

การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนด้วยแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคน Sustainable Environmental Management with Learning Theoretical Approaches for Human Development

ทิพวรรณ กิตติวิบูลย์ Tippawan Kittivibul ✉

อาจารย์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
Lecturer, School of Social and Environmental Development
National Institute of Development Administration

✉ tippawan_kit@yahoo.com

บทคัดย่อ

บทความนี้นำเสนอทฤษฎีต่างๆ ด้านการเรียนรู้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการสิ่งแวดล้อม การจัดการสิ่งแวดล้อมให้สัมฤทธิ์ผลอย่างยั่งยืน จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาคน นักพัฒนาและจัดการสิ่งแวดล้อม ควรมีความรู้ความเข้าใจในแนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้ โดยเฉพาะแนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสาร ทฤษฎีการเสริมแรง ทฤษฎีการเรียนรู้จากการสังเกตหรือการมีตัวแบบ และประยุกต์ใช้ในการพัฒนาคน ทั้งประชาชนโดยทั่วไปและกลุ่มเป้าหมาย โดยปลูกฝังให้เป็นคนมีคุณภาพ มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องและทันสมัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อม มีทัศนคติ จิตสำนึกและพฤติกรรมที่สนับสนุนการไม่ทำลาย แต่พยายามรักษาสีเขียวสิ่งแวดล้อมธรรมชาติให้ยั่งยืน เพื่อที่จะให้ประชาชนเป็นแนวร่วมหรือให้ความร่วมมือในการจัดการสิ่งแวดล้อมไทยและสิ่งแวดล้อมโลกได้ผลดีอย่างยั่งยืน

คำสำคัญ: การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน ทฤษฎีการเรียนรู้ การพัฒนาคน

Abstract

This article introduces learning theories for sustainable environmental management. The success of environmental management depends on development of human quality. Developers and environmental managers should understand the learning theoretical approach, that is, message learning model, reinforcement theory, and observational learning theory. The approach has a wide application in environmental management, for instance, in disseminating scientific knowledge about relationship between human behavior and environmental change, and forming positive attitudes toward environmental conservation. This learning-based environmental management is crucial in changing behaviors of people or target groups toward desirable environmental actions. Such change will lead to cooperation and participation in activities for protection of natural resources and environment, resulting in sustainability for Thailand as well as the global ecosystem.

Keywords: Sustainable Environmental Management, Learning Theories, Human Development

บทนำ

การจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นเรื่องที่มีขอบเขตกว้างขวางมาก การจัดการให้ประสบผลสำเร็จอย่างยั่งยืนนั้น ต้องอาศัยความรู้ทางวิชาการหลายๆ ด้านร่วมกัน ทั้งทางวิทยาศาสตร์ สังคมศาสตร์ และศิลปศาสตร์ เป็นต้น โดยการประยุกต์ให้เหมาะสมกับแผนดำเนินการต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างเสริม ปรับปรุง ป้องกัน หรือแก้ไขในเรื่องเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อม เรื่องความร่วมมือจากบุคคล (คน) หรือกลุ่มบุคคลหลายฝ่าย ทั้งนักวิชาการ ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบและบุคคลกลุ่มเป้าหมาย ล้วนมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จ จึงควรให้ความสนใจกับการพัฒนา “คน” ตั้งแต่พัฒนาความคิดความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพฤติกรรมให้การสนับสนุนและร่วมมือปฏิบัติอย่างเต็มที่ เพื่อให้การจัดการสิ่งแวดล้อมได้ผลได้อย่างยั่งยืน ในบทความนี้ขอเสนอทฤษฎีต่างๆ ในแนวคิดทฤษฎีด้านการเรียนรู้ โดยเฉพาะการเรียนรู้จากการสื่อสารเพื่อการพัฒนานคน ที่ผู้เขียนคิดว่านักบริหารจัดการและพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมควรที่จะมีความรู้ความเข้าใจ เพื่อที่จะได้รับประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวะเกิดวิกฤตทางสิ่งแวดล้อมโลกรอบด้านในปัจจุบัน และการเกิดวิกฤตมหาอุทกภัยปลายปี2554 ในประเทศโดยเฉพาะกรุงเทพฯและจังหวัดใกล้เคียง โดยจะมีการยกกรณีตัวอย่างที่เป็นที่คุ้นเคยในสังคมไทยมาวิเคราะห์ เพื่อให้เข้าใจถึงปัจจัยสำคัญบางประการที่มีผลต่อความสำเร็จในกรณีต่างๆ นั้น เช่น โครงการรวมพลังหารสอง ที่ใช้ภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ “ป.ป.ลานั้นหายาก...ลูกหลานจำงดี” ที่ประสบผลสำเร็จอย่างสูงในการสร้างความตระหนักและมีพฤติกรรมสนับสนุนในการใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าให้มากขึ้น เป็นต้น

ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

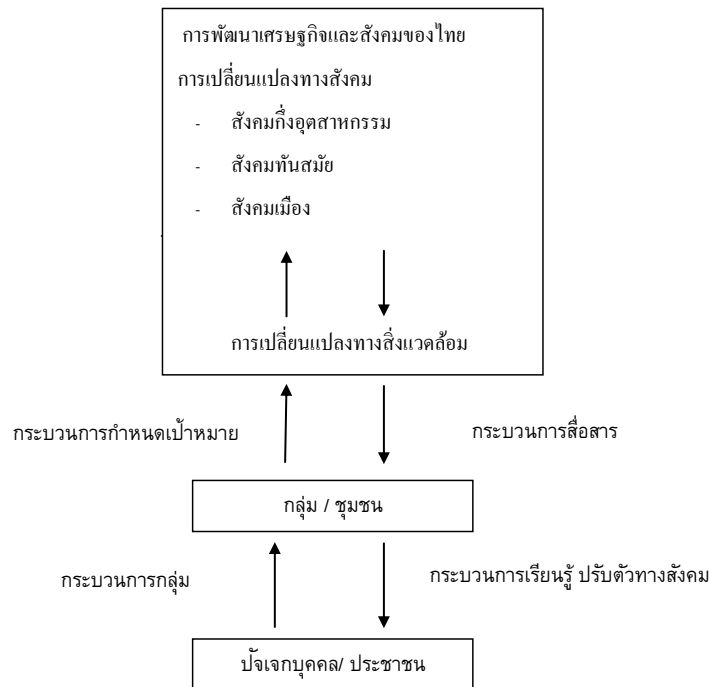
ปัจจุบันโลกของเรานี้ดูเล็กลง ไม่ได้กว้างใหญ่ ห่างไกลมหาศาลดังแต่ก่อน สืบเนื่องมาจากความเจริญก้าวหน้าทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างมาก ได้แพร่กระจายไปยังทุกมุมโลกอย่างรวดเร็ว ทำให้การคมนาคม ติดต่อสื่อสาร และการเรียนรู้ระหว่างซีกโลกหนึ่งไปยังอีกซีกโลกหนึ่งสะดวกสบายและรวดเร็ว ฉับไวขึ้น แต่ยังมีพัฒนาทางวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีมากขึ้น อุตสาหกรรมการผลิต การประดิษฐ์สิ่งอำนวยความสะดวกทันสมัยต่างๆเพิ่มจำนวนมากขึ้น มีการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่หมดสิ้นได้ ในปริมาณที่มากและอย่างฟุ่มเฟือย เพื่อตอบสนองความต้องการต่างๆของมนุษย์ที่เพิ่มจำนวนมากขึ้น ก็ยิ่งส่งผลให้ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมโลกทวีความรุนแรง และยากต่อการแก้ไขมากขึ้นไปด้วย สิ่งมีชีวิตไม่ว่าเป็นมนุษย์ สัตว์ หรือพืช และไม่ว่าจะอยู่ในซีกโลกใด ก็ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมโลกร่วมกัน เช่น ภาวะโลกร้อน (Global warming) อุณหภูมิที่พื้นผิวโลกสูงขึ้นเรื่อยๆ บุคคลที่มีหน้าที่วางแผนเตรียมการ หรือบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในแต่ละประเทศ จะทำงานกันโดยลำพังก็ยากที่จะประสบความสำเร็จ ต้องหาแนวร่วมจากประชาชนทั้งในประเทศและนอกประเทศที่เห็นความสำคัญของปัญหา และร่วมมือช่วยเหลือกันจัดการกับสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสมและทันเวลา เพื่อลดภัยจากปัญหาเหล่านี้ เพราะต่างก็อาศัยอยู่ในโลกใบเดียวกัน

