

บทที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมาย ลักษณะรูปแบบของการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ

ในการที่จะสร้างสรรค์งานโฆษณาเพื่อการรณรงค์พฤติกรรมกรรมการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ เราจะต้องทำความเข้าใจถึงขอบเขตของการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการของข้าราชการก่อนจึงจะสามารถสร้างแผนงานรณรงค์ที่มีประสิทธิภาพได้

1.1 เจ้าหน้าที่ของรัฐ

หมายความว่า ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีตำแหน่ง หรือเงินเดือนประจำ พนักงาน หรือบุคคลผู้ปฏิบัติงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ ผู้บริหารท้องถิ่น กำนันผู้ใหญ่บ้าน และหมายความรวมถึง กรรมการ อนุกรรมการ ลูกจ้างของส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจด้วย

1.2 การทุจริตในวงราชการ

หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นไม่ปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่งหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่งหน้าที่ เพื่อแสวงหาประโยชน์ที่มิควรได้โดยชอบสำหรับตนเองหรือผู้อื่น

1.3 การประพฤติมิชอบในวงราชการ

หมายความว่า การที่เจ้าหน้าที่ของรัฐ ปฏิบัติหรือละเว้นไม่ปฏิบัติกรอย่างใดอย่างหนึ่งในตำแหน่ง หรือหน้าที่ หรือใช้อำนาจในตำแหน่ง หน้าที่อันเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง มติคณะรัฐมนตรี อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมุ่งหมายจะควบคุมดูแล การรับ การเก็บรักษาหรือการใช้เงิน หรือทรัพย์สินของแผ่นดิน ไม่ว่าจะการปฏิบัติหรือละเว้นไม่ปฏิบัตินั้นเป็นการทุจริตในวงราชการด้วยหรือไม่ก็ตาม และให้หมายความรวมถึงการประมาทเลินเล่อในหน้าที่ดังกล่าวด้วย

1.4 ความหมายโดยรวมของการทุจริตและประพฤติมิชอบ

การทุจริตและประพฤติมิชอบหรือพฤติกรรมการฉ้อราษฎร์บังหลวงนั้น จะปรากฏในหลายรูปแบบ เช่น สนิบบน การรีดไถ การฉ้อราษฎร์ การฉ้อฉล การบังหลวง การเล่นพรรคเล่นพวก การให้อามิสสินจ้าง การเบียดบังทรัพย์สินของหลวง การคดโกง การประพฤติชั่ว การทุจริต การประพฤติมิชอบ การให้ของขวัญ ของฝาก ของกำนัลที่ไม่สมเหตุผล การใช้อำนาจเพื่อประโยชน์ส่วนตน การใช้อิทธิทธิ และพฤติกรรมอื่นๆที่ละเมิดมาตรฐานทางศีลธรรมของสังคม

จากลักษณะดังกล่าว อาจทำความเข้าใจการข้อราษฎรบังหลวงโดยสรุปได้ว่า เป็นพฤติกรรมของข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ทางราชการกระทำกรที่ขัดต่อระเบียบแบบแผนของทางราชการและศีลธรรมของสังคม อันเป็น "การทุจริต" และ "ประพฤติมิชอบ" ทั้งหลายนั่นเอง

เมื่อการข้อราษฎรบังหลวงเป็นพฤติกรรมชนิดหนึ่ง ดังนั้นตัวแบบที่เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการข้อราษฎรบังหลวงก็คือ S-R MODEL

2. ทฤษฎีการสื่อสาร S-R MODEL

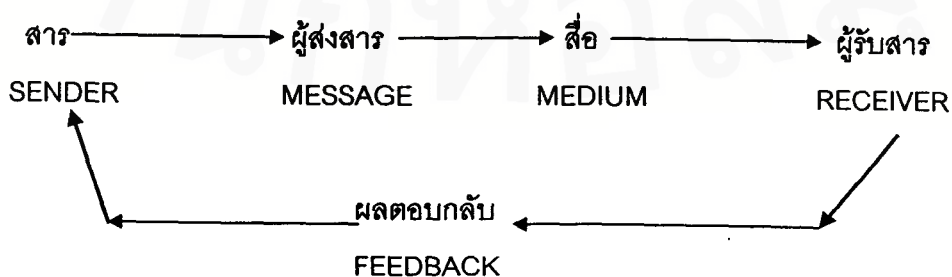
การทดลองเรื่องการหลั่งน้ำลายของสุนัขเมื่อได้ยินเสียงสั่นกระดิ่งของ ไอแวน พาฟลอฟฟ์ (IVAN PAVLOV) นับเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาแบบจำลอง(MODEL)ของกระบวนการสื่อสารขั้นพื้นฐานที่สุดแนวความคิดนี้อธิบายว่าสิ่งเร้า(STIMULUS)จะก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนอง(RESPONSE) และเรียกแบบจำลองนี้ว่า S-R MODEL (นิวตัน วงศ์พรหมปรีดา ,2536:24)



จากการทดลองของ ไอแวน พาฟลอฟฟ์ มีการทดลองเรื่องการหลั่งน้ำลายของสุนัขกับการได้ยินเสียงกระดิ่ง โดยในการทดลองครั้งแรกๆ เขาจะให้อาหารแก่สุนัข โดยมีการสั่นกระดิ่งควบคู่ไปด้วย เมื่อมีการทดลองเข้าหลายๆครั้งก็พบว่าสุนัขเริ่มมีปฏิกิริยากับเสียงกระดิ่ง โดยที่ยังไม่ต้องให้อาหารสุนัขก็จะหลั่งน้ำลายออกมาได้เราจึงเปรียบเทียบเสียงกระดิ่งว่าเป็นสิ่งเร้าสิ่งหนึ่งที่สุนัขให้ค่าเท่ากับการให้อาหารนั่นเอง

