



กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองดี
ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2



ลลิตภัทร ศิริรักษ์

วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศึกษา
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองดี
ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2



วิทยานิพนธ์เสนอบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร
เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา หลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาสังคมศึกษา
ปีการศึกษา 2566
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยนเรศวร

วิทยานิพนธ์ เรื่อง "กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมือง
ต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2"

ของ ลลิตภัทร ศิริรักษ์

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจวบ ทองศรี)

..... ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อังฉรา ศรีพันธ์)

..... กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ)

..... กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายใน
(ดร.ปริญญา สร้อยทอง)

อนุมัติ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.กรองกาญจน์ ชูทิพย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ชื่อเรื่อง	กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
ผู้วิจัย	ลลิตภัทร ศิริรักษ์
ประธานที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา ศรีพันธ์
กรรมการที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ์ พูลเจริญ
ประเภทสารนิพนธ์	วิทยานิพนธ์ กศ.ม. สังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนเรศวร, 2566
คำสำคัญ	ความเป็นพลเมืองตื่นรู้, สิทธิผู้บริโภค, กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และ 2) เพื่อพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมวิธี (Mixed methods) ประชากร คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนขนาดใหญ่และขนาดใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 2,254 คน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 328 คน ผู้ให้ข้อมูลหลัก คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้การคัดเลือกแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ และการวิเคราะห์เนื้อหา เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม และแนวคำถามในการสัมภาษณ์ และแผนการจัดการเรียนรู้ทดลองใช้กับกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2566 แผนการเรียนศิลป์สร้างสรรค์ จำนวน 40 คน

ผลการวิจัย พบว่า

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ ทั้ง 6 ด้าน พบว่า 1) ด้านครูผู้สอนมีบทบาทในกระบวนการเรียนรู้มากที่สุด (ร้อยละ 74) 2) ด้านผู้เรียนมีบทบาทรับฟังความรู้มากที่สุด (ร้อยละ 64) 3) ด้านความรู้เนื้อหาสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด (ร้อยละ 74.3) 4) ด้านสื่อการเรียนรู้ใช้แบบออนไลน์มากที่สุด (ร้อยละ 82) 5) ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ให้ผู้เรียนคิดวิเคราะห์

มากที่สุด (ร้อยละ 75.3) และ 6) ด้านการวัดและประเมินผลก่อน-หลังเรียนมากที่สุด (ร้อยละ 68.9) ส่วนสภาพปัญหาขาดการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนทดลองปฏิบัติจริง และขาดการสร้างแรงจูงใจให้กับนักเรียนในการเรียนรู้

2. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ มี 3 ส่วน ดังนี้ 1) มีแนวทางการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค 2) มีผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 3) มีผลการสัมภาษณ์ผลการจัดการกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน



Title	PROBLEM-BASED LEARNING PROCESS FOR PROMOTING ACTIVE CITIZEN LEARNING ATTRIBUTE ON CONSUMER RIGHTS IN ECONOMICS SUBJECT FOR SECOND YEAR SECONDARY SCHOOL STUDENTS
Author	Lalitpat Sirirak
Advisor	Assistant Professor Atchara Sriphan, Ph.D.
Co-Advisor	Assistant Professor Nattachet Pooncharoen, Ph.D.
Academic Paper	M.Ed. Thesis in Social Studies - (Type A 2), Naresuan University, 2023
Keywords	Citizenship Awareness, Consumer Rights, Problem-Based Learning Process