ผู้เขียนได้เสนอมุมมองทางจิตวิทยาสังคมต่อความสำเร็จของการพัฒนา (สังคม) ที่ยั่งยืน (Kittivibul, 2003) โดยชี้ให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับการพัฒนาสังคม (social development) หรือการเปลี่ยนแปลงทางสังคม (social change) ไปในทางที่พึงปรารถนา ว่าเป็นความสัมพันธ์ในลักษณะ 2 ทาง กล่าวคือ 1) คน หรือปัจเจกบุคคล (individual) เป็นผู้ได้รับผล (receiver) จากการพัฒนาหรือการเปลี่ยนแปลงทาง

สังคม โดยผ่านกลุ่ม องค์กร หรือสถาบันทางสังคม และด้วยกระบวนการเรียนรู้ปรับตัวทางสังคม หรือสังคม ประกิต หรือสังคมกรรม (socialization) ที่มีอิทธิพลต่อความคิด ความเชื่อ ความรู้สึก พฤติกรรม ของสมาชิก กลุ่ม หรือปัจเจกบุคคล ในขณะเดียวกัน 2) คน ยังเป็นผู้ก่อให้เกิดการพัฒนาหรือทำให้สังคมเปลี่ยนแปลงไป ในทางพึงปรารถนาได้เช่นกัน นั่นคือ คนเป็นผู้กระทำ (actor) ด้วยกระบวนการกลุ่ม (group process) ก่อให้เกิดกลุ่มทางสังคม/ องค์กรของผู้ที่มีความสนใจ หรือมีเป้าหมายร่วมกัน และด้วยกระบวนการกำหนดเป้าหมาย (goal setting process) เป็นพลังขับเคลื่อน ให้เกิดพฤติกรรม/ กิจกรรมต่างๆ ที่นำไปสู่เป้าหมายหรือนโยบายในด้านการเปลี่ยนแปลงสังคมระดับกว้างได้ เช่น ทำให้สังคมพัฒนาแบบพึ่งตนเองได้ หรือมีพื้นที่ป่าไม้ เพิ่มขึ้น หรือเป็นสังคมปลอดภัยจากมหันตภัยน้ำท่วมเมือง ดังนั้น คุณภาพของคนจึงเป็นความหวังของความสำเร็จของการพัฒนา ในการพัฒนาคุณภาพของคนเพื่อพัฒนาสังคมอย่างยั่งยืนก็สามารถทำได้โดยการให้การ ศึกษาอย่างเป็นทางการ (formal education) และให้คนได้รับความรู้ เกิดการเรียนรู้รูปแบบต่างๆ เช่น โดยการ จัดการอบรม การใช้สื่อมวลชนเผยแพร่ หรือภาครัฐจัดการสิ่งแวดล้อมและสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อการ ปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลไปในทางพึงปรารถนาต่อกลุ่ม/ สังคม

ดังนั้น เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างคนกับการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม ก็เป็นไปใน ลักษณะ 2 ทางได้เช่นเดียวกัน เริ่มจากการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศส่งผลมายังการ เปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม และคนเป็นผู้รับผลจากการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อม ซึ่งในปัจจุบันพบเห็น การเปลี่ยนแปลงทางด้านลบมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นปัญหารอบด้าน ไม่ว่า ดิน-พื้นที่ป่าไม้ลดน้อยลง อันเนื่องมาจาก ถูกบุกรุกทำลาย เพื่อเกษตรกรรม ธุรกิจ และการขยายตัวของเมือง น้ำ-แหล่งน้ำตื้นเขิน ไหลเปลี่ยนทิศทาง มี สารเคมีปนเปื้อนเป็นอันตรายต่อสิ่งมีชีวิต อันเนื่องมาจากภาคการผลิตแบบอุตสาหกรรม โดยเกษตรกรและผู้ ประกอบการผลิตจำนวนมากขาดความรับผิดชอบต่อสังคม/ สิ่งแวดล้อม และในพื้นที่เดียวกันอาจประสบทั้งภัย แล้ง และภัยน้ำท่วมในปีเดียวกัน สำหรับอากาศ-ในสังคมเมืองที่มีความทันสมัย ชีวิตประจำวันมีการเพิ่มปริมาณ การใช้พลังงานจากฟอสซิล ซึ่งทำให้เกิดปริมาณก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ (CO₂) สะสมอยู่ในชั้นบรรยากาศของ โลกจำนวนมากและเป็นสาเหตุสำคัญของการเกิดภาวะโลกร้อน (Thapsut, 2010, p. 124) เป็นต้น สภาพ ดังกล่าวทำให้คน/ผู้อยู่อาศัยประสบปัญหาในการดำรงชีวิตในการประกอบอาชีพและปัญหาสุขภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ “คน” ยังเป็นผู้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางสิ่งแวดล้อมได้ทั้งทางลบคือเป็นปัญหา และทางบวก คือการพัฒนาด้วย ดังนั้น คุณภาพของคน ไม่ว่าจะเป็นนักจัดการและพัฒนาสิ่งแวดล้อม หรือประชาชนโดย ทั่วไป จึงล้วนมีความสำคัญต่อการลดปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้สำเร็จ ดังภาพที่ 1

อนึ่งการพัฒนา “คน” เพื่อพัฒนาสิ่งแวดล้อมนั้น อาจทำได้หลายวิธี โดยเฉพาะด้วยการให้การเรียนรู้ โดยมีการเตรียมการด้านการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ และใช้ความรู้ในเรื่องอิทธิพลของผู้อื่นและกลุ่ม ประกอบด้วย ก็จะทำให้การจัดการสิ่งแวดล้อมได้ผลดียิ่งขึ้น



