



ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 กันยายน – ธันวาคม 2568

ISSN 3088-2567 (Online)

วารสารยุทธศาสตร์การพัฒนาล้านคน

Journal of Social Development Strategy (JSDS)



**อารสาธธิชากรขึ้นหน้าในการสร้างและเผยแพร่องค์ความรู้เชิงยุทธศาสตร์และ
พหุวิทยาการด้านการพัฒนาล้านคนอย่างยั่งยืนเพื่อลดความเหลื่อมล้ำ
และส่งเสริมความเท่าเทียมในทุกมิติ**



วารสารยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม
Journal of Social Development
Strategy

ปีที่ 2 ฉบับที่ 3
(กันยายน – ธันวาคม 2568)
Vol.2 No.3
(Sep – Dec 2025)

ISSN : 3088-2567 (Online)

วัตถุประสงค์

วารสารยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมมุ่งเน้นการเผยแพร่งานวิจัยและองค์ความรู้เชิงกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนามนุษย์และสังคมในทุกมิติ วารสารนี้เปิดรับบทความที่หลากหลาย ตั้งแต่งานวิจัยเชิงทฤษฎีไปจนถึงการปฏิบัติในพื้นที่จริง โดยมีขอบเขตครอบคลุมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และการพัฒนามนุษย์ วารสารเน้นการหลอมรวมศาสตร์สหวิทยาการ เพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่และแนวทางเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม

กำหนดการเผยแพร่

วารสารเผยแพร่ปีละ 3 ฉบับ (ราย 4 เดือน) คือ ฉบับที่ 1 ระหว่าง มกราคม-เมษายน ฉบับที่ 2 ระหว่าง พฤษภาคม-สิงหาคม และ ฉบับที่ 3 ระหว่าง กันยายน-ธันวาคม

คณะที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์.ดร.สัญญา สະสอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
รองศาสตราจารย์.ดร.วินิจ ฝาเจริญ	มหาวิทยาลัยแม่โจ้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ชุตินันต์ สະสอง	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.วิกรม บุญนุ่น	มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

บรรณาธิการบริหาร

ดร.สมถวิล เอี่ยมโก้ มุลนิธิจิตอาสา

กองบรรณาธิการ

- | | |
|---|----------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์.ดร.ปัญญา เลิศไกร | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ณรงค์ ใจเที่ยง | สถาบันพระบรมราชชนก |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ลัญจกร นิลกาญจน์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 4. ดร.ธนพงษ์ พรหมใหม่ | มหาวิทยาลัยพะเยา |
| 5. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.กฤตพร แซ่แง่ สายจันทร์ | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 6. ดร.บุญเลิศ วีระพรการณ์ | มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย |
| 7. ดร.กนกวรรณ เอี่ยมชัย | นักวิชาการอิสระ |
| 8. ดร.เรวัตร์ แก้วทองมูล | วิทยาลัยเทคนิคเวียงป่าเป้า |
| 9. ดร.ปรีวิชญ์ ไชยประเสริฐ | วิทยาลัยเทคนิคนครสวรรค์ |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ธนพล แสงสุวรรณ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 11. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ธีรวัชร แก้วเปี้ย | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 12. ดร.กิตติ สุทธิจิระพันธ์ | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |

ฝ่ายจัดการวารสาร

นายเตชัส คนมัน

สำนักงาน

มูลนิธิจิตอาสา เลขที่ 58 หมู่ 15 บ้านใหม่เจริญมิตร ต.เจริญเมือง อ.พาน จ.เชียงราย 57120

จัดพิมพ์โดย

มูลนิธิจิตอาสา เลขที่ 58 หมู่ 15 บ้านใหม่เจริญมิตร ต.เจริญเมือง อ.พาน จ.เชียงราย 57120

คณะกรรมการกลั่นกรองบทความวารสาร

ปีที่ 2 ฉบับที่ 3 (กันยายน – ธันวาคม 2568)

- | | |
|--|--------------------------------|
| 1. ดร.ลัทพล มุ่งไธสง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภูวนารถ ศรีทอง | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |
| 3. ดร.ณัชจันท์ ภูริวรงค์กุล | นักวิชาการอิสระ |
| 4. ดร.วิเชียร ไทยเจริญ | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 5. ดร.เรวัตร์ แก้วทองมูล | วิทยาลัยเทคนิคเวียงป่าเป้า |
| 6. ดร.บัณฑิต แสงเสรีธรรม | นักวิชาการอิสระ |
| 7. ดร.ปรีวิชญ์ ไชยประเสริฐ | วิทยาลัยเทคนิคนครสวรรค์ |
| 8. ดร.กิตติ สุทธิจิระพันธ์ | มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง |
| 9. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ จงจิตร์ ศิริจิรกาล | มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช |
| 10. ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ธนพล แสงสุวรรณ | มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย |

บทบรรณาธิการ

วารสารยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ฉบับนี้เป็นปีที่ 2 ฉบับที่ 3 ประจำเดือนกันยายน-ธันวาคม 2568 เป็นฉบับที่ 6 ของการจัดพิมพ์ ซึ่งมุ่งเน้นการเผยแพร่งานวิจัยและองค์ความรู้เชิงกลยุทธ์ เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาคนุชยและสังคมในทุกมิติ วารสารนี้เป็รับบทความที่หลากหลาย ตั้งแต่งานวิจัยเชิงทฤษฎีไปจนถึงการปฏิบัติในพื้นที่จริง โดยมีขอบเขตครอบคลุมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สิ่งแวดล้อม และการพัฒนาคนุชย วารสารเน้นการหลอมรวมศาสตร์พหุวิทยาการ เพื่อสร้างสรรค์องค์ความรู้ใหม่และแนวทางเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่งเสริมความเท่าเทียมในสังคม

ฉบับนี้มีบทความวิจัยและบทความวิชาการที่ได้รับการคัดเลือกทั้งสิ้น 5 บทความ ประกอบด้วยบทความวิจัยจำนวน 3 เรื่อง คือ 1) ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในจังหวัดเชียงใหม่: การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการสร้างแผนการพัฒนาเชิงรุก โดย อารีย์ บินประทาน วิกรม บุญนุ่น และ กฤษฎีพงษ์ ภาชิตวิไลธรรม 2) เสียงสะท้อนแห่งความไม่พึงพอใจ: การวิเคราะห์คำวิจารณ์ออนไลน์บนทริปปอดเวเซอร์ที่มีต่อโรงแรมบูติกในประเทศไทย โดย อารีย์ บินประทาน ราเชนทร์ พูลทรัพย์ และ ธนายุทธ ช่างเรือนงาม 3) พลังพลุดพลังและการยกระดับปราชญ์ชุมชนสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม: กรณีศึกษาโรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย โดย วิกรม บุญนุ่น ศุภชัย เตชะนันท และอารีย์ บินประทาน

บทความวิชาการจำนวน 2 บทความ คือ 1) การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ชายแดน: บทบาทเชิงรุกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย ในการป้องกันอาชญากรรมข้ามชาติ ณ อำเภอแม่สาย โดย โซเฟีย ไทยอนันต์ อารีย์ บินประทาน ราเชนทร์ พูลทรัพย์ และ เยาวลักษณ์ พุ่มวิเชียร และ 2) อนุกรมวิธานของความหลากหลาย: การสร้างวาทกรรมและนัยสัญลักษณ์ผ่านคำนิยามเชิงพฤติกรรมในสังคมผู้มีความหลากหลายทางเพศ โดย สมถวิล เอี่ยมโก และนันทนา โชติธนานุรักษ์

กองบรรณาธิการต้องขอขอบพระคุณเจ้าของบทความทุกท่านที่เชื่อมั่นและไว้วางใจให้วารสารยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ทำหน้าที่ในการเผยแพร่ผลงานของท่าน และขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์กลั่นกรองและปรับปรุงบทความให้มีความถูกต้องตามหลักวิชาการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าวารสารฉบับนี้จะเป็นประโยชน์และนำไปสู่มุมมองที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาสังคม ภูมิภาค และประเทศชาติต่อไป



(ดร.สมถวิล เอี่ยมโก)

บรรณาธิการ

ทัศนะและข้อคิดเห็นของบทความในวารสารนี้เป็นของผู้เขียนแต่ละท่าน จึงไม่ถือเป็นทัศนะและความรับผิดชอบของกองบรรณาธิการ

สารบัญ

กองบรรณาธิการ	ข
คณะกรรมการกลั่นกรองบทความ	ค
บทบรรณาธิการ	ง

บทความวิจัย

ยุทธศาสตร์การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมใน จังหวัดเชียงใหม่: การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการสร้างแผนการพัฒนาเชิงรุก <i>อารีย์ บินประทาน, วิกรม บุญนุ่น, และ กฤษณ์พิงค์ ภาชิตวิไลธรรม</i>	1
เสียงสะท้อนแห่งความไม่พึงพอใจ: การวิเคราะห์คำวิจารณ์ออนไลน์บนทริบแอดไวเซอร์ที่มี ต่อโรงแรมบูติกในประเทศไทย <i>อารีย์ บินประทาน, ราเชนทร์ พูลทรัพย์, และ ธนายุทธ ช่างเรือนงาม</i>	9
พลังพลพลังและการยกระดับปราชญ์ชุมชนสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม: กรณีศึกษา โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย <i>วิกรม บุญนุ่น, ศุภาชัย เตชะนันทน์, อารีย์ บินประทาน</i>	18

บทความวิชาการ

การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ชายแดน: บทบาทเชิงรุกของศาล เยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย ในการป้องกันอาชญากรรมข้ามชาติ ณ อำเภอแม่ สาย <i>โชเฟีย ไทยอนันต์, อารีย์ บินประทาน, ราเชนทร์ พูลทรัพย์, และ เยาวลักษณ์ พุ่มวิเชียร</i>	30
อนุกรมวิธานของความหลากหลาย: การสร้างวาทกรรมและนัยสัญญะผ่านคำนิยามเชิง พฤติกรรมในสังคมผู้มีความหลากหลายทางเพศ <i>สมถวิล เอี่ยมโก้ และนันทนา โชติธนานุรักษ์</i>	36

ยุทธศาสตร์การพัฒนาศมรรถนะบุคลากรท่องเที่ยวเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมใน
จังหวัดเชียงใหม่: การวิเคราะห์ปัญหาและแนวทางการสร้างแผนการพัฒนาเชิงรุก
Strategies for Tourism Personnel Competency Development to
Accommodate Muslim Travellers in Chiang Mai Province: Analyzing Problems
and Proactive Development Planning

อารีย์ บินประทาน, วิกรม บุญนุ่น, กฤษณ์พงษ์ ภาชิตวิไลธรรม
Aree Binprathan, Virkom Boonnun, Kritsaphong Phasitwilaitam

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจปัญหาและข้อจำกัดของบุคลากรในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวต่อการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่รวมถึงเพื่อแสวงหาแนวทางและแนวปฏิบัติในการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพสูงสุด จังหวัดเชียงใหม่เป็นจุดหมายปลายทางที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและธรรมชาติซึ่งดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลก อย่างไรก็ตามนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมถือเป็นกลุ่มที่มีความต้องการเฉพาะทางด้านหลักการทางศาสนาซึ่งต้องการการดูแลที่เข้าใจในรายละเอียด งานวิจัยชิ้นนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพผ่านการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารธุรกิจท่องเที่ยว 5 แห่งและบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน 10 ท่าน ผลการศึกษาพบว่าอุปสรรคสำคัญคือการขาดความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับหลักปฏิบัติตามหลักการอิสลามของบุคลากรซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการ งานวิจัยจึงได้เสนอแผนการพัฒนาบุคลากรที่ครอบคลุมการวิเคราะห์ความต้องการ การฝึกอบรมโดยผู้ทรงคุณวุฒิ และการประเมินผลเพื่อยกระดับจังหวัดเชียงใหม่สู่การเป็นเมืองท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับชาวมุสลิมอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับมุสลิม, การพัฒนาบุคลากรท่องเที่ยว, จังหวัดเชียงใหม่, การท่องเที่ยวเชิงศรัทธา, นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม

Abstract

This qualitative research aims to investigate the challenges and limitations faced by tourism personnel in providing services to Muslim travellers in Chiang Mai province and to identify effective solutions and development guidelines. Chiang Mai is globally recognized for its cultural diversity and natural attractions; however, Muslim travellers represent a faith-based segment with specific religious requirements and practices. Through in-depth interviews with five tourism business administrators and ten operational staff members, the findings reveal a significant lack of fundamental understanding regarding Islamic principles among personnel, which impacts service quality and customer satisfaction. Consequently, the study proposes a

comprehensive personnel development plan involving needs analysis, expert-led training, and performance evaluation. This strategic framework aims to enhance Chiang Mai's position as a premier Muslim-friendly destination.

Keywords: Muslim-Friendly Tourism, Tourism Personnel Development, Chiang Mai, Faith-Based Tourism, Muslim Travellers

บทนำ

จังหวัดเชียงใหม่เป็นพื้นที่ที่มีศักยภาพสูงในการดึงดูดนักท่องเที่ยวจากทั่วโลกด้วยประวัติศาสตร์ ศิลปวัฒนธรรม และทรัพยากรธรรมชาติที่อุดมสมบูรณ์ ในช่วงปีที่ผ่านมาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวฮาลาลมีการเติบโตอย่างรวดเร็วโดยในปี 2558 มีนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมเดินทางมาเยือนเชียงใหม่มากกว่า 60000 คน พื้นที่แห่งนี้มีความโดดเด่นด้านความหลากหลายทางวัฒนธรรมโดยเฉพาะชุมชนมุสลิมที่มีประวัติศาสตร์ยาวนาน มีมัสยิดกระจายตัวอยู่ทั่วมืองและมีอาหารพื้นเมืองฮาลาลที่เป็นเอกลักษณ์อย่างข้าวซอยซึ่งสะท้อนถึงการผสมผสานทางวัฒนธรรมที่ลงตัว แม้เชียงใหม่จะมีสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น โรงแรมและร้านอาหารที่ได้รับรองมาตรฐานฮาลาลอยู่บ้างแล้ว แต่อุปสรรคสำคัญที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวคือประสิทธิภาพของบุคลากรที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในข้อจำกัดและข้อบัญญัติทางศาสนาที่ถูกต้อง

ความหมายของคำว่าฮาลาลตามหลักศาสนาอิสลามหมายถึงการกระทำหรือวัตถุใดๆ ที่ได้รับอนุญาตตามกฎหมายอิสลามซึ่งไม่ได้จำกัดอยู่เพียงแค่การห้ามบริโภคเนื้อหมูหรือเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เท่านั้น โดยท่านเชค ยูซุฟ อัล-กอรอดอวี นักวิชาการอิสลามผู้ทรงเกียรติได้นิยามคำว่าฮาลาลว่าเป็นสิ่งที่ได้รับการอนุมัติโดยไม่มีข้อจำกัดและเป็นสิ่งที่พระเจ้าผู้เป็นเจ้าของอนุญาตให้กระทำได้ (Al-Qaradawi 2013) นอกจากนี้ในคัมภีร์อัลกุรอานยังได้กล่าวถึงการเดินทางท่องเที่ยวไว้ในหลายบท เช่น ในซูเราะฮ์ อัล-อันกาบูต อายะฮ์ที่ 20 ที่อธิบายวัตถุประสงค์ของการท่องเที่ยวว่าเป็นการเดินทางผ่านผืนแผ่นดินเพื่อพิจารณาการสร้างสรรค์ของพระองค์ เช่นเดียวกับในซูเราะฮ์ อัล-อันอาม อายะฮ์ที่ 11 และซูเราะฮ์ มุฮัมมัด อายะฮ์ที่ 10 ที่กระตุ้นให้มนุษย์เดินทางเพื่อศึกษาชะตากรรมและบทเรียนจากผู้คนในอดีต

ในมิติของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวปัจจุบันชาวมุสลิมมีสัดส่วนเป็นร้อยละ 23 ของประชากรโลกและคาดการณ์ว่าจะเพิ่มขึ้นจาก 1.6 พันล้านคนเป็น 2.2 พันล้านคนภายในปี 2573 ทำให้ตลาดกลุ่มนี้กลายเป็นตลาดผู้บริโภคที่สำคัญระดับโลก (Thomson Reuters and Dinar Standard 2015) ข้อมูลจากดัชนีการท่องเที่ยวชาวมุสลิมโลกประจำปี 2560 ระบุว่าประเทศไทยมีคะแนนอยู่ที่ 61.8 ซึ่งรั้งอันดับสองรองจากสิงคโปร์ในกลุ่มประเทศที่ไม่ใช่มุสลิม พลวัตนี้สอดคล้องกับมุมมองของภาคธุรกิจอย่างมาสเตอร์การ์ดที่ระบุว่าเทคโนโลยีได้เข้ามามีส่วนช่วยยกระดับประสบการณ์การเดินทางของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมตั้งแต่ขั้นตอนการวางแผนไปจนถึงการแบ่งปันประสบการณ์ ขณะที่ผู้เชี่ยวชาญจากเครสเซนต์เรตติ้งและฮาลาลทริปเน้นย้ำว่าประเทศไทยเป็นจุดหมายปลายทางที่น่าดึงดูดสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมรุ่นใหม่ที่ใช้เทคโนโลยีควบคู่ไปกับการ

รักษาหลักการทางศาสนา อย่างไรก็ตามประเทศไทยจำเป็นต้องตระหนักถึงความต้องการพื้นฐานและพฤติกรรมเฉพาะของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้เพื่อรักษาขีดความสามารถในการแข่งขัน (Global Muslim Travel Index 2017)

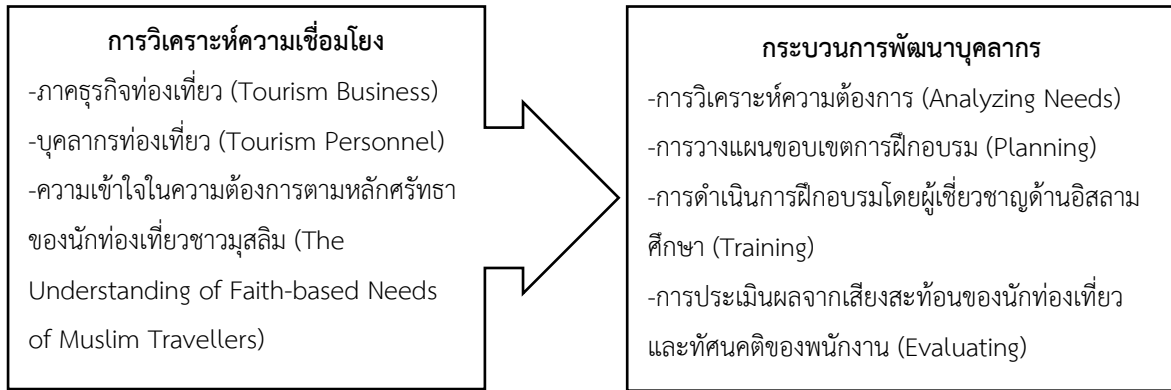
อย่างไรก็ดีความเข้าใจเกี่ยวกับการท่องเที่ยวที่เป็นมิตรต่อมุสลิมในมุมมองของสื่อมวลชนมักถูกจำกัดอยู่เพียงแค่การมีอาหารฮาลาลให้บริการดังที่ปรากฏในวารสารวอลล์สตรีทเจอร์นัลหรือสำนักข่าวรอยเตอร์ที่มักนิยามจุดหมายปลายทางที่เป็นมิตรต่อมุสลิมผ่านการมีห้องละหมาดและร้านอาหารฮาลาลเท่านั้น (Reuters 2015) ในขณะที่สำนักข่าวการ์เดียนอ้างถึงเกาะลอมบอกในอินโดนีเซียว่าเป็นแหล่งท่องเที่ยวชะรีอะห์เพียงเพราะมีมัสยิดจำนวนมาก (The Guardian 2014) ซึ่งภาพสะท้อนจากสื่อเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าความเข้าใจดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมความต้องการที่แท้จริงตามหลักศรัทธาซึ่งรวมไปถึงพฤติกรรม วัฒนธรรม วิถีชีวิตทั่วไป และข้อจำกัดส่วนบุคคล ประเด็นนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของจาฟารีและสกอตต์ที่ระบุว่าควรนำผลกระทบของการท่องเที่ยวต่อชาวมุสลิมทั้งในฐานะเจ้าบ้านและแขกผู้มาเยือนมาเป็นประเด็นสำคัญในการศึกษา (Jafari & Scott 2014) เช่นเดียวกับข้อเสนอของอรุณ บินลีที่แนะนำโมเดลการจัดการบริการท่องเที่ยวสำหรับนักท่องเที่ยวมุสลิมในเชียงใหม่โดยพิจารณาจากหลักการอิสลามควบคู่กับปัจจัยด้านสถานที่ท่องเที่ยว สิ่งอำนวยความสะดวก และการเข้าถึง (Arun Binlee 2015) การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งหาแนวทางแก้ไขปัญหาความไม่เข้าใจของบุคลากรท่องเที่ยวเพื่อยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมอย่างเหมาะสมและยั่งยืน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของบุคลากรท่องเที่ยวในการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิม
2. เพื่อเสนอแนวทางและแผนการพัฒนาศูนย์บุคลากรท่องเที่ยวในการยกระดับการให้บริการแก่นักท่องเที่ยวชาวมุสลิมอย่างเป็นระบบ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยมุ่งเน้นการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างตัวแปรหลักสามส่วนคือ ภาคธุรกิจท่องเที่ยว (Tourism Business) บุคลากรท่องเที่ยว (Tourism Personnel) และความเข้าใจในความต้องการตามหลักศรัทธาของนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม (The Understanding of Faith-based Needs of Muslim Travellers) โดยกระบวนการพัฒนาศูนย์จะประกอบด้วยวงจรการดำเนินงานสี่ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การวิเคราะห์ความต้องการ (Analyzing Needs) การวางแผนขอบเขตการฝึกอบรม (Planning) การดำเนินการฝึกอบรมโดยผู้เชี่ยวชาญด้านอิสลามศึกษา (Training) และการประเมินผลจากเสียงสะท้อนของนักท่องเที่ยวและทัศนคติของพนักงาน (Evaluating)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) เป็นหลัก

แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ: สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูงจากธุรกิจโรงแรม บริษัทนำเที่ยว และร้านอาหาร 5 แห่งที่มีประสบการณ์รองรับนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม เช่น โรงแรมรอмина แกรนด์ ร้านอาหารบาราเกต์ และลินปิงทราเวล รวมถึงสัมภาษณ์บุคลากรผู้ปฏิบัติงานที่ไม่ใช่ชาวมุสลิมจำนวน 10 ท่านจากหลากหลายสาขาอาชีพ เช่น พนักงานต้อนรับ มัคคุเทศก์ และพนักงานร้านกาแฟ

แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ: การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาตรฐานอาหารฮาลาลเพื่อการท่องเที่ยว และดัชนีการท่องเที่ยวชาวมุสลิมระดับโลก (Global Muslim Travel Index)

การวิเคราะห์ข้อมูล: ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากข้อมูลการสัมภาษณ์และการทำแบบทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับหลักปฏิบัติของอิสลาม 10 ข้อเพื่อประเมินระดับความเข้าใจของบุคลากร

สรุปผลการวิจัย

ในการศึกษาข้อมูลเชิงลึกจากภาคธุรกิจได้มีการสัมภาษณ์ตัวแทนผู้บริหารที่มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวและบริการของจังหวัดเชียงใหม่จำนวน 5 ท่านเพื่อวิเคราะห์แนวทางการบริหารจัดการและมุมมองที่มีต่อการรองรับกลุ่มตลาดนักท่องเที่ยวชาวมุสลิม ข้อมูลในตารางที่ 1 จะแสดงให้เห็นถึงความหลากหลายของประเภทธุรกิจและทัศนคติของผู้ประกอบการต่อปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในการปฏิบัติงานให้บริการนักท่องเที่ยวที่มีความต้องการเฉพาะทางด้านศาสนา

ตารางที่ 1 การสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและตัวแทนจากภาคธุรกิจท่องเที่ยว

ผู้ให้ข้อมูล	อายุ	ธุรกิจ
Mr. A	42	ร้านอาหารอิสลามสไตล์ล้านนา
Mr. B	61	โรงแรมที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมุสลิม
Ms. C	62	ธุรกิจท่องเที่ยวและ MICE
Mr. D	45	ร้านอาหารฮาลาล
Mr. E	28	โรงแรมที่เป็นมิตรกับนักท่องเที่ยวมุสลิม

จากการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้บริหารและตัวแทนจากภาคธุรกิจท่องเที่ยว 5 แห่งในจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งประกอบด้วยร้านอาหารมุสลิมในสไตล์ล้านนา โรงแรมที่เป็นมิตรกับมุสลิม และบริษัทนำเที่ยว พบว่าผู้ประกอบการแต่ละรายต่างมีกลยุทธ์ในการรองรับนักท่องเที่ยวที่แตกต่างกันตามความเชี่ยวชาญของตน ตัวอย่างเช่นนายเอซึ่งเป็นเจ้าของร้านอาหารมุสลิมสไตล์ล้านนาและนายดีซึ่งเป็นเจ้าของร้านอาหารฮาลาลประเภทเนื้อสัตว์ต่างให้ความสำคัญกับการใช้วัตถุดิบฮาลาลที่ได้รับการรับรองร้อยเปอร์เซ็นต์เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้า ในขณะที่นายบีและนายอีมุ่งเน้นการจัดเตรียมที่พักที่ตอบโจทย์ความต้องการตามหลักศรัทธาอย่างครบถ้วนทั้งในส่วนของอาหารและห้องพัก ส่วนนางสาวซีซึ่งเป็นผู้บริหารบริษัทนำเที่ยวได้ชี้ให้เห็นว่าลำดับความสำคัญสูงสุดของลูกค้ามุสลิมคือการเข้าถึงอาหารฮาลาลตามด้วยความสะดวกในการหาสถานที่ละหมาด อย่างไรก็ตามผู้บริหารทุกท่านต่างมีความเห็นสอดคล้องกันว่าปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการมากที่สุดคือการที่บุคลากรซึ่งไม่ใช่ชาวมุสลิมยังขาดความรู้ความเข้าใจในพฤติกรรมและความต้องการเฉพาะของนักท่องเที่ยวกลุ่มนี้

เพื่อให้เห็นภาพสะท้อนของขีดความสามารถและระดับความเข้าใจของบุคลากรในระดับปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการจัดทำแบบทดสอบและสัมภาษณ์บุคลากรจำนวน 10 ท่านซึ่งครอบคลุมหลากหลายสาขาอาชีพในอุตสาหกรรมท่องเที่ยว เนื้อหาในตารางที่ 2 จะระบุถึงคะแนนการทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข้อบัญญัติและแนวทางปฏิบัติของศาสนาอิสลามซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดสำคัญที่แสดงถึงช่องว่างทางความรู้ที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน

ตารางที่ 2 การทดสอบความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับข้อบัญญัติและแนวทางปฏิบัติของศาสนาอิสลาม

เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	คะแนน (10)
F	23	Bachelor Degree	Guest Service Agent	5
F	55	Grade 10	Restaurant Staff	6
M	45	Bachelor Degree	Tourist Guide	3
F	26	Bachelor Degree	Guest Service Agent	3

เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	คะแนน (10)
M	29	Bachelor Degree	Front Office Staff	4
F	41	Bachelor Degree	Travel Company	3
F	34	Bachelor Degree	Coffee Shop	4
M	35	Bachelor Degree	Hotel Staff	7
F	32	Bachelor Degree	Travel Agency	5
M	38	Grade 12	Tourist Guide	4

mean = 4.47, S.D. = 1.36

ข้อมูลจากการทดสอบระดับความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับหลักปฏิบัติของอิสลามในบุคลากรท่องเที่ยว 10 ท่าน พบว่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้คือ 4.47 คะแนนจากคะแนนเต็ม 10 คะแนนซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงระดับความเข้าใจที่ค่อนข้างน้อย ผลการศึกษาพบประเด็นสำคัญที่น่ากังวลคือบุคลากรจำนวน 7 ใน 10 ท่านไม่สามารถระบุทิศทางที่มุสลิมต้องหันไปทำละหมาดได้และพนักงานส่วนใหญ่ไม่ทราบช่วงเวลาการละหมาดที่แน่นอนในแต่ละวัน นอกจากนี้ยังพบความเข้าใจคลาดเคลื่อนที่รุนแรงในเรื่องหลักข้อห้ามทางศาสนาโดยพนักงานส่วนใหญ่เข้าใจผิดว่ามุสลิมสามารถนั่งรับประทานอาหารในพื้นที่ที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ รวมถึงเข้าใจผิดว่าลูกค้ำมุสลิมสามารถรับบริการนวดจากพนักงานนวดที่มีเพศแตกต่างกันได้ซึ่งในความเป็นจริงเป็นสิ่งที่ขัดต่อหลักการชะรีอะฮ์ การที่พนักงานส่วนใหญ่เห็นว่ามุสลิมไม่สามารถไปเยี่ยมชมสถานที่ท่องเที่ยวของศาสนาอื่นได้เลยก็นับเป็นความเข้าใจที่จำกัดเกินไปซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการนำเสนอโปรแกรมท่องเที่ยวในอนาคต

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารพบว่าแม้ธุรกิจจะพยายามจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกด้านฮาลาลไว้รองรับ เช่น อาหารที่ผ่านการรับรองและสถานที่ละหมาด แต่ปัญหาสำคัญที่พบเหมือนกันคือพนักงานที่ไม่ใช่ชาวมุสลิมยังขาดความรู้เชิงลึกเกี่ยวกับพฤติกรรมของลูกค้ำกลุ่มนี้ ข้อมูลจากการทำแบบทดสอบพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนความเข้าใจของบุคลากรอยู่ที่ 4.47 จาก 10 คะแนนเท่านั้น โดยเฉพาะความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนว่ามุสลิมสามารถรับประทานอาหารในสถานที่ที่มีการเสิร์ฟเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ หรือความเข้าใจผิดเรื่องการใช้พนักงานนวดต่างเพศให้บริการลูกค้ำมุสลิม นอกจากนี้พนักงานส่วนใหญ่ยังไม่สามารถระบุทิศทางละหมาดหรือเวลาละหมาดที่ถูกต้องได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าความเข้าใจเรื่องฮาลาลในหมู่พนักงานเชียงใหม่ยังจำกัดอยู่เพียงแค่การไม่มีเนื้อหมูเป็นส่วนประกอบเท่านั้น ซึ่งถือเป็นความเสี่ยงในการให้บริการหากไม่ได้รับการแก้ไข

สภาวการณ์ดังกล่าวมีความสอดคล้องกับแนวคิดของอัล-กอรอดอวี (Al-Qaradawi 2013) ที่ระบุว่า หลักการฮาลาลไม่ได้เป็นเพียงแค่เรื่องของวัตถุดิบอาหารที่ปราศจากเนื้อหมูแต่ครอบคลุมถึงกิจกรรมและสภาพแวดล้อมที่พระผู้เป็นเจ้าทรงอนุญาตซึ่งรวมถึงความบริสุทธิ์ของสถานที่และการงดเว้นจากสิ่งมีนเมาอย่างเด็ดขาด ความล้มเหลวในการระบุทิศทางละหมาดและเวลาละหมาดของบุคคลก็ยังสะท้อนถึงการขาดความตระหนักในพันธกิจหลักที่คัมภีร์อัลกุรอานบัญญัติไว้ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์ประกอบสำคัญสี่ประการของดัชนีการท่องเที่ยวชาวมุสลิมโลก (Global Muslim Travel Index 2017) โดยเฉพาะในด้านการอำนวยความสะดวก (Services) และสภาพแวดล้อมในการเดินทาง (Environment) ที่ต้องอาศัยความเข้าใจเชิงวัฒนธรรมมากกว่าเพียงแค่การมีป้ายสัญลักษณ์ฮาลาล

นอกจากนี้ผลการศึกษายังต่อยอดข้อค้นพบของจาฟารีและสกอตต์ (Jafari & Scott 2014) ที่เสนอว่าอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวจำเป็นต้องผลักดันเรื่องความเข้าใจในหลักการทางศาสนาของทั้งผู้มาเยือนและเจ้าบ้านให้เป็นประเด็นหลักเพื่อก้าวข้ามภาพจำที่บิดเบือนจากสื่อมวลชนที่มักนิยามการท่องเที่ยวฮาลาลไว้อย่างจำกัดเพียงแค่การมีร้านอาหารและมัสยิดเท่านั้น สอดคล้องกับโมเดลการจัดการของอรุณ บินลี (Arun Binlee 2015) ที่ย้ำว่าการจัดการบริการในเชิงใหม่จะประสบความสำเร็จได้ต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงระหว่างสิ่งอำนวยความสะดวกกับการเข้าถึงข้อมูลที่ต้องตามหลักศรัทธา ดังนั้นหากพนักงานยังคงมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนเกี่ยวกับข้อจำกัดทางกายภาพและระดับความเข้มงวดของหลักชะรีอะฮ์ ย่อมเป็นอุปสรรคสำคัญในการรักษาตำแหน่งทางการแข่งขันของประเทศไทยในฐานะจุดหมายปลายทางที่เป็นมิตรต่อมุสลิมในระดับสากลตามความคาดหวังของตลาดโลกและกลุ่มคนรุ่นใหม่ที่มีความสำคัญกับการท่องเที่ยวตามวิถีอิสลามอย่างเคร่งครัด

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ภาครัฐโดยเฉพาะการท่องเที่ยวแห่งประเทศไทยและหน่วยงานท้องถิ่นควรส่งเสริมการสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นมิตรกับมุสลิมในวงกว้างมากกว่าเพียงแค่การรับรองอาหาร ควรมีการสนับสนุนให้สถานประกอบการจัดพื้นที่ละหมาดที่สะอาดและมีสถานที่อาบน้ำละหมาดที่เหมาะสม รวมถึงการจัดทำคู่มือแนวปฏิบัติการให้บริการนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมที่เป็นมาตรฐานสากลเพื่อใช้สื่อสารในอุตสาหกรรมท่องเที่ยวของจังหวัด

ข้อเสนอแนะเชิงวิจัยและพัฒนา

สถานศึกษาและองค์กรฝึกอบรมควรบรรจุหลักสูตรเกี่ยวกับพฤติกรรมนักท่องเที่ยวชาวมุสลิมและหลักการเบื้องต้นของอิสลามไว้ในบทเรียน สถานประกอบการควรจัดทำแผนการฝึกอบรมร่วมกับศูนย์เรียนรู้อิสลามหรือนักวิชาการมุสลิมในพื้นที่เพื่อให้พนักงานมีความรู้ที่ถูกต้องและมีทัศนคติเชิงบวกในการให้บริการ

นอกจากนี้ควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เช่น แอปพลิเคชันที่ระบุเวลาละหมาดหรือร้านอาหารฮาลาลในเชียงใหม่เพื่ออำนวยความสะดวกและลดช่องว่างการสื่อสารระหว่างพนักงานกับนักท่องเที่ยว

เอกสารอ้างอิง

- นันทิยา ต่านวิวัฒน์. (2562). สัญวิทยา: การวิเคราะห์ความหมายในภาษากับภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรปวีณ์ นิธิศทัตพงศ์. (2564). วาทกรรมและการสร้างตัวตนของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศในสังคมไทยร่วมสมัย. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม นิด้า, 8(2), 45-62.
- สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย. (2565). พลวัตของภาษาและวัฒนธรรมในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาการแพร่กระจายของคำศัพท์เฉพาะกลุ่ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Butler, J. (1990). Gender trouble: Feminism and the subversion of identity. New York: Routledge.
- Foucault, M. (1978). The history of sexuality: Volume 1: An introduction (R. Hurley, Trans.). New York: Pantheon Books.
- Hall, S. (Ed.). (1997). Representation: Cultural representations and signifying practices. London: SAGE Publications.
- Jagose, A. (1996). Queer theory: An introduction. New York: New York University Press.
- Saussure, F. de. (1916). Course in general linguistics (C. Bally & A. Sechehaye, Eds.; W. Baskin, Trans.). New York: Philosophical Library.

เสียงสะท้อนแห่งความไม่พึงพอใจ: การวิเคราะห์คำวิจารณ์ออนไลน์บนทริปแอดไวเซอร์ที่มีต่อโรงแรมบูติก ในประเทศไทย

Echoes of Dissatisfaction: Analyzing Online Reviews on TripAdvisor towards Boutique Hotels in Thailand

อารีย์ บินประธาน, ราเชนทร์ พูลทรัพย์, ธนายุทธ ช่างเรื่อนงาม

Aree Binprathan, Rachen Poolsub, Thanayuth Changruengnam

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะความไม่พึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่เข้าพักในโรงแรมบูติกในประเทศไทยผ่านการวิเคราะห์คำวิจารณ์ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์บนเว็บไซต์ทริปแอดไวเซอร์ โดยมุ่งเน้นการจำแนกประเภทปัญหาตามมาตรฐานคุณภาพการบริการสากล ปัจจุบันนักท่องเที่ยวมีความเชื่อมั่นและพึ่งพาข้อมูลจากบทวิจารณ์ออนไลน์ในการวางแผนการเดินทางมากขึ้นซึ่งส่งผลโดยตรงต่อการตัดสินใจเลือกที่พัก งานวิจัยชิ้นนี้ใช้วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพด้วยการวิเคราะห์เนื้อหาจากกลุ่มตัวอย่างคำวิจารณ์เชิงลบจำนวน 50 รายการที่มีคะแนนในระดับต่ำ (Poor ถึง Terrible) โดยใช้กรอบแนวคิดมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน หรือ RATER เป็นเกณฑ์ในการวิเคราะห์ ผลการวิจัยพบว่านักท่องเที่ยวส่วนใหญ่แสดงความไม่พึงพอใจในด้านกายภาพของโรงแรมมากที่สุด ตามด้วยด้านความน่าเชื่อถือของโรงแรมและบุคลากร ข้อค้นพบนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้ประกอบการโรงแรมบูติกในการรับรู้ถึงจุดบกพร่องและนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและจูงใจให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำในอนาคต

คำสำคัญ: ความไม่พึงพอใจของลูกค้า, พฤติกรรมผู้บริโภค, บทวิจารณ์ออนไลน์, โรงแรมบูติก, ทริปแอดไวเซอร์

Abstract

This research aims to analyze the nature of guest dissatisfaction regarding boutique hotels in Thailand by examining electronic reviews on TripAdvisor. The study focuses on categorizing and analyzing complaints according to international service quality standards. As travelers increasingly rely on online feedback for trip planning, such reviews significantly influence accommodation choices. Using a qualitative approach, this study performed a content analysis on a purposeful sample of 50 negative reviews with low ratings (poor to terrible). The data were analyzed using the five dimensions of service quality, known as the RATER model. The findings indicate that guests most frequently complained about the hotel's tangibles, followed by the reliability of the hotel and its staff. These insights offer boutique hotel owners a critical perspective on service failures, enabling them to improve service quality, enhance brand reputation, and encourage repeat visits.