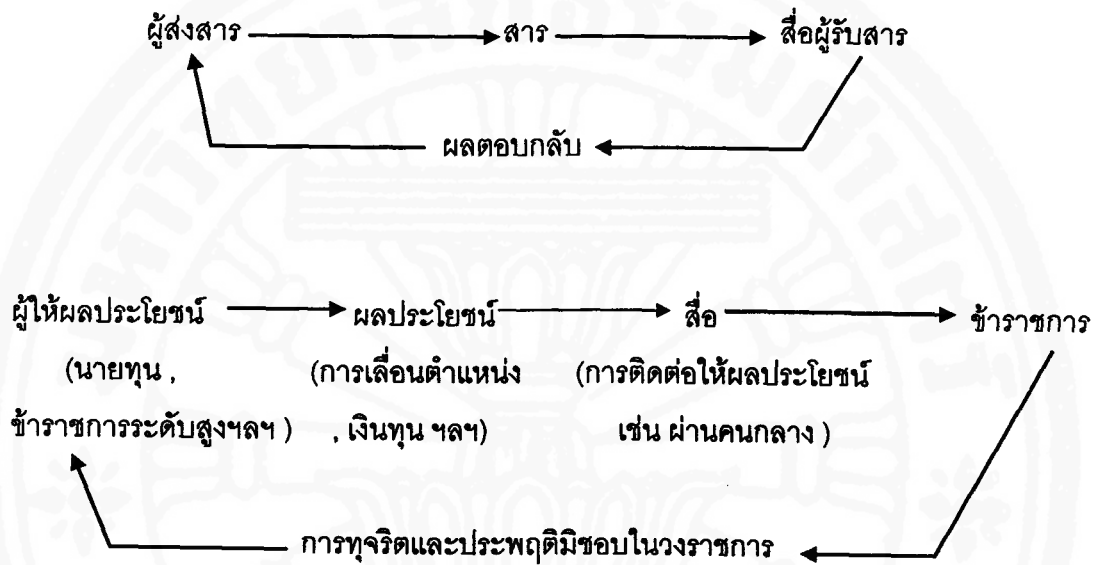
เมื่อเรานำแบบจำลองนี้มาใช้อธิบายการสื่อสารของมนุษย์ ก็จะพบว่ามนุษย์มีปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าเช่นเดียวกับการหลั่งน้ำลายของสุนัขที่เป็นอาการตอบสนองเมื่อมันได้ยินเสียงกระดิ่ง กล่าวคือ สิ่งเร้าในแง่ของการสื่อสารซึ่งก็คือสารที่ส่งออกไปจะก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่ง ถ้าไม่มีสารก็จะมีปฏิกิริยาตอบสนอง

S-R MODEL อาจถูกนำมาพัฒนาเป็นแบบจำลองกระบวนการสื่อสารได้ละเอียดยิ่งขึ้นคือ



จากตัวแบบดังกล่าวสามารถแสดงถึงระบบของการสื่อสารวัฏจักรบึงหลวงของข้าราชการใน ส่วนของพฤติกรรม ซึ่งวิเคราะห์ได้ถึงความเกี่ยวพันของสิ่งเร้า (STIMULUS) ตัวบุคคล (ORGANISM) และการตอบสนองต่อสิ่งเร้า (RESPONSE) ภายใต้สภาพแวดล้อมหนึ่งๆ

เปรียบเทียบแผนผัง S-R MODEL กับการเกิดพฤติกรรมข้าราชการวัฏจักรบึงหลวงของข้าราชการ



ตัวแบบดังกล่าวนี้อาจคล้ายคลึงกับตัวแบบระบบ(SYSTEM MODEL)หรือเรียกกันง่าย ๆ ว่า INPUT-OUTPUT MODEL ที่ระบุถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยนำเข้า(INPUT)ทั้งหลายที่ประกอบขึ้น เป็นบุคคลกระทำการทุจริตและประพฤติมิชอบแล้วส่งเป็นผลิตผล(OUTPUT)ออกมาเป็นพฤติกรรม การข้าราชการวัฏจักรบึงหลวง(คณะกรรมการป.ป.ป., 2539:148)

ในส่วนตัวของข้าราชการนั้น ประกอบขึ้นด้วยสภาพทางกายภาพและทางด้านจิตใจ ประกอบขึ้นเป็นบุคลิกภาพ ข้าราชการในแต่ละหน่วยงานมักจะมีบุคลิกภาพแตกต่างไปจากบุคคล กลุ่มอื่นๆ แรงขับ(DRIVES)ในด้านความต้องการความมั่นคงทางวิชาชีพและการดำรง ชีวิต(SEcurity), ความต้องการความเป็นอยู่ที่ดี (WEALTH) , การคำนึงถึงเกียรติยศศักดิ์ศรี (PRESTIGE) ก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของข้าราชการ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในกระบวนการการสื่อสารวัฏจักรบึงหลวงในระบบราชการด้วย