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคน

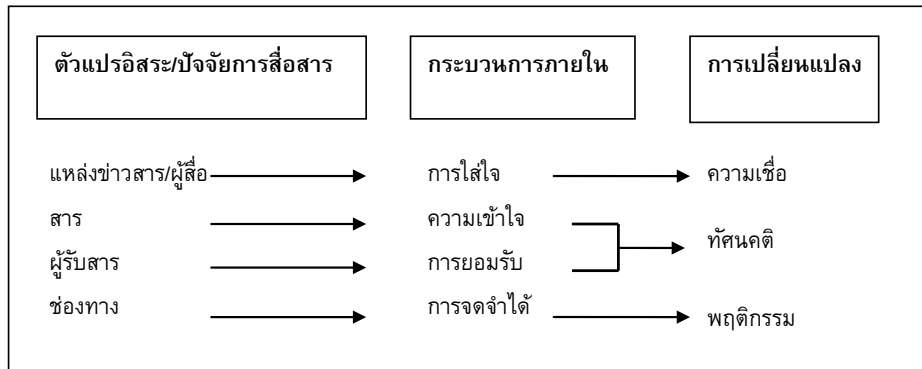
แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคน เป็นการประยุกต์ใช้ศาสตร์จิตวิทยาสังคม และทฤษฎีด้านการเรียนรู้บางทฤษฎีที่อธิบายการเกิด/การเปลี่ยน ทั้งทัศนคติ หรือเจตคติ (attitude) และพฤติกรรม (behavior) ได้ดี แนวคิดนี้มอง “คน” ว่าเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีคุณค่า สามารถจัดการเพื่อการพัฒนาโดยใช้การให้ข้อมูล ข่าวสาร/ ความรู้ การศึกษา และประสบการณ์ เพื่อการเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้นได้ ด้วยหลักทฤษฎีด้านการเรียนรู้ และด้วยอิทธิพลของกลุ่มหรือผู้อื่นเข้าร่วมด้วย การเปลี่ยนแปลงในทางที่ดีหรือพัฒนาคนในพฤติกรรมที่พึงปรารถนาให้ยั่งยืนถาวรนั้น จำเป็นต้องใช้การให้ข้อมูล ให้การเรียนรู้ เพื่อให้เกิด/เปลี่ยนความคิดความเชื่อ (cognition) ความรู้สึก (affection) ของบุคคลในเรื่องนั้นๆ ในทางที่สอดคล้องกับพฤติกรรมก่อน และเกิดเป็นความรู้ความเข้าใจ เห็นด้วยหรือเกิดการยอมรับเชื่อตาม Kelman (1954) นักจิตวิทยาสังคมได้กล่าวถึงพฤติกรรมทำตามผู้อื่น ซึ่งเป็นเรื่องอิทธิพลของสังคม หรืออิทธิพลของผู้อื่น (social influence) ว่ามีความลึกซึ้งต่างกัน 3 ประเภท คือ 1) การจำยอม (compliance) เป็นการยอมทำตามผู้อื่น เพราะอิทธิพลของผู้มีอำนาจ (authority) ที่สามารถให้คุณให้โทษแก่บุคคลได้ กรณีนี้พฤติกรรมทำตามผู้อื่นนั้นอาจทำด้วยความรู้สึกไม่เต็มใจจึงไม่ยั่งยืน เพราะบุคคลอาจมีความคิดที่ไม่เห็นด้วย หรือมีความรู้สึกที่ไม่พอใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นๆ ที่ทำไปก็เพราะถูกบังคับ และเมื่อไรที่ไม่มีอิทธิพลของการจะได้รับรางวัลหรือจะถูกลงโทษจากผู้มีอำนาจหน้าที่แล้ว บุคคลอาจเลิกกระทำพฤติกรรมที่ดีต่อสิ่งแวดล้อม เพราะตนเองไม่เห็นด้วยหรือไม่พอใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น เช่น เมื่อไม่มีกฎหมายบังคับให้มีการคัดแยกขยะก่อนนำไปทิ้ง คนก็ทำตามความสะดวกสบาย

ของตน 2) การเทียบเคียง (identification) เป็นพฤติกรรมทำตามหรือเลียนแบบผู้อื่นอย่างเต็มใจ เนื่องจากอิทธิพลของผู้อื่นเป็นไปในลักษณะดึงดูดใจ (attraction) เพราะบุคคลมีความนิยม ชื่นชม บุคคลต้นแบบนั้น จึงมีความรู้สึกที่ดีในการทำตามคนที่ตนนิยมชมชอบ เช่น เด็กทำตามบิดามารดา วัยรุ่นทำตามดารา หรือนักร้องที่เขาชื่นชม เป็นต้น และ 3) การรับเข้าไว้เป็นลักษณะส่วนตัว (internalization) เป็นพฤติกรรมทำตามผู้อื่นอย่างลึกซึ้งโดยมักเลียนแบบบุคคลที่มีความน่าเชื่อถือ (credibility) สูง จึงซึมซับรับเอาทั้งความคิดความเชื่อ ความรู้สึก และพฤติกรรมตามอย่างคนอื่นที่บุคคลศรัทธา จนกลายเป็นลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพส่วนตัวของผู้เลียนแบบในที่สุด ดังนั้นพฤติกรรมทำตามผู้อื่นรูปแบบแรกจึงไม่ถาวร และรูปแบบที่ 3 ก็จะยั่งยืนที่สุด

แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้เพื่อการพัฒนาคนที่จะนำเสนอพร้อมกรณีตัวอย่างในบทความนี้มี 3 ทฤษฎี คือ 1) แนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสาร (Message learning approach) ของกลุ่มนักจิตวิทยาสังคมแห่งมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) 2) ทฤษฎีการเสริมแรง หรือการวางเงื่อนไขเชิงปฏิบัติการ (Reinforcement theory or Operant conditioning) ของ Skinner (1983) และ 3) ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการสังเกต หรือทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม หรือทฤษฎีรู้คิดทางสังคม (Observational learning or Social learning theory or Social cognitive theory) ของ Bandura (1977, 1989)

แนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสาร (Message learning approach)

แนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสาร (Message learning approach) (Petty and Cacioppo, 1981, p. 61) หรือโมเดลการเรียนรู้จากการสื่อสาร (Message learning model) (Bettinghaus and Cody, 1994, p. 65) นี้พัฒนาขึ้นมาช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 โดยกลุ่มนักจิตวิทยาสังคมแห่งมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) นำโดย Carl Hovland (Hovland, Janis & L. & Kelly, et. al., 1953) ได้นำเสนอแนวคิดการใช้การสื่อสารให้เกิดการเรียนรู้เพื่อการโน้มน้าวใจหรือการชักจูงให้บุคคลยอมรับ/เห็นด้วย (persuasion) และเปลี่ยนแปลงทัศนคติหรือเจตคติ อันอาจมีผลถึงการเปลี่ยนแปลงที่พฤติกรรมไปในทิศทางเดียวกับสาร และเป้าหมายของการชักจูง แนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสารนี้ กล่าวถึงปัจจัยในการสื่อสาร 4 ปัจจัยได้แก่ 1) แหล่งสารหรือผู้สื่อ (source or communicator) 2) สารหรือสาระเนื้อหาที่สื่อ (message) 3) ช่องทางหรือวิธีการสื่อ (channel) และ 4) ผู้รับสารหรือเป้าหมายบุคคล (recipient or target audience) ว่าเป็นเหมือนตัวแปรอิสระ (independent variables) ที่จะส่งผลต่อกระบวนการการรับสารที่เกิดขึ้นภายในตัวบุคคลซึ่งมีลักษณะเป็นลำดับขั้นตอน 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) มีความใส่ใจ หรือรับรู้การสื่อสาร (attention) 2) มีความเข้าใจ (comprehension) ในเนื้อหาที่สื่อ 3) มีการยอมรับ (yielding or acceptance) เห็นด้วยกับสารที่สื่อ และ 4) สามารถจดจำเนื้อหาสารได้ (retention) สำหรับผลของกระบวนการภายในตัวบุคคลเมื่อรับสาร คือ การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในบุคคล มี 3 อย่าง เริ่มจาก 1) การเปลี่ยนความเชื่อ (belief) เมื่อรับสารด้วยความสนใจ 2) การเปลี่ยนทัศนคติ ทัศนคติในที่นี้ หมายถึงการประเมินสิ่งต่างๆ อย่างมีทิศทาง (ด้านบวกด้านลบ) จึงเป็นได้ทั้งความคิดความเชื่อเชิงประเมินค่า และอารมณ์ความรู้สึกชอบ-ไม่ชอบ ซึ่งเป็นลักษณะทางจิตอยู่ภายใน โดยคนอื่นอาจไม่สามารถสังเกตเห็นได้ และเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ (Perloff, 2010, p. 43) เมื่อบุคคลเกิดความเข้าใจการยอมรับ คล้อยตาม หรือเห็นด้วยกับเนื้อหาสารที่สื่อ และ 3) การเปลี่ยนพฤติกรรม เกิดขึ้นเมื่อบุคคลจดจำเนื้อหาสารได้ ดังภาพที่ 2 (Petty and Cacioppo, 1981; Bettinghaus and Cody, 1994; Uwanano, 2003; Waranusantikul, 2003)



ภาพที่ 2 สรุปกระบวนการเปลี่ยนทัศนคติด้วยวิธีการสื่อสารชักจูงตามแนวคิดการเรียนรู้จากสาร
(Message-learning approach)