Keywords: Guests' dissatisfaction, Consumer behavior, E-review, Boutique hotel, TripAdvisor

บทนำ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวประกอบด้วยมิติที่หลากหลายทั้งในระดับมหภาคและจุลภาค อาทิ สภาวะเศรษฐกิจโลก ความมั่นคงของชาติ การเปลี่ยนแปลงทางสภาพแวดล้อมหรือสภาพภูมิอากาศ ชื่อเสียงของประเทศ และตัวแปรที่สำคัญที่สุดคือนักท่องเที่ยว การบรรลุความสำเร็จในการพัฒนาอุตสาหกรรมท่องเที่ยวจำเป็นต้องอาศัยความเข้าใจอย่างลึกซึ้งต่อพฤติกรรมของผู้เยี่ยมชม เนื่องจากนักท่องเที่ยวมีบทบาทสำคัญในการกำหนดลักษณะและทิศทางของการท่องเที่ยวทั้งในปัจจุบันและอนาคต ในบรรดาผลิตภัณฑ์ทางการท่องเที่ยวทั้งหมด ที่พักอาศัยถือเป็นองค์ประกอบหลักที่ส่งผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจของผู้มาเยือน ณ จุดหมายปลายทาง เนื่องจากผู้ที่เดินทางล้วนต้องการสถานที่พักพิงไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบโรงแรม เกสต์เฮาส์ โฮสเทล หรือโมเทล โดยที่พักสามารถจำแนกออกได้เป็นที่พักแบบมีการบริการซึ่งมีบุคลากรคอยดูแลความต้องการและสถานการณ์ต่างๆ กับที่พักแบบไม่มีการบริการซึ่งไม่มีพนักงานรองรับในลักษณะดังกล่าว

จากสถิติอัตราการเข้าพักของธุรกิจที่พักในประเทศไทยปี พ.ศ. 2560 มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ร้อยละ 67.49 ซึ่งเพิ่มขึ้นร้อยละ 2.85 จากปีก่อนหน้า โดยได้รับอิทธิพลจากนโยบายสนับสนุนต่างๆ เช่น การยกเว้นวีซ่าและการส่งเสริมเมืองท่องเที่ยวเมืองรอง ท่ามกลางการเติบโตนี้ โรงแรมบูติกได้กลายเป็นทางเลือกที่โดดเด่นสำหรับนักท่องเที่ยวที่แสวงหาบรรยากาศที่แท้จริงและประสบการณ์ที่แตกต่าง โรงแรมประเภทนี้มีลักษณะเฉพาะคือการเน้นความเป็นส่วนตัว การออกแบบที่มีเอกลักษณ์เฉพาะตัว และการนำเสนอเรื่องราวทางวัฒนธรรมหรือประวัติศาสตร์ที่จริงใจ โรงแรมบูติกไม่ใช่ส่วนหนึ่งของเครือโรงแรมขนาดใหญ่แต่เน้นการบริการที่น่าสนใจและมีเอกลักษณ์ โดยมีองค์ประกอบสำคัญคือพื้นที่ส่วนกลางที่เน้นการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น ห้องนั่งเล่นหรือห้องสมุด รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักที่มีคุณภาพสูง (Kiradjian 2012) การแข่งขันที่สูงขึ้นในธุรกิจประเภทนี้ทำให้ผู้ประกอบการต้องหันมาให้ความสำคัญกับรางวัล การรับรองมาตรฐาน และโดยเฉพาะอย่างยิ่งบทวิจารณ์เชิงบวกจากแขกเพื่อดึงดูดลูกค้าที่มีศักยภาพ (Kozak 2007)

ในมิติของการบริหารจัดการงานบริการ ผู้บริหารธุรกิจโรงแรมและธุรกิจที่เกี่ยวข้องต่างพยายามอย่างหนักในการรักษาชื่อเสียงขององค์กรโดยให้ความสำคัญกับลูกค้าที่ไม่พึงพอใจเป็นลำดับแรก การศึกษาพฤติกรรมกรรมการร้องเรียนของผู้บริโภคพบว่าลูกค้าส่วนใหญ่มักมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกรรมการร้องเรียนในพื้นที่ส่วนบุคคล เช่น การบอกต่อแบบปากต่อปากและการเลิกใช้บริการมากกว่าการสื่อสารโดยตรงกับผู้ประกอบการ (Heung & Lam 2003) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเรื่องคุณภาพการบริการของพาราซูรามานที่จำแนกความคาดหวังของลูกค้าออกเป็น 5 มิติหลัก หรือที่เรียกว่า RATER ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ การให้ความมั่นใจ ด้านกายภาพ การเอาใจใส่ และการตอบสนอง (Parasuraman et al. 1988) ความล้มเหลวในการบริการถือเป็นเหตุการณ์วิกฤตที่สร้างผลกระทบต่อแขกทั้งในด้านทัศนคติ เช่น ความโกรธหรือความผิดหวัง

และด้านพฤติกรรม เช่น การเลิกใช้บริการหรือการเปลี่ยนไปใช้บริการจากคู่แข่ง (Briggs et al. 2007) หากความล้มเหลวเกิดขึ้นซ้ำๆ และปราศจากความพยายามในการเยียวยาจากผู้ประกอบการ ความไม่พึงพอใจจะยิ่งทวีความรุนแรงขึ้นและนำไปสู่การบอกต่อในเชิงลบที่สร้างความเสียหายต่อภาพลักษณ์ธุรกิจในระยะยาว

การบอกต่อในเชิงลบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ eWOM เป็นพฤติกรรมการร้องเรียนของผู้บริโภคที่ถูกกระตุ้นจากความไม่พึงพอใจต่อประสบการณ์ที่ได้รับ (Singh & Howell 1984) ในอดีตงานวิจัยมักวิเคราะห์ข้อร้องเรียนจากสมุดเยี่ยมหรือกระดานข้อความเฉพาะกลุ่ม (Manickas & Shea 1997) แต่ในปัจจุบันการใช้ทริปแอดไวเซอร์ได้กลายเป็นช่องทางหลักที่นักวิจัยใช้ในการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ (Lee & Hu 2004) ทริปแอดไวเซอร์ซึ่งก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2543 ได้กลายเป็นเว็บไซต์ด้านการท่องเที่ยวที่ใหญ่ที่สุดในโลก โดยดำเนินงานในหลายประเทศและมีบทวิจารณ์มากกว่า 250 ล้านรายการ แนวคิดหลักของทริปแอดไวเซอร์คือการพึ่งพาประสบการณ์ของนักท่องเที่ยวด้วยกันเองในการวางแผนหรือตัดสินใจสำหรับการเดินทาง (Miguéns et al. 2008) เนื้อหาที่ถูกสร้างขึ้นโดยผู้ใช้นี้ช่วยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างคนที่มีรสนิยมการเดินทางใกล้เคียงกัน ด้วยสถิติที่มีผู้โพสต์เนื้อหาใหม่เป็นจำนวนมากในทุกนาทีแสดงให้เห็นถึงอิทธิพลมหาศาลที่ทริปแอดไวเซอร์มีต่ออุตสาหกรรมบริการ

ดังนั้นในยุคที่อินเทอร์เน็ตเป็นช่องทางหลักในการสื่อสารและวางแผนการเดินทาง ธุรกิจโรงแรมจึงต้องคอยจับตาดูข้อร้องเรียนของแขกที่ไม่พึงพอใจบนแอปพลิเคชันเหล่านี้อย่างใกล้ชิด พลังของเทคโนโลยีสารสนเทศส่งผลกระทบบมหาศาลต่อการส่งเสริมการขายและการพัฒนาสื่อสังคมออนไลน์ที่ก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องทำให้ธุรกิจท่องเที่ยวต้องติดตามแนวโน้มใหม่ๆ และระบุผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับกลยุทธ์ทางการตลาด ธุรกิจที่พังกาศัยปรารถนาที่จะได้รับการยอมรับผ่านทางออนไลน์เพื่อเป็นเครื่องยืนยันคุณภาพการศึกษาครั้งนี้จึงมุ่งสำรวจปรากฏการณ์ความไม่พึงพอใจของแขกบนทริปแอดไวเซอร์ที่มีต่อโรงแรมบูติกในประเทศไทยเพื่อเพิ่มพูนองค์ความรู้และจัดหมวดหมู่ข้อร้องเรียนตามมาตรฐานคุณภาพการบริการ เพื่อที่ผู้ประกอบการจะได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในแผนการดำเนินงานที่ช่วยสร้างการบริการที่ดียิ่งขึ้นและจูงใจให้เกิดการกลับมาใช้บริการซ้ำของแขกในอนาคต

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาลักษณะความไม่พึงพอใจของแขกผู้เข้าพักต่อโรงแรมบูติกในประเทศไทยที่ปรากฏบนเว็บไซต์ TripAdvisor
2. เพื่อตรวจสอบปัญหาและอุปสรรคที่นักท่องเที่ยวได้รับจากการใช้บริการโรงแรมบูติกในประเทศไทย
3. เพื่อวิเคราะห์คุณภาพการบริการของโรงแรมบูติกในประเทศไทยตามมาตรฐานคุณภาพการบริการสากล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดของการวิจัยครั้งนี้พัฒนามาจากแบบจำลองคุณภาพการบริการ 5 มิติ หรือ RATER model ของ Parasuraman ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบหลักที่ถูกนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินและ

ร้องเรียน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือ (Reliability) การตอบสนอง (Responsiveness) การให้ความมั่นใจ (Assurance) การเอาใจใส่ (Empathy) และด้านกายภาพ (Tangible)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Approach) โดยมุ่งเน้นการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากประสบการณ์ส่วนบุคคลของแขกผู้เข้าพักที่ได้แบ่งปันไว้บนเว็บไซต์ทริปแอดไวเซอร์ (Lincoln & Guba 1985) ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วยการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงซึ่งเป็นบทวิจารณ์ในเชิงลบที่มีการให้คะแนนในระดับแย่มาก (Poor ถึง Terrible) จำนวน 50 รายการจากรายชื่อโรงแรมบูติกที่ตั้งอยู่ในเมืองท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย โดยบทวิจารณ์อิเล็กทรอนิกส์เหล่านี้จะถูกนำมาจำแนกและวิเคราะห์ตามมิติของคุณภาพการบริการทั้ง 5 ด้าน

ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมและคัดเลือกบทวิจารณ์ในช่วงระหว่างวันที่ 4 ถึง 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 โดยกำหนดเกณฑ์ในการคัดเลือกเฉพาะบทวิจารณ์ที่เป็นภาษาอังกฤษเพื่อหลีกเลี่ยงความคลาดเคลื่อนในการตีความข้อความที่เขียนในภาษาอื่น ในขั้นตอนของการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้ทำการอ่านข้อความทุกถ้อยคำอย่างละเอียดเพื่อให้อันตรภาคชั้นและการลงรหัสข้อมูลมีความถูกต้องแม่นยำที่สุด ข้อมูลทั้งหมดได้รับการตรวจสอบและวิเคราะห์ซ้ำหลายครั้งเพื่อจัดหมวดหมู่ตามแบบจำลองมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน หรือ RATER model เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สะท้อนถึงปัญหาด้านคุณภาพการบริการของโรงแรมบูติกในประเทศไทยได้อย่างชัดเจนและเป็นระบบ (Parasuraman et al. 1988)

สรุปผลการวิจัย

เพื่อให้เห็นภาพรวมของแหล่งที่มาและขอบเขตของข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยได้จำแนกกลุ่มตัวอย่างบทวิจารณ์เชิงลบออกตามการกระจายตัวของเมืองท่องเที่ยวสำคัญในภูมิภาคต่างๆ ของประเทศไทย ข้อมูลในตารางที่ 1 จะแสดงให้เห็นถึงจำนวนและแหล่งที่มาของตัวอย่างข้อมูลที่ครอบคลุมพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งเป็นรากฐานสำคัญในการวิเคราะห์ประเด็นปัญหาที่มีความหลากหลายตามบริบทของแต่ละพื้นที่

ตารางที่ 1 จำนวนและแหล่งที่มาของตัวอย่างข้อมูล

ชื่อข้อมูล	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	ภูมิภาคและชื่อเมือง
N1 – N10	10	Northern region: Chiang Mai, Chiang Rai, Mae Hongson
NE1 – NE18	10	North-eastern region: Nakornrajasima, Buriram, Khonkaen
C1 – C10	10	Central region: Bangkok, Ayutthaya, Kanchanabury
E1 – E10	10	Eastern region: Rayong, Chantaburi, Trat
S1 – S10	10	Southern region: Phuket, Krabi, Pang-gna

ในการทำความเข้าใจสภาพปัญหาที่แขกผู้เข้าพักประสบจริง ผู้วิจัยได้รวบรวมและคัดกรองเนื้อหาจากบทวิจารณ์เพื่อระบุถึงลักษณะของความไม่พึงพอใจที่เกิดขึ้นในแต่ละภูมิภาค ข้อมูลในตารางที่ 2 จะนำเสนอรายละเอียดเชิงลึกของข้อร้องเรียนซึ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ด้านลบของนักท่องเที่ยวในมิติต่างๆ ตั้งแต่ด้านกายภาพของโรงแรมไปจนถึงทัศนคติและการสื่อสารของบุคลากร

ตารางที่ 2 ข้อร้องเรียนซึ่งสะท้อนถึงประสบการณ์ด้านลบของนักท่องเที่ยว

ภูมิภาค	รายละเอียดข้อร้องเรียนหรือประสบการณ์ด้านลบ
ภาคเหนือ	นักท่องเที่ยวระบุถึงปัญหาการสื่อสารที่คลาดเคลื่อนของพนักงานเสิร์ฟในการรับรายการอาหารและเครื่องดื่ม รวมถึงทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่ไม่เหมาะสมและมีเสียงดังรบกวนแม้ในยามวิกาล นอกจากนี้ยังพบปัญหาด้านกายภาพของห้องพักที่มีดและหนวดเย็นเกินไป แม้จะพยายามเปิดม่านแล้ว พนักงานต้อนรับส่วนหน้าขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่ถูกต้อง และปัญหาทางเทคนิคที่ไม่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ต ไร้สายได้ตลอดระยะเวลาการเข้าพัก
ภาคอีสาน	ข้อร้องเรียนส่วนใหญ่เน้นไปที่ระบบสาธารณูปโภคและคุณภาพการบริการ โดยแขกพบปัญหาเครื่องปรับอากาศไม่ทำงานท่ามกลางสภาพอากาศที่ร้อนจัด การรอคอยอาหารเย็นนานเกือบหนึ่งชั่วโมงและได้รับอาหารที่เย็นชืด รวมถึงปัญหาความผิดพลาดในการจองห้องพักที่พนักงานไม่สามารถหาข้อมูลห้องพักที่จองผ่านตัวแทนจากต่างประเทศพบ และปัญหาเสียงดังรบกวนจากงานเลี้ยงฉลองมงคลสมรสที่ส่งผลกระทบต่อกรนอนหลับ ในขณะที่
ภาคกลาง	พบข้อร้องเรียนที่สะท้อนถึงมาตรฐานการบริการและจริยธรรมของบุคลากร เช่น พนักงานขับรถของโรงแรมไม่ทราบเส้นทางลัดจนเกือบทำให้แขกพลาดเที่ยวบิน การรอคอยรถรับส่งจากสนามบินนานถึงสองชั่วโมงโดยที่คนขับไม่มีการกล่าวคำขอโทษ พนักงานแสดงกิริยาไม่สุภาพและใช้ถ้อยคำที่รุนแรง การขาดแคลนข้อมูลการท่องเที่ยวในท้องถิ่นหรือแผนที่กรุงเทพมหานคร บริการสปาที่ไม่ได้มาตรฐานของโรงแรมบูติก การไม่เติมเครื่องดื่มในตู้เย็นขนาดเล็ก และปัญหาห้องพักที่ไม่เก็บเสียง

ภูมิภาค	รายละเอียดข้อร้องเรียนหรือประสบการณ์ด้านลบ
ภาคตะวันออก	นักท่องเที่ยวแสดงความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับราคาอาหารที่สูงเกินไปเมื่อเทียบกับโรงแรมระดับห้าดาวแม้จะเข้าใจว่าที่ตั้งอยู่บนเกาะก็ตาม พนักงานล้มการเตรียมคำขอพิเศษสำหรับวันครบรอบแต่งงาน พนักงานขาดทักษะภาษาอังกฤษ เครื่องทำน้ำอุ่นไม่ทำงาน และไม่มีการเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาจากพนักงาน รวมถึงปัญหาเรื่องกลิ่นทะเลที่รบกวนภายในห้องพักตลอดเวลา
ภาคใต้	ปัญหาด้านทักษะการแก้ปัญหาและการปฏิสัมพันธ์ของบุคลากรอย่างชัดเจน เช่น พนักงานแก้ไขปัญหาไม่ตรงจุดโดยไปซ่อมเครื่องทำน้ำอุ่นแทนเครื่องปรับอากาศที่แจ้งเสีย การรอคอยกระบวนการลงทะเบียนเข้าพักนานกว่าสามสิบนาทีที่ทั้งที่แขกอ่อนเพลียจากการเดินทางไกล พนักงานมีท่าทางก้าวร้าวเมื่อได้รับคำร้องขอความช่วยเหลือ คุณภาพอาหารทะเลที่ไม่สดเหมือนของแช่แข็ง และความรู้สึกรอคอยที่พนักงานไม่สามารถจดจำแขกที่เคยมาใช้บริการซ้ำเป็นครั้งที่สามได้

เพื่อให้การวิเคราะห์ผลการวิจัยมีความเป็นระบบตามมาตรฐานวิชาการด้านการจัดการการบริการ ผู้วิจัยได้นำข้อร้องเรียนทั้งหมดมาจัดหมวดหมู่และวิเคราะห์ความถี่ตามกรอบแนวคิดมิติคุณภาพการบริการ 5 ด้าน หรือ RATER model ข้อมูลในตารางที่ 3 จะแสดงถึงสัดส่วนความสำคัญของแต่ละมิติที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า ซึ่งจะช่วยให้ผู้ประกอบการมองเห็นจุดอ่อนที่สำคัญที่สุดในระบบการบริการของตน

ตารางที่ 3 สัดส่วนความสำคัญของแต่ละมิติที่ส่งผลต่อความไม่พึงพอใจของลูกค้า

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ
Reliability	20	40%	โรงแรมและบุคลากรไม่สามารถปฏิบัติตามคำมั่นสัญญาหรือมาตรฐานที่ควรจะเป็น เช่น การจัดรายการอาหารและเครื่องดื่มผิดพลาด การไม่สามารถให้ข้อมูลการท่องเที่ยวทั่วไปแก่แขกได้ การแก้ไขปัญหาที่ไม่ตรงกับที่ลูกค้าร้องขอ และการล้มการเตรียมคำขอพิเศษสำหรับโอกาสสำคัญของลูกค้า
Tangible	36	72%	ประเด็นปัญหาหลักในมิตินี้เกี่ยวข้องกับทำเลที่ตั้งของโรงแรมที่ไม่เหมาะสม สภาพของห้องพักที่มีเสียงดังรบกวน มีกลิ่นไม่พึงประสงค์ หรือความไม่สะอาด รวมถึงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในโรงแรมที่ชำรุดหรือปิดให้บริการ เช่น สระว่ายน้ำที่ใช้งานไม่ได้
Responsiveness	9	18%	การรอคอยอาหารเป็นเวลานานเกินไปและการที่พนักงานไม่ตอบสนองต่อคำร้องขออย่างทันท่วงที

คุณภาพการให้บริการ	จำนวน	ร้อยละ	ข้อร้องเรียนหรือข้อเสนอแนะ
Assurance	18	36%	พนักงานไม่สามารถช่วยเหลือแขกในการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ พนักงานในส่วนต่างๆ เช่น พนักงานทำความสะอาด พนักงานยกกระเป๋า และคนขับรถแสดงกิริยาไม่สุภาพ รวมถึงปัญหาพนักงานขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษที่จำเป็น
Empathy	6	12%	พนักงานไม่มีความยืดหยุ่นหรือการเสนอทางเลือกสำรองเมื่อเกิดปัญหา รวมถึงพนักงานไม่รับฟังข้อร้องเรียนอย่างตั้งใจ

n = 50

อภิปรายผล

ผลการศึกษาความไม่พึงพอใจของแขกผู้เข้าพักต่อโรงแรมบูติกในประเทศไทยผ่านเว็บไซต์ทริปแอดไวเซอร์สะท้อนให้เห็นว่ามีมิติ ด้านกายภาพ (Tangible) เป็นปัจจัยที่วิกฤตที่สุดเนื่องจากพบข้อร้องเรียนสูงถึงร้อยละ 72 ซึ่งสอดคล้องอย่างยิ่งกับนิยามของโรงแรมบูติกโดยคิราเจียน (Kiradjian 2012) ที่ระบุว่าจุดเด่นที่เป็นดัชนีชี้วัดสำคัญของโรงแรมประเภทนี้คือความเป็นเอกลักษณ์ของสิ่งอำนวยความสะดวกและคุณภาพของห้องพัก เมื่อแขกพบปัญหาเรื่องสภาพห้องพักที่ล้ำสมัย ความไม่สะอาด หรือเสียงรบกวน ย่อมส่งผลให้เกิดความรู้สึกขัดแย้งกับความคาดหวังต่อประสบการณ์ที่ควรจะได้รับความสะดวกและมีเสน่ห์ตามที่โรงแรมได้นำเสนอไว้ในสื่อออนไลน์ สภาพการณ์นี้ตอกย้ำว่าข้อบกพร่องทางกายภาพเป็นชนวนเหตุสำคัญที่ทำให้นักท่องเที่ยวเปลี่ยนจากการมองหาความสุนทรีย์เป็นการแสดงออกถึงความไม่พอใจอย่างรุนแรงบนพื้นที่สาธารณะ

