณ (2558)	พัชราภรณ์ มณีรัตน์ (2560)	อัมพรศักดิ์ เคร่งชูบุตร (2560)	แก้วดา ผู้พัฒนาแห่ง และนิคม เลิศจินดา (2561)	McClelland (1975 อ้างถึงในดิสนีย์ พวงคำ, 2551)	Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงในดิสนีย์ อธิป, 2554)	Tucker and Colisky (1994)	Rylatt and Lohan (1995)	Ramlall (2006)	Boyatzis (2008)			Bartram (2012)		
ทักษะวิชาชีพ	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	17	77.27
ความรู้องค์กรและวิชาชีพ	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	16	72.73
คุณลักษณะที่พึงประสงค์	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	14	63.64
การทำงานเป็นทีม	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	13	59.09
เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	0	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	12	54.55
ทัศนคติและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	1	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	11	50.00

ตาราง 1 (ต่อ)

องค์ประกอบ	นักวิชาการ																							
	นักวิชาการไทย												นักวิชาการต่างประเทศ											
	สมชาย สุทธิเสรีกุล (2545)	สมบุญ บวรอนงค์ (2550)	ทวีศักดิ์ จันทวี (2551)	สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการ เศรษฐกิจ (2551)	เสน่ห์ จัยโส (2553)	สมจิต ใจดำรง (2554)	เอกอนงค์ คงประสม (2554)	ขุนสาย บวรศักดิ์เสรี และดิเรก พรสีมา (2556)	องค์การบริหารส่วนตำบลเอื้อมพรหม (2558)	จามรี บัวทุม (2558)	ปริญญานาคปทุม (2558)	ยุวลักษณ์ จันทสุวรรณ (2558)	พัสดุภา นุสภักดี (2560)	อัมพร ศรีชูบุตร (2560)	แก้วตา ผู้พัฒนาพงศ์ และนิคม เขียวจินดา (2561)	McClelland (1975 อ้างถึงในดิสนีย์ พวงคำ, 2551)	Spencer and Spencer (1993 อ้างถึงในดิสนีย์ อธิภา, 2554)	Tucker and Cofsky (1994)	Rylatt and Lohan (1995)	Ramlall (2006)	Boyatzis (2008)	Bartram (2012)	จำนวน	ร้อยละ
การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน	0	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	8	36.36
การมีภาวะผู้นำและการตัดสินใจ	0	1	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	1	0	0	1	8	36.36
กระบวนการคิดหลากหลาย	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	8	36.36	
การมุ่งการให้บริการ	0	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	31.82	
การพัฒนาตนเอง	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	7	31.82	

ผู้เขียนคัดเลือกองค์ประกอบที่มีความสอดคล้องร้อยละ 25 ขึ้นไป โดยเรียงลำดับองค์ประกอบที่มี ร้อยละความสอดคล้องจากนักวิชาการมากไปน้อย ดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ทักษะวิชาชีพ ร้อยละ 77.27 องค์ประกอบที่ 2 ความรู้องค์กรและวิชาชีพ ร้อยละ 72.73 องค์ประกอบที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ ร้อยละ 63.64 องค์ประกอบที่ 4 การทำงานเป็นทีม ร้อยละ 59.09 องค์ประกอบที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ร้อยละ 54.55 องค์ประกอบที่ 6 ทักษะคิดและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.00 องค์ประกอบที่ 7 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 36.36 องค์ประกอบที่ 8 การมีภาวะผู้นำและการตัดสินใจ ร้อยละ 36.36 องค์ประกอบที่ 9 กระบวนการคิดหลากหลาย ร้อยละ 36.36 องค์ประกอบที่ 10 การมุ่งการให้บริการ ร้อยละ 31.82 และองค์ประกอบที่ 11 การพัฒนาตนเอง ร้อยละ 31.82 ซึ่งสามารถสรุปได้ดังภาพ 4



ภาพ 4 โมเดลองค์ประกอบสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรท้องถิ่น
(ที่มา: ชัยวุฒิ เทโพธิ์, 2563)

การสังเคราะห์องค์ประกอบของสมรรถนะ

จากองค์ประกอบสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบุคลากรท้องถิ่น ทั้งหมด 11 องค์ประกอบ ที่ได้จากการสังเคราะห์เอกสารของผู้เขียน ซึ่งสรุปแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ทักษะวิชาชีพ หมายถึง ทักษะในการปฏิบัติงานของบุคลากรท้องถิ่น ในด้านความพร้อมที่จะทำงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวมในด้านที่ตนมีความถนัด ทักษะการแก้ไขปัญหา ทักษะการสั่งสมความรู้ และความรู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพ ทักษะการสร้างสรรค์เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่น และทักษะการวางแผนพัฒนาอาชีพในระยะยาว

องค์ประกอบที่ 2 ความรู้องค์กรและวิชาชีพ หมายถึง ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร ความเข้าใจและสามารถประยุกต์ใช้ความสัมพันธ์เชื่อมโยงในด้านต่าง ๆ ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการเชิงรุก การตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการงาน และความรู้ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

องค์ประกอบที่ 3 คุณลักษณะที่พึงประสงค์ หมายถึง การแสดงออกถึงพฤติกรรมความเป็นพนักงานส่วนท้องถิ่นในด้านคุณธรรม จริยธรรม อุบิสัยกับเพื่อนร่วมงาน การรักษาวินัย กฎ ระเบียบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพในตำแหน่งหน้าที่ และแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี และพัฒนาจิตใจให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 4 การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นทีมงานของบุคลากรท้องถิ่น ในการวางแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน การปฏิบัติงานตามแผนงานที่ร่วมกำหนดไว้ รักษามิตรภาพอันดีกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อช่วยเหลือกันในวาระต่าง ๆ ให้งานสำเร็จ ปฏิบัติตนต่อผู้อื่นอย่างมีมารยาทในสังคม การทำงานกลุ่มอย่างร่วมมือร่วมพลังยอมรับการวิจารณ์ คำติชมและข้อเสนอแนะ

องค์ประกอบที่ 5 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในการสื่อสารได้หลากหลายภาษา มีความสามารถในการพูด การบรรยาย การแสดงความคิดเห็นต่อที่ประชุมในองค์กร หรือต่อผู้อื่น มีความสามารถในการนำเสนอข้อมูลการประชุมในรูปแบบเอกสารการรายงานได้เป็นอย่างดี การสื่อสารการถ่ายทอดความคิด ความรู้สึกอารมณ์ และความต้องการจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร

องค์ประกอบที่ 6 ทศนคติ และแรงจูงใจ หมายถึง ความสามารถในการแสดงทัศนคติของบุคลากรในด้านความต้องการของตนเองในด้านค่าแรงงาน สวัสดิการ การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน การจตุสรแรงงานให้มีความสัมพันธ์กับงาน โบนัสหรือรางวัลอื่น ๆ ในการปฏิบัติงานที่ตนเองพึงได้รับจากผลการปฏิบัติงานที่ดี

องค์ประกอบที่ 7 การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานในความรับผิดชอบให้ดีที่สุด พัฒนาคุณภาพของงานได้ตามมาตรฐาน ซึ่งทำให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถพัฒนาวิธีการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่โดดเด่นที่มุ่งหวังให้องค์กรประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามระยะเวลาที่กำหนด และใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า มากที่สุด

องค์ประกอบที่ 8 การมีภาวะผู้นำ และการตัดสินใจ หมายถึง ความสามารถในการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง เป็นผู้วิสัยทัศน์กว้างไกล มีความสามารถในการกำหนดกลยุทธ์ มีความสามารถในการแก้ไขปัญหา สามารถตัดสินใจได้เป็นอย่างดีและถูกต้อง

องค์ประกอบที่ 9 กระบวนการคิดหลากหลาย หมายถึง ความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ ความคิดเชิงกลยุทธ์ ความคิดเชิงระบบ การมีความคิดอย่างเป็นกระบวนการในเชิงสังเคราะห์สามารถบูรณาการทางความคิดที่มีความเชื่อมโยงข้อมูลและประเด็นต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบที่ 10 การมุ่งให้บริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ดูแล ผู้ที่เข้ามาติดต่อประสานงานกับองค์กร หรือ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรด้วยความเต็มใจ สามารถให้บริการที่เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง และยั่งยืนให้กับผู้รับบริการ เล็งเห็นผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นกับผู้รับบริการในระยะยาว และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีหรือขั้นตอนการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้ประโยชน์สูงสุด

องค์ประกอบที่ 11 การพัฒนาตนเอง หมายถึง ความสามารถในการมุ่งพัฒนาตนเองในด้านการศึกษาหาความรู้ สนใจเทคโนโลยีและองค์ความรู้ใหม่ ๆ พัฒนาความรู้ความสามารถของตนให้ดียิ่งขึ้น ความสนใจใฝ่รู้ สัมผัสความรู้ ความสามารถของตนในการปฏิบัติหน้าที่ราชการของบุคลากรท้องถิ่น เช่น การได้รับการฝึกอบรม การสัมมนา การฝึกปฏิบัติทักษะการทำงาน และการศึกษาดูงาน เป็นต้น และประยุกต์ใช้ความรู้ให้ตรงตามความต้องการได้ มีการถ่ายทอดแบ่งปันแลกเปลี่ยนความรู้กับผู้อื่นอย่างต่อเนื่อง

ผู้เขียนสรุปได้ว่า จากการศึกษาองค์ประกอบของสมรรถนะของบุคลากรท้องถิ่น ประกอบด้วย 11 ด้าน คือ 1) ทักษะวิชาชีพ 2) ความรู้องค์กรและวิชาชีพ 3) คุณลักษณะที่พึงประสงค์ 4) การทำงานเป็นทีม 5) เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร 6) ทศนคติและแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 7) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ในการปฏิบัติงาน 8) การมีภาวะผู้นำและการตัดสินใจ 9) กระบวนการคิดหลากหลาย 10) การมุ่งให้บริการ 11) การพัฒนาตนเอง ซึ่งเป็น