ปฏิกริยาระหว่างสิ่งเร้าภายนอกตัวข้าราชการ หรือสิ่งแวดล้อมที่รับรู้โดยข้าราชการเป็นปฏิสัมพันธ์ในลักษณะของการรับรู้(PERCEPTION)ซึ่งขึ้นอยู่กับฐานสำคัญด้านบุคลิกภาพ ความคิด ความเชื่อ อุดมการณ์ หรือการยึดมั่นในศีลธรรมของบุคคล จึงจะนำไปสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรม ของการข้าราชการวัฏจักรบึงหลวงในรูปแบบต่างๆ

3. ทฤษฎีการโน้มน้าวใจ

ในการที่จะคิดวางแผนงานรณรงค์ต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ เราจำเป็นต้องวิเคราะห์ถึงสภาพกลุ่มเป้าหมายที่เราต้องการส่งสารไปถึง ทั้งนี้เพื่อให้เราสามารถสร้างแผนงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสำเร็จในการโน้มน้าวใจกลุ่มเป้าหมายคือข้าราชการให้เกิดพฤติกรรมตามความต้องการของเราได้

โฮปแลนด์ และเจนิส(C. HOPELAND& I. JANIS) เสนอแนะว่าผลของการโน้มน้าวใจนั้น จะพิจารณาได้ว่ามีต้นตอมาจากการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและความเชื่อ ซึ่งจะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงของการกระทำ โดยสรุปผลของการโน้มน้าวใจสังเกตได้สามประการคือ(อรวรรณ ปิรันธน์ โอวาท ,2537:7)

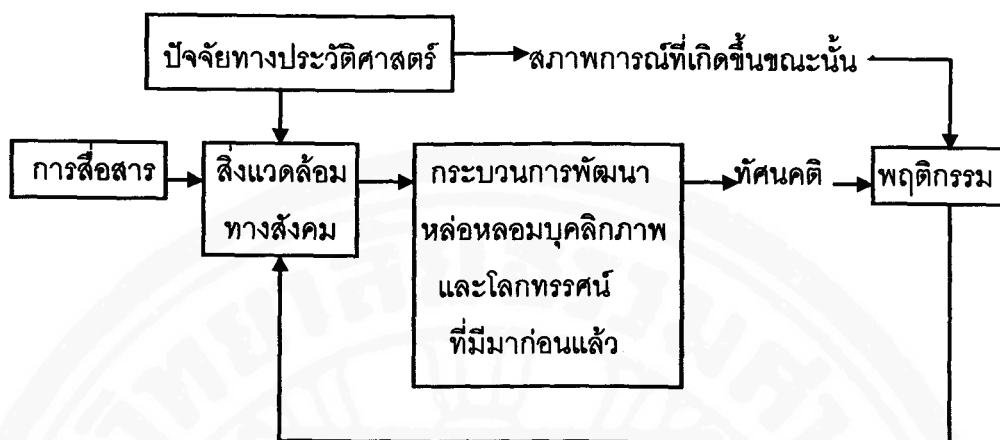
1. การเปลี่ยนแปลงในการรู้และสำนึก (COGNITIVE CHANGE)
2. การเปลี่ยนแปลงในอารมณ์ความรู้สึก (AFFECTIVE CHANGE)
3. การเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรม (BEHAVIRAL CHANGE)

การโน้มน้าวใจที่มีวัตถุประสงค์จะเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความคิด ตลอดจนพฤติกรรมของข้าราชการ ในกรณีการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการก็เช่นเดียวกัน การที่จะโน้มน้าวใจให้ประสิทธิผลสำเร็จนั้น เราจำเป็นต้องศึกษาถึงทัศนคติ ความคิด และพฤติกรรมของกลุ่มข้าราชการเสียก่อน เพื่อให้เราสามารถโน้มน้าวใจได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 ทัศนคติ ความเชื่อ และกรอบอ้างอิง

ทัศนคติเป็นความชอบหรือไม่ชอบของแต่ละบุคคล ในขณะที่ความเชื่อจะแสดงว่าเรามองสิ่งแวดล้อมอย่างไร แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวเรากับเหตุการณ์หรือบุคคลหรือสัมพันธ์ภาพระหว่างเหตุการณ์ และลักษณะของเหตุการณ์ เช่น เราอาจพูดว่า "ผมชอบผลไม้ฝรั่ง" นี่เป็นการแสดงทัศนคติ และเราอาจแสดงความเชื่อด้วยการพูดว่า "ผมเชื่อว่าผลไม้ฝรั่งดีกว่าผลไม้ไทย"

หากจะกล่าวในเชิงวิชาการอาจกล่าวได้ว่า ทัศนคติหมายถึงแนวโน้มของคนคนหนึ่งที่มีต่อสิ่งเร้าหรือเรื่องบางเรื่อง รวมถึงผลของความรู้สึก อคติ ความกลัว ความคิดและความรู้สึกอื่นๆที่มีต่อเรื่องต่างๆและมีความสัมพันธ์กับความเชื่อ(BELIEF) ในเรื่องต่างๆหรือโลกทรรศน์ที่มีการปลูกฝังมาก่อนแล้ว(PREDISPOSITIONS) ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติจึงหมายถึงการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบที่มีอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจเป็นได้ทั้งการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของความเชื่อหรือการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาในเรื่องความเชื่อบางประการซึ่งจะกลายเป็นทัศนคติต่อไปซึ่งอาจแสดงเป็นแผนภาพ(อรวรรณ ปิรันธน์โอวาท,2537:21)ได้ดังนี้