ในส่วนของ ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) และ ด้านการให้ความมั่นใจ (Assurance) ที่พบสัดส่วนข้อร้องเรียนรวมกันเป็นจำนวนมากนั้นมีความสอดคล้องกับแบบจำลองคุณภาพการบริการ SERVQUAL ของพาราซูรามานและคณะ (Parasuraman et al. 1988) ซึ่งเน้นย้ำว่าความสามารถขององค์กรในการส่งมอบบริการตามคำมั่นสัญญาและความสามารถของบุคลากรในการสร้างความเชื่อมั่นคือรากฐานของความพึงพอใจ การที่พนักงานไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าหรือขาดทักษะการสื่อสารภาษาอังกฤษตามที่ปรากฏในผลการวิจัยถือเป็นความล้มเหลวในการบริการ (Service Failure) ที่ส่งผลต่อทัศนคติของลูกค้าโดยตรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของบริกส์และคณะ (Briggs et al. 2007) ที่มองว่าเหตุการณ์วิกฤตในประสบการณ์ของแขกมักเกิดจากการที่พนักงานไม่สามารถจัดการกับสถานการณ์ที่ผิดปกติได้จนนำไปสู่ความโกรธและความผิดหวัง

นอกจากนี้พฤติกรรมการบอกต่อในเชิงลบผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือ eWOM ที่เกิดขึ้นบนทริปแอดไวเซอร์ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของซิงห์และโฮเวลล์ (Singh & Howell 1984) ที่อธิบายว่าความไม่พึงพอใจเป็นแรงขับเคลื่อนให้เกิดการสื่อสารเกี่ยวกับประสบการณ์การซื้อที่ไม่น่าอภิรมย์ การที่แขกเลือกใช้ทริปแอดไวเซอร์เป็นพื้นที่ในการระบายความคับข้องใจเป็นบทพิสูจน์ถึงพลังของเนื้อหาที่สร้างโดยผู้ใช้ (User-generated

content) ตามแนวคิดของมิเกนส์และคณะ (Miguéns et al. 2008) ซึ่งส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของ โรงแรมบูติกมากกว่าสื่อโฆษณาแบบดั้งเดิม ข้อค้นพบที่ว่านักท่องเที่ยวชาวจีนและกลุ่มอื่นๆ มีแนวโน้มที่จะ ตอบโต้ต่อความล้มเหลวทางการบริการผ่านการบอกต่อเชิงลบแทนการเผชิญหน้าโดยตรงกับพนักงาน (Heung & Lam 2003) ยิ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของการที่ผู้บริหารโรงแรมต้องติดตามความเคลื่อนไหวบนสื่อออนไลน์ อย่างใกล้ชิด เพื่อเปลี่ยนความไม่พึงพอใจเหล่านี้ให้เป็นแนวทางในการกู้คืนการบริการและรักษารฐานลูกค้าในอนาคตไว้อย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

- Briggs, S., Sutherland, J., & Drummond, S. (2007). Are hotels serving quality? An exploratory study of service quality in the Scottish hotel sector. *Tourism Management*, 28(4), 1006–1019.
- Heung, V. C. S., & Lam, T. (2003). Customer complaint behaviour towards hotel restaurant services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), 283–289.
- Kiradjian, F. (2012). What is a boutique hotel? The Boutique & Lifestyle Lodging Association.
- Kozak, M. (2007). Consumers' intentions to report their complaints in the tourism industry. *Management and Economics*, 14.
- Law, R. (2004). The impact of the internet on travel agencies. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16.
- Lee, C. C., & Hu, C. (2004). Analyzing hotel customers' e-complaints from an internet complaint forum. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(2-3), 167–181.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. Sage Publications.
- Manickas, P. A., & Shea, L. J. (1997). Hotel complaint behavior and resolution: A content analysis. *Journal of Travel Research*, 36(2), 68–73.
- Miguéns, J., Baggio, R., & Costa, C. (2008). Social media and tourism destinations: TripAdvisor case study.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, Spring.
- Securities and Exchange Commission of Thailand. (2017, February 10). An overview of the industry's business benefits from real estate.

Singh, J., & Howell, R. D. (1984). Consumer complaining behavior: A review and prospectus. In H. K. Hunt & R. C. Day (Eds.), *Consumer satisfaction, dissatisfaction and complaining behavior* (pp. 41–49). Indiana University, Department of Marketing.

พลังพลพลังและการยกระดับปราชญ์ชุมชนสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม:
กรณีศึกษาโรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย
Active Aging Power and Enhancing Community Scholars to Become Social
Entrepreneurs: A Case Study of Ban Mai Charoen Mueang Elderly School, Chiang
Rai Province

วิกรม บุญนุ่น, ศุภชาชัย เตชะนันทน์, อารีย์ บินประธาน
Vikrom Boonnun, Suphachai Techanant, Aree Binprathan

บทคัดย่อ

นี่คือการปรับปรุง บทคัดย่อ (Abstract) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษของบทความวิจัยเรื่อง 3 ให้มีความสมบูรณ์ สอดคล้องกับเนื้อหาที่ขยายความใหม่ และครอบคลุมผลการดำเนินงานเชิงปฏิบัติการอย่างเป็นวิชาการครับ

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและยกระดับปราชญ์ผู้สูงอายุในชุมชนให้ก้าวสู่การเป็นผู้ประกอบการสังคมที่มีศักยภาพ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) ดำเนินงาน ณ โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย กลุ่มเป้าหมายคือปราชญ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นจำนวน 30 คน จาก 6 กลุ่มทักษะอาชีพ กระบวนการวิจัยประกอบด้วย การสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินฐานทุนทางปัญญา การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างทัศนคติและสมรรถนะความเป็นผู้ประกอบการ และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือเพื่อยกระดับสู่ธุรกิจเพื่อสังคม

ผลการวิจัยพบว่า กระบวนการพัฒนาตามแนวทางพลังพล (Active Aging) ช่วยให้ปราชญ์ชุมชนสามารถปรับเปลี่ยนบทบาทจากผู้สืบสานภูมิปัญญาดั้งเดิมไปสู่การเป็นผู้ประกอบการที่มุ่งสร้างมูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added) และผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชน โดยผลการประเมินสมรรถนะหลังการฝึกอบรมพบว่ากลุ่มเป้าหมายมีความตื่นตัวและมีทักษะความเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคมอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด สามารถพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่มีเอกลักษณ์และพึ่งพาตนเองได้ทางเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ข้อค้นพบนี้สะท้อนให้เห็นว่าการบูรณาการทุนทางวัฒนธรรมเข้ากับแนวคิดธุรกิจสังคมเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุและขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากให้แข็งแกร่ง

คำสำคัญ: ภูมิปัญญา, ปราชญ์ชุมชน, ผู้ประกอบการสังคม, พลังพล, การวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม

Abstract

This research aims to develop and enhance the capabilities of community scholars to become social entrepreneurs through Participatory Action Research (PAR). The study was conducted at Ban Mai Charoen Mueang Elderly School in Chiang Rai Province, focusing on 30 local wisdom experts across six vocational groups, including food processing and handicrafts. The methodology involved in-depth interviews for intellectual capital assessment, professional development workshops for entrepreneurial competency building, and the creation of social business networks.

The results demonstrate that the developmental process based on the Active Aging framework effectively transitioned community scholars from traditional wisdom keepers into social entrepreneurs capable of creating Economic Value Added (EVA) and positive societal impacts. Evaluation of the training sessions revealed that participants achieved a high to very high level of social entrepreneurship competency. They successfully developed unique, high-value products and demonstrated increased economic self-reliance. These findings highlight that integrating cultural capital with social entrepreneurship concepts serves as a vital mechanism for enhancing the quality of life for the elderly and driving sustainable grassroots economic growth.

Keywords: Local Wisdom, Community Scholar, Social Entrepreneur, Active Aging, Participatory Action Research

บทนำ

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างประชากรครั้งสำคัญจากการก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างสมบูรณ์ซึ่งส่งผลกระทบต่อสถิติจำนวนแรงงานที่ลดลงและภาระการดูแลทางสังคมที่เพิ่มขึ้น อย่างไรก็ตามภายใต้ความท้าทายนี้ยังมีโอกาสที่ซ่อนอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุที่มีศักยภาพหรือที่เรียกว่าปราชญ์ชุมชนซึ่งเป็นผู้สั่งสมภูมิปัญญาและทักษะเฉพาะด้านมาอย่างยาวนาน การยกระดับปราชญ์ชุมชนเหล่านี้ให้ก้าวไปสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneurship) จึงเป็นแนวทางสำคัญในการสร้างมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจและสังคมไปพร้อมกัน โดยอาศัยการบูรณาการแนวคิดทฤษฎีทางสังคมศาสตร์และการจัดการนวัตกรรมเป็นฐานรากในการขับเคลื่อน

แนวคิดหลักที่เป็นหัวใจของการวิจัยนี้คือพลุดพลัง (Active Aging) ซึ่งองค์การอนามัยโลกได้ให้นิยามว่าเป็นกระบวนการสร้างความเหมาะสมด้านสุขภาพ การมีส่วนร่วม และความมั่นคง เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตเมื่อบุคคลมีอายุสูงขึ้น การคงความสามารถในการทำงานและการมีบทบาทในสังคมของผู้สูงอายุไม่ได้เป็นเพียงการรักษาสุขภาพกายเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้างคุณภาพจิตใจและเกียรติภูมิในฐานะผู้สืบทอด

มรดกทางวัฒนธรรม การเปลี่ยนแปลงลักษณะความเสื่อมถอยตามวัยสามารถบรรเทาได้ด้วยการส่งเสริมบทบาททางสังคมและการเห็นคุณค่าในตนเอง (McConnell & Matteson 1988) สอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้ตลอดชีวิตที่เชื่อว่าผู้สูงอายุสามารถปรับตัวและพัฒนาทักษะใหม่ๆ ได้อย่างต่อเนื่องหากได้รับการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เหมาะสมกับบริบทของพื้นที่และฐานทุนทางปัญญาที่มีอยู่เดิม

ในมิติของภูมิปัญญาท้องถิ่น (Local Wisdom) ถือเป็นองค์ความรู้ที่สั่งสมมาจากประสบการณ์และการลองผิดลองถูกเพื่อการดำรงชีวิตของคนในชุมชน ซึ่งพัชรินทร์ สิริสุนทร (2550) ได้ระบุว่าภูมิปัญญาเป็นทุนทางวัฒนธรรมที่มีพลวัตและสามารถนำมาปรับเปลี่ยนให้เข้ากับยุคสมัยได้ การสืบทอดภูมิปัญญาผ่านโรงเรียนผู้สูงอายุในโครงการวิจัยนี้จึงมุ่งเน้นที่การนำเอาทักษะการประดิษฐ์กรรมและวิธีการผลิตแบบดั้งเดิมมาพัฒนาต่อยอดด้วยแนวคิดการจัดการนวัตกรรม เพื่อให้ผลิตภัณฑ์จากภูมิปัญญาสามารถตอบสนองต่อความต้องการของตลาดสมัยใหม่ได้โดยไม่สูญเสียอัตลักษณ์ความเป็นไทยล้านนา การเปลี่ยนผ่านจากปราชญ์ชุมชนสู่ผู้ประกอบการสร้างสรรค์จึงต้องใช้การวิเคราะห์มูลค่าเพิ่มเชิงเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added) ซึ่งไม่ได้หมายถึงเพียงกำไรตัวเงิน แต่รวมถึงความงอกงามของศิลปวัฒนธรรมและความเข้มแข็งของสายสัมพันธ์ในชุมชน

แนวคิดเรื่องผู้ประกอบการเพื่อสังคม (Social Entrepreneurship) เป็นอีกหนึ่งทฤษฎีที่นำมาใช้กำกับทิศทางการพัฒนาปราชญ์ชุมชน โดยมุ่งหวังให้กิจกรรมการผลิตและการค้าของผู้สูงอายุมุ่งเป้าหมายเพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชนและการสร้างรายได้หมุนเวียนให้แก่กลุ่มตนเอง การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคมในบริบทนี้มีความแตกต่างจากการทำธุรกิจทั่วไปตรงที่ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม (Participation) และการแบ่งปันผลประโยชน์คืนสู่สาธารณะ สุนทร คุณชัยมัง (2561) ได้ชี้ให้เห็นว่าความยั่งยืนของการประกอบการในชุมชนขึ้นอยู่กับระดับการยอมรับและความเป็นเจ้าของร่วมกันของคนในท้องถิ่น ดังนั้นกระบวนการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (PAR) จึงถูกนำมาใช้เพื่อให้ปราชญ์ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการร่วมคิดร่วมทำและร่วมประเมินผล ซึ่งสอดคล้องกับหลักการบริหารจัดการมนุษยศาสตร์ที่เน้นคุณค่าของความเป็นมนุษย์เหนือสิ่งอื่นใด

ในการพัฒนานวัตกรรมทางสังคมเพื่อยกระดับปราชญ์ชุมชน ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานสำคัญที่ว่า การเสริมสร้างสมรรถนะความเป็นผู้ประกอบการผ่านกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการที่มีความจำเพาะต่อประเภทอาชีพ (อาทิ กลุ่มแปรรูปอาหาร กลุ่มหัตถกรรมวัสดุเหลือใช้) จะช่วยเพิ่มระดับแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในชีวิตของผู้สูงอายุได้อย่างมีนัยสำคัญ แนวคิดนี้เชื่อมโยงกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ที่มองว่าการได้รับการยอมรับในความสามารถและการได้เป็นผู้ให้ความรู้แก่คนรุ่นหลังเป็นรางวัลสูงสุดของผู้สูงวัย การสร้างพื้นที่เรียนรู้ร่วมกันในรูปแบบโรงเรียนผู้สูงอายุจึงทำหน้าที่เป็นแพลตฟอร์มในการเปลี่ยนทุนทางปัญญาให้กลายเป็นทุนทางเศรษฐกิจสังคมที่สามารถพึ่งพาตนเองได้ในระยะยาว

นอกจากนี้ งานวิจัยยังอ้างอิงถึงแนวคิดการสร้างเสริมสุขภาพในระดับชุมชนของชนิษฐา นันทบุตร และคณะ (2555) ที่เน้นการสร้างระบบการดูแลที่เข้มแข็งจากภายในชุมชนเอง การที่ปราชญ์ชุมชนผันตัวมาเป็นผู้ประกอบการสังคมจะช่วยสร้างเครือข่ายความปลอดภัยทางสังคม (Social Safety Net) ผ่านกิจกรรม

อาชีพที่ทำให้ผู้สูงอายุไม่ต้องอยู่อย่างโดดเดี่ยวแต่มีการปฏิสัมพันธ์และช่วยเหลือซึ่งกันและกันอย่างเป็นระบบ การพัฒนานี้จึงไม่ใช่เพียงการเพิ่มรายได้รายบุคคลแต่เป็นการยกระดับโครงสร้างพื้นฐานทางสังคมที่ทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าของประเทศ (Human Resource Asset) ตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนที่ปรับตัวได้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของโลก

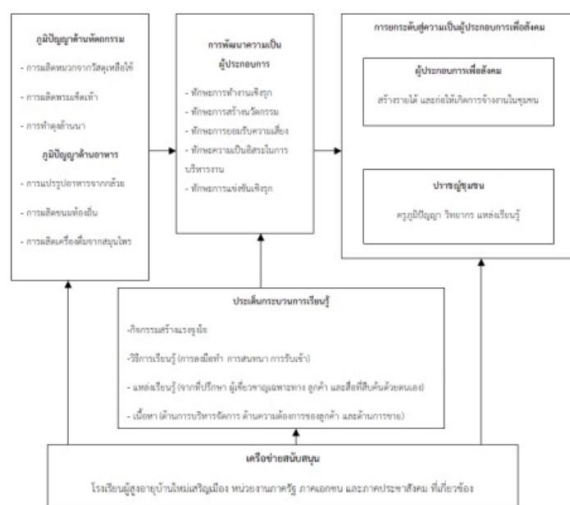
การบูรณาการแนวคิดพัฒนาพลัง ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการประกอบการเพื่อสังคมเข้าด้วยกันภายใต้กรอบการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม เป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานรากที่ใช้ความงอกงามทางศิลปวัฒนธรรมเป็นทุนเดิม การวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งหวังที่จะสร้างต้นแบบความสำเร็จในการยกระดับปราชญ์ชุมชนในพื้นที่เชิงรายได้เป็นพลังสำคัญในการสืบสานและสร้างสรรค์นวัตกรรมสังคมเพื่อรองรับภาวะสังคมผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีการกำหนดขั้นตอนการพัฒนาที่ผ่านการวิจัยและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์อย่างรอบด้าน เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่มีคุณค่าต่อประชาชนและประเทศชาติสืบไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาปราชญ์ผู้สูงอายุในชุมชนให้มีสมรรถนะในการเป็นผู้ประกอบการชุมชน
2. เพื่อยกระดับปราชญ์ผู้สูงอายุสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่สามารถสืบสานภูมิปัญญาและสร้างรายได้เลี้ยงตนเอง

กรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดการมีส่วนร่วมของชุมชนควบคู่กับหลักการพัฒนาพลังเพื่อเป็นฐานในการขับเคลื่อนกลุ่มผู้รู้ภูมิปัญญา โดยเชื่อมโยงผ่านกระบวนการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อเปลี่ยนผ่านจากทุนทางวัฒนธรรม (Local Wisdom) สู่ทุนทางธุรกิจเพื่อสังคม (Social Entrepreneurship) ซึ่งส่งผลลัพธ์เป็นผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งพาตนเองได้ทางเศรษฐกิจ



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม (Participatory Action Research) โดยมีรายละเอียดดังนี้

พื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย: โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย ศึกษากลุ่มปราชญ์ภูมิปัญญา 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแปรรูปกล้วย เครื่องดื่มสมุนไพร ขนมท้องถิ่น หมวกวัสดุเหลือใช้ พรมเช็ดเท้า และตุ๊กต่านา รวม 30 คน

กิจกรรมการวิจัย: ประกอบด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อประเมินศักยภาพพื้นที่ การฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการพัฒนาทักษะการเป็นผู้ประกอบการ และการยกระดับสู่ผู้ประกอบการเพื่อสังคมผ่านกิจกรรมสร้างความร่วมมือและเครือข่าย

การวิเคราะห์ข้อมูล: ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหาจากบันทึกการสัมภาษณ์และการประเมินผลสัมฤทธิ์หลังการฝึกอบรม

การดำเนินการวิจัยเริ่มต้นในระยะแรกด้วยการศึกษาบริบทและประเมินศักยภาพเชิงพื้นที่ ณ โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย ผู้วิจัยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มเป้าหมายแบบเจาะจงเป็นปราชญ์ชุมชนจำนวน 30 คน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในภูมิปัญญา 6 ด้านที่แตกต่างกันประกอบด้วย กลุ่มแปรรูปกล้วย เครื่องดื่มสมุนไพร ขนมท้องถิ่น หมวกวัสดุเหลือใช้ พรมเช็ดเท้า และตุ๊กต่านา โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อวิเคราะห์ฐานทุนทางปัญญาและความพร้อมของรายบุคคลก่อนการพัฒนา

ระยะที่สองมุ่งเน้นการพัฒนาสมรรถนะผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเพื่อสร้างทัศนคติและทักษะความเป็นผู้ประกอบการ ผู้วิจัยได้แบ่งเนื้อหาการเรียนรู้ออกเป็นหมวดภูมิปัญญาด้านอาหารและด้านหัตถกรรม โดยใช้เวลาอบรมหมวดละ 3 วัน รวมทั้งสิ้น 6 วัน เพื่อให้กลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในการวางแผนธุรกิจ การจัดการต้นทุน และการสร้างมูลค่าเพิ่มให้กับผลิตภัณฑ์เดิมด้วยนวัตกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของตลาด

ระยะที่สามเป็นการยกระดับสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคมและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือ ในขั้นตอนนี้ปราชญ์ชุมชนจะได้รับการพัฒนาให้เป็นครูภูมิปัญญาที่พร้อมถ่ายทอดองค์ความรู้และดำเนินกิจกรรมที่สร้างผลกระทบเชิงบวกต่อชุมชน พร้อมกันนี้มีการจัดทำสื่อวิดิทัศน์ประชาสัมพันธ์และฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพทางการสื่อสารและการเข้าถึงกลุ่มลูกค้าในวงกว้าง

ระยะสุดท้ายเป็นการประเมินผลและการสะท้อนกลับเพื่อสรุปบทเรียนจากการปฏิบัติงานจริง ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากระดับความพึงพอใจของลูกค้า ทัศนคติในการพึ่งพาตนเองของผู้สูงอายุ และความสำเร็จในการจัดตั้งเครือข่ายความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน เพื่อนำไปสู่การจัดทำรายงานการวิจัยและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปราชญ์ชุมชนสู่ความเป็นอารยะอย่างยั่งยืนในเวทีวิชาการระดับชาติต่อไป

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวินิจฉัยเรื่องการพัฒนาและยกระดับประชาชนผู้สูงอายุเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคม ณ โรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมือง จังหวัดเชียงราย สามารถสรุปผลการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการพัฒนาประชาชนผู้สูงอายุในชุมชนให้มีสมรรถนะในการเป็นผู้ประกอบการชุมชน

จากการดำเนินงานวิจัยในระยะที่หนึ่งและสองซึ่งเน้นการสำรวจฐานทุนภูมิปัญญาและการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยพบว่าประชาชนผู้สูงอายุกลุ่มเป้าหมายทั้ง 30 คน มีการพัฒนาสมรรถนะที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างชัดเจนใน 3 มิติหลัก คือ มิติด้านทัศนคติ มิติด้านทักษะการจัดการ และมิติด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์

ในมิติด้านทัศนคติ ประชาชนผู้สูงอายุสามารถปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากการเป็นเพียง "ผู้ผลิตตามความชำนาญเดิม" ไปสู่การเป็น "ผู้ประกอบการที่มุ่งเน้นการสร้างคุณค่า" โดยผลการสัมภาษณ์เชิงลึกสะท้อนให้เห็นว่าผู้สูงอายุมีความตื่นตัวและเห็นช่องทางในการนำภูมิปัญญาที่เคยทำใช้เพียงในครัวเรือนมาสร้างเป็นอาชีพที่สร้างรายได้จริง ทัศนคติที่เปลี่ยนแปลงนี้ส่งผลให้เกิด "พหุผลผลิต" (Active Aging) ที่เข้มแข็ง ผู้สูงอายุรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชุมชน ไม่ได้เป็นเพียงผู้รับสวัสดิการจากรัฐเพียงอย่างเดียว

ในมิติด้านทักษะการจัดการ ผลการฝึกอบรมในหมวดภูมิปัญญาด้านอาหารและหัตถกรรมแสดงให้เห็นว่า ประชาชนผู้สูงอายุมีความสามารถในการคำนวณต้นทุนการผลิตที่ซับซ้อนขึ้น โดยคำนึงถึงค่าแรงงาน ค่าเสื่อมสภาพของอุปกรณ์ และค่าการตลาด ซึ่งเดิมมักจะถูกมองข้ามไป กลุ่มประชาชนผู้สูงอายุทั้ง 6 กลุ่ม (แปรรูปกล้วย เครื่องดื่มสมุนไพร ขนมท้องถิ่น หมวกวัสดุเหลือใช้ พรหมเช็ดเท้า และตุ๊กตาล้านนา) สามารถจัดทำแผนธุรกิจอย่างง่าย (Simple Business Plan) และมีการแบ่งบทบาทหน้าที่ภายในกลุ่มอย่างชัดเจนตามความถนัด เช่น ฝ่ายการผลิต ฝ่ายตรวจสอบคุณภาพ และฝ่ายขาย

ในมิติด้านนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ ผลการวิจัยเชิงปฏิบัติการนำไปสู่การพัฒนาผลิตภัณฑ์รูปแบบใหม่ที่มีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาดปัจจุบัน อาทิ การพัฒนาบรรจุภัณฑ์สำหรับขนมท้องถิ่นให้มีความทันสมัยและเก็บรักษาได้นานขึ้น การออกแบบตุ๊กตาล้านนาที่มีขนาดเล็กลงเพื่อใช้เป็นของขวัญที่ระลึกสำหรับนักท่องเที่ยว และการเพิ่มฟังก์ชันการใช้งานให้กับพรหมเช็ดเท้าและหมวกจากวัสดุเหลือใช้ให้มีดีไซน์ที่โดดเด่น ผลการประเมินสมรรถนะหลังการอบรมพบว่ากลุ่มเป้าหมายมีคะแนนทักษะความเป็นผู้ประกอบการเพิ่มขึ้นอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งเป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จในการเปลี่ยนทุนทางปัญญาให้กลายเป็นทุนทางเศรษฐกิจที่จับต้องได้

2. ผลการยกระดับปราชญ์ผู้สูงอายุสู่การเป็นผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่สามารถสืบสานภูมิปัญญาและสร้างรายได้เลี้ยงตนเอง

ผลสัมฤทธิ์ในวัตถุประสงค์ข้อที่สองมุ่งเน้นที่การเปลี่ยนโฉมหน้าจากการประกอบการทั่วไปสู่การเป็น "ผู้ประกอบการเพื่อสังคม" (Social Entrepreneur) ซึ่งผลการวิจัยพบความสำเร็จในระดับที่น่าพอใจอย่างยิ่ง โดยสามารถสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

ประการแรก คือการสร้างรายได้และการพึ่งพาตนเองทางเศรษฐกิจ ปราชญ์ชุมชนกลุ่มเป้าหมายมีรายได้เสริมจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ ผลิตภัณฑ์ที่ผ่านการยกระดับได้รับความสนใจจากทั้งคนในพื้นที่และนักท่องเที่ยวที่เข้ามาเยี่ยมชมโรงเรียนผู้สูงอายุ การสร้างรายได้นี้ส่งผลกระทบเชิงบวกต่อคุณภาพชีวิตทางกายและทางจิตใจของผู้สูงอายุ โดยช่วยลดความกังวลเรื่องภาระค่าใช้จ่ายในครัวเรือนและสร้างความรู้สึกเป็นอิสระทางการเงินในวัยเกษียณ

ประการที่สอง คือการเป็นครูภูมิปัญญาและการสืบสานองค์ความรู้ ผลการวิจัยพบว่าปราชญ์ชุมชนที่ได้รับการพัฒนาไม่ได้หยุดอยู่เพียงแค่การผลิตสินค้าเพื่อขาย แต่ได้ยกระดับตนเองขึ้นเป็น "ครูภูมิปัญญา" ที่พร้อมจะถ่ายทอดความรู้ให้แก่คนรุ่นหลังและสมาชิกคนอื่นๆ ในชุมชน กระบวนการถ่ายทอดนี้ทำหน้าที่เป็นกลไกในการรักษาวัฒนธรรมท้องถิ่นไม่ให้สูญหายไปตามกาลเวลา โดยผู้วิจัยได้จัดทำฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และสื่อวีดิทัศน์ประชาสัมพันธ์ 6 เรื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือหลักในการส่งต่อความรู้ภูมิปัญญาที่ถูกสร้างมูลค่าเพิ่มแล้วสู่สาธารณะ

ประการที่สาม คือการสร้างผลกระทบทางสังคมและการสร้างเครือข่าย ปราชญ์ชุมชนกลุ่มเป้าหมายได้เรียนรู้วิธีการดำเนินงานที่มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าเพียงผลกำไรส่วนตัว เช่น การนำรายได้ส่วนหนึ่งจากการขายผลิตภัณฑ์กลับมาสนับสนุนกิจกรรมของโรงเรียนผู้สูงอายุ หรือการใช้วัตถุดิบเหลือใช้ในชุมชนมาผลิตเป็นสินค้าเพื่อลดปัญหาขยะ สภาพการณ์นี้สะท้อนถึงอัตลักษณ์ของผู้ประกอบการเพื่อสังคมที่ชัดเจน นอกจากนี้ ยังเกิดเครือข่ายความร่วมมือที่แข็งแกร่งระหว่างโรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมืองกับภาคีเครือข่ายภายนอก ทั้งหน่วยงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นและสถาบันการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยงในการให้คำปรึกษาด้านนวัตกรรมอย่างต่อเนื่อง

อภิปรายผล

ความสำเร็จในการพัฒนาสมรรถนะของปราชญ์ผู้สูงอายุสะท้อนให้เห็นถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด พหุฒพลัง (Active Aging) ได้อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับนิยามขององค์การอนามัยโลก (World Health Organization 2002) ที่มุ่งเน้นการสร้างโอกาสในการมีส่วนร่วมทางเศรษฐกิจและสังคมเมื่อบุคคลมีอายุเพิ่มขึ้น การที่ผู้สูงอายุในโรงเรียนผู้สูงอายุบ้านใหม่เจริญเมืองสามารถปรับบทบาทจากผู้มีความรู้ดั้งเดิมสู่การเป็นผู้ประกอบการที่สร้างรายได้เลี้ยงตนเองได้นั้น เป็นการยืนยันสมมติฐานที่ว่า การส่งเสริมบทบาททางสังคมช่วยบรรเทาภาวะเสื่อมถอยตามวัยและสร้างการเห็นคุณค่าในตนเอง (McConnell & Matteson 1988) ซึ่ง

เป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญที่ทำให้ผู้สูงอายุกลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าของประเทศ (Human Resource Asset) ตามเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติ

การยกระดับผลิตภัณท์ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ตลาดสร้างสรรค์มีความสอดคล้องกับแนวคิด มูลค่าเพิ่มเชิง เศรษฐศาสตร์ (Economic Value Added) และการจัดการทุนทางวัฒนธรรมตามทัศนะของพัชรินทร์ สิริสุนทร (2550) ที่มองว่าภูมิปัญญาเป็นทุนที่มีพลวัต ผลการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าประชาชนชุมชนทั้ง 6 กลุ่มสามารถ ออกแบบผลิตภัณท์ที่มีความทันสมัยและคำนวณต้นทุนอย่างเป็นระบบ แสดงให้เห็นถึงการบูรณาการ นวัตกรรมเข้ากับรากฐานวัฒนธรรมได้อย่างลงตัว การเปลี่ยนแปลงนี้ไม่ได้ส่งผลเพียงแค่กำไรในเชิงตัวเลข แต่ เป็นการเพิ่มมูลค่าให้แก่ "ทุนทางปัญญา" ของชุมชน ทำให้ผลิตภัณท์จากภูมิปัญญาเชิงรายมีความสามารถในการ แข่งขันและปรับตัวได้ทันต่อพลวัตการเปลี่ยนแปลงของสังคมตามเป้าหมายของสำนักงานการวิจัยแห่งชาติ (วช.)

กระบวนการกลุ่มและการสร้างเครือข่ายที่เกิดขึ้นในงานวิจัยนี้มีความสอดคล้องอย่างยิ่งกับ ทฤษฎีการมีส่วนร่วม (Participation) ของปารีชาติ วลัยเสถียรและคณะ (2546) ที่ระบุว่าการพัฒนาที่ยั่งยืนต้องเกิดจากการที่คนในชุมชนมีส่วนร่วมในระดับการตัดสินใจและการลงมือปฏิบัติ การที่ประชาชนชุมชนผันตัวมาเป็น "ผู้ประกอบการเพื่อสังคม" (Social Entrepreneur) ตามนิยามของสุนทร คุณชัยมั่ง (2561) ที่เน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและการแบ่งปันผลประโยชน์คืนสู่ชุมชน เป็นการต่อยอดจากการประกอบการในระดับฐานรากสามารถเป็นกลไกในการสร้างเครือข่ายความปลอดภัยทางสังคม (Social Safety Net) ได้อย่างแท้จริง ผลการวิจัยนี้จึงเป็นต้นแบบที่ยืนยันว่าการนำมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์มาประยุกต์ใช้สามารถสร้างความ กองงามทางศิลปวัฒนธรรมให้กลายเป็นพลังขับเคลื่อนประเทศได้อย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

หน่วยงานท้องถิ่นควรบรรจุแผนการพัฒนาประชาชนไว้ในนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากและ จัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ที่เชื่อมโยงระหว่างผู้สูงอายุกับคนรุ่นใหม่เพื่อสร้างความยั่งยืนของภูมิปัญญา

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อวัดผลกระทบทางเศรษฐกิจในระยะยาวหลังการจัดตั้งเครือข่าย ผู้ประกอบการเพื่อสังคม และขยายผลการศึกษาไปยังพื้นที่ที่มีบริบททางวัฒนธรรมที่แตกต่างกันเพื่อ เปรียบเทียบรูปแบบการเติบโต

เอกสารอ้างอิง

กฤษมันต์ วัฒนาณรงค์ (2554) การฝึกอาชีพสำหรับสังคมผู้สูงอายุ กรุงเทพมหานคร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี พระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ชนิษฐา นันทบุตร และคณะ (2555) การสร้างเสริมสุขภาพผู้สูงอายุในระดับชุมชน นนทบุรี สำนักงานโครงการ
พัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ

ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ (2546) กระบวนการและเทคนิคการทำงานของนักพัฒนา กรุงเทพมหานคร
สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย

พัชรินทร์ สิริสุนทร (2550) ภูมิปัญญาท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน กรุงเทพมหานคร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
เล็ก สมบัติ และคณะ (2554) พฤติกรรมของผู้สูงอายุในสังคมไทย กรุงเทพมหานคร มูลนิธิสถาบันวิจัยและ
พัฒนาผู้สูงอายุไทย

สุนทร คุณชัยมั่ง (2561) การประกอบการในชุมชนสู่ความยั่งยืน กรุงเทพมหานคร สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนา
McConnell S E & Matteson M A (1988) Psychosocial Aging Changes Gerontological Nursing
Philadelphia Saunders

World Health Organization (2002) Active Aging A Policy Framework Geneva WHO

การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ชายแดน: บทบาทเชิงรุกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย ในการป้องกันอาชญากรรมข้ามชาติ ณ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

Building Social Immunity for Children and Youth in Border Areas: The Proactive Role of the Chiang Rai Juvenile and Family Court in Preventing Transnational Crime in Mae Sai District, Chiang Rai Province

โซเฟีย ไทยอนันต์, อารีย์ บินประธาน, ราเชนทร์ พูลทรัพย์, เยาวลักษณ์ พุมวิเชียร
Sophia Thaianant, Aree Binprathan, Rachen Poolsub, Yaowalak Poomwichian

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์บทบาทเชิงรุกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายในการป้องกันอาชญากรรมข้ามชาติ โดยมุ่งเน้นการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่อำเภอแม่สาย ซึ่งเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญบริเวณชายแดนไทย-เมียนมา จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนในพื้นที่ดังกล่าวเผชิญกับความเสี่ยงจากเครือข่ายอาชญากรรมข้ามชาติ อาทิ การค้ามนุษย์ ยาเสพติด และอาชญากรรมไซเบอร์ ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายได้ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการพิจารณาพิพากษาคดี มาสู่การเป็นผู้เล่นหลักในเชิงรุกผ่านการบูรณาการความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายการจัดกิจกรรมเสริมสร้างทักษะการรู้เท่าทันภัย และการใช้กระบวนการยุติธรรมทางเลือกเพื่อลดโอกาสการเข้าสู่วงจรอาชญากรรม ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเน้นการขยายขอบเขตอำนาจหน้าที่เชิงป้องกันและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเฝ้าระวังภัยในพื้นที่ชายแดนอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: ภูมิคุ้มกันทางสังคม, อาชญากรรมข้ามชาติ, ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย, อำเภอแม่สาย, การป้องกันเชิงรุก

Abstract

This academic article aims to analyze the proactive role of the Chiang Rai Juvenile and Family Court in preventing transnational crime by focusing on building social immunity for children and youth in Mae Sai District, a strategic border area between Thailand and Myanmar. The study finds that children in this region are highly vulnerable to transnational criminal networks, including human trafficking, narcotics, and cybercrime. The court has shifted its role from traditional adjudication to a proactive stakeholder through integrated collaboration with local partners, skill-building activities for risk awareness, and the application of alternative justice processes to reduce recidivism. Policy recommendations emphasize expanding

preventive mandates and utilizing information technology for sustainable border surveillance and protection.

Keywords: Social Immunity, Transnational Crime, Chiang Rai Juvenile and Family Court, Mae Sai District, Proactive Prevention

บทนำ

อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ถือเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์สำคัญที่มีความโดดเด่นในฐานะประตูเศรษฐกิจหลักของภาคเหนือตอนบนซึ่งมีการเชื่อมโยงกับประเทศในกลุ่มอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขงอย่างใกล้ชิดมาอย่างยาวนาน ลักษณะเด่นประการหนึ่งของพื้นที่นี้คือการเป็นศูนย์กลางการค้าชายแดนและการท่องเที่ยวที่มีพลวัตการเคลื่อนย้ายของประชากรสูงมากทั้งในรูปแบบของแรงงานข้ามชาติ นักท่องเที่ยว และ กลุ่มประชากรแฝงซึ่งส่งผลให้เกิดความหลากหลายทางชาติพันธุ์และวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ อย่างไรก็ตาม ภายใต้ความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจที่ดูเหมือนจะมั่นคงกลับซ่อนไปด้วยความเปราะบางเชิงโครงสร้างเนื่องจากสภาพภูมิศาสตร์ที่เป็นรอยต่อระหว่างประเทศที่มีพรมแดนธรรมชาติเป็นเพียงลำน้ำสายขนาดเล็กทำให้การเข้าออกระหว่างพรมแดนเป็นไปได้สะดวกและยากต่อการควบคุมของเจ้าหน้าที่รัฐได้อย่างเบ็ดเสร็จ สถานการณ์ดังกล่าวจึงกลายเป็นปัจจัยเอื้อสำคัญที่ดึงดูดกลุ่มอาชญากรข้ามชาติให้เข้ามาใช้พื้นที่อำเภอแม่สายเป็นจุดพักหรือจุดผ่านในการดำเนินธุรกิจผิดกฎหมายรูปแบบต่างๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติและสวัสดิภาพของประชาชนในพื้นที่อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ (สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย 2566)

กลุ่มบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากภัยคุกคามเหล่านี้อย่างรุนแรงที่สุดคือกลุ่มเด็กและเยาวชนซึ่งจัดเป็นกลุ่มเป้าหมายสำคัญที่ขบวนการอาชญากรรมข้ามชาติพยายามแสวงหาผลประโยชน์ในหลากหลายมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งปัญหาการค้ามนุษย์ที่เยาวชนมักถูกล่อลวงด้วยรายได้หรือการสร้างภาพลักษณ์ของงานที่ดูดี เพื่อนำพาเข้าสู่กระบวนการบังคับใช้แรงงานหรือการแสวงหาประโยชน์ทางเพศในเขตเศรษฐกิจพิเศษฝั่งประเทศเพื่อนบ้านที่มีการควบคุมทางกฎหมายไม่เข้มงวดนัก นอกจากนี้การแพร่ระบาดของยาเสพติดในพื้นที่ชายแดนยังคงเป็นปัญหาเรื้อรังที่เยาวชนจำนวนมากถูกชักจูงให้เข้าสู่วงจรการเสพและการค้าขายในฐานะผู้รับจ้างขนส่งสิ่งของผิดกฎหมายซึ่งเป็นการทำลายอนาคตของทรัพยากรมนุษย์ตั้งแต่วัยเยาว์ อีกทั้งในปัจจุบันความท้าทายใหม่ที่อุบัติขึ้นอย่างรวดเร็วคือการขยายตัวของขบวนการคอลเซ็นเตอร์และเว็บพนันออนไลน์ที่มักตั้งฐานปฏิบัติการอยู่บริเวณแนวชายแดนและใช้การโฆษณาผ่านสื่อสังคมออนไลน์เพื่อนำมาให้เยาวชนรับจ้างเปิดบัญชีเงินฝากหรือทำงานในกลุ่มมิชฉาชีพซึ่งการกระทำดังกล่าวนอกจากจะทำให้เยาวชนต้องเผชิญกับคดีอาญาที่ซับซ้อนแล้วยังส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นในระบบกฎหมายของสังคมไทยโดยรวมอีกด้วย