องค์ประกอบสมรรถนะของบุคลากรท้องถิ่นที่ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ เป็นไปในทิศทางที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เป็นวิธีการที่ช่วยให้คนมีการศึกษา เพื่อพัฒนาคนให้ทันกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นกระบวนการที่ช่วยให้คนได้พัฒนาตนเอง ในด้านต่าง ๆ รู้วิธีแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ในรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย และ รักที่จะเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ตลอดชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อสังคมยุคข้อมูลข่าวสารที่มีความรู้ใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรมเทคโนโลยี และองค์ความรู้ในศาสตร์ต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเนื้อหาสาระ กระบวนการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้เพื่อขยายบริการทางการศึกษาเพื่อ แลกเปลี่ยนและกระจายความรู้ข้อมูลข่าวสาร ไปสู่ประชาชนและชุมชนได้อย่างกว้างขวางและรวดเร็วต่าง ๆ ที่ได้ มาตรฐานอย่างกว้างขวางเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 5 ด้าน คือ 1) คุณภาพของงาน 2) ปริมาณ ของงาน 3) เวลาในการปฏิบัติงาน 4) กระบวนการปฏิบัติงาน และ 5) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (ชุมสาย บวรศักดิ์เสถียร และดิเรก พรสีมา, 2556) การส่งเสริมเน้นการช่วยด้วยคำพูด หรือการปฏิบัติ หรือการกระทำ เพื่อให้พัฒนาขึ้น ส่วนสนับสนุน คือ เห็นด้วยและช่วยให้สำเร็จด้วยวิธีการต่าง ๆ อาจลงมือปฏิบัติ หรือเพียงแต่ให้ กำลังใจ ซึ่ง แนวทางการส่งเสริมสมรรถนะที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานนั้น หมายถึง วิธีการ แนวทางที่ สามารถช่วยทำให้สมรรถนะของพนักงานจ้างตามภารกิจให้ดีขึ้น ส่งเสริม เน้นการช่วยด้วยคำพูด หรือการปฏิบัติ หรือการกระทำ เพื่อให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานดีขึ้น (นววรรณ พันธุเมธา, 2559) แนวทางเสริมสร้าง สมรรถนะโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นการทำแผนการจัดการเรียนรู้ของพนักงาน และนำแผนการที่ สร้างขึ้นไปใช้ในการดำเนินงานในองค์กร รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะ (ศิริพร ศรีปัญญา และธรริน นามวรรณ, 2560) การฝึกอบรมที่เน้นเน้นการคิดวิเคราะห์ การแก้ปัญหา กลยุทธ์การ วางแผนและการเป็นผู้นำ โดยต้องมีการเปลี่ยนแปลงตามสังคม สิ่งแวดล้อมรวมถึงต้องมีการพัฒนาทักษะ เทคโนโลยี และความหลากหลายทางวัฒนธรรม แต่ยังคงพัฒนาทักษะดั้งเดิมอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การตลาด การ จัดการ ทรัพยากรมนุษย์ การบัญชี การคำนวณ และคอมพิวเตอร์ นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญความรู้ด้าน นวัตกรรม และการจัดการความเสี่ยง (Whitelaw et al, 2009) ทักษะการคิด (ระบบความคิด การวิเคราะห์ และ การเสนอแนวความคิดรวบยอด) ความเข้าใจโครงการและการป้องกันปัญหา ทักษะการสร้างคำถาม ทักษะทาง สังคม มนุษย์สัมพันธ์ ประสพการณ์ทำงาน บุคลิกภาพ ทักษะการ การมุ่งสู่เป้าหมาย เครือข่ายส่วนตัวเครือข่ายการ ทำงาน การควบคุมอารมณ์ มารยาททางสังคม การสังเกต การมีใจรักบริการ หลักการทำงาน การเตรียมการ ความอดทน การทำงานได้ภาวะความกดดัน ความยุติธรรม การปรับตัว ความซื่อสัตย์ และความเสียสละ (Jotikasthira, 2014)

ผู้เขียนสรุปได้ว่า จากการสังเคราะห์เอกสารวิจัยที่เกี่ยวข้องชี้ให้เห็นว่า การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีสมรรถนะหลักที่ดี และมีความรู้สึกรู้สีกหรือความผูกพันต่อองค์กรในเชิงบวก มีแนวโน้มที่จะเกิดประสิทธิภาพการ ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงาน กล่าวคือ การที่บุคลากรมีสมรรถนะ ที่ดีนั้น มักเกิดจากการเพิ่มพูนทักษะส่วนตนในด้านต่าง ๆ เช่น การสั่งสมความเชี่ยวชาญในส่วนงานของตนเอง ซึ่งเป็นการเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถของตน การมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็ม ความสามารถ เพื่อให้งานนั้นสำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ นอกจากจะเป็นการพัฒนาในส่วนบุคคลแล้ว ยังจะ เกิด การพัฒนาไปในทางที่ดีต่อองค์กรซึ่งจะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายหรือแผนงานที่วางไว้ แนวทางเสริมสร้าง สมรรถนะโดยการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ โดยเน้นการทำแผนการจัดการเรียนรู้ของพนักงาน และนำแผนการที่

สร้างขึ้นไปใช้ในการดำเนินงานในองค์กร รวมทั้งการติดตามและประเมินผลการเสริมสร้างสมรรถนะที่ช่วยให้นักงานทันกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เป็นกระบวนการที่ช่วยให้ได้พัฒนาดตนเองในด้านต่าง ๆ รู้วิธีแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง ในรูปแบบและวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญยิ่งต่อสังคมยุคข้อมูลข่าวสารที่มีความรู้ใหม่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง

สรุป

ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ 1) ประสิทธิภาพของบุคคล หมายถึง การทำงานเสร็จโดยสูญเสียเวลาและพลังงานน้อยที่สุด คำนิยมการทำงานที่ยึดกับสังคม เป็นการทำงานได้เร็วและได้งานดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน 2) ประสิทธิภาพขององค์กร คือการที่องค์กรสามารถดำเนินงานต่างๆตามภารกิจหน้าที่ขององค์กรโดยใช้ทรัพยากรปัจจัยต่าง ๆ รวมถึงกำลังคนอย่างคุ้มค่า มีการสูญเสียเวลาน้อยที่สุด มีลักษณะการดำเนินงานไปสู่ผลตามวัตถุประสงค์ โดยประหยัดทั้งเวลา ทรัพยากร และกำลังคน องค์กรมีความสามารถในการใช้ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เทคนิควิธีการ และเทคโนโลยี ทำให้เกิดวิธีการทำงานที่เหมาะสม มีความราบรื่นในการดำเนินงาน มีปัญหาอุปสรรค และความขัดแย้งน้อยที่สุด บุคลากรมีขวัญกำลังใจ และมีความสุขในการทำงาน อันจะก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณภาพ และปริมาณของผลงาน คิดค้น ดัดแปลงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ ในยุคปัจจุบันที่โลกมีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจด้านสังคม การเมือง ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสภาพแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดการแข่งขันซึ่งส่งผลให้หลายองค์กรทั้งหน่วยงานราชการและเอกชน หลายหน่วยงานมีการปรับเปลี่ยนระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้แต่การที่องค์กรจะสามารถบรรลุเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้นั้นมิได้อาศัยแค่เพียงบุคลากรที่เก่ง หรือเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงการบริหารงานที่ดีเพื่อให้ได้มาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

เนื่องจากองค์กรต้องเผชิญกับภาวะการแข่งขันทั้งจากภายในและภายนอกองค์กรการที่จะทำให้องค์กรอยู่รอดทันต่อสถานการณ์การแข่งขันได้นั้นจะต้องเริ่มจากการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพระดับบุคคลก่อน แล้วจึงขยายเข้าสู่ในระดับองค์กร องค์กรประกอบสำคัญที่มีผลทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพพจนนำไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ หรือสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่เกิดขึ้นได้จากหลายส่วนประกอบกัน เช่น คน ระบบงาน วิธีดำเนินงาน การบริหารงาน โครงสร้างองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้เกิดจากผลของการบริหารงานทั้งสิ้น ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ องค์กรที่มีกระบวนการบริหารงานที่ดีย่อมส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น ในระบบการบริหารงานขององค์กรปัจจัยในการทำงานที่สำคัญที่สุดคือทรัพยากรมนุษย์ ในองค์กรทุกองค์กรไม่มีใครปฏิเสธได้ว่าทรัพยากรมนุษย์เป็นผู้ที่มีหน้าที่ทำงานให้กับองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญในการควบคุมกลไกในการทำงานที่จะทำให้การทำงานลุล่วงได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

หากบุคคลแต่ละบุคคลมีความรู้ความสามารถ พอใจในสิ่งที่ตนเองมี และให้เกียรติตนเอง มีความกระตือรือร้น ใส่ใจในการทำงานอย่างเต็มที่ก็จะพัฒนาตัวเองให้สามารถทำผลงานให้ออกมาดี เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน และมีหน้าที่ควบคุมกลไกในการทำงานให้ลุล่วงได้ตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ได้ ในการพัฒนาความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผู้บริหารท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องพัฒนาความสามารถในการบริหารขององค์กรอย่างน้อย 4 ด้าน ประกอบด้วย ความสามารถด้านการพัฒนาท้องถิ่น ความสามารถด้านพัฒนาองค์กร ความสามารถด้านการบริหารการเงินการคลัง และความสามารถในการบริหารการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งมีทั้ง 4 ด้านนี้มีความสัมพันธ์เชื่อมโยงซึ่งกันและกัน และถือเป็นหัวใจของการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ ต้องมีการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรได้เข้ารับการอบรมและศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ทำให้บุคลากรสามารถนำความรู้

ที่ได้รับมาพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น นอกจากนั้นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานต้องมีความรอบรู้ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความรับผิดชอบสูง และอุทิศตน พุ่งเทการทำงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งบุคลากรยังต้องมีความคล่องตัวในการยอมรับกับการเปลี่ยนแปลง มีการเรียนรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกัน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- กิริติ ยศยิ่งยง. (2550). **ขีดความสามารถ: Competency Based Approach** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: มิสเตอร์ก๊อปปี.
- แก้วตา ผู้พัฒนพงศ์ และนิคม เจียรจินดา. (2561). สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานกับคุณภาพการให้บริการขององค์กร. **วารสารเกษมบัณฑิต. (ฉบับพิเศษ).**
- เจนวิทย์ สิทธิวงศ์. (2555). **อิทธิพลของการเรียนรู้และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานผ่านสมรรถนะของบุคลากร บริษัทโทรเกรส เซอร์วิส ซัพพอร์ท จำกัด. วิทยานิพนธ์ปริญญา** มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จามรี บัวทุม. (2558). **การศึกษาสมรรถนะบุคลากรของเทศบาลตำบลทับมา. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ** มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชุมสาย บวรศักดิ์เสถียร และดิเรก พรสีมา. (2556). รูปแบบการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรทางการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย.**
- ชัยวุฒิ เทโพธิ์. (2563). **อิทธิพลของสมรรถนะพนักงานจ้างตามภารกิจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กลุ่มจังหวัดภาคตะวันออก 2. ดุษฎีนิพนธ์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ณรงค์วิทย์ แสนทอง. (2550). **มารู้จัก Competency กันเถอะ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: เอช อาร์ เซนเตอร์.
- ทวีศักดิ์ จันทวุฒิ. (2551). **สมรรถนะของพนักงานเทศบาลตำบลกุดสิม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์.** การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธัชพงศ์ เศรษฐบุตร. (2560). **การพัฒนาสมรรถนะนักทรัพยากรมนุษย์ภาคอุตสาหกรรมเพื่อเตรียมความพร้อมสู่** ประชาคมอาเซียน. **วารสารสมาคมนักวิจัย.**
- ธนวัฒน์ วัฒนชัย. (2553). **การศึกษาความคาดหวังในสมรรถนะของบุคลากรด้านวิศวกรรมโยธาใน** อุตสาหกรรมก่อสร้างไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.
- นลินี อธิมา. (2554). **สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงานเลขานุการผู้บริหารมหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญา** มหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นวรรธณ พันธเมธา. (2559). **คลังคำ** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: อมรินทร์.
- ปริญญา นาคปฐม. (2558). **โครงสร้างองค์กรและองค์ประกอบสมรรถนะหลักบุคลากรของบริษัทจัดการจุดหมาย** ปลายทางเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการท่องเที่ยวเพื่อเป็นรางวัล. **วารสารการจัดการธุรกิจ** มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิสมัย พวงคำ. (2551). **สมรรถนะของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. วิทยานิพนธ์** ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ยุวลักษณ์ จันทสุวรรณ. (2558). **การพัฒนาสมรรถนะเพื่อการเป็นองค์กรนวัตกรรม. วารสาร มทร.อีสาน** ฉบับมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์.
- พัสดุสา มูลภักดี. (2560). **แนวทางการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานในธุรกิจงานหุ้มฉนวนสำหรับอุตสาหกรรม** ก๊าซและน้ำมัน: กรณีศึกษางานก่อสร้าง โรงงานสำเร็จรูป (Module) สำหรับแยกก๊าซแอลเอ็นจี (LNG) บริษัทก่อสร้าง AAA. งานนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ศิริพร ศรีปัญญา และธรินธร นามวรรณ. (2560). การพัฒนาแนวทางเสริมสร้างสมรรถนะการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญของครูในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี. วารสารการบริหารและนเทศการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สมจิต ใจดำรงค์. (2554). การเสริมสร้างสมรรถนะของบุคลากรในสำนักงาน ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จังหวัดยะลา. รายงานการศึกษาดูงานและสัมมนาหาข้อคิด มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สมชาย สุขศิริเสริกุล. (2545). การปรับตัวของข้าราชการในระบบราชการไทยยุคปฏิรูป. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมบุญ บวรอุดมศักดิ์. (2550). บทบาทและสมรรถนะของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามความคาดหวังของผู้บริหารระดับสูงขององค์กรธุรกิจ. ปัญหาพิเศษปริญญาโทบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). คู่มือการพัฒนาข้าราชการตามสมรรถนะหลัก.นนทบุรี: แอร์บอร์น พรินต์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2551). สมรรถนะของข้าราชการไทย. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- เสนห์ จุ้ยโต. (2553). การพัฒนาขีดสมรรถนะบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เอกองงค์ คงประสม. (2554). สมรรถนะหลักของบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยศิลปากรสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้. ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศึกษา, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล. (2558). สมรรถนะหลัก (Core Competency) ของพนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้าง องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล.อ่างทอง: องค์การบริหารส่วนตำบลอินทประมูล.
- Bartram, D. (2012). The SHL; universal competency framework. Retrieved from <http://www.shi.com/assets/resources/White-Paper-SHL-Universal-competency-Framework.pdf>.
- Boyatzis, R. E. (2008). Competencies in the 21st century. Journal of Management Development.
- Jotikasthira, N. (2014). Increasing Tradeshow and Exhibition Industry Competitiveness Through Competency- Based Hiring and Promotion: A Sale Executive Perspective. International Journal of Business Tourism and Applied Sciences.
- Hooghiemstra, M. Jill. (1992). Management's Emphasis on Integrity and Ethical Values: A Function of an Organization's Size and Ownership Type?. Journal of Forensic Accounting.
- Ramlall, S. J. (2006). Identifying and understanding HR competencies and their relationship to organizational practices. Applied H.R.M. Research.
- Rylatt, A. and Lohan, K. (1995). Creating Training Miracles. Sydney: Prentice Hall.
- Tucker, S. A., and Cofsky, K. M. (1994). Competency – based pay on a banding platform. ACA Journal.
- Whitelaw, P. A., Barron, P., Buultjens, J., Cairncross, G., & Davidson, M. (2009). Training needs for the hospitality industry. Queensland: CRC for Sustainable Tourism Pty Ltd.

กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นของ
องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
Functional Competency Development Strategy of Officers at
Local Government Organization

คีตะภาค วิรัตน์*, อนันต์ มณีรัตน์**
Keytapark Virat, Anan Maneerat

Received: February 20, 2020 Revised: March 05, 2020 Accepted: March 30, 2020

บทคัดย่อ

บทความวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นบทความที่มุ่งศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา 2 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 2) เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ผลการศึกษา พบว่า สภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การรับค่านิยมแบบตะวันตกที่ขัดแย้งกับบริบทไทย ความไม่เข้มแข็งของระบอบการปกครองไทย การขาดอิสระในการบริหารงาน การแทรกแซงจากฝ่ายการเมืองและผู้บริหาร การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ไม่ตอบสนองความต้องการและกลยุทธ์ขององค์การ การขาดการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมของบุคลากร และความไม่สอดคล้องการพัฒนาสายอาชีพ ผู้เขียนจึงเสนอกลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 3 ส่วน คือ 1) กลยุทธ์ด้านการเสริมสร้างความรู้ 2) กลยุทธ์ด้านการพัฒนาทักษะ และ 3) กลยุทธ์ด้านการพัฒนาความสามารถ ซึ่งต้องใช้เครื่องมือและวิธีการประเมินเพื่อให้ทราบระดับสมรรถนะของบุคลากร จากนั้นจึงนำผลการประเมินไปทำการปรับปรุงกลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะของพนักงานส่วนท้องถิ่นต่อไป

คำสำคัญ: กลยุทธ์, การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงาน, พนักงานส่วนท้องถิ่น, องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

* อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

** อาจารย์ประจำสาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม

Abstract

Academic Article on Strategies for Competency Development of Local Officers in Local Administrative Organization. This article aims to study the competency development of Local Administrative Organization to conform to current significant change. The objectives of this study are 1) to study the problems of competency development of local administrative officers in Local Administrative Organization 2) to plan the strategies of competency development of local administrative officers in Local Administrative Organization.

The problems are found that the practical Western values are inconsistent with the context of Thailand, the weakness of Thai regime, lack of freedom in administration, Intervention from political parties and executives, training and development of officers are not meet the needs in strategies of organization, lack of monitoring and evaluation also, inconsistencies of professional development. The authors then proposed 3 strategies of competency development for local officers which are 1) knowledge enhancement strategy, 2) skills development strategy, and 3) capability development strategy which require tools and assessment methods to determine the competency level of local officers then, the results of the evaluation will be used to improve the strategy for improving the competency of the local officers.

Keywords: The Functional Competency, Development Strategy, Officers at Local Government Organization.

บทนำ

การพัฒนาพนักงานท้องถิ่นในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งสำคัญ เพราะพนักงานท้องถิ่นคือ ผู้ปฏิบัติงานและเป็นผู้ที่มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง กระบวนการในการพัฒนาจึงต้องคำนึงถึงสถานการณ์ สภาพปัญหาที่เกิดขึ้นแล้วนำมาสร้างกลยุทธ์การพัฒนา โดยใช้แนวคิดสมรรถนะเป็นเกณฑ์มาตรฐานในการพัฒนา โดยอาศัยกลยุทธ์ที่มีประสิทธิภาพจึงเกิดผลสัมฤทธิ์ในการพัฒนา ซึ่งหากนำกระบวนการนี้มาประยุกต์ใช้กับ พนักงานในหน่วยงานราชการก็จะสามารถพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดประโยชน์ในการทำงานเพื่อ ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

การเปลี่ยนแปลงทางสังคมในปัจจุบันเกิดจากปัจจัยสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งการเมือง เศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยีสารสนเทศ และในทางการเมืองที่ได้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น การบริหารองค์การ จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึง โดยเฉพาะความต้องการของลูกค้ายคือประชาชน (เสนห์ จุยโต, 2560) และสิ่งสำคัญ ที่จะเป็นตัวช่วยในการขับเคลื่อนองค์การให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลงก็คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการ ศึกษาศักยภาพของบุคลากรในองค์การออกมาใช้ในการพัฒนาองค์การให้เกิดประโยชน์มากที่สุด ทั้งนี้ กระบวนการในการบริหารทรัพยากรมนุษย์นั้นส่วนของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือว่ามีส่วนสำคัญที่สุดในการที่ จะดึงเอา ความรู้ ทักษะ และความสามารถซึ่งมีความหมายรวมของสมรรถนะมาใช้เพื่อขับเคลื่อนองค์การให้ บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ โดยปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการพัฒนาบุคลากรในองค์การคือ ปัจจัยภายในองค์การ เช่น นโยบายและกลยุทธ์องค์การอันจะทำให้บุคลากรทุกคนในองค์การทราบทิศทางขององค์การที่จะนำไปสู่การพัฒนา ตนเองให้บรรลุเป้าหมาย การเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ ทั้งการเปลี่ยนแปลงในด้านของโครงสร้าง ระเบียบ นโยบาย ตำแหน่ง บทบาทหน้าที่ ส่วนปัจจัยภายนอกองค์การเช่น ปัจจัยทางด้านสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองอันจะส่งผลกระทบใหญ่หลวงหากบุคลากรไม่ได้รับการพัฒนาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของปัจจัย ภายนอกเช่นกัน (ศิริรัตน์ ชุนทดคล้าย, 2558)

ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการบริหารผลการปฏิบัติงาน การพัฒนาสมรรถนะใน ลักษณะที่มีความเชื่อมโยงกับกระบวนการเชิงกลยุทธ์ซึ่งสัมพันธ์กับเป้าหมายผลการปฏิบัติงานระดับองค์การ หน่วยงานและบุคคลเข้าด้วยกัน อันจะส่งผลต่อความสำเร็จที่ยั่งยืนขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริม การปกครองท้องถิ่น, 2557) แต่ทั้งนี้ในส่วนของการพัฒนาบุคลากรในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นก็ยัง ประสบปัญหาในเรื่องการอบรมพัฒนาที่ไม่สอดคล้องกับสภาพปัญหาและการกำหนดระดับสมรรถนะที่ชัดเจน

ด้วยเหตุนี้ผู้เขียนจึงต้องการศึกษาถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อเสนอกลยุทธ์หรือแนวทางแก้ไขที่ สอดคล้อง ซึ่งมาจากกลยุทธ์ สมรรถนะประจำสายงาน การจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ ตัวชี้วัด ผลการดำเนินงาน และการติดตามผล หากพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่ติดต่อกับประชาชนผู้รับบริการโดยตรง มีสมรรถนะซึ่งประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการปฏิบัติงานเป็น อย่างดีย่อมส่งผลต่อการให้บริการประชาชนเป็นอย่างดีด้วยเช่นกัน เป็นประโยชน์โดยตรงที่ประชาชนจะได้รับและ เป็นประโยชน์ที่ส่งต่อไปยังองค์การในภาพรวมให้เกิดเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

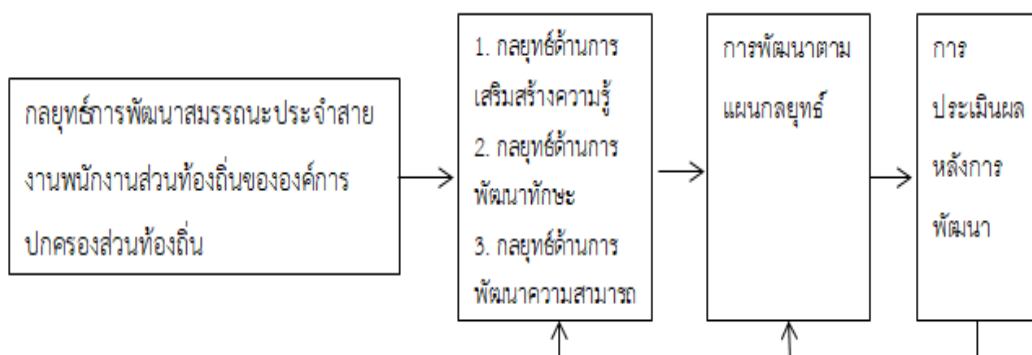
1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
2. เพื่อสร้างกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. การบริหารเชิงกลยุทธ์ กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แนวทางที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือการได้เปรียบเชิงแข่งขัน มุ่งเน้นหาแนวทางที่ทำให้องค์การเจริญเติบโต และประสบความสำเร็จ รวมถึงสร้างความแตกต่างแก่ลูกค้า ประชาชนหรือผู้รับบริการ ลักษณะของกลยุทธ์มีอยู่ 4 ประการ คือ 1) เป็นแผนหรือแนวทางในการบรรลุเป้าหมาย 2) เป็นกิจกรรมที่องค์การดำเนินการเป็นประจำ 3) เป็นสถานะหรือตำแหน่งขององค์การ และ 4) เป็นมุมมองที่แสดงวิสัยทัศน์และทิศทางขององค์การ โดยการบริหารเชิงกลยุทธ์ เป็นการตัดสินใจที่ผู้บริหารขององค์การตัดสินใจในประเด็นต่างๆ ทั้งสินค้าหรือบริการที่นำเสนอ กลุ่มของลูกค้าหรือผู้รับบริการ ตำแหน่งหรือตลาดที่จะเข้าไปแข่งขัน และภูมิภาคหรือพื้นที่ที่เข้าไปดำเนินการ (พลู เดชะรินทร์, 2554)

2. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ การพัฒนาบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เข้าไปแก้ปัญหา ซึ่งการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์เป็นเทคนิคการจัดการสมัยใหม่ที่ใช้หลักการบริหารจัดการโดยคำนึงถึงสถานการณ์ กล่าวคือ ต้องคำนึงถึงปัจจัยสถานการณ์เป็นสำคัญ โดยหากสถานการณ์มีการเปลี่ยนแปลง กลยุทธ์ก็จำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงนั้น ๆ อาทิทั้งปัจจัยด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม ซึ่งจะช่วยในการสร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน เพราะจะทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างตรงจุด ใช้กลวิธีที่มีประสิทธิภาพในการพัฒนาเพื่อนำพาองค์การไปสู่การแข่งขันและประสบความสำเร็จได้เพราะมีตัวชี้วัดที่แน่นอน จึงช่วยผลักดันให้คนในองค์การเกิดความพยายามที่จะนำพาองค์การให้บรรลุเป้าหมายนั้นได้ และยิ่งช่วยให้องค์การมุ่งไปสู่ความเป็นผู้นำขององค์การอื่น ๆ กระบวนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์นั้นจะมีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้ 1) การวิเคราะห์สถานการณ์ 2) การกำหนดกลยุทธ์ 3) การพัฒนาตามกลยุทธ์ 4) การประเมินการพัฒนา (เสน่ห์ จุ้ยโต, 2560)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

(ที่มา: ประยุกต์จากตำราของ อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2554)

ผลการวิจัย

1. สภาพปัญหาการพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันประสบปัญหาหลายด้านเหมือนสิ่งอุดร้งที่ไม่สามารถพัฒนาบุคลากรเพื่อให้มีความรู้ความสามารถสำหรับการขับเคลื่อนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชน ชุมชน และสังคมในท้องถิ่น

นั้น ๆ ได้ ปัญหาแรกเป็นผลกระทบมาจากบริบทและปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ นั่นคือการรับเอาค่านิยม วัฒนธรรม และวิถีชีวิตแบบตะวันตกเข้ามา ทั้งในลักษณะของการลอกเลียนแบบ (copy) และการนำเข้ามาใช้ (import) โดยมีได้พิจารณาถึงความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทไทย ส่งผลให้แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับบริบทของท้องถิ่นไทยนั่นเอง เช่นเดียวกันกับระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยของประเทศไทยซึ่งยังไม่มีความเข้มแข็งเท่าที่ควร การวางแผนและตัดสินใจดำเนินนโยบายต่าง ๆ มาจากผู้บริหารระดับสูงตามสายการบังคับบัญชา (hierarchy) ผู้มีอิทธิพล ผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมืองระดับชาติ ข้าราชการระดับสูง สถาบันข้าราชการ และการบริหารราชการส่วนกลาง เช่น สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวงมหาดไทย กระทรวงศึกษาธิการ สำนักงบประมาณ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ กรมบัญชีกลาง เป็นต้น รวมถึงการแทรกแซงการใช้อำนาจในการปกครองตนเองจากส่วนกลาง ฝ่ายการเมืองและผู้บริหารท้องถิ่น ปัญหาเรื่องระบบอุปถัมภ์ของท้องถิ่น การผูกขาดอำนาจและปิดกั้นการมีส่วนร่วมของประชาชน การทุจริตประพฤติมิชอบ การเรียกร้องผลประโยชน์ในกลุ่มพวกพ้อง และความขัดแย้งภายในองค์กร ส่งผลให้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หากมองในระดับที่เล็กลงจะพบว่า พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ.2545 และการตรากฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทยที่ได้จัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นมานั้น เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่เพียงการกำกับ ดูแล ส่งเสริม สนับสนุน ให้คำปรึกษาแนะนำ และประสานงานกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเท่านั้น มิได้ให้และยอมรับในสิทธิ เสรีภาพ อำนาจหน้าที่ และอิสระในการปกครองตนเองแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนอย่างแท้จริง นอกจากนี้การบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังมีสถานภาพและความมั่นคงน้อยกว่าการบริหารราชการส่วนกลาง ซึ่งมักอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของฝ่ายการเมืองและผู้บริหารท้องถิ่น ส่งผลให้บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน การพัฒนาตนเอง และความสุขในการทำงาน อาจส่งผลต่อการหยุดงาน ลาออก การย้ายงานหรือปัญหาสมองไหลไปสู่การบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาคแทนได้ (มานิต ศุทธสกุล, 2554) สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันยังคงขึ้นอยู่กับการบริหารราชการส่วนกลางเป็นสำคัญ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน เนื่องจากไม่ได้เปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตนเองอย่างเหมาะสมกับศักยภาพของบุคลากรหรือสอดคล้องกับความต้องการและการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (พิมพ์ลลิต ทอรรอด, 2557)

สำหรับวิธีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประสบปัญหาในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรที่ไม่ตอบสนองความต้องการและกลยุทธ์ขององค์กร เนื่องจากกระบวนการค้นหาความต้องการและความจำเป็นที่ไม่สอดคล้องกับความต้องการขององค์กร การดำเนินงาน สภาพแวดล้อมหรือวัฒนธรรมขององค์กร ขาดการมีส่วนร่วมและการสำรวจความต้องการของบุคลากรที่ต้องเข้ารับการฝึกอบรม อีกทั้งไม่มีการวางแผนล่วงหน้าในการจัดฝึกอบรมที่สอดคล้องกับความรู้ความสามารถและทักษะของบุคลากร โดยเป็นการเข้าร่วมการฝึกอบรมตามโอกาสที่หน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐ เอกชน และการฝึกอบรมภาคบังคับจากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นหรือส่วนราชการที่เกี่ยวข้องจัดขึ้น และอาจจำกัดเฉพาะผู้บริหารหรือข้าราชการบางส่วนเท่านั้น รวมถึงความผิดพลาดในการแจ้งข้อมูลข่าวสารที่ทั่วถึง วัตถุประสงค์ที่ชัดเจน และวันเวลาในการจัดฝึกอบรมที่เหมาะสม ส่งผลให้บุคลากรไม่ให้ความร่วมมือ เนื่องจากเกรงกลัวว่าอาจได้รับภาระงานที่เพิ่มขึ้นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการเข้ารับการฝึกอบรม (เดชกร แก่นเมือง และพีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์, 2556)

ปัญหาภายหลังการฝึกอบรม คือ การขาดการติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมของบุคลากร ส่งผลให้พนักงานไม่สามารถพัฒนาความรู้ความสามารถในระดับที่สูงขึ้นได้ และไม่สามารถนำความรู้ ความเข้าใจ

และประสบการณ์ที่ได้รับมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านได้ นอกจากนี้ยังขาดการจัดสรรงบประมาณประจำปีที่เหมาะสมหรือเพียงพอสำหรับการฝึกอบรม และภาระงานประจำที่มีปริมาณมากของบุคลากร ส่งผลให้ไม่สามารถจัดการฝึกอบรมได้บ่อยครั้ง จึงมีเพียงแต่การกำหนดให้การฝึกอบรมเป็นตัวชี้วัดในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามระเบียบราชการเท่านั้น (วิระยุทธ พรพจน์ธนาศ และวงพัทตร์ ภูพันธ์ศรี, 2562) สำหรับปัญหาด้านการศึกษา คือ การขาดแหล่งเรียนรู้หรือการส่งเสริมด้านวิชาการ และไม่มี การจัดสรรงบประมาณประจำปีที่เหมาะสมหรือเพียงพอสำหรับการศึกษาต่อ เนื่องจากข้อจำกัดจากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน (สตง.) จึงทำได้เพียงการให้ศึกษาต่อนอกเวลาราชการโดยใช้ทุนส่วนตัว เช่นเดียวกับการปรับลดจำนวนครั้งและวันในการศึกษาดูงานที่ต่างประเทศและการจัดอบรมสัมมนา (มรุต เลิกนอก และสิทธิชัย ตันศรีสกุล, 2560)

สำหรับปัญหาความไม่สอดคล้องการพัฒนาสายอาชีพ พบว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ได้มีการกำหนดระดับความรู้ความสามารถและระดับงานที่ชัดเจนของกลุ่มงาน (job group) และเส้นทางความก้าวหน้าในสายอาชีพ (Career Path) ของบุคลากรที่ชัดเจนและเป็นระบบ มีเพียงการให้คำปรึกษาและกระตุ้นเป็นรายบุคคล จึงไม่สามารถกำหนดหลักสูตรและวิธีการฝึกอบรมที่เหมาะสมได้ อีกทั้งไม่ได้มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (Individual Plan: IDP) ที่กำหนดทิศทางไว้อย่างชัดเจนและเป็นรูปธรรม มีเพียงการจัดทำไว้เพื่อให้ครบองค์ประกอบตามตัวชี้วัดและรับรองมาตรฐานการปฏิบัติราชการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เท่านั้น (ภัทร พจน์พานิช, 2561)

2. การจัดทำแผนกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดทำแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาบุคลากรโดยอาศัยแนวคิดสมรรถนะเป็นการเชื่อมโยงกระบวนการในการพัฒนาเชิงกลยุทธ์เข้ากับแนวคิดสมรรถนะและดัชนีชี้วัดผลการปฏิบัติงาน โดยเริ่มจากการกำหนดประเด็นสภาพปัญหาเพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ แล้วจึงทำการสร้างกลยุทธ์ จากนั้นจึงเลือกกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเพื่อนำมาดำเนินการพัฒนาโดยต้องสัมพันธ์กับแนวคิดสมรรถนะที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการพัฒนา กรณีนี้ เราต้องการสร้างกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งจากสถานการณ์ สภาพปัญหาเกิดจากกระบวนการพัฒนาที่ไม่ตรงจุด ไม่ตรงประเด็นปัญหา และเกิดจากสมรรถนะในการทำงานของบุคลากรในองค์การเอง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งต้องใช้วิธีการวางแผนสมรรถนะเป็นมาตรฐานในการกำหนดว่าบุคลากรนั้นมีสมรรถนะตรงตามต้องการคาดหวังไว้หรือไม่ หากไม่เป็นไปตามความคาดหวังก็จำเป็นต้องทำการพัฒนาต่อไป

โดยสมรรถนะหมายถึงเครื่องมือหรือเครื่องมือบริหารจัดการที่ใช้ช่วยพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์การหากนำไปใช้อย่างถูกวิธี โดยประกอบด้วย ความรู้ ทักษะ ความสามารถเช่น แรงจูงใจ ใฝ่สัมฤทธิ์ ทัศนคติ และคุณลักษณะอื่น ๆ และสามารถแบ่งออกเป็นสมรรถนะหลัก สมรรถนะบริหาร และสมรรถนะประจำสายงาน โดยในการพัฒนาบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนี้ควรเน้นไปที่สมรรถนะประจำสายงาน หรือสมรรถนะในงานของแต่ละบุคคล ซึ่งเป็นสมรรถนะสำคัญเพราะหากบุคลากรในองค์การ มีระดับสมรรถนะในระดับที่สูงย่อมจะส่งผลต่อสมรรถนะอื่น ๆ ในภาพรวมต่อไป

คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น ได้ทำการกำหนดสมรรถนะประจำสายงานของบุคลากรส่วนท้องถิ่นไว้ ซึ่งสามารถนำมากำหนดเป็นแบบประเมินช่องว่างสมรรถนะได้ดังนี้ การคิดวิเคราะห์ การค้นหาและจัดการฐานข้อมูล การแก้ไขปัญหาแบบมืออาชีพ ศิลปะการโน้มน้าวใจ การให้ความรู้ และการสร้างสัมพันธ์ การแก้ปัญหาและดำเนินการเชิงรุก การบริหารความเสี่ยง การบริหารทรัพยากร การวางแผนและการจัดการ การวิเคราะห์และบูรณาการ ความละเอียดและถูกต้องของงาน การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ การสร้างการมีส่วนร่วม ความคิดสร้างสรรค์ การมุ่งความปลอดภัยและระมัดระวัง การกำกับติดตาม

ความรู้ ขำนาญในสายอาชีพ ควบคุมจัดการสถานการณ์ จิตสำนึกรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อม ความเข้าใจในพื้นที่ และการเมืองท้องถิ่น สร้างสรรค์ประโยชน์ของท้องถิ่น เข้าใจผู้อื่นและตอบสนองอย่างสร้างสรรค์ (คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2557)