โดยทั่วไปเรามักจะมีทัศนคติอย่างไม่หนักแน่นจริงจังจนกว่าจะได้มีประสบการณ์ที่ซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้งจนก่อตัวเป็นทัศนคติขึ้นมา แต่บางครั้งก็ไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ตรง อาจได้จากการฟังหรืออ่านจากเหตุการณ์นั้นๆ เมื่อทัศนคติก่อตัวขึ้นแล้ว ทัศนคตินั้นก็จะเป็นรากฐานในการกำหนดการรับรู้ และสร้างทัศนคติใหม่ๆ ของเราต่อไป ทัศนคติที่กำหนดการรับรู้ของเรานี้เรียกว่า กรอบอ้างอิง และกรอบอ้างอิงนี้ก็จะเป็นตัวชี้นำพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

จากแบบจำลองนั้นเราสามารถนำมาอธิบายในกรณีการจู่โจมรัฐบั้งหลวงของข้าราชการไทยได้ว่า

1 ปัจจัยทางประวัติศาสตร์ (HISTORICAL FACTOR)

สภาพแวดล้อมในระดับมหภาคของข้าราชการไทย พบว่าคตินิยมทางประวัติศาสตร์มีอิทธิพลสูงต่อพฤติกรรมของข้าราชการ และต่อคนไทยโดยทั่วไปด้วย ที่เห็นได้ชัดคือ ความอาทรเกื้อกูลกันและการสนองต่อกันของระบบพ่อปกครองลูก ระบบนายปกครองบ่าว ระบบไพร่และศักดินารวมทั้งระบบรวมอำนาจสู่ศูนย์กลาง ซึ่งเป็นมรดกมาตั้งแต่สมัยสุโขทัย กรุงศรีอยุธยา และกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น แม้ว่าปัจจัยต่างๆ เหล่านี้จะถูกยกเลิกไปแล้วแต่ก็ได้เปลี่ยนรูปเป็นแบบแผนของวิถีชีวิตของคนไทยและข้าราชการโดยทั่วไปซึ่งแตกต่างจากคนชาติอื่น

2 สิ่งแวดล้อมทางสังคม (SOCIAL ENVIRONMENT)

การทำความเข้าใจความเป็นจริงของข้าราชการไทยต้องพิจารณาดังแต่คุณลักษณะทางโครงสร้าง (STRUCTURE) อุดมการณ์ (IDEOLOGY) และแบบแผนพฤติกรรม (BEHAVIORAL PATTERNS) ที่เป็นจริงทั้งทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครองจากอดีตจวบจนปัจจุบัน

ในอดีตการปกครองระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ อุดมการณ์ของข้าราชการไทยมีแหล่งกำเนิดและสัมพันธ์เชื่อมโยงโดยตรงกับสถาบันพระมหากษัตริย์ หรืออาจกล่าวได้ว่า สถาบันพระมหากษัตริย์ทำหน้าที่เป็นรัฐในตัวเอง ได้มีกระบวนการเสริมสร้างและปลูกฝังอุดมการณ์แก่ข้าราชการต่อเนื่องตลอดเวลา ต่อมาภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองพ.ศ.2475 สถาบันพระมหากษัตริย์ถูกจำกัดอำนาจอยู่ภายใต้กรอบแห่งกฎหมาย ความเป็นรัฐซึ่งสถาบันพระมหากษัตริย์เคยเป็นสัญลักษณ์หรือตัวแทนเจือจางลงจนที่สุดในปัจจุบันเราไม่สามารถตอบได้แน่ชัดว่ารัฐคืออะไร และเมื่อรัฐไม่มีตัวตนอันแน่ชัด รัฐจึงไม่สามารถทำหน้าที่ปลูกฝังและสร้างเสริมอุดมการณ์ของข้าราชการได้ ผลที่ตามมาก็คืออุดมการณ์ของข้าราชการได้เริ่มเลือนหายไปจากระบบราชการและสังคมไทย

3 กระบวนการหล่อหลอมพัฒนาบุคลิกภาพและโลกทรรศน์ที่สั่งสมไว้ (PERSONALITY PROCESS AND PREDISPOSITION)

การรับราชการในปัจจุบันของข้าราชการได้มีวัตถุประสงค์และการคาดหวังในการรับราชการคือ รับราชการเพื่อตนเอง เพื่อครอบครัว เพื่อวงศ์ตระกูล และคาดหวังบำเหน็จ บำนาญ ความภาคภูมิใจในตนเองในการเป็นที่ยอมรับจากสังคม ตลอดจนรางวัลความดีต่างๆเช่น เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เป็นต้น ซึ่งหากเรามองย้อนกลับไปจะพบจุดน่าสังเกตเป็นอย่างยิ่งว่า ข้าราชการเข้าใจความหมายของข้าราชการว่า คือผู้ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาลเพื่อรับใช้ประชาชน แต่ในที่สุดแล้ววัตถุประสงค์ของการรับราชการกลับเพื่อประโยชน์ของตนเองและครอบครัว ลักษณะเช่นนี้ชี้ให้เห็นว่าทัศนคติและแนวคิดของข้าราชการยังไม่สอดคล้องสัมพันธ์กัน ข้าราชการจึงอยู่ในสภาพที่ยังขาดอุดมการณ์เป็นหลักยึดเหนี่ยวหรือเป็นเครื่องชี้นำความคิดหรือจุดประสงค์ในการทำงานของข้าราชการ ยังมุ่งผลประโยชน์ของตนเป็นหลัก