การแก้ไขปัญหาที่ซับซ้อนและมีพลวัตสูงในพื้นที่ชายแดนแม่สายจึงไม่สามารถพึ่งพาเพียงมาตรการปราบปรามทางอาญาหรือการบังคับใช้กฎหมายในเชิงรับแต่เพียงอย่างเดียวเนื่องจากการลงโทษภายหลังจากความเสียหายเกิดขึ้นแล้วมักไม่สามารถเยียวยาผลกระทบที่เกิดขึ้นกับจิตใจและอนาคตของเยาวชนได้อย่างแท้จริง ดังนั้นความจำเป็นในการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรมจึงกลายเป็นหัวใจสำคัญของการป้องกันอาชญากรรมอย่างยั่งยืน โดยคำว่าภูมิคุ้มกันทางสังคมในบริบทนี้หมายถึงกระบวนการเชิงบูรณาการที่มุ่งเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจและการบ่มเพาะทัศนคติที่ถูกต้องให้แก่เยาวชนรวมถึงการสร้างความรู้เท่าทันต่อกลอุบายของอาชญากรในยุคดิจิทัลเพื่อให้เด็กและเยาวชนมีวิจารณญาณที่แข็งแกร่งพอที่จะปฏิเสธพฤติกรรมเสี่ยงทุกรูปแบบได้ด้วยตนเอง การสร้างภูมิคุ้มกันดังกล่าวต้องอาศัยการทำงานที่ลึกซึ้งกว่าการให้ความรู้ทั่วไปแต่ต้องเป็นการเปลี่ยนผ่านกระบวนการทัศนคติในกระบวนการยุติธรรมให้ก้าวทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายในฐานะสถาบันตุลาการที่มีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายในการคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชนได้ตระหนักถึงความเร่งด่วนของสถานการณ์ดังกล่าวจึงได้ปรับเปลี่ยนบทบาทจากการเป็นเพียงผู้พิพากษาพิพากษาคดีในห้องพิจารณาซึ่งเป็นบทบาทดั้งเดิมแบบตั้งรับมาสู่การทำงานในเชิงรุกอย่างเต็มรูปแบบเพื่อมุ่งหน้าเข้าหาต้นตอของปัญหาในพื้นที่ชายแดน การทำงานเชิงรุกนี้สะท้อนถึงเจตนารมณ์ของการใช้กระบวนการยุติธรรมในฐานะเครื่องมือเชิงสังคมที่มุ่งตัดวงจรอาชญากรรมข้ามชาติตั้งแต่ระยะเริ่มต้นก่อนที่เยาวชนจะหลงผิดเข้าสู่กระบวนการทางคดีอันยากแก่การแก้ไข บทความฉับนี้จึงมุ่งที่จะนำเสนอให้เห็นถึงแนวคิดและวิธีการปฏิบัติงานของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายที่พยายามสร้างเกราะป้องกันทางสังคมผ่านกิจกรรมสร้างสรรค์และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพเพื่อปกป้องทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของชาติในพื้นที่ชายแดนแม่สายให้รอดพ้นจากภัยมืดของอาชญากรรมข้ามชาติอย่างเป็นรูปธรรมและมั่นคงสืบไป

เนื้อหา

1. ความท้าทายของอาชญากรรมข้ามชาติต่อเด็กและเยาวชนในพื้นที่แม่สาย

สถานการณ์ความมั่นคงและอาชญากรรมในพื้นที่รอยต่อชายแดนบริเวณอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในปัจจุบันได้ทวีความซับซ้อนขึ้นอย่างมีนัยสำคัญจากการปรับเปลี่ยนรูปแบบของอาชญากรรมข้ามชาติไปสู่ลักษณะที่เป็นไฮบริดซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างการทำคามผิดในโลกกายภาพเข้ากับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือหลักในการขับเคลื่อนอาชญากรรม (สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด 2567) สภาวะดังกล่าวส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนในพื้นที่ซึ่งจัดเป็นกลุ่มเปราะบางทางสังคมเนื่องจากลักษณะทางภูมิศาสตร์ที่เอื้อต่อการลักลอบกระทำความผิดและการมีพรมแดนธรรมชาติที่ยากต่อการควบคุมอย่างทั่วถึง ประเด็นความท้าทายประการแรกที่ปรากฏชัดเจนคือปัญหาการค้ามนุษย์และการบังคับใช้แรงงานที่เปลี่ยนรูปแบบจากการหลอกลวงดั้งเดิมไปสู่การใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการ

โฆษณาชวนเชื่อเพื่อดึงดูดเยาวชนให้เดินทางข้ามพรมแดนไปทำงานในเขตเศรษฐกิจพิเศษหรือสถานบันเทิงในต่างประเทศเพื่อนำรายได้ที่สูงเกินจริงแต่เมื่อเหยื่อหลงเชื่อกลับถูกบังคับให้กักขังและทำงานผิดกฎหมายในลักษณะของการค้าประเวณีหรือการถูกบังคับให้ทำงานในธุรกิจสีเทาซึ่งถือเป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนอย่างร้ายแรงและส่งผลกระทบต่อพัฒนาการทางร่างกายและจิตใจของเยาวชนอย่างมหาศาล

ในอีกมิติหนึ่งพื้นที่อำเภอแม่สายยังคงเป็นจุดยุทธศาสตร์สำคัญที่เครือข่ายค้ายาเสพติดข้ามชาติใช้เป็นช่องทางในการลำเลียงสิ่งเสพติดเข้าสู่พื้นที่ตอนในของประเทศไทยโดยกลุ่มอาชญากรเหล่านี้มักอาศัยความอ่อนด้อยประสบการณ์และสภาพปัญหาความยากจนของเยาวชนในพื้นที่เป็นเครื่องมือในการแสวงหาผลประโยชน์ด้วยการว่าจ้างให้ทำหน้าที่เป็นคนนำส่งยาเสพติดหรือที่เรียกกันในช่วงจรรยาบรรณเพื่อแลกกับค่าตอบแทนเพียงเล็กน้อยแต่ต้องแบกรับความเสี่ยงทางกฎหมายที่สูงยิ่ง การใช้เยาวชนเป็นผู้ลำเลียงยาเสพติดนอกจากจะช่วยให้เครือข่ายอาชญากรลดการจับจ้องจากเจ้าหน้าที่รัฐแล้วยังเป็นการทำลายอนาคตของทรัพยากรมนุษย์ในพื้นที่ชายแดนอย่างเป็นระบบเนื่องจากเยาวชนที่เข้าสู่วงจรนี้มักจะผันตัวไปเป็นผู้เสพและผู้ค้ารายย่อยในเวลาต่อมาทำให้การแก้ไขปัญหาปัญหายาเสพติดในพื้นที่ชายแดนกลายเป็นเรื่องที่ซับซ้อนและเรื้อรัง

ความท้าทายที่อุบัติขึ้นใหม่และมีความรุนแรงไม่แพ้กันคือปัญหาอาชญากรรมทางเทคโนโลยีซึ่งเชื่อมโยงกับแก๊งคอลเซ็นเตอร์และเว็บพนันออนไลน์ที่ตั้งฐานปฏิบัติการอยู่ตามแนวชายแดน เยาวชนในอำเภอแม่สายจำนวนมากถูกชักจูงให้เข้าสู่กระบวนการอาชญากรรมผ่านการถูกจ้างวานให้เปิดบัญชีเงินฝากเพื่อให้ผู้อื่นใช้ในการกระทำความผิดหรือที่รู้จักกันในชื่อบัญชีม้าซึ่งเยาวชนมักจะกระทำไปโดยไม่รู้ถึงผลกระทบทางกฎหมายที่ตามมาหรืออาจถูกกดดันจากสภาพเศรษฐกิจ นอกจากนี้ยังมีกรณีที่เยาวชนถูกหลอกลวงหรือถูกบีบบังคับให้ไปทำงานเป็นพนักงานในศูนย์รับสายของแก๊งคอลเซ็นเตอร์เพื่อทำการหลอกลวงเหยื่อในประเทศของตนเอง การที่เทคโนโลยีสามารถทำลายข้อจำกัดด้านเวลาและสถานที่ทำให้อาชญากรรมเหล่านี้แพร่กระจายได้อย่างรวดเร็วและเข้าถึงเยาวชนได้ง่ายกว่าในอดีตผ่านสมาร์ตโฟนและแอปพลิเคชันต่างๆ

ดังนั้นสถานการณ์อาชญากรรมข้ามชาติในพื้นที่แม่สายจึงไม่ใช่เพียงปัญหาเรื่องการละเมิดกฎหมายปกติแต่เป็นภัยคุกคามรูปแบบใหม่ที่มุ่งเป้าไปที่โครงสร้างพื้นฐานของสังคมนั่นคือเด็กและเยาวชน การที่กลุ่มอาชญากรสามารถปรับตัวและใช้ช่องว่างของความแตกต่างทางกฎหมายระหว่างประเทศร่วมกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ทำให้การเฝ้าระวังและการป้องกันทำได้ยากยิ่งขึ้น บทบาทของสถาบันตุลาการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงต้องปรับเปลี่ยนจากการตั้งรับในห้องพิจารณาคดีไปสู่การสร้างกลไกเชิงป้องกันที่เท่าทันต่อพลวัตของอาชญากรรมข้ามชาติเหล่านี้เพื่อปกป้องและสร้างเกราะป้องกันทางสังคมให้แก่เยาวชนอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืนในที่สุด

2. แนวคิดการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม (Social Immunity Concept)

แนวคิดการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมสำหรับเด็กและเยาวชนในบริบทของพื้นที่ชายแดนตั้งอยู่บนรากฐานทางอาชญาวิทยาที่สำคัญคือทฤษฎีการควบคุมทางสังคมของเฮอร์ชี่ (Hirschi 1969) ซึ่งเสนอแนะว่าพฤติกรรมการเบี่ยงเบนหรือการกระทำผิดของบุคคลนั้นเกิดขึ้นเมื่อพันธะทางสังคมที่ยึดเหนี่ยวบุคคลไว้กับกฎเกณฑ์ของสังคมเกิดความอ่อนแอหรือถูกทำลายลง โดยพันธะดังกล่าวประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญสี่ประการคือความผูกพัน ความมุ่งมั่นความพยายาม การมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามบรรทัดฐาน และความเชื่อถือในกฎเกณฑ์ของสังคม ดังนั้นการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมจึงไม่ใช่เพียงการให้ความรู้ในเชิงรับแต่คือการเสริมสร้างพันธะเหล่านี้ให้เกิดขึ้นอย่างเข้มแข็งภายในจิตใจของเยาวชน ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายได้นำกรอบแนวคิดนี้มาประยุกต์ใช้เพื่อสร้างความผูกพันระหว่างเยาวชนกับสถาบันทางสังคมหลักในพื้นที่อำเภอแม่สายไม่ว่าจะเป็นสถาบันครอบครัว สถาบันการศึกษา หรือสถาบันทางศาสนา เพื่อทำหน้าที่เป็นเกราะกำบังทางจิตใจที่ช่วยให้เยาวชนสามารถปฏิเสธการชักจูงจากกลุ่มอาชญากรข้ามชาติได้ด้วยตนเอง

การสร้างภูมิคุ้มกันในมิติของความมุ่งมั่นความพยายามเป็นการส่งเสริมให้เยาวชนมองเห็นความสำคัญของเป้าหมายในอนาคตและการรักษาสถานภาพทางสังคมของตนเองผ่านการศึกษาและการประกอบอาชีพที่สุจริตซึ่งหากเยาวชนมีความตระหนักว่าการเข้าไปพัวพันกับอาชญากรรมข้ามชาติจะทำให้สูญเสียโอกาสสำคัญในชีวิตหรือต้องเผชิญกับบทลงโทษทางอาญาที่รุนแรงจะทำให้เยาวชนเกิดกระบวนการยับยั้งชั่งใจมากขึ้น นอกจากนี้การสร้างการมีส่วนร่วมในกิจกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่จัดโดยศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายยังช่วยลดช่องว่างและโอกาสที่เยาวชนจะไปข้องแวะกับกลุ่มเสี่ยงในพื้นที่ชายแดนซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการป้องกันอาชญากรรมโดยสภาพแวดล้อมที่มุ่งเน้นการสร้างกิจกรรมทางสังคมที่เป็นประโยชน์เพื่อเบี่ยงเบนความสนใจออกจากวงจรการกระทำผิด

ในมิติของการสร้างความเชื่อถือต่อกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมนั้นศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนทัศนคติของเยาวชนให้มีความเคารพในกติกาของสังคมผ่านการทำความเข้าใจถึงเจตนารมณ์ของกฎหมายคุ้มครองเด็กและเยาวชนรวมถึงความร้ายแรงของอาชญากรรมข้ามชาติที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงของชาติ การสร้างภูมิคุ้มกันในลักษณะนี้เปรียบเสมือนการปลูกฝังมโนธรรมภายในที่ช่วยให้เยาวชนแยกแยะความผิดชอบชั่วดีได้แม้ในสถานะที่ไม่มีการควบคุมจากภายนอกหรือเจ้าหน้าที่รัฐ การบูรณาการแนวคิดการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมเข้ากับบทบาทเชิงรุกของศาลจึงเป็นการเปลี่ยนผ่านจากการใช้อำนาจตุลาการในเชิงลงโทษมาสู่การใช้อำนาจในเชิงคุ้มครองและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งการเสริมสร้างความเข้มแข็งของพันธะทางสังคมนี้จัดเป็นกลไกที่ยั่งยืนที่สุดในการเผชิญหน้ากับความท้าทายจากอิทธิพลของอาชญากรรมข้ามชาติที่พยายามรุกฐานเข้าสู่พื้นที่ชายแดนและทำลายอนาคตของเยาวชนในประเทศไทย

3. บทบาทเชิงรุกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย

การขับเคลื่อนพันธกิจของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายภายใต้สภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของอาชญากรรมชายแดนได้นำมาสู่การพัฒนาโลกที่เรียกว่าแม่สายโมเดลซึ่งเป็นยุทธศาสตร์เชิงรุกที่มุ่งเน้นการป้องกันก่อนเกิดเหตุมากกว่าการแก้ไขเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นแล้ว มาตรการสำคัญประการแรกคือการดำเนินโครงการศาลจำลองและการให้ความรู้กฎหมายสัญจรซึ่งเป็นการนำบุคลากรในกระบวนการยุติธรรมลงพื้นที่เข้าหาเด็กและเยาวชนในโรงเรียนตามแนวชายแดนอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างความตระหนักรู้และชี้ให้เห็นถึงความร้ายแรงของโทษทางกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับอาชญากรรมข้ามชาติ (ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย 2566) การสาธิตกระบวนการพิจารณาคดีผ่านสถานการณ์จำลองช่วยให้เยาวชนเห็นภาพสะท้อนของผลกระทบจากการตัดสินใจที่ผิดพลาดไม่ว่าจะเป็นการรับจ้างเปิดบัญชีม้าหรือการเข้าไปเกี่ยวข้องกับขบวนการค้ายาเสพติดซึ่งเป็นการสร้างเกราะป้องกันทางปัญญาให้แก่เยาวชนในพื้นที่เสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ในมิติของการบูรณาการภาคีเครือข่ายศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายได้ยกระดับการทำงานผ่านแนวทางสหวิชาชีพโดยการประสานความร่วมมืออย่างใกล้ชิดกับสถานพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชนรวมถึงสถาบันการศึกษาและผู้นำชุมชนในอำเภอแม่สายเพื่อสร้างฐานข้อมูลและระบบการเฝ้าระวังกลุ่มเสี่ยงในระดับหมู่บ้าน การทำงานร่วมกันนี้ช่วยให้ศาลสามารถเข้าถึงข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับสภาพปัญหาครอบครัวและปัจจัยกระตุ้นที่อาจทำให้เยาวชนหลงผิดได้ง่ายขึ้นนำไปสู่การออกแบบกิจกรรมป้องกันที่สอดคล้องกับสภาพปัญหาที่แท้จริงของแต่ละบุคคล การสร้างเครือข่ายความร่วมมือที่เข้มแข็งนี้ไม่เพียงแต่ช่วยในการเฝ้าระวังเท่านั้นแต่ยังเป็นการสร้างระบบประคองสังคมที่จะช่วยโอบอุ้มเยาวชนไม่ให้หลุดออกจากระบบการศึกษาหรือเข้าสู่สภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำความผิด

นอกจากมาตรการเชิงป้องกันเบื้องต้นแล้วศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายยังให้ความสำคัญกับการใช้มาตรการพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญาตามมาตรา 86 แห่งพระราชบัญญัติศาลเยาวชนและครอบครัวและวิธีพิจารณาคดีเยาวชนและครอบครัวซึ่งถือเป็นหัวใจสำคัญของการให้โอกาสและฟื้นฟูเยาวชนที่ก้าวพลาดเข้าสู่กระบวนการยุติธรรมเป็นครั้งแรก กระบวนการเบี่ยงเบนคดีหรือที่เรียกว่าการใช้มาตรการพิเศษนี้มุ่งเน้นการแก้ไขเยาวชนโดยไม่ใช้วิธีการคุมขังแต่ใช้การจัดทำแผนแก้ไขฟื้นฟูที่ได้รับความเห็นชอบจากทุกฝ่ายเพื่อปรับเปลี่ยนพฤติกรรมและทัศนคติของเยาวชนให้กลับคืนสู่สังคมได้อย่างมีคุณภาพโดยไม่เสียประวัติอาชญากรรมอันจะเป็นอุปสรรคต่อการประกอบอาชีพในอนาคต มาตรการนี้เปรียบเสมือนภูมิคุ้มกันชั้นรองที่ช่วยตัดวงจรการทำผิดซ้ำและป้องกันไม่ให้เยาวชนถลำลึกไปสู่การเป็นอาชญากรอาชีพ ในเครือข่ายอาชญากรรมข้ามชาติซึ่งเป็นการสะท้อนให้เห็นถึงบทบาทของศาลในฐานะองค์กรที่มุ่งคุ้มครองสิทธิและสวัสดิภาพของเด็กและเยาวชนอย่างแท้จริง 4. การวิเคราะห์อุปสรรคและโอกาสในการดำเนินงาน

แม้จะมีความพยายามเชิงรุก แต่ปัญหาเรื่องความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสถานะบุคคล (กลุ่มไร้สัญชาติ) ยังคงเป็นข้อจำกัดสำคัญในการเข้าถึงสิทธิและการคุ้มครอง การสร้างความร่วมมือระหว่างประเทศ (Legal Cooperation) ในระดับท้องถิ่นจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้การป้องกันอาชญากรรมชายแดนมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. การวิเคราะห์อุปสรรคและโอกาสในการดำเนินงาน

แม้ว่าบทบาทเชิงรุกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายจะมีความก้าวหน้าอย่างมากแต่การดำเนินงานในพื้นที่ชายแดนอำเภอแม่สายยังคงเผชิญกับอุปสรรคเชิงโครงสร้างที่ซับซ้อนโดยเฉพาะปัญหาความลุ่มลึกของความยากจนและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจที่เป็นปัจจัยผลักดันหลักให้เยาวชนเข้าสู่วงจรอาชญากรรมข้ามชาติเพื่อความอยู่รอด ปัญหาสำคัญประการหนึ่งคือข้อจำกัดด้านสถานะบุคคลของเด็กและเยาวชนกลุ่มชาติพันธุ์ที่ไร้สัญชาติซึ่งส่งผลให้บุคคลกลุ่มนี้ไม่สามารถเข้าถึงสิทธิขั้นพื้นฐานหรือโอกาสในการประกอบอาชีพที่ถูกกฎหมายได้อย่างเต็มที่ที่ทำให้กลุ่มอาชญากรเลือกใช้ช่องว่างจากความเปราะบางนี้ในการเข้าหาและจูงใจเยาวชนด้วยผลประโยชน์ทางการเงิน นอกจากนี้ความแตกต่างของระบบกฎหมายและการบังคับใช้กฎหมายระหว่างประเทศที่เป็นพรมแดนติดต่อกันยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการติดตามตัวผู้กระทำความผิดตัวจริงที่เป็นระดับบงการซึ่งมักอาศัยพื้นที่นอกเขตอำนาจศาลไทยในการกบดานและสั่งการส่งผลให้การทำงานเชิงป้องกันของศาลในระดับท้องถิ่นต้องเผชิญกับแรงกดดันจากอิทธิพลมืดที่อยู่นอกเหนือการควบคุม