การวัดระดับสมรรถนะของบุคลากรโดยใช้การประเมินช่องว่างความสามารถ ผลการประเมินช่องว่างความสามารถแบ่งเป็น 3 ระดับคือ

1. ความสามารถในการทำงานปัจจุบันมากกว่าความคาดหวัง จะเป็นจุดแข็ง
2. ความสามารถในการทำงานปัจจุบันตรงตามความคาดหวัง จะเป็นไปตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนด
3. ความสามารถในการทำงานปัจจุบันน้อยกว่าความคาดหวัง จะเป็นจุดอ่อนที่ต้องได้รับการปรับปรุงพัฒนา

สามารถใช้การประเมิน 360 องศา คือตัวบุคลากรเอง ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง ผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้อง และประชาชนผู้รับบริการโดยตรง แต่หน่วยงานพัฒนาบุคลากรจะต้องทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายว่าการประเมินให้ประเมินไปด้วยความเป็นจริง เพราะผลของการประเมินจะนำไปเพื่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรอันจะส่งผลดีต่อประชาชนผู้รับบริการ ต่อหน่วยงานและองค์การในภาพรวมต่อไป การประเมินแบบการสังเกตพฤติกรรม คือการติดตาม ตรวจสอบพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าสิ่งใดเป็นจุดแข็ง สิ่งใดเป็นจุดอ่อน เช่น พฤติกรรมบ่งชี้ของความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ การสัมภาษณ์แบบ ST-A-R ก็เป็น การวิเคราะห์ว่าบุคลากรแต่ละคนมีจุดแข็ง จุดอ่อนอย่างไร โดยเน้นการสัมภาษณ์ด้วยข้อคำถามเจาะลึก เพื่อจะทราบถึงทักษะในการทำงานของพนักงานที่ผ่านๆมา โดย ST คือ Situation หมายถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงานที่เป็นสถานการณ์เด่น ๆ Action หมายถึงว่า บุคลากรเป็นส่วนหนึ่งในสถานการณ์นั้นอย่างไร Result บุคลากรเรียนรู้อะไรจากสถานการณ์นั้นและจะนำไปประยุกต์กับการทำงานต่อไปอย่างไร การใช้ศูนย์ประเมิน โดยการทำแบบฝึกหัดและการสร้างสถานการณ์จำลองโดยจะเน้นไปที่การวิเคราะห์หาความสามารถ เช่น การแก้ไขปัญหา การตัดสินใจ เป็นต้น โดยผู้ประเมินคือผู้บังคับบัญชาร่วมกับผู้เชี่ยวชาญ การทดสอบ เป็นการวัดความรู้ของบุคลากร โดยผู้ออกข้อสอบคือผู้เชี่ยวชาญในงานนั้น ๆ (อาภรณ์ ภูวิทย์พันธุ์, 2554)

หลังจากที่เราได้ทำการประเมินแล้ว กรณีที่สมรรถนะตัวไหนต่ำกว่าความคาดหวังก็จะนำไปทำการพัฒนาตามแผนกลยุทธ์ โดยหลังจากการพัฒนาแล้วก็ต้องใช้วิธีการประเมินอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบผลการพัฒนา ก่อน - หลัง และนำไปปรับปรุงกลยุทธ์ต่อไป

ตาราง 1 กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานส่วนท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

กลยุทธ์	วิธีการพัฒนา	เครื่องมือในการประเมิน	วิธีการประเมิน
1. กลยุทธ์ด้านการเสริมสร้างความรู้	การฝึกอบรมในห้องเรียน, การให้ทุนการศึกษา, การดูงานนอกสถานที่, การสอนงาน, การเรียนรู้ด้วยตนเอง, การเข้าประชุมสัมมนา	- ประเมินโดยใช้แบบทดสอบ	- ประเมินโดยการกำหนด % การสอบผ่าน แบบทดสอบเพื่อดูว่ามี ความรู้มากกว่า ตรงตามหรือน้อยกว่าความคาดหวัง

ตาราง 1 (ต่อ)

กลยุทธ์	วิธีการพัฒนา	เครื่องมือในการประเมิน	วิธีการประเมิน
2. กลยุทธ์ด้านการพัฒนาทักษะ	การฝึกอบรมในขณะทำงาน, โปรแกรมพี่เลี้ยง, การเพิ่มคุณค่าในงาน, การเพิ่มปริมาณงาน, การมอบหมายโครงการ, การหมุนเวียนงาน, การให้คำปรึกษาแนะนำ, การทำกิจกรรม, การเป็นวิทยากรภายใน, การฝึกงานกับผู้เชี่ยวชาญ	- ประเมินโดยใช้วิธีการประเมินช่องว่างความสามารถ - ประเมินโดยใช้การสัมภาษณ์แบบ ST-A-R	- ดูว่ามีทักษะมากกว่าตรงตาม หรือน้อยกว่าความคาดหวัง - โดยใช้แบบประเมินพฤติกรรม ซึ่งทำการประเมินโดยผู้เชี่ยวชาญว่ามีทักษะในการทำงานมากกว่า ตรงตาม หรือน้อยกว่าความคาดหวัง
3. กลยุทธ์ด้านการพัฒนาความสามารถ	การติดตาม/สังเกต, คู่เปรียบเทียบ, การให้คำปรึกษาแนะนำ	- ประเมินโดยใช้วิธีการประเมินช่องว่างความสามารถ - ประเมินโดยใช้วิธีการสังเกตพฤติกรรม - ประเมินโดยใช้ศูนย์ประเมิน	- ดูว่าผลการประเมินมากกว่า ตรงตาม หรือน้อยกว่าความคาดหวัง - ประเมินโดยใช้แบบสังเกตพฤติกรรมโดยผู้เชี่ยวชาญว่ามีความสามารถมากกว่า ตรงตาม หรือน้อยกว่าความคาดหวัง - ประเมินโดยใช้วิธีการให้ทำแบบฝึกหัดและสร้างสถานการณ์จำลองซึ่งจะถูกประเมินโดยผู้บังคับบัญชาและผู้เชี่ยวชาญว่ามีความสามารถมากกว่า ตรงตาม หรือน้อยกว่าความคาดหวัง

(ที่มา: ผู้เขียน, 2563)

ทั้งนี้ตัวชี้วัดซึ่งใช้ในการประเมินที่เรียกว่า K.P.I. จะมีทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ส่วนตัวที่เป็นกรอบในการจะกำหนด K.P.I. ก็คือ Balanced Scorecard Framework โดยจะประกอบด้วยมุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนา (นภดล ร่มโพธิ์, 2553) โดยผู้เขียนขอยกตัวอย่างสมรรถนะ 1 ตัวเพื่อเป็นตัวอย่างในการกำหนด K.P.I. เช่น มุมมองด้านลูกค้า ยกตัวอย่าง

สมรรถนะของพนักงานส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในมุมมองด้านลูกค้าคือ การให้ความรู้และสร้างความสัมพันธ์กับประชาชน ตัวชี้วัดของสมรรถนะตัวนี้กำหนดได้เป็น % ความถูกต้องของข้อมูลความรู้ และ % ความพึงพอใจของประชาชน ที่ใช้บริการพนักงานท้องถิ่น ค่าเป้าหมายที่ใช้ในการวัดคือ 1) สูงกว่าความคาดหวังคือ >80% 2) เป็นไปตามความคาดหวังคือ 70-80% 3) ต่ำกว่าความคาดหวังคือ <70% ซึ่งผู้ประเมินสามารถประยุกต์ใช้ตัวชี้วัดได้ในทุกรูปแบบการประเมินตามความถูกต้องและเหมาะสม

อภิปรายผล

กลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานพนักงานท้องถิ่น เป็นการพัฒนาโดยใช้กระบวนการทางกลยุทธ์ คือการวิเคราะห์สถานการณ์ สภาพปัญหาเพื่อนำไปสู่การสร้างกลยุทธ์ ซึ่งแผนกลยุทธ์จะต้องใช้เกณฑ์สมรรถนะประจำสายงานที่กำหนดไว้สำหรับพนักงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นมาตรฐานในการกำหนดระดับสมรรถนะของพนักงาน ว่าสมรรถนะที่คาดหวังขององค์การคือระดับใดและสมรรถนะที่เป็นจริงของพนักงานอยู่ในระดับใด ในกรณีที่ระดับสมรรถนะต่ำกว่าที่องค์การคาดหวังจึงต้องนำไปสู่กระบวนการในการพัฒนาเชิงกลยุทธ์คือการทำเป็นกระบวนการที่ตอบสนองต่อสภาพปัญหา มีตัวชี้วัดที่ชัดเจนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยหลังการพัฒนาแล้วจะต้องมีการประเมินผลหลังการพัฒนาอีกครั้ง เพื่อเปรียบเทียบระดับสมรรถนะ ก่อน-หลัง และนำไปสู่การปรับปรุงกลยุทธ์ต่อไป ซึ่งกลยุทธ์การพัฒนาสมรรถนะประจำสายงานของพนักงานท้องถิ่นเป็นการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานได้ตรงประเด็น ซึ่งหากพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีย่อมส่งผลต่อการให้บริการแก่ประชาชนที่มีประสิทธิภาพ และส่งผลให้องค์การเป็นองค์การที่มีสมรรถนะสูงต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2557). **แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี (พ.ศ.2554-2557)**. กรุงเทพฯ: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
- เดชากร แก่นเมือง, และพิรสิทธิ์ คำวนิลศิลป์. (2556). การบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอชนอม จังหวัดนครศรีธรรมราช. **รายงานการประชุมมหาดไทยวิชาการ ครั้งที่ 4 เรื่อง “การวิจัยเพื่อพัฒนาสังคมไทย” วันที่ 10 พฤษภาคม 2556**, 209 – 218.
- นภดล ร่มโพธิ์. (2553). **การวัดผลองค์กรแบบสมดุล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พระครูโกศลวชิรกิจ, บุญทัน ดอกไธสง, และอภิรักษ์ จันทะนี. (2559). กลยุทธ์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์เชิงพุทธขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกำแพงเพชร. **วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์**, 5(1), 1 มกราคม – เมษายน 2559, 57 - 70.
- พสุ เดชะรินทร์. (2554). **กลยุทธ์และการบริหารเชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อสารองค์กร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิมพ์ลลิต ทอรรอด. (2557). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. **วารสารรัฐศาสตร์ปริทรรศน์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**, 1(2), (กรกฎาคม – ธันวาคม 2557), 43 – 69.
- ภัทร พจน์พานิช. (2561). **การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ภายใต้นโยบายประเทศไทย 4.0**. หลักสูตรวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560 – 2561 วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร.
- มรุต เล็กนอก และสิทธิชัย ต้นศรีสกุล .(2560). แนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม. **รายงานการประชุมวิชาการ “มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิจัย ครั้งที่ 13”**, 213 - 219.
- มานิต ศุทธสกุล. (2554). **เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการบริหารท้องถิ่น (Principles of Local Administration) หน่วยที่ 1-8 (ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2)**. นนทบุรี: สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- วีระยุทธ พรพจน์ธนาศ และวงพัทธ์ ภูพันธ์ศรี. (2562). การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดระยอง. **วารสารจันทร์เกษมสาร**, 25(1), มกราคม – มิถุนายน 2562, 141 - 155.
- ศิริรัตน์ ชุมหคล้าย. (2558). **การบริหารจัดการองค์การตามทฤษฎีรัฐประศาสนศาสตร์**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สำนักงานคณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2557). **คู่มือการประเมินผลการปฏิบัติราชการ การประเมินผลการปฏิบัติราชการข้าราชการส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: ผู้แต่ง.
- เสน่ห์ จัยโต. (2560). **วิถีใหม่การบริหารยุทธศาสตร์สู่ความได้เปรียบในการแข่งขันอย่างยั่งยืน**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อาภรณ์ ภูววิทยพันธุ์. (2554). **การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีการพิมพ์.