ABSTRACT

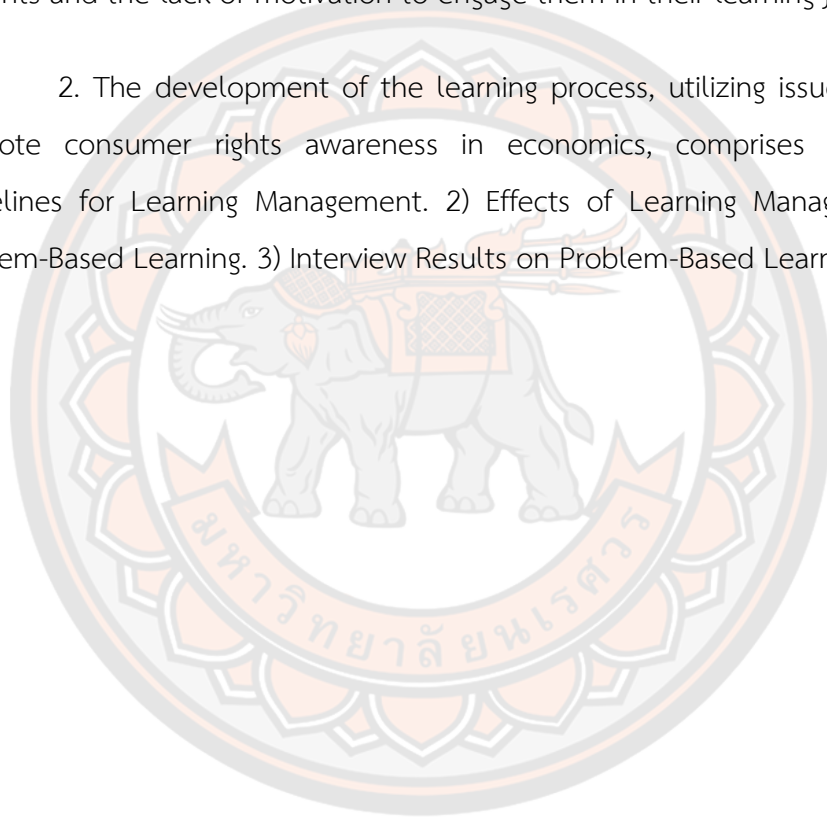
This research aims to: 1) investigate the current situation and problems in the learning process to promote students' awareness of consumer rights in second-year high school students, and 2) develop the learning process by using these problems as a basis to enhance students' awareness of consumer rights in economics. This research is a mixed methods study conducted with a population of 2,254 second-year high school students from large and special-sized schools in Mueang District, Phitsanulok. The sample group consists of 328 second-year students selected through targeted sampling. Data analysis includes statistical analysis and content analysis. Research tools include questionnaires and interview question guides. The experimental learning plan is applied to the target group, consisting of 40 students from the creative arts curriculum at Mathayom Suksa Mahawitthayalai Naresuan School in the 2023 academic year.

The results showed that

1. Studying the current situation and issues in the learning process using problem-based learning to promote civic awareness in consumer rights in the

economics domain, across six aspects, it can be summarized as follows: 1) Teachers have the most significant role in the learning process (74%). 2) Students play the most active role in receiving knowledge (64%). 3) Content knowledge on consumer rights is most emphasized (74.3%). 4) Online media is predominantly used for learning (82%). 5) Teaching methods prioritize analytical thinking by students (75.3%) and 6) Pre- and post-learning assessments are most prevalent (68.9%). The problem lies in the absence of an environment that fosters hands-on learning experiences for students and the lack of motivation to engage them in their learning journey.

2. The development of the learning process, utilizing issues as a basis to promote consumer rights awareness in economics, comprises three parts: 1) Guidelines for Learning Management. 2) Effects of Learning Management through Problem-Based Learning. 3) Interview Results on Problem-Based Learning Process.



ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อัจฉรา ศรีพันธ์ ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอันมีค่ามาเป็นທີ່ปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำ ตลอดระยะเวลาในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และขอกราบขอบพระคุณ คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ ในการสอบวิทยานิพนธ์ อันประกอบไปด้วย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประจวบ ทองศรี ประธานกรรมการ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐเชษฐ พูลเจริญ และดร.ปริญญา สร้อยทอง ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจน แก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่าง สมบูรณ์และทรงคุณค่า

ขอบพระคุณ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครสวรรค์ จังหวัดพิษณุโลก ที่ดูแลการทำวิจัย ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา ขอขอบคุณ ผู้เชี่ยวชาญทุกท่านที่ได้กรุณาให้คำแนะนำ ตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ เป็นอย่างดี ในการสร้างเครื่องมือวิจัยที่มีความสมบูรณ์ ขอขอบพระคุณ ผู้ให้ข้อมูลทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาในการเก็บข้อมูล จนทำให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้ สำเร็จลุล่วง

ขอบพระคุณ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก เป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาให้ความอนุเคราะห์การเก็บข้อมูลเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาใน กระบวนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้ ในสาระเศรษฐศาสตร์ ที่ทุกท่าน ให้ความร่วมมือ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดีในการเข้าไปทำวิจัย และเก็บข้อมูลสำหรับ การทำการวิจัยในครั้งนี้