อย่างไรก็ตามในท่ามกลางอุปสรรคเหล่านี้ยังปรากฏโอกาสสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นนั่นคือความตื่นตัวของภาคประชาสังคมและเครือข่ายภาคประชาชนในพื้นที่อำเภอแม่สายที่มีความเข้มแข็งและมีความตระหนักถึงภัยคุกคามของอาชญากรรมข้ามชาติที่กำลังรุกรานลูกหลานในชุมชน การที่ชุมชนพร้อมที่จะเป็นหูเป็นตาและร่วมมือกับสถาบันตุลาการถือเป็นทุนทางสังคมที่สำคัญยิ่งในการสร้างระบบเฝ้าระวังแบบมีส่วนร่วม นอกจากนี้ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีดิจิทัลยังเป็นโอกาสให้ศาลสามารถพัฒนาระบบการให้ความรู้และการรับแจ้งเหตุเบื้องต้นผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่เข้าถึงเยาวชนได้โดยตรงและรวดเร็วรวมถึงการสร้างเครือข่ายความร่วมมือทางกฎหมายในระดับท้องถิ่นระหว่างเมืองคู่งานชายแดนเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับพฤติกรรมของอาชญากรข้ามชาติ ซึ่งหากมีการผลักดันนโยบายที่สนับสนุนการทำงานข้ามหน่วยงานและการลดข้อจำกัดด้านสถานะบุคคลควบคู่ไปกับการใช้กระบวนการยุติธรรมเชิงสมานฉันท์จะกลายเป็นจุดเปลี่ยนสำคัญที่ช่วยให้การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้แก่เยาวชนในพื้นที่ชายแดนมีความยั่งยืนและสามารถรับมือกับภัยคุกคามรูปแบบใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะยาว

สรุปผล

การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมให้แก่เด็กและเยาวชนในพื้นที่ชายแดนอำเภอแม่สายถือเป็นภารกิจที่มีความสำคัญเร่งด่วนในสถานการณ์ที่อาชญากรรมข้ามชาติได้วิวัฒนาการไปสู่รูปแบบที่มีความซับซ้อนและใช้เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือในการแสวงหาประโยชน์จากกลุ่มเปราะบาง จากการวิเคราะห์บทบาทเชิงรุกของศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงรายพบว่า การเปลี่ยนผ่านจากการตั้งรับในกระบวนการยุติธรรมกระแสหลักไปสู่การทำงานเชิงป้องกันผ่านกลไกแม่สายโมเดลเป็นยุทธศาสตร์ที่ตอบโจทย์ความท้าทายในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม การสร้างพันธมิตรทางสังคมที่เข้มแข็งตามแนวคิดของเซอร์ซีผ่านโครงการศาลจำลองสัญจรและการบูรณาการความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนช่วยให้เยาวชนมีเกราะป้องกันทางความคิดที่สามารถแยกแยะและยับยั้งชั่งใจต่อการชักจูงของกลุ่มมิจฉาชีพข้ามชาติได้มากขึ้น ขณะเดียวกันการใช้นวัตกรรมพิเศษแทนการดำเนินคดีอาญาก็เป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยให้เยาวชนที่ก้าวพลาดมีโอกาสกลับตัวและไม่ถูกตีตราจากสังคมซึ่งเป็นการรักษาทรัพยากรมนุษย์ที่มีค่าของพื้นที่ชายแดนไว้ได้อย่างยั่งยืน

อย่างไรก็ตามเพื่อให้การดำเนินงานในอนาคตมีประสิทธิภาพสูงสุดควรมีการผลักดันนโยบายที่มุ่งเน้นการจัดปัจจัยเชิงโครงสร้างโดยเฉพาะการส่งเสริมสิทธิขั้นพื้นฐานและการสร้างโอกาสทางการศึกษาที่เท่าเทียมสำหรับเด็กทุกกลุ่มโดยไม่จำกัดสถานะบุคคลเนื่องจากความมั่นคงในชีวิตพื้นฐานคือรากฐานที่สำคัญที่สุดของภูมิคุ้มกันทางสังคม นอกจากนี้การยกระดับความร่วมมือระหว่างประเทศในระดับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานตามแนวชายแดนและการพัฒนาทักษะการรู้เท่าทันเทคโนโลยีดิจิทัลให้แก่เยาวชนและผู้ปกครองจะกลายเป็นกลไกเสริมที่ช่วยให้พื้นที่อำเภอแม่สายมีความเข้มแข็งและปลอดภัยจากการคุกคามของอาชญากรรมข้ามชาติในระยะยาว การทำงานเชิงรุกของสถาบันตุลาการที่บูรณาการเข้ากับวิถีชุมชนเช่นนี้ไม่เพียงแต่จะช่วยลดสถิติการกระทำผิดของเด็กและเยาวชนเท่านั้นแต่ยังเป็นการสร้างมาตรฐานใหม่ในการคุ้มครองสิทธิเด็กและสวัสดิภาพสังคมที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในพื้นที่ชายแดนอื่นๆ ของประเทศไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- ศาลเยาวชนและครอบครัวจังหวัดเชียงราย. (2566). รายงานสรุปผลการดำเนินงานโครงการป้องกันการกระทำผิดในเด็กและเยาวชนพื้นที่ชายแดน ประจำปีงบประมาณ 2566. เชียงราย: ผู้แต่ง.
- สถาบันเพื่อการยุติธรรมแห่งประเทศไทย. (2566). สถานการณ์อาชญากรรมข้ามชาติและผลกระทบต่อกลุ่มเปราะบางในอนุภูมิภาคน้ำโขง. กรุงเทพฯ: ทีไอเจ.
- สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด. (2567). แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดชายแดนภาคเหนือ. กรุงเทพฯ: กระทรวงยุติธรรม.
- Hirschi, T. (1969). Causes of Delinquency. Berkeley: University of California Press.

United Nations Office on Drugs and Crime (UNODC). (2023). Transnational Organized Crime in Southeast Asia: Evolution, Routes and New Threats. Bangkok: UNODC Regional Office for Southeast Asia and the Pacific.

อนุกรมวิธานของความหลากหลาย: การสร้างวาทกรรมและนัยสัญญะผ่านคำนิยามเชิงพฤติกรรมในสังคม
ผู้มีความหลากหลายทางเพศ

Taxonomy of Diversity: Discourse Construction and Semiotics through Behavioral
Definitions in the LGBTQ+ Society

สมถวิล เอี่ยมโก้ และนันทนา โชติธรรณารักษ์

Somthawin lamkoh and Nanthana Chottananurak

บทคัดย่อ

บทความวิชาการฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปรากฏการณ์การอุบัติขึ้นของคำศัพท์จำนวนมากในหมู่มุขีความหลากหลายทางเพศในสังคมไทยร่วมสมัย โดยศึกษาผ่านกระบวนการเปลี่ยนผ่านทางภาษาศาสตร์จากคำนิยามเชิงพฤติกรรมไปสู่การสร้างอนุกรมวิธานของตัวตนผ่านกรอบแนวคิดทฤษฎีสัญญาวิทยาและวาทกรรมวิเคราะห์ ผลการศึกษาพบว่าพลวัตของภาษาในหมู่มุขีความหลากหลายทางเพศทำหน้าที่เป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการสร้างพื้นที่ทางสังคมและการคืนอำนาจในการนิยามตนเองเพื่อตอบโต้กับโครงสร้างสังคมทวิลักษณ์ทางเพศ โดยบทความได้จำแนกการวิเคราะห์ออกเป็นสามมิติหลัก ได้แก่ การแข่งขันพฤติกรรมให้กลายเป็นอัตลักษณ์ถาวรในเชิงสัญญาวิทยา การผลิตซ้ำและทำให้คำศัพท์เฉพาะกลุ่มกลายเป็นกระแสหลักผ่านสื่อสังคมออนไลน์และชีร์สวายเป็นนัยทั้งการสร้างการยอมรับและการลดทอนคุณค่าให้เป็นเพียงสินค้าทางวัฒนธรรม และบทบาทของภาคประชาสังคมในการใช้ถ้อยคำเป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อสิทธิมนุษยชน บทความสรุปว่าปริมาณและความซับซ้อนของคำศัพท์สะท้อนถึงเสรีภาพในการแสดงออกและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ล้นไหลเหนือขีดจำกัดของนิยามแบบเดิม การทำความเข้าใจอนุกรมวิธานเหล่านี้อย่างถ่องแท้จึงเป็นกุญแจสำคัญในการสร้างสังคมที่โอบรับความแตกต่างหลากหลายและคุ้มครองสิทธิในการนิยามตนเองของปัจเจกบุคคลอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: อนุกรมวิธานของความหลากหลาย, สัญญาวิทยา, ความหลากหลายทางเพศ, วาทกรรมสื่อ, การนิยามตนเอง

Abstract

This academic article analyzes the proliferation of terminology within the LGBTQ+ community in contemporary Thai society, focusing on the linguistic transformation from behavioral-based definitions to a constructed taxonomy of identity through the lenses of semiotics and discourse analysis. The study reveals that linguistic dynamics within this community serve as strategic instruments for carving out social spaces and reclaiming self-determination against the binary gender system. The analysis is categorized into three dimensions: the semiotic solidification of behaviors into permanent identities; the

reproduction and mainstreaming of subcultural lexicons via social media and "Y-series" dramas—which carry dual implications of social acceptance and commercial commodification; and the role of civil society in utilizing terminology for human rights advocacy. The article concludes that the vast complexity of these terms reflects freedom of expression and human dignity that transcends traditional definitions. A profound understanding of this taxonomy of diversity is essential for fostering a sustainable society that respects individual rights to self-definition and embraces fluid identities in the modern world.

Keywords: Taxonomy of Diversity, Semiotics, LGBTQ+, Media Discourse, Self-determination

บทนำ

สังคมไทยร่วมสมัยกำลังเผชิญกับพลวัตความเปลี่ยนแปลงทางภาษาศาสตร์ที่น่าสนใจอย่างยิ่ง โดยเฉพาะการอุบัติขึ้นของคำศัพท์และนิยามใหม่ๆ ในกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศที่มีความสลับซับซ้อน และมีจำนวนมหาศาลอย่างไม่เคยปรากฏมาก่อน ปรากฏการณ์นี้ไม่ได้เป็นเพียงเรื่องของคำบัญญัติศัพท์ขึ้นเพื่อความบันเทิงหรือเป็นสแลงเฉพาะกลุ่มเท่านั้น หากแต่เป็นภาพสะท้อนของความพยายามในการสร้างอนุกรมวิธานของความหลากหลายเพื่อทำลายกรอบแนวคิดทวิลักษณ์ทางเพศที่ครอบงำสังคมมาอย่างยาวนาน พื้นฐานของคำเหล่านี้มักมีจุดเริ่มต้นจากการนิยามพฤติกรรมหรือบทบาททางเพศวิถีที่เกิดขึ้นจริงในชีวิตประจำวันซึ่งเป็นการอธิบายถึงสิ่งที่บุคคลทำมากกว่าสิ่งที่บุคคลเป็นในเชิงชีวภาพ ทว่าเมื่อคำเหล่านี้ถูกนำมาสื่อสารผ่านสื่อกระแสหลักและพื้นที่ออนไลน์อย่างกว้างขวางพวกมันได้กลายรูปไปสู่กระบวนการสร้างวาทกรรมที่กำหนดสัญลักษณ์บางอย่างให้แก่ผู้ใช้ภาษาจนเกิดเป็นปัยยะบุตัตนที่มีนัยทางสังคมและวัฒนธรรมอย่างลึกซึ้ง

ความน่าสนใจของอนุกรมวิธานเหล่านี้อยู่ที่การเคลื่อนที่ของภาษาจากระดับจุลภาคที่เป็นความเข้าใจเฉพาะกลุ่มไปสู่ระดับมหภาคที่คนทั่วไปในสังคมเริ่มหยิบยกมาใช้เรียกขานซึ่งในแง่หนึ่งถือเป็นสัญญาณของการยอมรับการมีอยู่ของความหลากหลายที่ละเอียดอ่อนมากขึ้นแต่ในอีกด้านหนึ่งก็นำมาซึ่งความสับสนและการตีความที่คลาดเคลื่อนจากต้นทางเดิม การที่คำศัพท์นิยามพฤติกรรมถูกนำมาใช้ระบุตัวบุคคลในวงกว้างทำให้เกิดคำถามสำคัญถึงอำนาจในการนิยามตนเองกับการถูกนิยามโดยสังคมนอกข้าง โดยเฉพาะเมื่อคำเหล่านั้นแบกรับนัยสัญลักษณ์ที่เกี่ยวข้องกับค่านิยม รสนิยม หรือแม้กระทั่งชนชั้นทางสังคมเข้าไว้ด้วยกัน การศึกษาในประเด็นนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับผู้ทำงานในมูลนิธิหรือองค์กรด้านสิทธิความหลากหลายทางเพศ เนื่องจากภาษาคือเครื่องมือแรกในการสร้างความเข้าใจและลดอคติในใจของผู้คนในสังคม

ในบทความฉบับนี้จะมุ่งเน้นการวิเคราะห์กระบวนการสร้างความหมายผ่านมุมมองนัยสัญลักษณ์เพื่อถอดรหัสว่าเหตุใดพฤติกรรมเฉพาะอย่างจึงถูกแปรสภาพเป็นคำเรียกขานที่ทรงพลังในสังคมไทยและเหตุใดเราจึงเห็นการผลิตคำศัพท์ใหม่ๆ ออกมาอย่างต่อเนื่องไม่จบสิ้น การทำความเข้าใจโครงสร้างของอนุกรมวิธานเหล่านี้จะช่วยให้เราเห็นถึงการต่อสู้ทางอุดมการณ์ที่ซ่อนอยู่ในถ้อยคำซึ่งไม่ได้มีเป้าหมายเพียงแค่การจำแนก

ประเภทคนแต่เป็นการสร้างพื้นที่ทางสังคมที่ทุกคนสามารถมีนิยามที่สอดคล้องกับความสัตย์ซื่อต่อตัวตนของตนเองอย่างที่สุด บทความนี้จะเปรียบเทียบเสมือนการสำรวจแผนที่ทางภาษาของกลุ่มความหลากหลายทางเพศไทยในยุคปัจจุบันที่พยายามจะก้าวข้ามขีดจำกัดของถ้อยคำแบบเดิมไปสู่การสร้างสรรค์โลกทัศน์ใหม่ที่โอบรับความแตกต่างได้อย่างแท้จริงและยั่งยืน

เนื้อหา

รากฐานทางสัญวิทยาและการเปลี่ยนผ่านจากกริยาสู่นามแห่งอัตลักษณ์

การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ของคำศัพท์ในกลุ่มความหลากหลายทางเพศจำเป็นต้องพิจารณาผ่านรากฐานของทฤษฎีสัญวิทยาที่อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างรูปสัญญาณและหมายสัญญาณซึ่งในบริบทของสังคมไทยนั้นคำศัพท์จำนวนมากมีจุดกำเนิดมาจากคำที่ใช้ระบุพฤติกรรมการแสดงออกหรือบทบาทหน้าที่ในความสัมพันธ์เชิงกายภาพที่เกิดขึ้นจริง กระบวนการนี้เริ่มต้นจากการที่พฤติกรรมเฉพาะอย่างทำหน้าที่เป็นรูปสัญญาณที่ถูกนำมาตีความจนกลายเป็นหมายสัญญาณที่ระบุถึงตัวตนของบุคคลนั้นอย่างเบ็ดเสร็จ (Ferdinand de Saussure 1916 อ้างถึงใน นันทิยา ตำนานวิวัฒน์ 2562) ตัวอย่างที่เห็นได้ชัดคือคำที่ใช้เรียกบทบาทในการร่วมเพศหรือการดูแลกันในกลุ่มที่มีรสนิยมเดียวกันซึ่งเดิมทีเป็นเพียงคำกริยาที่อธิบายถึงการกระทำ (Doing) ในช่วงเวลาใดช่วงเวลาหนึ่งเท่านั้น ทว่าเมื่อคำเหล่านี้ถูกนำมาใช้ซ้ำในวงวาทกรรมของกลุ่มเฉพาะและขยายตัวสู่สังคมวงกว้างพฤติกรรมดังกล่าวกลับถูกแช่แข็งและแปรสภาพให้กลายเป็นคำนามที่ใช้ระบุประเภทของคนหรือการเป็น (Being) อย่างถาวร กระบวนการนี้ในทางมานุษยวิทยาถือเป็นการสร้างประเภทของมนุษย์ผ่านถ้อยคำซึ่งส่งผลให้ปัจเจกบุคคลถูกจำกัดภาพจำไว้เพียงแค่บทบาทหน้าที่ที่ตนเองแสดงออกมาในเชิงพฤติกรรมเพียงมิติเดียว

พลวัตของการเปลี่ยนจากกริยาสู่นามนี้สะท้อนให้เห็นถึงกลไกการสร้างระเบียบทางสังคมที่พยายามจะจัดระเบียบความสับสนของเพศวิถีให้กลายเป็นสิ่งที่สามารถเข้าใจและจัดหมวดหมู่ได้ง่ายตามความต้องการของสังคมกระแสหลัก การที่พฤติกรรมหนึ่งถูกยกระดับให้กลายเป็นอัตลักษณ์ที่มั่นคงถาวรส่งผลให้เกิดนัยสัญญาณที่แบกรับความคาดหวังของสังคมเอาไว้ด้วย เช่น เมื่อบุคคลถูกระบุด้วยคำนามที่มาจากพฤติกรรมแสดงออกบางประการสังคมมักจะคาดหวังว่าบุคคลนั้นต้องมีบุคลิกภาพหรือการแต่งกายที่สอดคล้องกับคำเรียกนั้นตลอดเวลาซึ่งถือเป็นการแช่แข็งตัวตนให้หยุดนิ่ง (Butler 1990) ปรากฏการณ์นี้สร้างความท้าทายอย่างมากในแง่ของความสัตย์ซื่อต่อตนเองเนื่องจากมนุษย์มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและรสนิยมได้ตลอดเวลาตามบริบทและช่วงวัย การใช้ภาษาเพื่อระบุอัตลักษณ์จากพฤติกรรมจึงอาจกลายเป็นกรงขังทางภาษารูปแบบใหม่ที่ทำให้ความหลากหลายที่แท้จริงถูกบดบังด้วยชื่อเรียกที่สังคมคุ้นชิน

นอกจากนี้หากวิเคราะห์ผ่านมุมมองของวาทกรรมวิเคราะห์จะพบว่าการสร้างคำนามจากพฤติกรรมยังสัมพันธ์กับการสร้างอำนาจนำในกลุ่มความหลากหลายทางเพศเองด้วยเนื่องจากคำเรียกบางคำแบกรับนัยสัญญาณเชิงบวกในขณะที่บางคำอาจถูกทำให้มีนัยสัญญาณเชิงลบหรือถูกทำให้ดูด้อยค่าลงตามค่านิยมของสังคมในแต่ละยุคสมัย การที่คำศัพท์นิยามพฤติกรรมมีจำนวนมหาศาลนั้นส่วนหนึ่งเกิดจากการที่กลุ่มคนพยายาม

ยามจะหนีออกจากคำเรียกเดิมที่มีนัยสัญลักษณ์ของการถูกลดทอนคุณค่าความเป็นมนุษย์ไปสู่การสร้างรูปสัญลักษณ์ใหม่ที่พวกเขาู้สึกว่ามีความสง่างามและเป็นอิสระมากกว่าเดิม กระบวนการตัดแปลงและผลิตซ้ำทางภาษาเหล่านี้จึงไม่ใช่เพียงการหาชื่อเรียกใหม่แต่คือการต่อสู้เชิงสัญลักษณ์เพื่อกำหนดนิยามชีวิตของตนเองผ่านถ้อยคำที่พวกเขาที่มีอำนาจในการเลือกและประกาศใช้ในพื้นที่สาธารณะเพื่อให้โลกรับรู้ถึงการมีอยู่ของตนเองในฐานะมนุษย์ที่มีความสลบซับซ้อนเกินกว่าที่กฎเกณฑ์เพศวิถีแบบเดิมจะสามารถอธิบายได้หมดสิ้น