ภาคผนวก

**รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิอ่านบทความวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ปีที่ 11 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน พ.ศ. 2563**

รองศาสตราจารย์ ดร.กาฬก เตชะขันหมาก	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.สรายุทธ เสงี่ยม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.ปราโมทย์ จันทร์เรือง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
รองศาสตราจารย์ ดร.นตยา ปิณฑนานนท์	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
รองศาสตราจารย์ ดร.วราภฤต เกื้อนช้าง	มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย นครสวรรค์
รองศาสตราจารย์ ดร.โกมล แพ้นพา	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
รองศาสตราจารย์ ดร.ธานี สุขเกษม	มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
รองศาสตราจารย์ ดร.สรณัฐ ไตลังคะ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาคร คัยนันท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กนกอร บุญมี	มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต ทรัพย์รวงทอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษฎา ญ หนองคาย	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.มยุรี รัตนเสริมพงศ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วาสิตา เกิดผล ประสพศักดิ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุวัติ กระสังข์	มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิเศก ปันสุวรรณ	มหาวิทยาลัยศิลปากร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิกค์ศักดิ์ กัลยาณมิตร	มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
พ.ต.ท. ดร.อิศราวุธ อ่อนน้อม	โรงเรียนนายร้อยตำรวจสามพราน
อาจารย์ ดร.อาริตา สัมมารัตน์	มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์
อาจารย์ ดร.ภัทราพร โชคไพบูลย์	มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แนะนำผู้เขียน

ผู้เขียน

สรศักดิ์ โพธิ์สุวรรณ

หน่วยงาน/สังกัด

กลุ่มงานอาจารย์ คณะตำรวจศาสตร์ โรงเรียนนายร้อยตำรวจ

ความสนใจทางวิชาการ

การบริหารงานยุติธรรม

E-mail:

Chaisan1st@gmail.com

สุวรรณา คุณดิลกณัฐวสา

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ความสนใจทางวิชาการ

รัฐศาสตร์

E-mail

suwanna6605@gmail.com

จิตติมา จันทกาศ

หน่วยงานสังกัด

นักศึกษาหลักสูตรการศึกษาดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา วิทยาลัยการ
จัดการ มหาวิทยาลัยพะเยา

ความสนใจทางวิชาการ

การบริหารการศึกษา

E-mail

jittima3019@yahoo.com

บุญไทย แสงสุพรรณ

หน่วยงานสังกัด

นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ความสนใจทางวิชาการ

การบริหารธุรกิจ

E-mail

boonthai_s@mail.rmutt.ac.th

วสิน สุขสมบุรณ์วงศ์

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาภาษาจีน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ความสนใจทางวิชาการ

ภาษาจีน

E-mail

wasin_sw@psru.ac.th

พัฒนภานุ ทูลธรรม

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ประจำหลักสูตรสาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ วิทยาลัยการจัดการและ
พัฒนาท้องถิ่น มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ความสนใจทางวิชาการ

การจัดการและพัฒนาท้องถิ่น

E-mail

Pattanaphanu.tooltham@yahoo.com

พีรวัฒน์ สุขเกษม

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ประจำสาขาเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม คณะ
เทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์
เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม

ความสนใจทางวิชาการ

เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์อุตสาหกรรม

E-mail

new_creed@hotmail.com

ยงยุทธ ขำคง

หน่วยงานสังกัด

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., ประจำคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ราชภัฏพระนคร

ความสนใจทางวิชาการ

บริหารรัฐกิจ

E-mail

yongyut.k@pnru.ac.th

สีบวงศ์ ชื่นสมบัติ

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ประจำสำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
เทคโนโลยีการศึกษา

ความสนใจทางวิชาการ

เทคโนโลยีการศึกษา

E-mail

Sueb Wong.Chu@stou.ac.th

ชัยวุฒิ เทโพธิ์

หน่วยงานสังกัด

นิสิตหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา จังหวัดชลบุรี

ความสนใจทางวิชาการ

รัฐประศาสนศาสตร์, การบริหารรัฐกิจ

E-mail

Chaiwut333@gmail.com

คีตะภาค วิรัตน์

หน่วยงานสังกัด

อาจารย์ประจำสาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัย
เทคโนโลยีสยาม

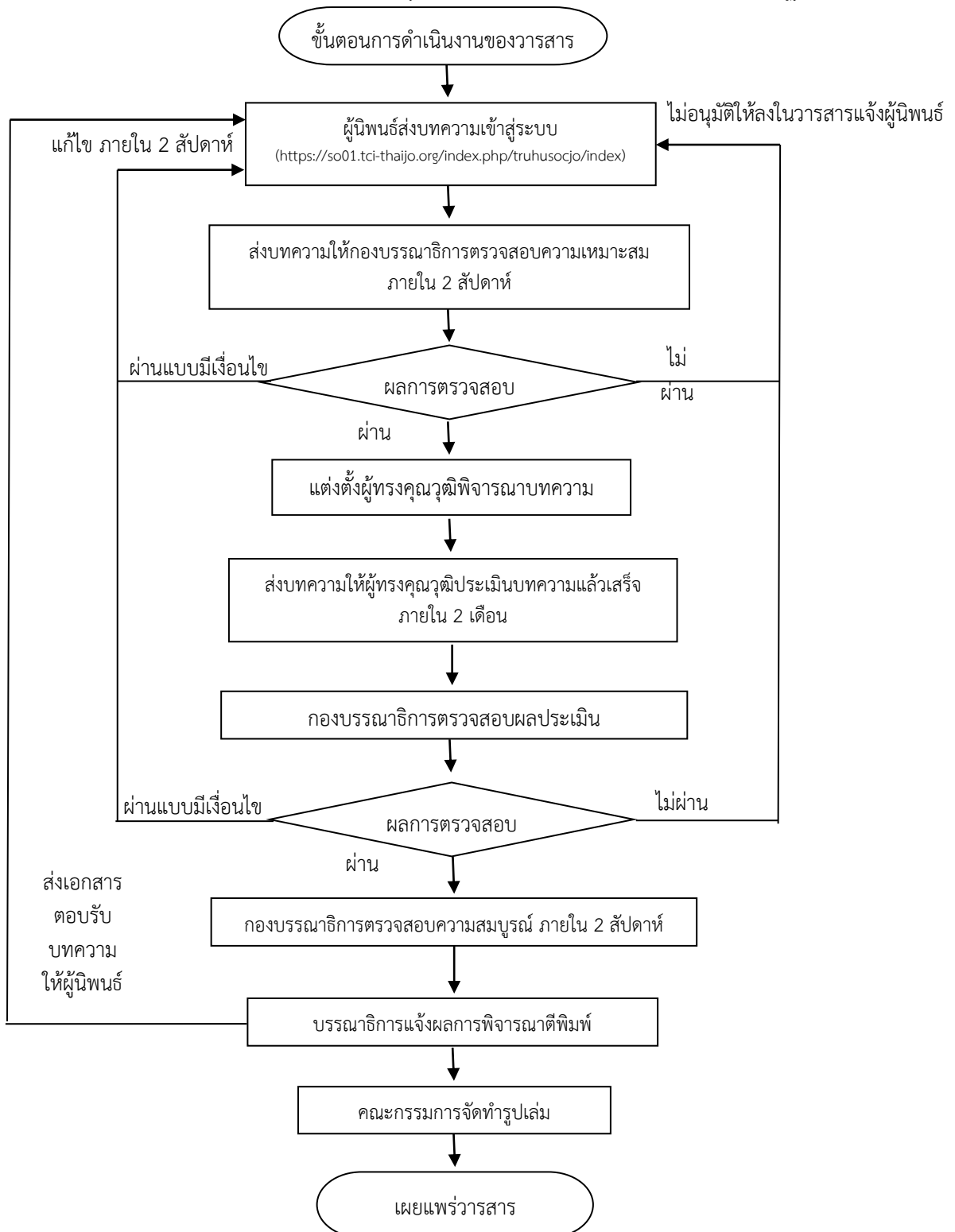
ความสนใจทางวิชาการ

รัฐประศาสนศาสตร์

E-mail

ananm@siamtechno.ac.th

ขั้นตอนการดำเนินงานวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



คำแนะนำสำหรับผู้นิพนธ์บทความ

สถานที่ติดต่อเกี่ยวกับบทความ

สำนักงานวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
321 ถนนราชมรรคา ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000
โทรศัพท์ 064-313-8785 Email: husocjo@gmail.com

1. ส่วนประเภทของบทความที่ลงตีพิมพ์ในวารสาร

วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี ตีพิมพ์บทความประเภทต่างๆ ดังนี้

1.1 บทความวิจัย (Research Article) ได้แก่ รายงานผลงานวิจัยใหม่ที่มีองค์ความรู้ใหม่เป็นประโยชน์ซึ่งไม่เคยตีพิมพ์ในวารสารใด ๆ มาก่อน

1.2 บทความวิชาการ (Academic Article) ที่เสนอเนื้อหาความรู้ วิชาการ มีกลุ่มเป้าหมายที่เป็นนิสิต นักศึกษา หรือประชาชนทั่วไป

1.3 บทความปริทัศน์ (Review Article) เป็นบทความที่รวบรวมความรู้จากตำรา หนังสือ และวารสารใหม่ หรือจากผลงานและประสบการณ์ของผู้นิพนธ์

การพิจารณาและคัดเลือกบทความ

บทความแต่ละบทความจะได้รับพิจารณาจากคณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร (Peer Review) 2 ท่าน ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้อง และได้รับความเห็นชอบจากกองบรรณาธิการก่อนตีพิมพ์ โดยพิจารณาบทความจะมีรูปแบบที่ผู้พิจารณาบทความไม่ทราบชื่อหรือข้อมูลของผู้นิพนธ์บทความ และผู้นิพนธ์ไม่ทราบชื่อผู้พิจารณาบทความ (Double- Blind Peer Review)

การส่งบทความ

บทความที่จะตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จะต้องส่งการตรวจสอบบทความและพิสูจน์อักษร

ผู้นิพนธ์ควรตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมบทความให้ถูกต้องตามรูปแบบของบทความที่วารสารกำหนด ตลอดจนตรวจสอบความถูกต้องแน่นอน พร้อมทั้งพิสูจน์อักษรก่อนที่จะส่งบทความนี้ให้กับกองบรรณาธิการ การเตรียมบทความให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสารจะทำให้การพิจารณาตีพิมพ์มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และทางกองบรรณาธิการของสงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาบทความจนกว่าจะได้แก้ไขให้ถูกต้องตามข้อกำหนดของวารสาร

การเตรียมบทความ

บทความต้องเป็นตัวพิมพ์ดีด โดยใช้ชุดแบบอักษร (Font) ชนิตไทยสารบรรณ (TH Sarabun PSK) ขนาดอักษร 14 จัดกั้นหลังตรง และมีระยะห่างระหว่างบรรทัดหนึ่งช่อง (Double Spacing) ตลอดเอกสาร พิมพ์หน้าเดียวลงบนกระดาษพิมพ์เส้นขนาดบีห้า (B5) พิมพ์ให้ห่างจากขอบกระดาษด้านบน 1 นิ้ว ด้านซ้ายและด้านขวากับด้านล่าง 0.75 นิ้ว พร้อมใส่หมายเลขกำกับทางมุมขวบนทุกหน้าบทความไม่ควรยาวเกิน 10 หน้ากระดาษพิมพ์เส้น โดยนับรวมภาพประกอบและตาราง

2. ส่วนบทคัดย่อ (Abstract)

บทคัดย่อควรมีความยาว 250 – 300 คำ โดยแยกต่างหากจากเนื้อเรื่อง บทความวิจัยและบทความปริทรรศน์ต้องมีบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งบทคัดย่อควรเขียนให้ได้ใจความทั้งหมดของเรื่อง ไม่ต้องอ้างอิงเอกสาร รูปภาพ หรือตาราง และลักษณะของบทคัดย่อควรประกอบไปด้วย วัตถุประสงค์ (Objective) วิธีการศึกษา (Methods) ผลการศึกษา (Results) สรุป (Conclusion) และคำสำคัญ (Key Words) ซึ่งควรเรียบเรียงตามลำดับและแยกหัวข้อให้ชัดเจน ดังนี้

- **วัตถุประสงค์** ควรกล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการศึกษา
- **วิธีการศึกษา** ควรกล่าวถึงวิธีการค้นคว้าข้อมูล ระเบียบวิธีวิจัยที่นำมาศึกษา สถิติที่นำมาใช้
- **ผลการศึกษา** ควรประกอบด้วยผลที่ได้รับจากการค้นคว้า ศึกษา และผลของค่าสถิติ (ในกรณีมีการวิเคราะห์)
- **สรุป** ควรกล่าวถึงผลสรุปของการค้นคว้าและศึกษา
- **คำสำคัญ** ควรมีคำสำคัญ 3-6 คำ ที่ครอบคลุมชื่อเรื่องที่ศึกษา และจะปรากฏอยู่ในส่วนท้ายของบทคัดย่อทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยต้องจัดเรียงคำสำคัญตามตัวอักษร และค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (.)