ให้การศึกษาคั่นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากการศึกษา คั่นคว้า อิสระฉบับนี้ผู้ศึกษาคั่นคว้าขออุทิศแด่ บิดา มารดา คณาจารย์และสถานศึกษาที่ได้ประสิทธิ์ ประสาทวิชาและความรู้ให้กับผู้ศึกษาคั่นคว้า จนได้จัดทำการศึกษาคั่นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ ด้วยดี

ลลิตภัทร ศิริรักษ์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
ประกาศคุุณุปการ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฒ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	6
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ขอบเขตการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process).....	12
รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL).....	19
คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้.....	41
สาระวิชาเศรษฐศาสตร์.....	49
การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค.....	51

บริบทของโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร อำเภอเมืองพิษณุโลก	71
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	72
กรอบแนวคิดการวิจัย	82
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	83
วิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาใน กระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.....	83
วิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็น ฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระ เศรษฐศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	92
บทที่ 4 ผลการวิจัย	97
วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อ ส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระ เศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.....	97
วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริม คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์สำหรับ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2	152
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	174
สรุปผลการวิจัย.....	174
อภิปรายผลการวิจัย	184
ข้อเสนอแนะ	191
บรรณานุกรม	192
ภาคผนวก.....	202



สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 แสดงการสังเคราะห์สรุปแนวคิดขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้.....	16
ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์สรุปแนวคิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้.....	19
ตาราง 3 แสดงการสังเคราะห์ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน.....	31
ตาราง 4 แสดงวิธีการจัดการเรียนรู้ในกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค.....	37
ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์สรุปความหมายพลเมืองต้นรู้.....	42
ตาราง 6 แสดงการสังเคราะห์คุณลักษณะของพลเมืองต้นรู้.....	46
ตาราง 7 แสดงตัวชี้วัด และสาระการเรียนรู้แกนกลางตามมาตรฐานการเรียนรู้ ส 3.2.....	50
ตาราง 8 แสดงการดำเนินงานขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้.....	89
ตาราง 9 แสดงการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.....	93
ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	98
ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละแผนการเรียนรู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	99
ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละโรงเรียนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	99
ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ปกครองของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	100
ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ผู้ปกครองรวมกันต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	100

ตาราง 15 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	101
ตาราง 16 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้นักเรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ	102
ตาราง 17 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนสร้างการเรียนรู้ขั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	102
ตาราง 18 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิความเป็นธรรมในการใช้สินค้าหรือ บริการ.....	103
ตาราง 19 แสดงปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย.	104
ตาราง 20 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ผู้เรียนได้รับ.....	105
ตาราง 21 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง บทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	106
ตาราง 22 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง กิจกรรมการเรียนการสอนขั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค	107
ตาราง 23 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง ผลจากการเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	108
ตาราง 24 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง แนวทาง การจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค	108
ตาราง 25 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อ 1 ผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ	110

ตาราง 26 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อ 2 ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการ	111
ตาราง 27 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อ 3 ผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ.....	111
ตาราง 28 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อ 4 ผู้บริโภคควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา	112
ตาราง 29 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อ 5 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหาย	113
ตาราง 30 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง ประเภทสื่อที่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค	114
ตาราง 31 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์ เรื่องสิทธิผู้บริโภค	115
ตาราง 32 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภค	115
ตาราง 33 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภค	116
ตาราง 34 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กิจกรรมที่ผู้บริโภคใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ.....	117
ตาราง 35 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการ เรียนรู้ เรื่อง วิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	119
ตาราง 36 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการ เรียนรู้ เรื่อง กระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	119
ตาราง 37 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการ เรียนรู้ เรื่อง ขั้นตอนการเรียนรู้จัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	120

ตาราง 38 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ เรื่อง วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเอง	121
ตาราง 39 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภค	122
ตาราง 40 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง วิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	123
ตาราง 41 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค.....	124
ตาราง 42 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง วัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภค	124
ตาราง 43 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง รูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค	125
ตาราง 44 แสดงปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง ผลการวัดและการประเมินผลต่อผู้เรียน	126
ตาราง 45 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค รวม 6 ด้าน	145
ตาราง 46 แสดงผลการสังเคราะห์หลักการสำคัญในการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน.....	152
ตาราง 47 แสดงผลการประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคจากการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน.....	170