ดังนั้นรากฐานทางสัญวิทยาของการเปลี่ยนผ่านจากกริยาสู่นามจึงเป็นเครื่องสะท้อนความสัมพันธ์เชิงอำนาจระหว่างผู้ถูกเรียกและผู้เรียกที่ซ่อนอยู่ภายใต้โครงสร้างทางภาษาศาสตร์ซึ่งส่งผลต่อการสร้างการรับรู้ในวงกว้างว่าความหลากหลายทางเพศไม่ใช่เพียงเรื่องของความพึงพอใจส่วนบุคคลแต่เป็นเรื่องของการสื่อสารเชิงอัตลักษณ์ที่มีความหมายลึกซึ้งทางการเมืองและสังคม การที่ผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิความหลากหลายทางเพศมีความเข้าใจในกระบวนการแข่งขันพฤติกรรมให้กลายเป็นนามแห่งอัตลักษณ์นี้จะช่วยให้สามารถสื่อสารและรณรงค์เพื่อสร้างความตระหนักรู้ได้ว่ามนุษย์ทุกคนมีสิทธิที่จะอยู่เหนือคำนิยามหรือมีสิทธิที่จะไม่ถูกจำกัดได้ด้วยป้ายระบุตัวตนที่มาจากพฤติกรรมเพียงบางส่วนของชีวิตอันจะนำไปสู่การเคารพในความเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์และมีความหลากหลายอย่างแท้จริงในพื้นที่ทางสังคมที่เปิดกว้างและเท่าเทียม

การรุกคืบของอนุกรมวิธานในพื้นที่สาธารณะและการผลิตซ้ำผ่านวาทกรรมสื่อ

การขยายตัวของอนุกรมวิธานที่ใช้เรียกขานความหลากหลายทางเพศในสังคมไทยไม่ได้หยุดนิ่งอยู่เพียงแค่นั้นกลุ่มย่อยแต่ได้รุกคืบเข้าสู่พื้นที่สาธารณะอย่างรวดเร็วผ่านกลไกของสื่อสังคมออนไลน์และสื่อบันเทิงกระแสหลักโดยเฉพาะอย่างยิ่งปรากฏการณ์ของซีรีส์วายที่ได้รับความนิยมอย่างล้นหลามในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา วาทกรรมที่ปรากฏในสื่อเหล่านี้ได้หยิบยกเอาคำนิยามเชิงพฤติกรรมเฉพาะกลุ่มขึ้นมาทำหน้าที่เป็นสัญลักษณ์สำคัญในการสร้างบรรทัดฐานและสร้างความเชื่อมโยงกับกลุ่มผู้ชมส่งผลให้เกิดสิ่งที่เรียกว่าการทำให้คำศัพท์เฉพาะกลุ่มกลายเป็นคำศัพท์กระแสหลัก (Mainstreamization) ซึ่งในมิตินี้สื่อทำหน้าที่เป็นพื้นที่ผลิตซ้ำและต่อยอดข้อความหมายของถ้อยคำเหล่านั้นให้กลายเป็นความจริงทางสังคมที่คนทั่วไปนำไปใช้เรียกขานกันจนคุ้นชิน (สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย 2565) การที่สื่อมวลชนและสื่อออนไลน์นำคำนิยามที่เคยเป็นเรื่องละเอียดอ่อนหรือเป็นความลับในอดีตมาใช้สื่อสารอย่างเปิดเผยทำให้เกิดการสร้างพรมแดนใหม่ของภาษาที่โอบรับความหลากหลายได้มากขึ้นแต่ในขณะเดียวกันก็นำมาซึ่งการผลิตซ้ำภาพตัวแทนที่จำกัดวงอยู่เพียงแค่ภาพลักษณ์ที่สื่อต้องการนำเสนอ

เมื่อพิจารณาผ่านบทบาทของแพลตฟอร์มโซเชียลมีเดียจะพบว่าอัลกอริทึมและวัฒนธรรมการสร้างแฮชแท็กมีส่วนสำคัญในการเร่งอัตราการเกิดของคำศัพท์ใหม่ๆ อย่างไม่จบสิ้นเนื่องจากผู้ใช้งานต้องการสร้างเอกลักษณ์ที่โดดเด่นและจำเพาะเจาะจงเพื่อดึงดูดกลุ่มคนที่มีรสนิยมหรือพฤติกรรมใกล้เคียงกัน กระบวนการนี้ทำให้คำศัพท์เชิงพฤติกรรมถูกแตกแขนงออกมาเป็นอนุกรมวิธานที่มีความสลบซับซ้อนและมีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาตามความนิยมในแต่ละช่วงเวลา อย่างไรก็ตามการรุกคืบของคำศัพท์เหล่านี้เข้าสู่พื้นที่สาธารณะมักนำมาซึ่งปัญหาการทำให้ความหมายเดิมที่ลึกซึ้งถูกทำให้สิ้นเชิงเหลือเพียงแค่สัญลักษณ์ทางการค้าหรือ

แพชชั่นที่ตอบสนองต่ออุตสาหกรรมความหลากหลาย (Pink Capitalism) ซึ่งเห็นได้จากการที่สื่อพยายามจัดประเภทบุคคลให้ลงรอยกับนิยามยอดนิยมเพื่อความสะดวกในการทำการตลาดจนอาจทำให้เจตนาเริ่มต้นเดิมของภาษาที่ต้องการสร้างความเข้าใจในความแตกต่างต้องถูกบดบังด้วยเป้าหมายทางธุรกิจ

นอกจากนี้การสื่อสารในวงกว้างผ่านสื่อยังส่งผลให้เกิดช่องว่างของการตีความระหว่างคนในกลุ่มความหลากหลายทางเพศกับคนทั่วไปในสังคมเนื่องจากการนำคำศัพท์เฉพาะกลุ่มมาใช้โดยปราศจากการทำความเข้าใจบริบททางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมอาจทำให้เกิดการผลิตซ้ำมายาคติหรือการตีตราในรูปแบบใหม่ได้โดยไม่รู้ตัว ปรากฏการณ์นี้สร้างความท้าทายให้แก่คนทำงานด้านสื่อและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการต้องตระหนักถึงอำนาจของถ้อยคำที่ส่งผลต่อการสร้างตัวตนของเยาวชนรุ่นใหม่ซึ่งมักจะหยิบฉวยเอานิยามจากสื่อไปเป็นเครื่องมือหลักในการระบุอัตลักษณ์ของตนเอง การรुकืบของอนุกรมวิธานทางเพศวิถีในพื้นที่สาธารณะจึงไม่ใช่เพียงแค่เรื่องของคำศัพท์ใหม่ๆ ให้ใช้แต่เป็นเรื่องของการวิพากษ์ว่าสื่อได้ให้พื้นที่แก่ความหมายที่แท้จริงของคำเหล่านั้นน้อยน้อยเพียงใดหรือเพียงแค่อำนาจในการสร้างภาพลักษณ์ที่ทันสมัยให้แก่องค์กรโดยปราศจากการโอบรับความเท่าเทียมในระดับจิตสำนึก

ดังนั้นการศึกษาพลวัตของวาทกรรมและการผลิตซ้ำผ่านสื่อจึงเป็นกุญแจสำคัญในการถอดรหัสว่าเหตุใดสังคมไทยจึงมีคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับความหลากหลายทางเพศมากมายมหาศาลและการที่คำเหล่านี้ถูกนำมาสื่อสารในวงกว้างได้สร้างผลกระทบต่อการรับรู้อัตลักษณ์ของบุคคลอย่างไรบ้าง ความเข้าใจในมิตินี้จะช่วยให้คนในสังคมสามารถใช้ภาษาได้อย่างระมัดระวังและสร้างสรรค์มากขึ้นเพื่อไม่ให้เกิดการสื่อสารกลายเป็นการกักขังมนุษย์ไว้ในชื่อเรียกที่สื่อผลิตขึ้นแต่เป็นการใช้ภาษาเพื่อเปิดกว้างต่อความสลับซับซ้อนของมนุษย์ทุกคนที่มีความหลากหลายและสิ้นไหลเกินกว่าที่พจนานุกรมเล่มใดจะสามารถบรรจุไว้ได้หมดสิ้นอันจะเป็นรากฐานสำคัญของการอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีความเคารพซึ่งกันและกันอย่างแท้จริงและยั่งยืนในยุคที่การสื่อสารไร้พรมแดน

การเมืองเรื่องถ้อยคำและการสร้างพื้นที่ทางสังคมผ่านการคืนอำนาจแห่งการนิยาม

ในมิติของการทำงานภาคประชาสังคมและมูลนิธิที่ขับเคลื่อนเรื่องความหลากหลายทางเพศนั้นประเด็นเรื่องการอุบัติขึ้นของคำศัพท์จำนวนมากไม่ใช่เพียงปรากฏการณ์ทางภาษาศาสตร์ที่น่าสนใจเท่านั้นแต่คือหัวใจสำคัญของการเมืองเรื่องถ้อยคำที่มุ่งเน้นการคืนอำนาจในการนิยามตนเองให้แก่ปัจเจกบุคคล (Self-determination) จากเดิมที่สังคมกระแสหลักมักทำหน้าที่เป็นผู้กำหนดป้ายระบุอัตลักษณ์ให้แก่กลุ่มคนที่มีความหลากหลายทางเพศตามความเข้าใจที่จำกัดและมักแฝงไปด้วยอคติหรือการตีตรา การที่กลุ่มความหลากหลายทางเพศพยายามสร้างอนุกรมวิธานของตนเองขึ้นมาใหม่จึงเป็นการประกาศเจตนาธรรมณ์ว่าพวกเขาไม่ต้องการถูกกักขังอยู่ในนิยามที่คนอื่นเป็นผู้เขียนขึ้นอีกต่อไป (Foucault 1978 อ้างถึงใน อรปวีณ์ นิธิศัทขพงศ์ 2564) การสร้างคำศัพท์ที่ละเอียดอ่อนและจำเพาะเจาะจงกับพฤติกรรมหรือความรู้สึกภายในจึงทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการสร้างพื้นที่ทางสังคมที่ปลอดภัยซึ่งช่วยให้คนทำงานในมูลนิธิสามารถสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมายได้อย่างตรงจุดและเคารพในศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างแท้จริง

การมีคำศัพท์ที่หลากหลายและมากมายมหาศาลยังเป็นสัญลักษณ์ของการเรียกร้องสิทธิในการปรากฏตัว (Right to be seen) ในพื้นที่สาธารณะที่เดิมทีถูกผูกขาดด้วยระบบสองเพศวิถีซึ่งคำเรียกที่เกิดขึ้นจากพฤติกรรมเฉพาะอย่างทำหน้าที่เป็นเสมือนพยานหลักฐานที่ยืนยันว่าความหลากหลายไม่ใช่สิ่งผิดปกติแต่เป็นความจริงที่มีอยู่และต้องการการยอมรับในเชิงกฎหมายและนโยบายด้วยเช่นกัน คนทำงานด้านสิทธิมักมองว่าการเข้าใจอนุกรมวิธานเหล่านี้ช่วยให้สามารถขับเคลื่อนประเด็นเรื่องสวัสดิการและการคุ้มครองทางกฎหมายที่ครอบคลุมความต้องการที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มได้ดีขึ้นแทนที่จะเหมารวมทุกคนไว้ภายใต้คำนิยามเพียงคำเดียวซึ่งอาจนำไปสู่การละเลยปัญหาที่แท้จริงในบางมิติ การคืนอำนาจแห่งการนิยามจึงเปรียบเสมือนการปลดแอกทางวาทกรรมที่ทำให้ความหลากหลายทางเพศกลายเป็นเรื่องของความสุนทรีย์และการสร้างสรรค์ตัวตนที่ไม่มีขอบเขตจำกัด

นอกจากนี้ในมุมมองเชิงวิพากษ์การที่สังคมวงกว้างเริ่มรับเอาคำศัพท์เหล่านี้ไปใช้อย่างต่อเนื่องยังส่งผลให้เกิดการสั่นคลอนต่อบรรทัดฐานเดิมที่เคยมองว่าเพศสภาพเป็นเรื่องคงที่และไม่เปลี่ยนแปลง การต่อสู้ผ่านถ้อยคำจึงเป็นการสร้างพื้นที่การเรียนรู้ร่วมกันระหว่างคนในสังคมเพื่อลดช่องว่างของความไม่เข้าใจและการหวาดกลัวคนที่มีความต่าง การที่บุคคลสามารถเลือกนิยามตนเองจากพฤติกรรมที่เขาสบายใจแทนการถูกจัดหมวดหมู่ตามเพศกำเนิดถือเป็นความสำเร็จขั้นพื้นฐานของการปกป้องสิทธิในความเป็นส่วนตัวและเสรีภาพในการแสดงออกซึ่งเป็นคุณค่าที่มูลนิธิต่างด้านสิทธิพยายามรณรงค์มาโดยตลอด การศึกษาเรื่องการเมืองเรื่องถ้อยคำจึงช่วยให้เห็นว่าภาษาไม่ได้เป็นเพียงเครื่องมือสื่อสารแต่เป็นสมรรถภูมิของการต่อสู้เพื่อความเท่าเทียมที่ทุกคนควรมีส่วนร่วมในการปกป้องสิทธิของผู้อื่นในการนิยามตนเองตามที่หัวใจปรารถนา

ในที่สุดแล้วบทบาทของคนทำงานมูลนิธิในยุคที่คำศัพท์ล้นทะลักคือการทำหน้าที่เป็นผู้เชื่อมประสานความหมายเพื่อไม่ให้ภาษาทำหน้าที่เป็นเพียงป้ายติดตราใบใหม่แต่ต้องเป็นสะพานที่เชื่อมความเข้าใจระหว่างความหลากหลายที่สลับซับซ้อนกับความเรียบง่ายของมิตรภาพระหว่างมนุษย์ การยอมรับในอนุกรมวิธานที่หลากหลายจึงเป็นจุดเริ่มต้นของการสร้างสังคมที่โอบรับทุกคนอย่างไม่แบ่งแยกและเป็นการคืนศักดิ์ศรีให้แก่ทุกพฤติกรรมและทุกอัตลักษณ์ที่ถูกกลดทอนคุณค่ามาในอดีตเพื่อให้โลกแห่งถ้อยคำกลายเป็นโลกแห่งความจริงที่ทุกคนสามารถใช้ชีวิตได้อย่างสง่างามและภาคภูมิใจในตัวตนของตนเองโดยปราศจากความหวาดกลัวต่อการถูกตัดสินจากสังคมอีกต่อไปอันจะเป็นการบรรลุวัตถุประสงค์สูงสุดของการสร้างสังคมที่เท่าเทียมและยั่งยืนสำหรับมนุษย์ทุกเพศวัยในทุกพื้นที่อย่างแท้จริง

สรุปผล

จากการวิเคราะห์ปรากฏการณ์การอุบัติขึ้นของคำศัพท์ในกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศผ่านกรอบแนวคิดอนุกรมวิธานและนัยสัญลักษณ์ศาสตร์สามารถสรุปได้ว่าการเปลี่ยนแปลงของถ้อยคำจากรากฐานของการอธิบายพฤติกรรมไปสู่การเป็นป้ายระบุอัตลักษณ์นั้นเป็นกระบวนการที่สะท้อนถึงความพยายามในการยืนยันตัวตนในพื้นที่สังคมที่เคยถูกจำกัดด้วยระบบสองเพศวิถี การที่พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งถูกแปรสภาพเป็นคำนามที่ใช้เรียกบุคคลได้กลายเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความชัดเจนให้กับตัวตนของปัจเจกบุคคลแม้ว่าใน

บางมิติจะนำมาซึ่งการแข่งชิงอัตลักษณ์ให้หยุดนิ่งตามความคาดหวังของสังคมก็ตาม ทว่าในภาพรวมนั้นพลวัตทางภาษาที่เกิดขึ้นได้ช่วยให้ความหลากหลายที่เคยถูกทำให้เป็นเรื่องลึกลับหรือเป็นสิ่งที่ไม่มีชื่อเรียกได้รับการยอมรับและถูกบรรจุไว้ในสารบบความรู้ของสังคมไทยร่วมสมัยอย่างเป็นรูปธรรม

ในมิติของอิทธิพลจากสื่อและการผลิตซ้ำผ่านพื้นที่สาธารณะพบว่าสื่อสังคมออนไลน์และอุตสาหกรรมบันเทิงมีบทบาทอย่างยิ่งในการเร่งอัตราการแพร่กระจายของคำศัพท์เฉพาะกลุ่มไปสู่คนวงกว้างซึ่งส่งผลดีในแง่ของการสร้างความคุ้นชินและการเปิดใจยอมรับความแตกต่างทว่าในขณะเดียวกันก็นำมาซึ่งความเสี่ยงของการลดทอนคุณค่าของคำศัพท์ให้เหลือเพียงสัญลักษณ์ทางการค้าหรือแพชชั่นที่ตื่นเขิน การที่คำศัพท์นิยามพฤติกรรมถูกหยิบไปใช้โดยปราศจากความเข้าใจในบริบททางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรมดั้งเดิมอาจสร้างความเข้าใจผิดหรือการตีตราในรูปแบบใหม่ได้ ดังนั้นการสร้างสมดุลระหว่างการสื่อสารเพื่อความบันเทิงกับการรักษาความสัตย์ซื่อต่อความหมายที่แท้จริงของคำศัพท์จึงเป็นเรื่องที่ทุกภาคส่วนในสังคมต้องตระหนักเพื่อให้ภาษาทำหน้าที่เป็นเครื่องมือในการเชื่อมโยงความเข้าใจมากกว่าการสร้างกำแพงกันทางความคิดระหว่างกลุ่มคนที่มีความต่าง

ประการสุดท้ายในมุมมองของผู้ปฏิบัติงานด้านสิทธิและความหลากหลายทางเพศการเมืองเรื่องถ้อยคำถือเป็นสมรภูมิสำคัญของการคืนอำนาจในการนิยามตนเองให้แก่ประชาชนทุกคนโดยการมีคำศัพท์ที่หลากหลายและมากมายมหาศาลนั้นไม่ใช่เรื่องของความสับสนแต่คือเครื่องสะท้อนถึงเสรีภาพในการแสดงออกและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่ไม่อาจถูกจำกัดไว้ในกล่องใบเล็กๆ ของนิยามแบบเดิมได้อีกต่อไป การที่มูลนิธิและองค์กรภาคประชาสังคมให้ความสำคัญกับการทำความเข้าใจและสื่อสารอนุกรมวิธานเหล่านี้ได้อย่างถูกต้องเป็นรากฐานสำคัญของการขับเคลื่อนนโยบายเพื่อความเท่าเทียมที่โอบรับความละเอียดอ่อนของมนุษย์ในทุกมิติ บทความนี้จึงสรุปได้ว่าการเคารพในสิทธิแห่งการนิยามตนเองผ่านถ้อยคำที่แต่ละบุคคลเลือกใช้คือหัวใจสำคัญของการสร้างสังคมที่ยุติธรรมและยั่งยืนซึ่งเป็นเป้าหมายสูงสุดของการอยู่ร่วมกันท่ามกลางความหลากหลายในโลกยุคปัจจุบันอย่างแท้จริง

เอกสารอ้างอิง

- นันทยา ด่านวิวัฒน์. (2562). สัญวิทยา: การวิเคราะห์ความหมายในภาษากับภาพ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อรปวีณ์ นิธิศัทพ์พงศ์. (2564). วาทกรรมและการสร้างตัวตนของกลุ่มผู้มีความหลากหลายทางเพศในสังคมไทยร่วมสมัย. วารสารนิเทศศาสตร์และนวัตกรรม นิต้า, 8(2), 45-62.
- สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย. (2565). พลวัตของภาษาและวัฒนธรรมในยุคดิจิทัล: กรณีศึกษาการแพร่กระจายของคำศัพท์เฉพาะกลุ่ม. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Butler, J. (1990). Gender trouble: Feminism and the subversion of identity. New York: Routledge.

Foucault, M. (1978). *The history of sexuality: Volume 1: An introduction* (R. Hurley, Trans.). New York: Pantheon Books.

Hall, S. (Ed.). (1997). *Representation: Cultural representations and signifying practices*. London: SAGE Publications.

Jagose, A. (1996). *Queer theory: An introduction*. New York: New York University Press.

Saussure, F. de. (1916). *Course in general linguistics* (C. Bally & A. Sechehaye, Eds.; W. Baskin, Trans.). New York: Philosophical Library.