3. ส่วนเนื้อเรื่อง ควรประกอบด้วย

3.1 บทนำ (Introduction) เป็นส่วนกล่าวนำโดยอาศัยการปริทรรศน์ (Review) ข้อมูลจากรายงานวิจัย ความรู้ และหลักฐานต่าง ๆ จากหนังสือหรือวารสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษา และกล่าวถึงเหตุผลหรือความสำคัญของปัญหาในการศึกษาครั้งนี้ สมมติฐานของการศึกษา ตลอดจนวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ชัดเจน

3.2 วิธีการศึกษา (Methods) กล่าวถึงรายละเอียดของวิธีการศึกษาประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา และวิธีการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย รวมทั้งสถิติที่นำมาใช้วิเคราะห์ข้อมูล

3.3 ผลการศึกษา (Results) เป็นการแสดงผลที่ได้จากการศึกษาและวิเคราะห์ในข้อ 3.2 ควรจำแนกผลออกเป็นหมวดหมู่และสัมพันธ์กับวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยการบรรยายในเนื้อเรื่องและแสดงรายละเอียดเพิ่มเติมด้วยภาพประกอบ ตาราง กราฟ หรือแผนภูมิ ตามความเหมาะสม

3.4 การอภิปรายผล (Discussion) เป็นการนำข้อมูลที่ได้มาจากการวิเคราะห์ของผู้นิพนธ์นำมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยของผู้อื่น เพื่อให้มีความเข้าใจหรือเกิดความรู้ใหม่ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยนั้น รวมทั้งข้อดีข้อเสียของวิธีการศึกษา เสนอแนะความคิดเห็นใหม่ ๆ ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางที่จะนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์

3.5 ข้อเสนอแนะ (Suggestion) การแนะนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

3.6 กิตติกรรมประกาศ (acknowledgements) เป็นส่วนที่กล่าวขอบคุณต่อองค์กร หน่วยงานหรือบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือร่วมมือในการวิจัย รวมทั้งแหล่งที่มาของเงินทุนวิจัย และหมายเลขของทุนวิจัย

3.7 เอกสารอ้างอิง (References) ใช้รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (Citations in text) เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ () แทรกในเนื้อหา ซึ่งมีรูปแบบการเขียนอ้างอิงแตกต่างกันตามประเภทของเอกสารหรือแหล่งที่ใช้อ้างอิง ดังนี้

การจัดรูปแบบหน้ากระดาษวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ระยะขอบ บน 1”

***ตั้งค่าน้ำกระดาษ ขนาด B5
(7.17”×10.12”)**

ภายนอก 0.75”

ภายใน 0.75”

ล่าง 0.75”

ชื่อบทความภาษาไทย
ชื่อบทความภาษาอังกฤษ
(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 18)

ชื่อผู้นิพนธ์ภาษาไทย*
ชื่อผู้นิพนธ์ภาษาอังกฤษ
(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14)

บทคัดย่อ
(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14)

เนื้อหาของบทความ ใช้ รูปแบบอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14 ความยาวของบทคัดย่อ ภาษาไทย 250-300 คำ โดยให้เขียนเป็นร้อยแก้ว เน้นเฉพาะเนื้อหาที่สำคัญ ให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ วิธีการ ผลและวิจารณ์ หรือข้อเสนอแนะอย่างย่อ (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

คำสำคัญ: (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-5 คำ เป็นภาษาไทย ซึ่งตรงกับคำสำคัญในภาษาอังกฤษ เช่น รูปแบบบทความ, ขนาดตัวอักษร, รูปแบบตัวอักษร (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

* ยศ/ตำแหน่งทางวิชาการ, สาขาวิชา หน่วยงานต้นสังกัด (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวธรรมดา ขนาดอักษร 12)

ABSTRACT

(ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14)

ความยาวของบทคัดย่อภาษาอังกฤษ 250-300 คำ และต้องตรงกับบทคัดย่อภาษาไทย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

Keywords: (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ตัวหนา ขนาดอักษร 14) ควรเลือกคำสำคัญที่เกี่ยวข้องกับบทความ ประมาณ 3-5 คำ เป็นภาษาอังกฤษ ต้องตรงกับคำสำคัญในภาษาไทย (ใช้ตัวอักษร TH SarabunPSK ขนาดอักษร 14)

บทนำ

อธิบายถึงความเป็นมาของเรื่องที่วิจัย ความสำคัญของปัญหาที่ทำการศึกษาวิจัย ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย กระชับ และชัดเจน การใช้คำย่อ ต้องมีคำสมบูรณ์ไว้ในครั้งแรกก่อน เนื้อหาของตัวเรื่องควรมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ ความยาวไม่เกิน 1 หน้ากระดาษ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย (ควรระบุเป็นข้อๆ)

วิธีดำเนินการวิจัย

อธิบายขั้นตอนการวิจัยด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย โดยกล่าวถึงแหล่งข้อมูล ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิจัย

อธิบายถึงสิ่งที่ได้จากการศึกษาหรือวิจัย ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูล และการแสดงผลการทดสอบสมมติฐาน และการวิจารณ์ผลการวิจัย ซึ่งการรายงานผลการวิจัยและการวิจารณ์นั้น ควรยึดวัตถุประสงค์ และสมมติฐานของการวิจัยเป็นหลัก เพื่อชี้ให้เห็นว่าผลการวิจัยได้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างไรบ้างและสอดคล้องกับสมมติฐานที่วางไว้หรือไม่อย่างไร โดยเสนอหลักฐานข้อมูลอย่างเป็นระเบียบและเข้าใจง่าย

(กรณีมีตาราง)

ตาราง 1 เนื้อหาที่เป็นตารางและคำอธิบายสามารถใช้เป็นรูปแบบ 1 คอลัมน์ ได้ตามความเหมาะสม

(n=30)

หัวข้อ	ขีดเส้น 2 เส้น
	ขีดเส้น 1 เส้น
รวม	ขีดเส้น 1 เส้น
	ขีดเส้น 2 เส้น

(กรณีมีภาพ)



ภาพ 1 ชื่อภาพ

(ที่มา: ✓)

อภิปรายผล

ควรอธิบายถึงผลที่ได้รับจากการศึกษาหรือวิจัย ว่าเป็นไปตามสมมติฐานหรือไม่ ควรอ้างถึงทฤษฎี หรือ ผลการศึกษาของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องประกอบ

ข้อเสนอแนะ

อธิบายถึงการนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้ประโยชน์ หรือข้อเสนอแนะปัญหาที่พบในการวิจัย

เอกสารอ้างอิง

(ดูรูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง)

***หากต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
321 ถนนราชนันท์หาราช ต.ทะเลชุบศร อ.เมืองลพบุรี จ.ลพบุรี 15000
โทรศัพท์ 0-3642-7485 – 93 ต่อ 12231 โทรสาร 0-3641-1150
Email : husocjo@gmail.com

รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาและการเขียนเอกสารอ้างอิง

การอ้างอิงแทรกในเนื้อหา (Citations in text)

1. ใช้รูปแบบการอ้างอิงแทรกในเนื้อหาแบบ APA Style (The Publication Manual of the American Psychological Association)

2. การลงรายการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา เป็นการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อความไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ () แทรกในเนื้อหา ในรูปแบบดังนี้ (เครื่องหมาย √ แสดงถึงการเคาะ 1 ครั้ง เวลาลงรายการอ้างอิงแทรกในเนื้อหา และรายการเอกสารอ้างอิงไม่ต้องใส่ลงไป)

- ผู้แต่งที่เป็นคนไทย ใส่ ชื่อ-ชื่อสกุล โดยไม่ต้องใส่คำนำหน้านาม ยศ หรือ ตำแหน่งทางวิชาการ
- ผู้แต่งชาวต่างประเทศ ใส่เฉพาะนามสกุลและตามด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,)

(ชื่อ-นามสกุลผู้แต่ง,ปีที่พิมพ์,หน้าที่ใช้อ้างอิง)

3. ถ้ามีการกล่าวถึงชื่อผู้แต่งไว้แล้ว ให้ใส่วงเล็บต่อจากชื่อผู้แต่ง โดยในวงเล็บไม่ต้องระบุชื่อผู้เขียนซ้ำอีก สำหรับชื่อชาวต่างประเทศให้ใส่นามสกุลของผู้แต่ง โดยสามารถอ้างอิงได้ 2 วิธี คือ ถ้าระบุนามสกุลในเนื้อหาความให้ระบุปีที่พิมพ์ในวงเล็บ

ลมูลวรรัตนกร(2540,หน้า105)
Watson(1992,พ.89)

4. เอกสารภาษาต่างประเทศที่นำมาอ้างอิงมากกว่า 1 หน้า ใช้ตัวอักษรย่อ pp.

(Jensen,1991,พ.8)
(Jensen,1991,พ.8-15)

5. ถ้ามีผู้แต่ง 2 คน และไม่เกิน 5 คน ให้ลงชื่อผู้แต่งทั้งหมดตามลำดับรายการที่ปรากฏ คนคนที่ 1-5 ด้วยเครื่องหมายจุลภาค (,) และคนรองสุดท้ายกับคนสุดท้าย คั่นด้วยคำว่า “และ” สำหรับภาษาไทย ส่วนภาษาอังกฤษใช้ “&”

(นวลจันทร์รัตนกร,ชุตินาถ,สัจจามันท์,และมารศรีศิริวัชร,2539,หน้า75)
(William,Kates,&Devies,1995,พ.61)

6. ถ้ามีผู้แต่ง เกิน 5 คนหรือตั้งแต่ 6 คนขึ้นไป ให้ใส่เฉพาะผู้แต่งคนแรก และตามด้วยคำว่า “และคนอื่น ๆ” สำหรับภาษาไทย ส่วนภาษาอังกฤษใช้คำว่า “et al.”