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพ 1 แสดงการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเด็น รายไตรมาส ปี 2562-2565.....	60
ภาพ 2 แสดงการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมรายไตรมาส ปี 2562-2565	60
ภาพ 3 แสดงแผนภูมิประเด็นร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมรายไตรมาส ปี 2565.....	61
ภาพ 4 แสดงขั้นตอนการร้องทุกข์ด้วยตนเองกับหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคประจำจังหวัด	68
ภาพ 5 แสดงขั้นตอนการร้องทุกข์กับหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์	69
ภาพ 6 แสดงวิธีการร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มร้องทุกข์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค	70
ภาพ 7 แสดงสรุปขั้นตอนวิธีการดำเนินวิจัย	96
ภาพ 8 แสดงสภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา.....	147
ภาพ 9 แสดงปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา.....	147
ภาพ 10 แสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค.....	151
ภาพ 11 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ โฆษณาเกินจริง”	164
ภาพ 12 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ บุธความงามยัดเยียดขายคอร์ส”	165
ภาพ 13 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ” ..	166
ภาพ 14 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ”	166
ภาพ 15 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม”	167
ภาพ 16 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ความปลอดภัยด้านอาหาร”	168
ภาพ 17 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “สั่งสินค้าออนไลน์แล้วโดนโกง”	168

ภาพ 18 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “แก๊งคอลเซนเตอร์หลอกเงิน” 169

ภาพ 19 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “จองที่พักปลอม” 169



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 มีการหลากหลายมิติ ไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม วัฒนธรรม เศรษฐกิจ ล้วนมีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับพลเมือง เพราะอิทธิพลของกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้ทุกคนต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง (อรรถพล คณิตชรากร, 2560) การจัดการเรียนรู้โลกในศตวรรษที่ 21 จำเป็นต้องเน้นพัฒนาทักษะผู้เรียนให้เป็นพลเมืองที่มีความพร้อมในหลากหลายด้าน อาทิ ทักษะการเรียนรู้อาชีพ และการดำรงชีวิต เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลง การสอนที่ส่งเสริมทักษะ คุณลักษณะ ความรู้ให้ผู้เรียนเปรียบเสมือนการสร้างเกาะป้องกันให้ผู้เรียนสามารถดำรงอยู่ได้ในโลกของความเป็นจริง (ฐิตินันท์ ดาวศรี, 2564) ดังปรากฏในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570) เน้นการพัฒนาคนสำหรับโลกยุคใหม่ โดยมุ่งพัฒนาให้มีทักษะและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับโลกศตวรรษที่ 21 ทั้งทักษะในด้านความรู้ ทักษะทางพฤติกรรม และคุณลักษณะตามบรรทัดฐานที่ดีของสังคม (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13, 2565) ดังนั้น การจัดการศึกษาในปัจจุบันจึงต้องปรับเปลี่ยนให้ตอบสนองกับทิศทางการผลิตและการพัฒนากำลังคนดังกล่าว ดังปรากฏในแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579

วัตถุประสงค์ในการจัดการศึกษาของแผนพัฒนาการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579 ข้อ 2 ระบุถึงการพัฒนาคนไทยให้เป็นพลเมืองดี มีคุณลักษณะ ทักษะ และสมรรถนะที่สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ รวมถึงกำหนดเป้าหมายด้านผู้เรียน โดยมุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคนให้มีคุณลักษณะและทักษะการเรียนรู้ในการแก้ปัญหา (สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2560) สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ในหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 ระบุให้มุ่งพัฒนาผู้เรียนทุกคน ซึ่งเป็นกำลังของชาติให้เป็นมนุษย์ที่มีความสมดุลทั้งด้านร่างกาย ความรู้ คุณธรรม มีจิตสำนึกในความเป็นพลเมืองไทยและเป็นพลโลก โดยทั้งนี้ให้มุ่งผู้เรียนเป็นสำคัญในการพัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ ตามคุณลักษณะอันพึงประสงค์ อาทิ ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งมั่นในการทำงาน ใฝ่เรียนรู้ และมีจิตสาธารณะ ทั้งนี้ในด้านคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนควรต้องได้รับการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ต้องอาศัยความร่วมมือจากผู้ปกครอง ครูผู้สอน โรงเรียน และสิ่งแวดล้อม โรงเรียนมีบทบาทสำคัญในการออกแบบแนวทางการจัดการเรียนรู้ให้มีความหลากหลาย และเหมาะสมกับธรรมชาติของตัวผู้เรียน (ชาติรี ตั้งอัมพรตรีพล และคณะ, 2561)