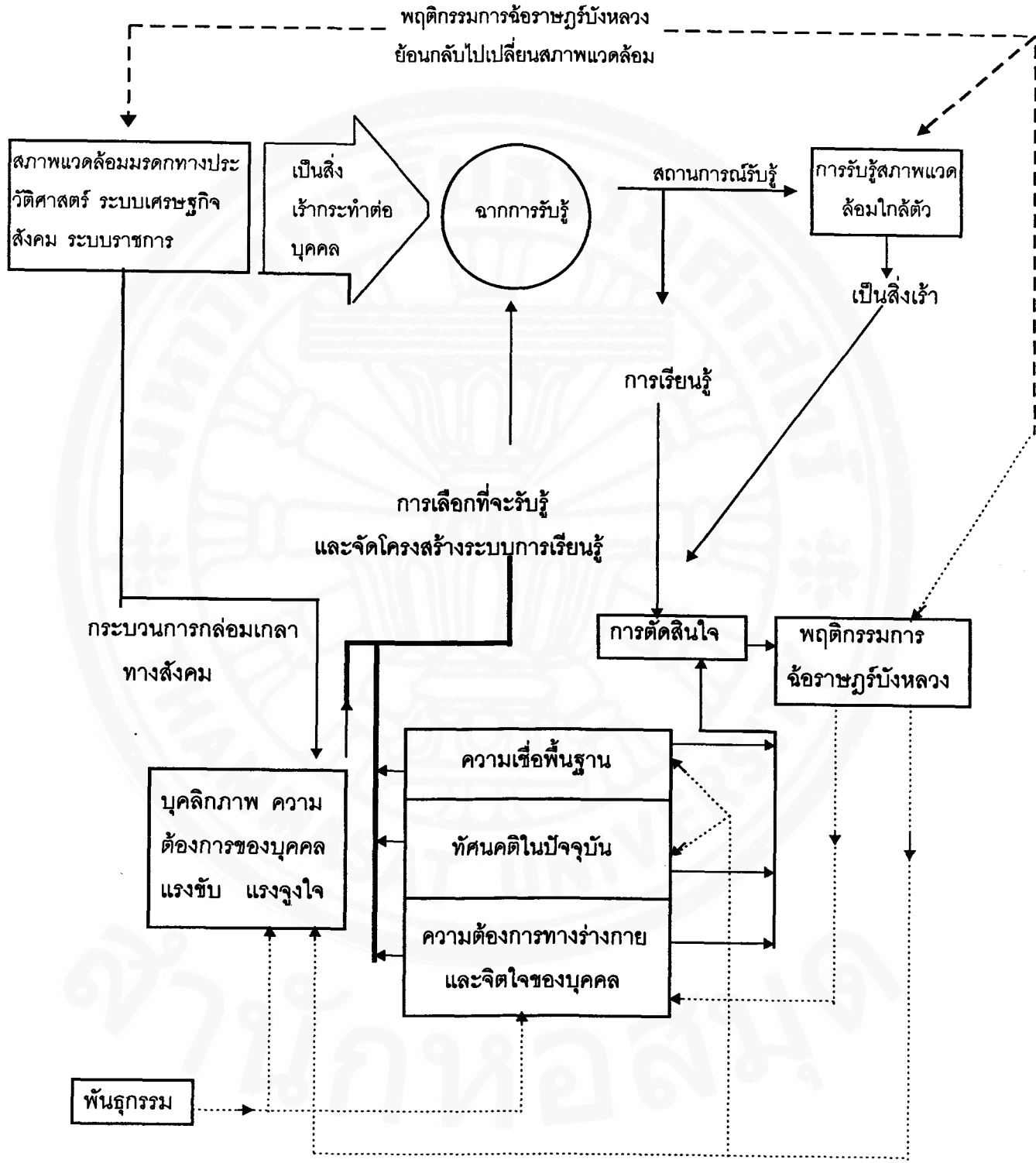
การที่ข้าราชการจะปฏิบัติหน้าที่ได้ถูกต้องตามครรลองนั้น แนวคิดอุดมคติและอุดมการณ์ของข้าราชการจะต้องสอดคล้องและสัมพันธ์กับอุดมการณ์ของรัฐ แต่เมื่อรัฐไม่เข้มแข็งพอที่จะแสดงให้เห็นว่ารัฐคืออะไร มีอุดมการณ์อย่างไร จึงไม่สามารถที่จะชี้นำเนื้อหาสาระของอุดมการณ์และเป็นตัวอย่างที่ดีแก่ข้าราชการทั่วไปได้ ข้าราชการจึงสร้างอุดมการณ์ของตนเองขึ้นมา และพบว่า ในที่สุดอุดมการณ์ที่ข้าราชการแต่ละบุคคล แต่ละหน่วยงานพยายามสร้างขึ้นมาเป็นอุดมการณ์ที่ขาดเอกภาพ ขาดพลังงานยึดเหนี่ยว แดกแยกกระจัดกระจาย เป็นอิสระในตนเอง นอกจากนี้ยังไม่มีความชัดเจนและต่อเนื่องว่าอุดมการณ์นั้นคือสิ่งใดแน่ เมื่อวิเคราะห์ถึงปัญหานี้จะพบว่าแนวทางการพัฒนาที่ควรกระทำก็คือ รัฐเองจะต้องเห็นความสำคัญของคุณธรรมและความสำนึกในการมีอุดมการณ์ เพราะประชาชนเองไม่ได้ถูกปลูกฝังมาในทำนองที่ตัวเองมีความสัมพันธ์เท่าเทียมกับรัฐพอที่จะเข้าไปควบคุม ตรวจสอบได้ แต่ในสภาพความเป็นจริงกลับพบว่ารัฐในปัจจุบันคือรัฐบาลที่