ที่มา : ดัดแปลงจาก Petty & Cacioppo, 1981, p. 61 ; Waranusantikul, 2003, p. 129

ตามแนวคิดนี้ปัจจัยในการสื่อสารทั้ง 4 ปัจจัยล้วนมีผลต่อกระบวนการรับสารทั้ง 4 ขั้น แต่ปัจจัยด้านคุณสมบัติและความดึงดูดใจของผู้สื่อสาร มีผลมากต่อการใส่ใจ ปัจจัยด้านสาร (เช่น เนื้อหา การเรียบเรียง ภาษาที่ใช้) มีผลมากต่อการเข้าใจในสาร ปัจจัยด้านผู้รับสาร (ลักษณะส่วนตัวของกลุ่มเป้าหมาย เช่น เพศ อายุ บุคลิกภาพ ความสนใจ) มีผลมากต่อการยอมรับ และปัจจัยด้านช่องทางหรือวิธีการสื่อ (เช่น การสื่อตัวต่อตัว สื่อทางโทรทัศน์ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์) มีผลมากต่อการจดจำเนื้อหาที่สื่อได้

กรณีตัวอย่าง ภาพยนตร์โฆษณาทางโทรทัศน์ที่รู้จักกันดีจากคำกลอน “ป.ปลานันหยา...ลูกหลานจำงดี” หรือ “อามั่ง-อาม้า” เป็นส่วนหนึ่งของโครงการรณรงค์ให้ประชาชนคนไทยมีพฤติกรรมประหยัดพลังงาน หรือใช้พลังงานอย่างคุ้มค่าที่สุด ชื่อ โครงการรวมพลังหารสอง โดยกองทุนเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พลังงาน เสนอคณะกรรมการนโยบายพลังงานแห่งชาติ ว่าจ้างบริษัทเอกชนจัดทำด้วยเงินจำนวนมาก และเผยแพร่ในช่วงเศรษฐกิจตกต่ำ คือประมาณในช่วง พ.ศ. 2540 ทีมงานบริษัทผู้จัดทำโฆษณาดังกล่าวประสบความสำเร็จอย่างสูงเป็นประวัติการณ์ของการโฆษณา/รณรงค์ ในสังคมไทย เพราะผู้ชมส่วนใหญ่ชื่นชอบว่า ดูสนุก ได้ข้อคิด ได้ความรู้ มีเหตุผล แม้เป็นการโฆษณาซ้ำก็ชอบดู มักไม่เปลี่ยนช่อง บางคนดูซ้ำจนจำคำกลอนในโฆษณาได้ครบถ้วน ครูบางโรงเรียนสั่งให้นักเรียนชมโฆษณาและจดคำกลอนส่งเป็นการบ้าน ส่วนผู้ปกครองก็ต้องรับรู้ไปด้วย หลายคนโทรศัพท์ติดต่อขอจดคำกลอนจากผู้ผลิตโฆษณา เป็นการช่วยลูกของตนทำการบ้านโดยได้คำตอบที่ถูกต้อง ไม่น้อยหน่านักเรียนคนอื่น ๆ แม้เวลาจะผ่านไปนานกว่า 10 ปี ผู้ชมบางคนยังจดจำเนื้อหา ลำดับภาพ บทสนทนา และสีหน้าตัวละครได้อย่างดี แสดงถึงความน่าประทับใจของสื่อโฆษณานั้น

ผลของการโฆษณาชิ้นนี้ไม่เพียงเปลี่ยนทัศนคติ ค่านิยมของผู้ชมคนไทยจำนวนมากเท่านั้น แต่ยังเปลี่ยนไปถึงพฤติกรรมด้วย กล่าวคือ ลูกค้าภัตตาคาร/ร้านอาหารมีทัศนคติที่ดีต่อการขอนำอาหารที่สั่งเกินความพอดี/เกินความสามารถที่จะรับประทานได้หมดในมื้อนั้น และเหลือในปริมาณมากกลับบ้าน และมีพฤติกรรมนำอาหารเหลือกลับบ้านไปรับประทานเองอย่างเปิดเผย โดยไม่ต้องเสแสร้งอ้างว่าจะเอาไปให้สุนัขที่บ้าน และไม่ต้องกลัวสายตาคนอื่นดูแคลนว่าเป็นคนตระหนี่ ขี้เหนียว เพราะเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนา ด้านผู้ประกอบการเจ้าของร้านรวมทั้งพนักงานในร้าน ก็เปลี่ยนทัศนคติและพฤติกรรม โดยเตรียมภาชนะและจัดการ

อำนวยความสะดวกพร้อมให้น้ำกลับบ้านใช้ประโยชน์อย่างคุ้มค่า (ไม่ทิ้งให้เป็นขยะในร้าน) ด้วยความยินดี ผู้เขียนขอวิเคราะห์โฆษณาชิ้นนี้ตามปัจจัยในการสื่อสาร และกระบวนการรับสารภายในตัวบุคคล ดังนี้

แหล่งที่มาของสาร/ผู้สื่อ โฆษณาชิ้นนี้ มีการเลือกหาคนแสดงได้อย่างเหมาะสม โดยเฉพาะตัวนำคือ อาเม้ง อาม้า ส่วนบริกร (เด็กเสิร์ฟ) และกลุ่มลูกน้องของอาเม้ง ก็เล่นได้สมบทบาท ตัวดำเนินเรื่องคือ อาเม้งมีลักษณะที่น่าสนใจ เป็นเหมือนตัวตลก เสียงดังฟังชัด ด้วยบุคลิก ท่าทาง คำพูด ของคนอวดรวย เนื่องจากชีวิตจริงทำงานด้านการกำกับนักแสดงจิว (นักแสดงอาชีพ) จึงสมบทบาทของเจ้าแค้นหรือเจ้าของธุรกิจได้เหมือนจริง และสามารถสื่อสารได้ชัดเจน เช่น การท่องคำกลอนแบบนักเรียนท่องอาขยานในห้องเรียน จนผู้ชมบางคนเข้าใจว่ามีอยู่จริงในหนังสือเรียน และการสื่อสารอารมณ์ต่างๆ ผู้สื่อที่มีคุณภาพทำให้ผู้ชมติดตามชมโฆษณาซ้ำๆ ได้โดยไม่เบื่อ ผู้ชมมีความใส่ใจในสื่อ (attention)