นอกจากนั้นเมื่อพิจารณามาตรฐานการเรียนรู้ในรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อธิบายเหตุผลการเรียนรู้จะช่วยให้ผู้เรียนมีความรู้ ความเข้าใจของการอยู่ร่วมกันในสังคม มีความสัมพันธ์กัน และมีความแตกต่างอย่างหลากหลาย อีกทั้งยังช่วยให้สามารถปรับตนเองตามสภาพบริบทแวดล้อม เป็นพลเมืองดี มีความรับผิดชอบ มีความรู้ ทักษะ คุณธรรม คุณลักษณะ และค่านิยมที่เหมาะสม โดยสาระเศรษฐศาสตร์ ระบุว่าผู้เรียนควรมีความเข้าใจและมีความสามารถในการบริหารจัดการทรัพยากรในการผลิตและการบริโภค การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่ามากที่สุด เพื่อดำรงชีวิตอย่างมีดุลยภาพผ่านกิจกรรมพัฒนาผู้เรียนให้ผู้เรียนรู้จักตนเอง สามารถคิดวิเคราะห์ คิดแก้ปัญหา วางแผน ปฏิบัติตามแผน และประเมินพร้อมปรับปรุงตนเอง รวมไปถึงกิจกรรมที่ทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ส่งเสริมให้มีความรับผิดชอบ ต่อสังคม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2553)

ทั้งนี้สาระเศรษฐศาสตร์ จัดอยู่ในรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม สาระเศรษฐศาสตร์เป็นหนึ่งในพื้นฐานสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเป็นพลเมืองตื่นรู้ในสังคม เนื่องจากมีบทบาทในการสร้างความเข้าใจและวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานการณ์ปัญหาที่มีผลต่อชีวิต และช่วยให้ผู้คนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในระดับบุคคล ระดับชุมชน และประเทศชาติ ในกรอบสาระการเรียนรู้แกนกลาง ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 กำหนดความรู้และทักษะที่เป็นพื้นฐานประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคว่าด้วยข้อ 1) การรักษาและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค 2) กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 3) การดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิและผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค และ 4) แนวทางการปกป้องสิทธิของผู้บริโภค โดยระบุตัวชี้วัด ส.3.1 ม.2/4 ให้ผู้เรียนอธิบายถึงแนวทางการคุ้มครองสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ทั้งนี้ผู้สอนต้องส่งเสริมผู้เรียนให้บรรลุตามตัวชี้วัด โดยส่งเสริมผ่านกระบวนการเรียนรู้ให้ผู้เรียนมีทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ สาระวิชาเศรษฐศาสตร์จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาคุณลักษณะพลเมืองให้ตื่นรู้

การกำหนดคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ มีแนวคิดจากนิยามคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้โลกของ Harlap (2011; Oxfam, 2006) ที่ระบุว่าพลเมืองโลกเป็นพลเมืองที่มีคุณลักษณะมีความรู้ มีทักษะความสามารถ มีเจตคติ ค่านิยม จริยธรรมและมีส่วนร่วมต่อสังคม (Harlap, 2011; Oxfam, 2006) ส่วนคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ในประเทศไทย สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ กล่าวว่า พลเมืองตื่นรู้ หมายถึง พลเมืองของประเทศที่มีความตระหนักรู้ กระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการกิจของประเทศร่วมกัน เป็นพลังที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เกิดเป็นกระแสขับเคลื่อนสังคมมาตลอดทั้งในอดีตและชัดเจนมากในปัจจุบัน (สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ, 2565) การเป็นพลเมืองตื่นรู้ส่งผลให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มและมีการปกป้องสิทธิและเสรีภาพของตนเองและผู้อื่น รวมถึงช่วยส่งเสริมการเปลี่ยนแปลงที่ดีในสังคม ผู้คนที่ตื่นรู้