มาจากประชาชนเองกลับไม่ให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญต่อการมีอุดมการณ์ของข้าราชการเท่าที่ควร การประกาศอุดมการณ์ถึงจะเคยมีอยู่บ้างแต่ก็ไม่เคยมีผลในทางปฏิบัติ จึงอาจกล่าวได้ว่าอุดมการณ์ของข้าราชการเป็นเรื่องที่ถูกละทิ้งมานาน และการที่จะฝากความหวังให้ประชาชนเป็นผู้ตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการให้สนองต่อผลประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติโดยอาศัยกลไกทางการเมืองตามแนวทางประชาธิปไตยแบบรัฐสภาปัจจุบันยังเป็นเรื่องที่ยังหวังผลได้ยาก

จากส่วนประกอบต่างๆของกรอบอ้างอิงดังที่กล่าวมาแล้วนั้น อาจแสดงให้เห็นด้วยแผนภาพของรองศาสตราจารย์พรศักดิ์ ผ่องแผ้วจากโครงการศึกษาวิจัย เรื่ององค์ความรู้เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการไทย ดังนี้

ชำนาญ หอสมุด

กรอบแนวคิดที่ว่าด้วยการจัดระเบียบหลักสูตร



การได้รับรางวัลหรือลงโทษจากการข้อราชการบังหลวงย้อนกลับไป
ไปปรับเปลี่ยนกระบวนการเรียนรู้และตัดสินใจ

3.2 กลุ่มอ้างอิง

พฤติกรรมทจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการของข้าราชการไทยมิได้เกิดจากข้าราชการเพียงจำนวนไม่กี่คนที่ไม่ประพฤติปฏิบัติตนตามหน้าที่ หากแต่เหตุผลส่วนสำคัญก็คืออิทธิพลของกลุ่มข้าราชการนั่นเอง ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดการทจริตและประพฤติมิชอบขึ้นได้ กลุ่มข้าราชการนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นกลุ่มอ้างอิง (REFERENCE GROUP)

กลุ่มอ้างอิงเป็นกลุ่มที่สมาชิกในกลุ่มใช้ยึดถือเป็นหลักในการร่วมมือกัน ซึ่งกลุ่มอ้างอิงจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคลโดยจะมีบรรทัดฐานพฤติกรรมของสมาชิกในกลุ่มเป็นหลัก

กลุ่มที่จะมีอิทธิพลต่อคนเรานั้นขึ้นอยู่กับกลุ่มที่มีสมาชิกภาพ(MEMBERSHIP GROUPS) และกลุ่มที่ไม่มีสมาชิกภาพ (NONMEMBERSHIP GROUPS)

3.2.1 กลุ่มที่มีสมาชิกภาพ - ทุกคนในสังคมจะเป็นสมาชิกของกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเสมอ ความหมายของกลุ่มในทางสังคมวิทยานั้นประกอบด้วย

- 1 ความรู้สึกเป็นพวกเดียวกัน
- 2 มีการพบปะสังสรรค์กันในสังคม
- 3 การจัดระเบียบในสังคม

การที่คนเราจะผูกพันกันมากแค่ไหนนั้นขึ้นอยู่กับจำนวนมากน้อยขององค์ประกอบนั้นด้วย ในกรณีศึกษาเรื่องการสร้างสรรคงานโฆษณาในการรณรงค์นั้น จะเห็นว่ากลุ่มเป้าหมายได้แก่กลุ่มข้าราชการ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายนี้มีการรวมกลุ่มกันโดยใช้อาชีพราชการเป็นเกณฑ์ ก่อให้เกิดการรวมตัวกันขึ้นจากความรู้สึกเป็นพรรคเป็นพวกเดียวกัน เกิดค่านิยมและบรรทัดฐานในกลุ่ม ซึ่งจะส่งอิทธิพลต่อการคิดการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ของสมาชิกในกลุ่ม โดยส่งผลให้ข้าราชการที่เป็นสมาชิกของกลุ่มยอมรับและประพฤติตามบรรทัดฐานของกลุ่มคือข้าราชการส่วนใหญ่ ทั้งนี้เป็นเพราะมนุษย์เป็นสัตว์สังคม ไม่มีใครอยู่โดดเดี่ยวได้เป็นเวลานาน การได้เข้าร่วมอยู่ในสังคม หรือได้รับการยอมรับในสังคมเป็นสิ่งจูงใจที่บังคับให้บุคคลต่างๆ ยอมทำอะไรก็ได้เพียงแต่ให้สังคมยอมรับ คนส่วนน้อยจะยอมรับความคิดเห็นของคนส่วนใหญ่แล้วปฏิบัติตามหรือเชื่อตาม ทั้งนี้เพราะคนส่วนน้อยนั้นต้องการให้คนกลุ่มใหญ่ยอมรับนับถือว่าตนเป็นสมาชิกด้วย จึงไม่กล้าขัดขืนหรือหลีกเลี่ยง

จากเหตุผลดังกล่าวนี้เองที่แม้บางครั้งเมื่อมีข้าราชการที่ประพฤติปฏิบัติตนตามหน้าที่ และเป็นแบบอย่างที่ดีในการรับราชการ เช่น การไม่รับสินน้ำใจ (หรือสินบน) การไม่รับส่วนแบ่งของตนเองที่กลุ่มราชการในแวดวงของหยิบยื่นให้ กลับถูกมองจากสังคมรอบข้างว่าประพฤติตนผิดแปลกแตกต่างไปจากข้าราชการคนอื่นๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกแปลกแยก หรือถูกกีดกันจากสังคม จนต้องประพฤติตนตามบรรทัดฐานที่ปฏิบัติกันในสังคมข้าราชการ เช่น การกินตามน้ำ ฯลฯ