สาร เนื้อหาสำคัญที่ต้องการสื่อ เข้าใจได้ง่าย คำกลอน เรียบเรียงได้ดีมาก ทำให้ผู้ชมจินตนาการเห็นภาพตามไปด้วย “ ป. ปลา นั้นหายาก ต้องล่าบากออกเรือไป ขนส่งจากแดนไกล ใช้น้ำแข็งเปลืองน้ำมัน แห่เย็นก็เสียไฟ หุงต้มโซ้ย แก๊สทั้งนั้น พลังงานต้องหมดกัน โอ้ลูกหลานจำจงดี ” เป็นการให้ความรู้ บทเรียนแก่ผู้ชมอย่างที่ไม่รู้ตัวว่าถูกสอน ตลอดจนทำนองเพลงประกอบในโฆษณานี้เป็นเพลงสากลเพื่อชีวิตที่รู้จักกันดี ของวงดนตรี The Beatles ที่เป็นที่ยิยมในอดีต ชื่อเพลง Imagine ใช้ประกอบกับเนื้อหาสื่อได้เหมาะสม ในช่วงที่บริกรถูกเรียกเข้ามาเก็บเงิน และมองไปที่ปลาทอดตัวใหญ่ในงานที่ยังเหลืออยู่เต็มตัว ด้วยสายตาที่เศร้าสร้อย รู้สึกเสียตายแทนผู้จ่ายค่าอาหาร และถามอาเม้งว่า “ ปลาที่เหลือจะให้ไปห่อไหม ” ซึ่งอาเม้งก็ตอบกลับแบบตลกตลก ว่า “ ส่งสารมัน เอาไปปล่อยเหอะ ” พร้อมส่งเสียงหัวเราะขบขันกับคำตอบของตนเอง หลังจากนั้นลูกน้องร่วมโต๊ะทุกคนก็หัวเราะสนับสนุนเจ้านาย และเมื่ออาเม้งกำลังเดินออกจากห้องอาหาร ต้องตกใจและอุทานว่า “ มา ม้า มาทำไม ” เมื่อพบว่าอาม้า (มารดา) หญิงชราพร้อมไม้เท้าเดินเข้ามาในร้านและรับรู้พฤติกรรมสุรุ่ยสุร่ายของลูกชายของตน อาม้าจึงเรียกอาเม้งมาลงโทษ โดยพูดว่า “ มานี้ซิ ไหนก้มลงซิ ” และตีดุเป็นการทำโทษ อาเม้งแสดงสีหน้าว่าเจ็บด้วยท่าทางแบบตัวตลก อาเม้งพูดตลกตลกต่อไปว่า “ ไหน สัญญาว่าจะเป็นเด็กดีแล้วไง ทำไมกินทั้งกินข้าวว่าง จำที่อาม้าเคยสอนให้ท่องก่อนกินข้าวได้ไหม ” อาเม้งเริ่มต้นท่องคำกลอนในลักษณะเด็กท่องอาขยาน “ป. ปลา นั้นหายาก.....” จนจบ อาม้าก็ยังไม่พอใจและสั่งเสียงดังว่า “ อีกเหียว ” อาเม้งก็ท่องต่อ “ ป. ปลา..... ” โดยมีเสียงโฆษกสรุปเนื้อหาสำคัญของโฆษณาชิ้นนี้อย่างรวดเร็วว่า “กินทั้งกินข้าวว่าง พลังงานสูญเปล่า รวมพลังหารสอง ลดพฤติกรรมสิ้นเปลืองพลังงาน รวมพลังหารสองคิดก่อนใช้ ลดพลังงาน ” โฆษณาชิ้นนี้ จึงเป็นการรณรงค์ให้ประชาชนไม่ยอมรับพฤติกรรมการใช้พลังงานอย่างฟุ่มเฟือยไม่คุ้มค่า แม้จะเป็นคนที่มีฐานะทางเศรษฐกิจที่ดีก็ตาม และเป็นการรณรงค์ให้มีความนิยมประหยัดการใช้พลังงาน เพื่อสิ่งแวดล้อมที่ดีและพลังงานธรรมชาติยังคงอยู่ถึงในอนาคต สารในโฆษณานี้ เรียบเรียงได้ดี และชัดเจน จึงทำให้ผู้ชมเกิดความเข้าใจในเนื้อหาได้ตรงตามวัตถุประสงค์ (comprehension)

ผู้รับสาร เป็นผู้ชมทุกเพศทุกวัย ในยุคสมัยที่เศรษฐกิจตกต่ำ และมีค่านิยมทางวัตถุ แข่งกันรวย มีความไม่พอเพียงในการใช้จ่าย และคนในสังคมไม่กล้าแสดงออกในทางประหัตถ์มัธยัสถ์ โฆษณาชิ้นนี้เป็นเรื่องใกล้ตัวสำหรับคนทุกกลุ่ม ทุกเพศ ทุกวัย จึงเกิดการยอมรับสารได้โดยง่าย (acceptance)

ช่องทาง หรือ วิธีการสื่อ โฆษณานี้ออกอากาศทางโทรทัศน์ เป็นภาพยนตร์โฆษณาสั้นๆที่มีความชัดเจน ทั้งภาพเคลื่อนไหว เสียงการสนทนา เสียงการท่องอาขยาน ที่เป็นสาระสำคัญของโฆษณาและเสียงเพลงประกอบซึ่งให้อารมณ์คล้อยตามเนื้อหาที่สื่อ เคล้าความขบขันในท่าทางของตัวละครเอก (อาเม้ง) ดังนั้น โฆษณาชิ้นนี้ จึงมีผลต่อการจดจำสารได้อย่างดีของผู้ชม (retention) ซึ่งอาจมีผลถึงการเกิด/เปลี่ยนแปลงพฤติกรรมได้ (ภาพที่ 2)

สรุป โฆษณาดังกล่าวเป็นตัวอย่างของการที่ต้องใช้ทั้งศาสตร์และศิลป์ในการเตรียมการและจัดการให้เกิดการเรียนรู้จากข่าวสารเกี่ยวกับการสิ้นเปลืองพลังงานธรรมชาติหลายอย่าง เพื่อการแปรรูปอาหารให้พร้อมรับประทานเพียงงานเดียว ซึ่งการเตรียมการที่ประสบความสำเร็จขึ้นอยู่กับความสามารถ เชี่ยวชาญของทีมงานโฆษณาแต่ละคน ที่ต้องเตรียมการอย่างละเอียดรอบคอบในทุกปัจจัยของการสื่อ เพื่อเป็นการสอนให้ผู้ชมเรียนรู้หรือเปลี่ยนแปลงทัศนคติโดยไม่รู้ตัว ตัวอย่างที่น่าเสนอในโฆษณามีลักษณะใกล้เคียงกับชีวิตประจำวันของผู้คน ทำให้เกิดความตระหนักถึงพฤติกรรมในอดีตของตนเองที่เป็นไปในลักษณะไม่พึงปรารถนาต่อสิ่งแวดล้อม นั่นคือ พฤติกรรมบริโภคอย่างทิ้งขว้าง หรือการเป็นคนอวดรวย ฟุ่มเฟือยในการใช้จ่าย ซึ่งสารในภาพยนตร์ชี้แนะว่า เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องและควรเปลี่ยนแปลง โฆษณาดังกล่าวถือว่า “โดนใจผู้ชม” ผู้ชมเกิดการยอมรับ และมีพฤติกรรมสอดคล้องกับการณรงค์ นั่นคือประหยัดการใช้พลังงานที่มีวันสูญสิ้น หรือใช้พลังงานอย่างคุ้มค่า ประโยชน์มากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะค่านิยมด้านการบริโภคสินค้า/อาหารที่เกินความพอเพียง และไม่เหมาะสมอย่างยิ่งกับยุคสมัยที่ประเทศไทยเผชิญปัญหาทางเศรษฐกิจ สารของโฆษณาดังกล่าวยังมีผลต่อความคิดความเชื่อ ทัศนคติ และพฤติกรรมของผู้ชมในช่วงเวลานั้น ที่เกิดการยอมรับและสามารถจดจำเนื้อหาสาระสำคัญได้จนถึงปัจจุบัน ตามแนวคิดทางจิตวิทยาสังคมการจดจำสารได้ แสดงถึงการเกิดทัศนคติที่เข้มข้น และมักนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่สอดคล้องด้วย (Ajzen & Cote, 2008, p. 305)

สำหรับตัวอย่างแนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสารของภาครัฐเกี่ยวกับการบริหารจัดการน้ำ ในช่วงมหายุทธภัยครั้งประวัติศาสตร์ปลายปี 2554 โดยเฉพาะการดำเนินงานให้ข้อมูลของศูนย์ปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย (ศปภ.) ซึ่งเป็นศูนย์เฉพาะกิจ (ตุลาคม – พฤศจิกายน 2554 ช่วงเวลาที่มวลน้ำเหนือไหลเข้ากรุงเทพฯ) เป็นตัวอย่างของการบริหารจัดการที่ไม่ประสบความสำเร็จ เพราะประชาชนสับสนในข้อมูล ไม่ให้ความร่วมมือ และได้เรียนรู้ถึงความไม่มีประสิทธิภาพของภาครัฐในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในที่นี้วิเคราะห์ปัจจัยในการสื่อสารและผลลัพธ์พอสังเขปได้ดังนี้