มีการมองเห็นปัญหา ความต้องการในการเปลี่ยนแปลง และมีความกระตือรือร้นในการทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เพื่อประโยชน์ของทุกคน ทั้งนี้การเป็นพลเมืองที่ตื่นรู้ ตื่นตัว รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลง จำเป็นต้องรู้รอบด้าน รู้หลากหลาย สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านเศรษฐศาสตร์ และหากนำคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้มาผนวกกับเนื้อหาเรื่องสิทธิผู้บริโภค เป้าประสงค์ก็จะเกิดเป็นพลเมืองที่มีคุณลักษณะความเป็นพลเมืองในฐานะผู้บริโภคแบบตื่นรู้ ซึ่งการออกแบบการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองในฐานะผู้บริโภคแบบตื่นรู้ จะต้องให้ผู้เรียนเป็นผู้แสวงหาความรู้ สร้างเหตุผล วิเคราะห์ และเข้าใจถึงเนื้อหาสิทธิผู้บริโภคในภาพรวมของการคุ้มครองผู้บริโภคจากสถานการณ์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนในฐานะผู้บริโภค และเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในขณะปัจจุบัน เพราะฉะนั้นสิ่งสำคัญในการวัดและการประเมินผลคุณลักษณะความเป็นพลเมืองในฐานะผู้บริโภคแบบตื่นรู้ จะสะท้อนให้เห็นคุณลักษณะความเป็นพลเมืองในฐานะผู้บริโภคตื่นรู้ให้ได้มากที่สุด

การวัดผลและการประเมินผลเป็นส่วนสำคัญในขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน เนื่องจากการวัดผลและประเมินผล เป็นกระบวนการตรวจสอบสถานะความรู้ความเข้าใจของตัวผู้เรียน อีกทั้งยังสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้เรียนมีคุณลักษณะหรือมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ตรงตามวัตถุประสงค์ การเรียนการสอนที่กำหนดไว้หรือไม่ หากต้องการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข ก็เข้าถึงการพัฒนาอย่างตรงจุด การวัดและการประเมินผลจึงมีความสัมพันธ์กับจุดประสงค์และการจัดการเรียนรู้เสมอ (สมชาย รัตนทองคำ, 2554) ในการวัดผลและการประเมินผลคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen) สามารถวัดผลและประเมินผลได้โดยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ซึ่งกระบวนการนี้มีไว้เพื่อประเมินความสำเร็จหรือความก้าวหน้าในการเป็นพลเมืองที่มีคุณลักษณะ ดังต่อไปนี้ 1) เป็นบุคคลผู้มีความรู้ ความเข้าใจในสิทธิของตนเอง 2) เป็นบุคคลที่มีทักษะการตัดสินใจอย่างรู้เท่าทันปัญหาสังคม 3) เป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีจิตสำนึกสาธารณะ และรักษาผลประโยชน์ของตนได้ 4) เป็นบุคคลที่แสดงออกถึงความเป็นพลเมืองที่มีความกระตือรือร้น ผ่านการทำกิจกรรมนำตนเองไปเป็นส่วนหนึ่งของกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ของสังคม และ 5) เป็นบุคคลที่รู้จักการแบ่งปันความรู้ ให้เป็นประโยชน์ต่อสังคม พฤติกรรมเหล่านี้ล้วนเป็นพลังสำคัญในการขับเคลื่อนเพื่อเปลี่ยนแปลงสังคมในอนาคตให้ดีขึ้น (ฤทัยรัตน์ ไกรรอด, 2557) สิ่งสำคัญในการศึกษา คือ การเสริมสร้างคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ทั้งนี้ นักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามหลักสูตรกระทรวงศึกษาธิการ แบ่งการศึกษาออกเป็นระดับช่วงชั้น ซึ่งช่วงชั้นที่ 3 กำหนดให้เป็นนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 1-3

จากข้อมูลการออกแบบกรอบแนวคิดหลักสูตรการศึกษาเพื่อสร้างความเป็นพลเมืองในระบอบประชาธิปไตยของไทย ที่ได้กำหนดขอบเขตและพัฒนาการเรียนรู้ของพลเมืองในแต่ละช่วงวัย พบว่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1-3 ผู้เรียนในวัยนี้จะเริ่มเข้าสู่ช่วงวัยรุ่นตอนต้นซึ่งเป็น