ดังนั้นการที่จะเข้าไปแก้ไขปัญหา จึงควรให้สารเพื่อจูงใจให้กลุ่มข้าราชการเกิดการเปลี่ยนแปลงแนวความคิด ทศนคติ ตลอดจนพฤติกรรมหรือบรรทัดฐานที่ผิดๆของกลุ่ม โดยชี้ให้ตระหนักถึงโทษหรือผลเสียที่จะได้รับตามมาจากบรรทัดฐานหรือค่านิยมที่ยึดถือกันมาผิดๆ และชี้ให้เห็นประโยชน์และความภาคภูมิใจที่ได้ประพฤติปฏิบัติตนเป็นข้าราชการที่ดี

3.2.2 กลุ่มที่ไม่มีสมาชิกภาพ - แม้ว่าคนเราทุกคนจะต้องเป็นสมาชิกของกลุ่มต่างๆที่มีอยู่ในสังคมแต่ด้วยข้อจำกัดและเงื่อนไขบางประการของบางกลุ่มนั้นทำให้เราไม่สามารถที่จะเป็นสมาชิกได้ แต่กลุ่มที่เราไม่มีสมาชิกภาพนั้นอาจกลับมาเป็นกลุ่มอ้างอิงของเราได้ สาเหตุที่กลุ่มที่ไม่มีสมาชิกภาพเข้ามามีบทบาทต่อเราได้ทั้งที่เราไม่ได้เป็นสมาชิกอยู่นั้น เพราะเรายกย่องและมีความหวังที่จะเข้าอยู่ร่วมด้วย กลุ่มใดที่เรามีทัศนคติไม่ดีมักจะถูกอ้างอิงในแง่ปฏิเสธ ผู้ที่พยายามเสริมสร้างฐานะทางสังคมนั้นจะใช้กลุ่มที่ตนอยากเป็นกลุ่มอ้างอิง เช่นผู้ที่พยายามยึดถือเอาพฤติกรรมของผู้มีชื่อเสียงหรือเป็นที่ยกย่องนับถือมาเป็นแบบอย่างปฏิบัติ

จากข้อดีของกลุ่มนี้ คือสามารถใช้เป็นกลุ่มอ้างอิงในการเลียนแบบพฤติกรรมที่พึงประสงค์ โดยในการรณรงค์เรื่องการทุจริตและประพฤติมิชอบในวงราชการ ซึ่งเมื่อขั้นแรกเราสามารถเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ค่านิยม ตลอดจนบรรทัดฐานของกลุ่มข้าราชการได้แล้ว เราสามารถหากกลุ่มอ้างอิงที่มีพฤติกรรมซื่อสัตย์ โปร่งใส ประพฤติตนน่าเคารพมาส่งสารเพื่อโน้มน้าวใจ ให้กลุ่มข้าราชการมีความหวังที่จะเข้าอยู่ในกลุ่มด้วยและพยายามยึดถือพฤติกรรมนั้นมาเป็นแบบอย่างปฏิบัติ

4. ทฤษฎีกระบวนการผลิตความคิด

ในการสร้างสรรค์งานโฆษณาให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ นั้น จำเป็นต้องอาศัยยุทธวิธีการสร้างสรรค์ที่ควบคุมขอบเขตการสร้างสรรค์งานโฆษณาให้ประสบผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์แต่ขณะเดียวกันก็ไม่จำกัดขอบเขตของความคิดสร้างสรรค์ด้วยเช่นเดียวกัน

เป็นที่แน่นอนว่าไม่มีใครเปิดโทรทัศน์, วิทยุ, นิตยสาร หรือหนังสือพิมพ์เพื่อดูโฆษณา ดังนั้นการสร้างสรรค์งานโฆษณาที่เราคิดขึ้นจึงควรมีลักษณะที่น่าสนใจ สื่อสารได้ชัดเจน และน่าจดจำ มิฉะนั้นจะไม่มีใครดูหรือจำโฆษณาของเราได้เลย ความคิดสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

อาจารย์นิวัต วงศ์พรหมปริดา ได้กล่าวถึงกระบวนการกำเนิดความคิด ในหนังสือ "โฆษณาอย่างไร ชนะใจผู้ซื้อ" ว่ามีผู้คิดค้นกระบวนการผลิตความคิดที่ค่อนข้างสมบูรณ์ซึ่งมีความน่าสนใจคือ

เจมส์ เวย์บ์ ยัง (JAMES WEBB YOUNG) อดีตรองประธานฝ่ายสร้างสรรค์ของบริษัทโฆษณา เจ วอลเตอร์ ทอมสัน (J. WALTER THOMSON) แห่งสหรัฐฯ ให้คำตอบที่ค่อนข้างสมบูรณ์ในเรื่องการผลิตความคิดสร้างสรรค์ ไว้ในหนังสือชื่อว่า A TECHNIQUE FOR PRODUCING

IDEAS ซึ่งเขาค้นพบว่าการผลิตความคิดมีกระบวนการแน่นอน ดำเนินไปเป็นขั้นตอน ซึ่งคนเราสามารถเรียนรู้และควบคุมได้ และเมื่อได้ฝึกฝนเทคนิคจนชำนาญก็จะสามารถคิดได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลำดับในกระบวนการผลิตความคิดคือ