ผู้สื่อ/แหล่งที่มาของสาร ศูนย์ดังกล่าวมีประธานศูนย์ฯ เป็นรัฐมนตรีว่าการกระทรวงยุติธรรม และมีคณะทำงานเป็นนักการเมืองฝ่ายรัฐบาลหรือคนสนิทการเมืองจำนวนมาก ในการแถลงข่าวประจำวัน ในตอนแรกๆ ผู้แถลงข่าวไม่ได้เป็น ผู้เชี่ยวชาญหรือมีความรู้เกี่ยวกับการจัดการน้ำ และบางครั้งเป็นคนที่ประชาชนไม่เคยรู้จัก และไม่ได้มีลักษณะที่น่าสนใจ ดังนั้นผู้สื่อไม่มีลักษณะที่น่าเชื่อถือ ไม่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องที่สื่อ เป็นเหมือนผู้อ่านบท ผู้คนจึงไม่สนใจติดตามรายงานของศูนย์ ในขณะที่เดียวกันประชาชนทั่วประเทศ กลับนิยมติดตามชมรายการของสถานีโทรทัศน์ที่ไม่ใช่ของรัฐคือ ไทยพีบีเอส (Thai PBS) โดยเฉพาะรายการที่มีผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการน้ำมาวิเคราะห์สถานการณ์จริงรายวัน (รศ.ดร. เสรี สุภราทิพย์) ที่มีความเชี่ยวชาญและน่าเชื่อถือสูงกว่าบุคลากรของศูนย์ฯ ทั้งยังมีบุคลิกลักษณะของนักวิชาการที่จริงจัง เป็นกลางและทุ่มเทเสียสละ

สาร เนื้อหาสำคัญที่ต้องการสื่อ ในตอนแรกๆ มีลักษณะของเนื้อหาที่ปกป้องไม่ให้ประชาชนตื่นตระหนก กลัวกับสถานการณ์น้ำท่วม และให้มีทัศนคติที่ดีต่อรัฐบาลในการช่วยแก้ไขปัญหาน้ำ ข้อมูลที่น่าเสนอจึงมักคลาดเคลื่อนและไม่ตรงกับความเป็นจริง (เช่น แถลงข่าวว่าจะสามารถควบคุมสถานการณ์ได้ “รับได้” แต่กลับต้องอพยพย้ายที่ทำการศูนย์ฯ ที่สุด) ภาษาและเนื้อหาที่ยากต่อการเข้าใจและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยทั่วไป เช่น การคาดการณ์ปริมาณน้ำเป็นลูกบาศก์เมตร การประเมินสถานการณ์และภัยอย่างผิดพลาด และนำเสนอข้อมูลขัดแย้งกับเหตุการณ์จริง จึงทำให้ศูนย์ฯ นี้ได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากจากสังคม

ผู้รับสาร เป็นประชาชนคนไทยทุกระดับการศึกษา และฐานะทางเศรษฐกิจ โดยเฉพาะผู้ที่อยู่อาศัยในพื้นที่ที่เสี่ยงต่อการเกิดอุทกภัย ซึ่งจดจ่ออยากรู้ข่าวสารที่ทันสมัยเพื่อเตรียมการได้อย่างถูกต้อง ผู้ที่มีการศึกษา

สูงมีการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ ที่น่าเชื่อถือ และแสดงให้เห็นสถานการณ์จริงชัดเจนกว่าการเรียนรู้ข้อมูลจากศูนย์ฯ

ช่องทาง หรือ วิธีการสื่อ การแถลงข่าวของศูนย์ฯ ผ่านสื่อวิทยุและโทรทัศน์ มักจะเป็นในช่วงค่ำ (และหลังการแถลงข่าวของผู้ว่ากทม.) การใช้สื่อโทรทัศน์ทำให้ผู้ชมเห็นถึงสีหน้า อารมณ์ ของผู้สื่อ และความขัดแย้งระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (เช่น ศูนย์ฯ และ กทม.) ความพร้อมของทีมงาน และในกรณีข้างต้น มีผลต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูล ในขณะที่เดียวกันบุคคลที่กำลังประสบภัยจำนวนมากไม่สามารถเปิดรับข้อมูล จึงไม่ได้เรียนรู้ข่าวสารที่สื่อ

โดยสรุป การจัดการที่ไม่ได้พิจารณาอย่างรอบคอบและเหมาะสมในทุกขั้นตอน ในกรณีข้างต้นมีผลให้ประชาชนโดยทั่วไป ไม่ได้เรียนรู้ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นและได้รับประโยชน์เท่าที่ควร จึงทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินตลอดจนชีวิต (เช่น เสียชีวิตเนื่องจากถูกไฟฟ้าดูด) สูงกว่าที่ควรจะเป็น เพราะขาดความรู้ในการประเมินสถานการณ์และเตรียมการป้องกัน ดังนั้นการปฏิบัติงานในการสื่อข้อมูลของศูนย์ฯ เพื่อช่วยเหลือประชาชนจึงไม่ประสบความสำเร็จ

ทฤษฎีการเสริมแรง หรือการวางเงื่อนไขเชิงปฏิบัติการ (Reinforcement theory or Operant conditioning)

ทฤษฎีการเสริมแรง พัฒนามาจากทฤษฎีการเรียนรู้จากการวางเงื่อนไขเชิงปฏิบัติการ หรือทฤษฎีการเรียนรู้เงื่อนไขจากการกระทำ (Operant conditioning) จากผลการศึกษาประเภทการทดลองของ Skinner (1983) ทฤษฎีนี้มีหลักสำคัญว่า ผลกรรมหรือผลจากการกระทำ (consequence) เป็นตัวควบคุมโอกาสที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกในครั้งต่อไป ถ้าผลกรรมที่เคยได้รับการกระทำในอดีตนั้น เป็นที่น่าพอใจ โอกาสที่พฤติกรรมนั้นจะเกิดขึ้นอีกจะมีสูง โดยเฉพาะเมื่อมีสิ่งเร้าเดิมหรือสถานการณ์คล้ายกับอดีตปรากฏอยู่ขณะนั้น แต่ถ้าผลกรรมไม่น่าพอใจ โอกาสที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมนั้นอีกเมื่อมีสิ่งเร้าเดิมปรากฏอยู่ก็จะลดลง ผลกรรมที่ทำให้เกิดความพอใจ (positive consequence) และผลกรรมที่ทำให้เกิดความไม่พอใจ (negative consequence) ก็คือ การได้รับการเสริมแรง (ได้รับรางวัล) และถูกลงโทษนั่นเอง (Uwanno, 2003, p. 41; Uwanno, 1986, p. 1/15; Waranusantikul, 2003, p. 51)

สำหรับการประยุกต์ทฤษฎีการเสริมแรงในองค์การ มีหลายลักษณะ เช่น ใช้เป็นแนวทางในการจูงใจให้บุคคลทำพฤติกรรมที่พึงปรารถนา โดย 1) กำหนดเป้าหมายพฤติกรรมที่พึงปรารถนาให้เจาะจงและชัดเจน 2) จัดให้มีสิ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม 3) เมื่อพฤติกรรมพึงปรารถนานั้นเกิดขึ้น ต้องให้แรงเสริมทันที และ 4) ต้องขจัดพฤติกรรมคู่แข่งของพฤติกรรมที่พึงปรารถนานั้น ด้วยการให้ผลกรรมที่เป็นการลงโทษแก่พฤติกรรมคู่แข่งนั้น (Waranusantikul, 2003, p. 170, 176) ตามทฤษฎีนี้ประสบการณ์ในการได้รับผลดี/รางวัล เกิดความพอใจ หรือผลเสีย/การลงโทษ เกิดความไม่พอใจ จากการกระทำบางอย่างในอดีต จะมีผลต่อการเกิด/เปลี่ยนทัศนคติต่อการกระทำนั้น และต่อพฤติกรรมในปัจจุบันได้