(อุบลบุญชู,และคนอื่น ๆ,2539,หน้า 37)
(Heggs,etVal.,1999,พ. 4-7)

7. สิ่งพิมพ์ที่ไม่ปรากฏชื่อผู้แต่ง ใช้ชื่อเรื่องแทนชื่อผู้แต่ง

(การพัฒนาสุขนิสัย, 2548, หน้า 77)
(Organization Management, 2011, pp.53-54)

8. ข้อความที่นำมาอ้างอิง พบแหล่งที่ใช้อ้างอิงมากกว่า 1 แหล่ง สามารถเขียนไว้ในวงเล็บเดียวกันได้ โดยใช้เครื่องหมาย อัฒภาค (;) คั่นแต่ละงานและเรียงตามลำดับของชื่อผู้แต่ง

(นวลจันทร์ รัตนกร, 2539, หน้า 37; มารศรี ศิริรักษ์, 2552, หน้า 75; เยาวภา โตทรัพย์, 2554, หน้า 2)
(Heggs, 1999, p.7; Kates, & Davies, 2004, pp.23-26)

9. การอ้างอิงเอกสารจากอินเทอร์เน็ต กรณีที่นำเนื้อหาจากอินเทอร์เน็ต

(ชื่อผู้แต่ง, ปีพิมพ์, ย่อหน้า...)
(สุดแดน วิสุทธิลักษณ์, 2548, ย่อหน้า 3)
(Gorman, 2000, para.3)

การเขียนเอกสารอ้างอิง

1. เครื่องหมาย "v" แสดงถึงการเว้นระยะ 1 เคาะ เวลาลงรายการรายการเอกสารอ้างอิงไม่ต้องใส่ลงไป
2. หากรายการใดไม่มี ไม่ต้องลงรายละเอียดในบรรณานุกรม ให้ลงรายการถัดมา
3. การลงรายการผู้แต่ง ผู้แต่งอาจเป็นได้ทั้งบุคคลหรือสถาบัน
 - ถ้าเป็นบุคคลประเภทสามัญชน >> ตัดคำนำหน้านาม นาย, นาง, นางสาว ดร. นายแพทย์

พล.อ. ผศ. รศ.

- ถ้าผู้แต่งเป็นชาวต่างประเทศ >> เขียนชื่อสกุลขึ้นก่อน ค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค ตามด้วย ชื่อต้น (First name) และ ชื่อกลาง (ถ้ามี)

- ถ้าผู้แต่งมีบรรดาศักดิ์ หรือนันดรศักดิ์หรือสมณศักดิ์ >> กลับเอาบรรดาศักดิ์ไว้หลังชื่อกับนามสกุล ค้นด้วยเครื่องหมายจุลภาค (.)

- ถ้าผู้แต่งเป็นสถาบัน >> ให้บันทึกชื่อสถาบันนั้น ๆ โดยเรียงลำดับจากหน่วยงานใหญ่ไปหาหน่วยงานย่อย ค้นด้วยชื่อหน่วยงานด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.)

4. ผู้แต่งที่มีฐานะเป็นบรรณาธิการ ให้ลงชื่อผู้แต่ง แล้วตามด้วยเครื่องหมายมหัพภาค (.) และวงเล็บอักษรย่อ บก. (ย่อมาจาก บรรณาธิการ) สำหรับหนังสือภาษาไทย หรือ Ed. หรือ Eds. (ย่อมาจาก editor(s)) สำหรับหนังสือภาษาต่างประเทศ

ประวิทย์/สุวนิชย์.ว(บก.).

เอี่ยมพร/สกุลแก้ว, วและวสุนธรา/ทับทิมแท้.ว(บก.).

Ford,วGeorgeVS.ว(Ed.).

Jordan,วRobertsVJ,ว&วPeter,วTaylor,วA.ว(Eds.).

5. การลงรายการซื้อหนังสือ

- ชื่อหนังสือให้พิมพ์ด้วยตัวหนาและไม่ขีดเส้นใต้

- ชื่อหนังสือที่เป็นภาษาต่างประเทศ ให้ขึ้นต้นอักษรตัวแรกของทุกคำด้วยตัวพิมพ์ใหญ่ และกรณีมีชื่อเรื่องรอง ให้พิมพ์ตามหลังเครื่องหมายมหัพภาค (:) เช่น

New Jersey: A Guide to Its Past and Present.

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภูมิปัญญาไทยกับการพัฒนาชนบท: กรณีศึกษาจังหวัดพิษณุโลก

6. การลงรายการครั้งที่พิมพ์ ให้ลงรายการตั้งแต่การพิมพ์ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป แล้วใส่ไว้ในเครื่องหมายวงเล็บ (...)

(พิมพ์ครั้งที่ 2). (พิมพ์ครั้งที่ 3). (พิมพ์ครั้งที่ 4).

(2nd ed). (3rd ed). (4th ed).

7. หนังสือไม่ปรากฏ สถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ และปีที่พิมพ์

ไม่ปรากฏปีที่พิมพ์ (ม.ป.ป.) = (n.d.)

ไม่ปรากฏสถานที่พิมพ์ สำนักพิมพ์ (ม.ป.ท.) = (n.p.)

ชื่อผู้แต่ง.ว(ปีที่พิมพ์).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).ว(ม.ป.ท.).วสำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง.ว(ปีที่พิมพ์).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).วสถานที่พิมพ์:ว(ม.ป.ท.).

ชื่อผู้แต่ง.ว(ม.ป.ป.).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).วสถานที่พิมพ์:วสำนักพิมพ์.

ชื่อผู้แต่ง.ว(ม.ป.ป.).วชื่อหนังสือว(ครั้งที่พิมพ์).ว(ม.ป.ท.).

8. หากไม่สามารถพิมพ์จบได้ภายใน 1 บรรทัด ให้ขึ้นบรรทัดใหม่โดยย่อหน้าเข้ามา 7 ตัวอักษร (7 เคาะ)

หัตยา กองจันทิก. (ม.ป.ป.). ฉลากโภชนาการคืออะไร. สืบค้น มกราคม 27, 2543, จาก
http://www.tda.moph.go.th/tda/html/product

9. เรียงตามลำดับอักษร ก-ฮ A-Z และแยกภาษาไทยกับภาษาต่างประเทศออกจากกัน
10. กรณีที่ผู้แต่งมีชื่อ-สกุลซ้ำกัน ให้เรียงตามปีน้อยไปมาก และในบรรทัดต่อไปให้พิมพ์ชื่กลาง 7 ครั้ง แล้วตามด้วย _____. และใส่รายละเอียดชื่อเรื่อง และอื่น ๆ ตามปกติ

รูปแบบการเขียนเอกสารอ้างอิง

1. หนังสือ

ชื่อผู้แต่ง.(ปีที่พิมพ์).ชื่อหนังสือ(ครั้งที่พิมพ์).สถานที่พิมพ์:สำนักพิมพ์.

หมายเหตุ:

ชื่อหนังสือ (พิมพ์ครั้งที่) กรณีมีพิมพ์ครั้งที่ในวงเล็บต่อท้าย ไม่ต้องใส่เครื่องหมายมหัพภาค (.)

ชื่อหนังสือ. ต้องใส่เครื่องหมายมหัพภาค (.) กรณีไม่มี (พิมพ์ครั้งที่) ต่อท้าย

บันทึกถึงดวงดาว (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

บันทึกถึงดวงดาว. กรุงเทพฯ: ดอกหญ้า.

สำเนา ขจรศิลป์, บุญเรียง ขจรศิลป์, สมประสงค์ น่วมบุญลือ, สุริยา เสถียรกิจอำไพ, และบุญสม อีรวณิชย์กุล. (2541). การพัฒนารูปแบบค่ายอาสาพัฒนาของนักศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย.

Jones, M. (2002). *Social Psychology of Prejudice*. New Jersey: Prentice Hall.

2. วารสาร

ผู้เขียนบทความ.(ปีที่พิมพ์,เดือน).ชื่อบทความ.ชื่อวารสาร,ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่), หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

วิกุล แพทย์พาณิชย์. (2545, มีนาคม). ธุรกิจแฟรนไชส์. เนชั่นสุดสัปดาห์, 4(8), 8-11.

Bowen, J. (2005, April). FRBR coming soon to your library?. *Library Resources & Technical Services*, 49(3), 175-188.

3. บทความในหนังสือพิมพ์

ชื่อผู้แต่ง.(ปีที่พิมพ์,เดือน,วันที่).ชื่อบทความ.ชื่อหนังสือพิมพ์,ปีที่หรือเล่มที่(ฉบับที่), หน้าที่ตีพิมพ์บทความ.

นิธิ เอียวศรีวงศ์. (2544, มีนาคม 23). พม่ากับยาเสพติด. มติชน, 20(121), หน้า 6.

ปัญหาขยะในเมืองเชียงใหม่. (2546, 15 สิงหาคม). ไทยนิวส์, 12(23), หน้า 8.

Schwartz, J. (1993, September 30). Obesity affects economic, social status. *The Washington Post*, 30(134), p. A1.

4. วิทยานิพนธ์

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อวิทยานิพนธ์**. ระดับวิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยหรือสถาบัน.

หมายเหตุ: ระดับวิทยานิพนธ์ปริญญาโท ใช้คำว่า วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต หรือ Master's thesis ปริญญาเอกใช้คำว่า วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต หรือ Doctoral Dissertation สำหรับวิทยานิพนธ์ภาษาต่างประเทศ หลังระดับวิทยานิพนธ์ให้ใส่เครื่องหมายจุลภาค (,) แล้วจึงตามด้วยชื่อมหาวิทยาลัย

กิ่งแก้ว จันโจอมศึก. (2547). ผลการเรียนรู้เชิงพุทธิพิสัยของนักศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยใช้สื่อประสมประกอบการดำเนินเรื่องผ่านคอมพิวเตอร์ช่วยสอน. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
McKenna, J. C. (1999). Sustainable Ethnic Tourism in Northern Thailand. Master's Thesis, University of Alberta

5. รายงานการวิจัย

ชื่อผู้แต่ง. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อหนังสือ** (ครั้งที่พิมพ์). สถานที่พิมพ์: สำนักพิมพ์.

สุขุม พรหมเมืองคุณ. (2546). รายงานการวิจัย เรื่อง ความต้องการพัฒนาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้นำท้องถิ่นในจังหวัดขอนแก่น. เลย: มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

6. การสัมภาษณ์

6.1 บทสัมภาษณ์โดยตรง

ผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี, เดือน/วันที่ที่สัมภาษณ์). ตำแหน่งหรือที่อยู่ที่สามารถติดต่อได้. สัมภาษณ์.

มา มั่งมูล. (2557, กรกฎาคม 11). ผู้ใหญ่บ้าน. สัมภาษณ์.

6.2 บทสัมภาษณ์ที่นำมาตีพิมพ์

ผู้ให้สัมภาษณ์. (ปี, เดือน/วันที่ที่สัมภาษณ์). ตำแหน่ง (ถ้ามี). สัมภาษณ์. **ชื่อวารสาร, ปีที่ (ฉบับที่), หน้า.**

ทฤษฎี ขาวสวนเจริญ. (2557, กรกฎาคม 7). อธิติกรรมปศุสัตว์. สัมภาษณ์. **ไทยรัฐ, 50(1254), หน้า 5.**

7. สารสนเทศจากเว็บไซต์

ชื่อผู้แต่งหรือชื่อหน่วยงาน. (ปีที่พิมพ์). **ชื่อเรื่อง**. สืบค้น เดือน/วัน/ปี, จาก URL.

หัตยา กองจันทิก. (2552). **ฉลากโภชนาการคืออะไร**. สืบค้น มกราคม 27, 2553, จาก

Chiang Mai University. (n.d.). Academic Support and Services Units. Retrieved September 1, 1999, from <http://www.erin.gor.au>
วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

พิสูจน์อักษรภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

- | | |
|---|--------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพชรรัตน์ บริสุทธิ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. อาจารย์ ดร.สมชาย วัชรปัญญาวงศ์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. อาจารย์วิภาศิริ แจ้งแสงทอง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. อาจารย์ชญาณุตม์ บุญพระเกศ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 5. อาจารย์ชนากานต์ บุญแก้ว | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 6. อาจารย์พรเทพ คัชมาตย์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |

บทความทุกบทความได้รับการตรวจสอบถูกต้องทางวิชาการโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งข้อความและบทความเป็นความคิดเห็นของผู้เขียน มิใช่ความคิดเห็นของกองบรรณาธิการวารสารและมีใช้ความรับผิดชอบของวารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ บทความที่ตีพิมพ์ในวารสารนี้จะต้องเป็นบทความที่ไม่เคยได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ หรืออยู่ระหว่างการพิจารณาลงตีพิมพ์วารสารอื่น ๆ กองบรรณาธิการไม่สงวนสิทธิ์การคัดลอก แต่ให้อ้างอิงแสดงที่มา