1. การเก็บ รวบรวมประสบการณ์ ปัญหาเฉพาะหน้า และจากการสังสมความรู้ทั่วไปอย่างสม่ำเสมอของเรา
2. การเรียบเรียงความคิด และประมวลผลประสบการณ์เหล่านั้น
3. การประเมินความคิดและจัดระเบียบความรู้ต่างๆ
4. กำเนิดแท้จริงของความคิด
5. การปรับขั้นสุดท้าย และการพัฒนาความคิดให้เป็นประโยชน์ในเชิงปฏิบัติ

สำหรับวิธีการ และเทคนิคในการผลิตความคิดนั้น มีอยู่ห้าขั้น และเมื่อใดที่คนเราคิดก็จะต้องผ่านกระบวนการทั้งห้านี้ ซึ่งดำเนินเป็นลำดับอย่างแน่นอนไม่มีการข้ามขั้นกันโดยเด็ดขาด

ในขั้นแรกสุดคือการรวบรวมประสบการณ์ ซึ่งก็คือข้อมูลต่างๆนั่นเอง โดยแบ่งเป็น 2 ชนิด ชนิดแรกคือ ข้อมูลเฉพาะซึ่งเกี่ยวข้องกับงานที่กำลังทำหรือปัญหาที่เราแก้โดยตรง และอีกชนิดหนึ่งคือข้อมูลทั่วไป ในการเก็บข้อมูลนั้นเราจะต้องรู้ว่า จะหาข้อมูลมาจากไหน จะเก็บข้อมูลได้อย่างไร และจะสะสมอะไรไว้เป็นข้อมูล ซึ่งข้อสุดท้ายนี้สำคัญมากเพราะขึ้นอยู่กับวิจารณญาณและวิสัยทัศน์ของแต่ละบุคคล และข้อมูลที่เลือกไว้จะเป็นตัวจุดความคิดให้อย่างแท้จริง

หลังจากได้ข้อมูลแล้วก็นำมาศึกษา ให้สมองได้รับรู้และรู้จัก ลองหารูปแบบความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ว่ามีอะไรเหมือนกันหรือพอไปด้วยกันได้ ซึ่งในขั้นตอนที่สองนี้ จะมีสองสิ่งเกิดขึ้น สิ่งแรกคือ จะเริ่มได้ความคิดรางเลือน ซึ่งควรจับจดบันทึกไว้ ไม่ว่าจะเป็ความคิดเล็กน้อยหรือดูเหมือนจะไม่ได้เรื่องอย่างไรก็ตาม เพราะมันจะเป็นตัวนำไปสู่ความคิดที่สมบูรณ์ และสิ่งที่เกิดขึ้นประการที่สองคือ หลังจากที่ได้อคิดแล้วคิดอีกจนปวดหัวก็อย่าเพิ่งยอมแพ้ ให้ทนคิดต่อไปอีกหน่อย จนรู้สึกสับสนปนเปแล้วให้หยุดคิดได้ เพราะเวลานี้สมองพร้อมแล้วสำหรับขั้นที่สาม

ในขั้นที่สามเราต้องไม่และไม่ต้องคิดอะไรอีก ตัดทุกอย่างออกให้หมด แล้วจิตได้สำนึกจะรับหน้าที่คิดต่อไปเองโดยไม่ต้องบอกหรือบังคับให้คิด ในเวลานี้ให้เราพักผ่อนและทำในสิ่งที่เราสบายใจเท่านั้น เช่น ฟังเพลง เล่นดนตรี ฯลฯ

แล้วอยู่ๆความคิดก็จะเกิดขึ้น นี่คื ขั้นที่สี่ ซึ่งเราเองก็คงจะเคยคิดเรื่องอย่างนี้ออกเหมือนกัน เช่น ขณะอาบน้ำ เดินเล่น ฯลฯ แต่สิ่งที่สำคัญ ไม่ว่าจะความคิดจะมาหาเราตอนไหนก็ตาม ให้จับจดบันทึกไว้เพราะความคิดนั้นจะหายไปอย่างรวดเร็ว

ในขั้นที่ห้าของเทคนิคผลิตความคิดก็คือการเอาความคิดที่เกิดขึ้นมา ปรับให้เข้ากับเงื่อนไขที่มีอยู่เพื่อนำไปใช้งานได้ ข้อนี้สำคัญมาก เพราะความคิดดีดีมากมายต้องสูญเสียไปในขั้นนี้ เนื่อง

จากเจ้าของความคิดไม่อดทนพอ หรือไม่รู้จักประยุกต์ความคิดที่ได้มาให้เป็นผลในเชิงปฏิบัติ ดังนั้น
ทางที่ดีคือนำความคิดนั้นไปปรึกษากับผู้มีประสบการณ์มากกว่า หรือผู้ทำงานในภาคปฏิบัติ เพราะ
บางครั้งเราอาจจะพบข้อมูลใหม่ที่ช่วยให้เราสามารถปรับความคิดให้ลงตัวจนนำไปใช้ประโยชน์ได้

จะเห็นได้ว่ากระบวนการผลิตความคิดเป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ ศาสตร์ตรงที่มีขั้นตอนแน่นอน
ซึ่งเราสามารถเรียนรู้และนำไปปฏิบัติให้เกิดผลได้ ศิลป์ตรงที่ต้องรู้ว่าควรใส่ข้อมูลอะไรลงไป
ในสมองบ้าง และคาดได้ถูกต้องว่าความคิดใดสามารถนำไปปรับใช้ได้ผลที่สุด



ชำนาญ หอสมุด