กรณีตัวอย่าง การบังคับใช้กฎหมายอย่างจริงจัง เพื่อควบคุมพฤติกรรมทิ้งขยะแบบมกง่ายของคนในกรุงเทพฯ จากโครงการรณรงค์ จับ ปรับ ประชาชน ผู้ทิ้งขยะในที่สาธารณะ หรือโครงการ “ทิ้ง จับ ปรับ” ของกรุงเทพมหานครในสมัยผู้ว่า กทม. พิจิตต รัตกุล เริ่มต้นในปี พ.ศ. 2539 โครงการนี้เป็นผลงานที่เน้นให้คนกรุงเทพฯ มีวินัยในการทิ้งขยะ ซึ่งจะทำให้บ้านเมืองสะอาดน่าอยู่ แม่น้ำลำคลองและทางระบายน้ำไม่ตันเขินและอุดตัน นอกจากนี้ยังสร้างจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมการทิ้งขยะ ที่เคย

เป็นไปในลักษณะตามอัยยาศัย และไม่เกรงกลัวกฎหมาย โดยมีสโลแกนรณรงค์ที่ว่า “ขยะในมือท่านลงถังเถาะครับ” นอกจากนี้ยังมีโครงการเพิ่มพื้นที่สีเขียว สวนสาธารณะ และปลูกต้นไม้ใหญ่มากขึ้น ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับภาวะสิ่งแวดล้อมในกรุงเทพฯ ความสำเร็จของโครงการ “ทั้ง จับ ปรับ ” มีสูงมาก เป็นไปตามหลักของทฤษฎีการเสริมแรง กล่าวคือ ประชาชนเกิดการเรียนรู้อย่างรวดเร็ว โดยคนที่ฝ่าฝืนโดนจับ ปรับทันที และทำให้ท้องถิ่นที่สาธารณะ แม้กระทั่งบนรถประจำทางในกรุงเทพมหานคร สะอาด ปราศจากขยะ เปลี่ยนพฤติกรรมง่ายของคนกรุงเทพฯ ได้อย่างดีและค่อนข้างถาวร เนื่องจากในช่วงของโครงการมีการลงโทษตามกฎหมายอย่างจริงจัง บุคคลจึงไม่กล้าทิ้งขยะแบบมั่วๆ ในที่สาธารณะ นานๆ ไปก็ติดเป็นนิสัย เมื่อบุคคลเห็นด้วยกับพฤติกรรมที่พึงปรารถนาดังกล่าว อาจนำไปสอนบุตรหลาน และตกเดือนเพื่อมิให้ทำผิดกฎหมาย ตลอดจนอาจมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างที่ดีแก่เด็กในปัจจุบันด้วย

ทฤษฎีการเรียนรู้ด้วยการสังเกต หรือทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม หรือทฤษฎีวิถีคิดทางสังคม (Observational learning or Social learning theory or Social cognitive theory)

ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมหรือทฤษฎีการเรียนรู้จากการสังเกตตัวแบบ (Observational learning) Bandura (1977) นักทฤษฎีได้อธิบายถึงวิธีการและกระบวนการที่บุคคลได้รับอิทธิพลจากสังคมหรือคนอื่น (others) ทำให้เกิดการยอมรับลักษณะของคนอื่น และกฎเกณฑ์ทางสังคมมาเป็นลักษณะของตน ทฤษฎีนี้ได้นำเอาหลักการเสริมแรง (principle of reinforcement) และหลักการเชื่อมโยง (principle of association) มาใช้อธิบายพฤติกรรมทางสังคมของบุคคล โดยเน้นการเรียนรู้โดยบังเอิญ และการรับรู้จากตัวแบบเป็นสิ่งสำคัญ ซึ่งทำให้บุคคลมีพฤติกรรมใหม่หรือต่างไปจากเดิม ด้วยกระบวนการเลียนแบบซึ่งเป็นกระบวนการขัดเกลาสมาชิกในสังคมให้มีพฤติกรรมตามอย่างบุคคลอื่น นักจิตวิทยาสังคมยังสนใจศึกษาตัวแปรสำคัญที่มีผลต่อการเลียนแบบ 2 ตัวแปร คือ ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแบบกับผู้เรียนรู้ หรือความสนิทสนมคุ้นเคย หรือความนิยมชื่นชอบตัวแบบกับตัวแปรผลตอบแทนที่ตัวแบบได้รับเมื่อแสดงพฤติกรรมนั้น ๆ ออกไป เป็นสิ่งทำให้ตัดสินใจว่าจะเลียนแบบหรือไม่ ทฤษฎีนี้ยังให้ความสำคัญกับลักษณะสถานการณ์ซึ่งจะกระตุ้นให้บุคคลกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำๆ จนกลายเป็นลักษณะส่วนบุคคลหรือนิสัยของบุคคลนั้นได้ในที่สุด สำหรับกระบวนการเรียนรู้ตามตัวแบบในทฤษฎีนี้มี 4 ขั้นตอน คือ 1) การใส่ใจ (attention) เริ่มจากการเอาใจใส่ รับรู้พฤติกรรมหรือลักษณะเด่นของตัวแบบที่ผู้เรียนสนใจ 2) การเก็บจำ (retention) คือการจดจำวิธีการปฏิบัติของตัวแบบ 3) การแสดงออก (motor production) คือการได้นำลักษณะพฤติกรรมของตัวแบบไปลงมือทำเอง และ 4) สิ่งล่อใจและแรงจูงใจ (incentive and motivation) คือ เมื่อสามารถทำได้เองแล้ว จะพอใจและมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นอีก (Bandura, 1977; Waranusantikul, 2003, pp. 52 – 53; Uwanno, 2003, p. 43, 51) ทฤษฎีดังกล่าวมีชื่อใหม่ว่า ทฤษฎีวิถีคิดทางสังคม (Social cognitive theory) โดยให้ความสำคัญกับปัจเจกบุคคลผู้เรียนรู้มากขึ้น (Bandura, 1986)

กรณีตัวอย่าง ประชาชนคนไทยจำนวนมากหลากหลายอาชีพเปิดเผยในการตอบคำถามในงานวิจัย (Kittivibul, 2011) ในการให้สัมภาษณ์ผ่านสื่อ โทรทัศน์ สิ่งตีพิมพ์ (วารสาร สารคดี หนังสือพิมพ์ เป็นต้น) ว่าพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช เป็นต้นแบบของตนในการดำรงชีวิต (ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง) การประกอบอาชีพ การพากเพียรพยายามอดทนทำสิ่งที่ยากให้สำเร็จ การเป็นคนดีไม่เบียดเบียนคนอื่น ตนเอง และสิ่งแวดล้อมธรรมชาติ มีความเสียสละทำเพื่อประชาชน (Personnel Management Association of Thailand, 2009) สร้างนวัตกรรม/สิ่งประดิษฐ์ใหม่ ๆ เพื่อความอยู่รอดปลอดภัย อยู่ดีมีสุข

ของคนไทย มีจิตสำนึกในการห่วงใยดูแล รักษาสิ่งแวดล้อม ทั้งดิน น้ำ อากาศ ซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ให้สะอาดปลอดภัยและสมดุล เพื่อความคงประโยชน์อย่างยั่งยืน ป้องกันการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติต่างๆ หนึ่งในผู้ที่เทิดทูน ศรัทธาชื่นชมอย่างแรงกล้าในตัวพระองค์ (พระจริยาวัตรและทรงงาน) และในผลงานต่างๆ ของพระองค์ คือ คุณวริสร รักษ์พันธุ์ ผู้เรียนรู้ ได้คิดและหันเหวิถีชีวิตเดิมที่ลุ่มหลงทางเศรษฐกิจ จากการไม่ยึดหลักความพอเพียงในการทำงาน มายึดพระองค์เป็นต้นแบบ ยอมรับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ อย่างจริงจัง ในการดำเนินชีวิตและดำเนินงานธุรกิจโรงแรม ที่คำนึงถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและยั่งยืน จนประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขปัญหาหนี้สินได้มาก มีความสุข มีกำลังใจในการดำเนินชีวิตในที่สุด และภูมิใจ ได้ร่วมถ่ายทอดแนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงที่ชาญฉลาดของพระองค์ให้เป็นประโยชน์ต่อผู้คนและสังคมที่ชุมพรคัมพานา รีสอร์ท ได้เป็นศูนย์การเรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียง ที่มีผู้คนจากทุกสารทิศทั้งในและต่างประเทศ เข้ามาพักและศึกษาดูงาน เป็นต้นแบบของโรงแรม/รีสอร์ทสีเขียว (Green Hotel) ที่รักษา ดูแล และจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นอย่างดี รวมทั้งจัดบริการอาหารที่ปลอดภัย (พนักงานควบคุมการผลิตเอง) มีความสามารถพึ่งตัวเองได้ครบวงจรในบรรยากาศที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมและผู้มาพัก เรื่องของคุณวริสร รักษ์พันธุ์ ได้รับการเผยแพร่ทางสื่อสาธารณะมากมายทั้งหนังสือ วารสาร รายการโทรทัศน์ประเภทวาไรตี้ สารคดี ตลอดจนในการประชุมสัมมนาเกี่ยวกับการประยุกต์หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในการดำเนินชีวิต ปัจจุบัน คุณวริสร ได้เป็นต้นแบบของผู้ประยุกต์หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงได้อย่างเหมาะสม เป็นผู้รู้จัก (ปราชญ์) เกี่ยวกับการดำเนินชีวิตตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน และมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นด้วย ถือได้ว่าเป็นบุคคลตัวอย่าง หรือคนดีศรีสังคมไทย

บทสรุป

ภัยธรรมชาติที่เกิดขึ้นในโลกปัจจุบัน โดยเฉพาะตัวอย่างมหาอุทกภัยในประเทศไทยปลายปี 2554 มีสาเหตุเกี่ยวข้องกับคนและสิ่งแวดล้อมโลก อุณหภูมิโลกที่สูงขึ้นเรื่อยๆ หรือภาวะโลกร้อนที่ทำให้ภูมิอากาศเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมาก พายุและฝนมีปริมาณมากผิดปกติจนทำให้เกิดอุทกภัยครั้งใหญ่นี้ โดยภาวะโลกร้อนก็มีสาเหตุมาจากพฤติกรรมการดำรงชีวิตของคนในยุคปัจจุบัน จึงเป็นบทเรียนแก่นักบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมและประชาชนคนไทยโดยทั่วไปที่ควรให้ความสำคัญมากขึ้น กับการพัฒนาคน (ในประเทศ) ให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง เกี่ยวกับความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่างสถานการณ์ทางสิ่งแวดล้อมธรรมชาติกับพฤติกรรมของคน คนที่มีคุณภาพ มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าว มีจิตสำนึก และพฤติกรรมรักษาระบบนิเวศ จะสามารถเตรียมการป้องกันแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมได้ดี อย่างกรณี วิกฤตอุทกภัยครั้งประวัติศาสตร์ของประเทศครั้งนี้มิใช่เรื่องธรรมชาติ (ซึ่งยากต่อการคาดการณ์และป้องกัน) เพียงอย่างเดียว แต่เป็นเรื่องพฤติกรรมของคนด้วย เป็นต้นว่า การบริหารจัดการของภาครัฐ ความขัดแย้งทางการเมืองและผลประโยชน์ (ความเห็นแก่ตัวเองและพวกพ้อง) การไม่เคร่งครัดปฏิบัติตามกฎหมายของคนไทย ความไม่ประสานสามัคคีร่วมมือกันของคนในประเทศ โดยเฉพาะผู้เชี่ยวชาญ/ผู้รู้ในสาขาวิชาการต่างๆ ที่จะช่วยกันระดมความรู้ความสามารถ เพื่อการป้องกันและแก้ไขภัยด้านสิ่งแวดล้อม(น้ำ)นั้นดังกล่าวให้ลดความรุนแรงลง เนื่องด้วยพฤติกรรมทางสังคมของคนล้วนเกิดมาจากการเรียนรู้ ดังนั้นการประยุกต์ทฤษฎีการเรียนรู้ต่างๆ ในการพัฒนาคนด้านรักษาสภาพแวดล้อมเพื่อการพัฒนายั่งยืนจึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ โดยเฉพาะการให้ความรู้เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคนกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคมและสิ่งแวดล้อม ความรู้ในศาสตร์เกี่ยวกับพฤติกรรมทางสังคมที่เป็นวิทยาศาสตร์ (เช่น

จิตวิทยาสังคม เป็นต้น) ในสถานศึกษาให้กับนักบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เพื่อผลิตนักบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ที่เห็นความสำคัญด้านการพัฒนาคนด้วย และดำเนินงานโดยคำนึงถึงการให้ประชาชนได้เรียนรู้ เกิดความเข้าใจ มีทัศนคติ ค่านิยมที่เหมาะสมด้วยวิธีการต่างๆ เช่น การจัดการอบรม ศึกษา ดูงาน ให้ความรู้ผ่านสื่อมวลชนต่างๆ (แนวคิดการเรียนรู้จากการสื่อสาร) นำเสนอตัวอย่างที่ดี (ทฤษฎีการเรียนรู้จากการสังเกต/มีตัวแบบ) ตลอดจนให้การเสริมแรงกับพฤติกรรมที่เหมาะสม (ทฤษฎีการเสริมแรง) เป็นต้น ในที่สุดประชาชนที่มีคุณภาพ หรือประชาชนที่มีความรู้ ความเข้าใจ มีการยอมรับในหลักทางวิทยาศาสตร์ มีจิตสำนึก ทัศนคติ ค่านิยม และพฤติกรรมที่พึงปรารถนาด้านการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม ก็จะร่วมกันดูแล รักษา ห่วงแหนทรัพยากรธรรมชาติของประเทศอย่างถูกต้อง และเป็นแนวร่วมช่วยทำให้การจัดการสิ่งแวดล้อมในสังคมไทยสามารถประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนได้

เอกสารอ้างอิง

- Ajzen, I. & Cote, N. G. (2008). Attitude and the prediction of behavior. In D. W. Crano & R. Prislin (Eds.), *Attitude and Attitude Change* (pp. 289 – 312). New York: Taylor & Francis Group.
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Bettinghaus, E. P. & Cody, M. J. (1994). *Persuasive Communication*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Hovland, C. I., Janis, I. L. & Kelly, J. J. (1953). *Communication and Persuasion*. New Haven: Yale University Press.
- Kelman, H. C. (1958). Compliance, identification, and internalization. *Journal of Conflict Resolution*, 2, 51 – 60.
- Kittivibul, T. (2003). The Success of Sustainable Development in Thai Society: Social Psychological Approaches [In Thai]. *Journal of Social Development*, 7(2), 1 – 45.
- Kittivibul, T. (2011). *Factors related to understandings of, attitude toward, behavior of leading life following the sufficiency economy philosophy and happiness of Thai farmers, employees in the private sector, and government officials* [In Thai]. Final research report, School of Social and Environmental Development, National Institute of Development Administration.
- Perloff, R. M. (2010). *The Dynamics of Persuasion, Communication and Attitudes in the 21st Century* (4th ed.). New York: Routledge.
- Personnel Management Association of Thailand. (2009). *Sufficiency Economy Based Human Resources Management* [In Thai]. Bangkok: Personnel Management Association of Thailand.
- Petty, R. E., & Cacioppo, J. T. (1981). *Attitudes and Persuasion: Classic and Contemporary*