ช่วงวัยที่มีความกระตือรือร้นสนใจสถานการณ์ปัญหาสังคม ในประเด็นที่มีรายละเอียดซับซ้อนมากขึ้น จึงควรมีความรู้ ความเข้าใจกฎหมายขั้นพื้นฐาน กลไก และกระบวนการเมืองการปกครองของไทย การมีส่วนร่วม รวมถึงการมีทักษะการตั้งคำถามและแสวงหาคำตอบ และการทำงานเป็นทีม (Thai Civic Education, 2556) แต่จากข้อมูลรายงานสถิติการกระทำความผิดของเด็กและเยาวชน ประจำปี 2565 พบว่า จำนวนคดีเด็กและเยาวชนซึ่งถูกดำเนินคดีโดยสถานพินิจฯ ทั่วประเทศ จำนวน ทั้งหมด 12,192 คดี หากจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า คดีส่วนใหญ่เป็นคดีที่ผู้กระทำความผิด มีการศึกษาระดับมัธยมมากที่สุด คือ มีจำนวน 6,306 คดี คิดเป็นร้อยละ 51.72 ของคดีทั้งหมด เมื่อพิจารณาจำแนกตามอาชีพ พบว่า คดีส่วนใหญ่เป็นคดีที่ผู้กระทำความผิดที่เป็นนักเรียนมากที่สุด คือ จำนวน 4,036 คดี คิดเป็นร้อยละ 33.10 ของคดีทั้งหมด (กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน, 2565)

นอกจากนั้นยังพบปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ทางสังคม ในประเด็นปัญหาการละเมิด สิทธิผู้บริโภคจากรายงานสถานการณ์ผู้บริโภคของปี 2564 ได้รับเรื่องร้องเรียนผ่านมูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) พบว่าปัญหาที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบและร้องเรียนมากเป็นอันดับหนึ่ง คือ ปัญหาด้านสื่อ และโทรคมนาคม 1,816 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 55% และในปี 2565 เรื่องรองลงมา คือ ปัญหาด้านสินค้าและบริการทั่วไปรวม 415 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 19.9% (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, 2565) ซึ่งปัญหาด้านสื่อ และโทรคมนาคมกับปัญหาด้านสินค้าและบริการยังคงเป็นประเด็นสำคัญที่ผู้บริโภคได้รับผลกระทบ ความเสียหายอย่างต่อเนื่องจากข้อมูลสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) ปี 2565 พบว่า มีการแจ้งความ คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำนวน 163,091 คดี คิดเป็นร้อยละ 40.5 ของคดีทั้งหมด มูลค่า ความเสียหายประมาณ 27,305 ล้านบาท โดยเฉลี่ยมีความเสียหายวันละ 91 ล้านบาท และมีแนวโน้ม การเกิดคดีสูงขึ้นทุกเดือน รายละเอียดประเด็นปัญหาการซื้อสินค้าออนไลน์ที่ผู้บริโภคพบ อาทิ ปัญหา สินค้าชำรุดบกพร่อง สินค้าไม่ตรงปก โฆษณาเกินจริง ส่วนปัญหาด้านสื่อและโทรคมนาคม ประเด็น ปัญหาที่พบมากที่สุด อาทิเช่น การถูก SMS หลอกหลวง การถูกคุกคามจากแก๊งคอลเซนเตอร์ เป็นต้น (กองบัญชาการตำรวจสันติบาล, 2565)

หากพิจารณาประเด็นปัญหาสิทธิผู้บริโภคในยุคดิจิทัลข้างต้นสามารถอธิบายเชื่อมโยง สิทธิขั้นพื้นฐานที่ผู้บริโภคจะได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในมาตรา 4 ได้ ดังนี้ ข้อที่ 1 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ข้อที่ 2 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ตามความสมัครใจ ข้อที่ 3 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ข้อที่ 4 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และข้อที่ 5 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ในกรณีที่ถูกละเมิดสิทธิ จากสิทธิผู้บริโภค 5 ประการดังกล่าว มีความสอดคล้องกับประเด็นปัญหาการละเมิดสิทธิผู้บริโภคทางสื่อออนไลน์และโทรคมนาคม และประเด็น

ปัญหาการถูกหลอกลวงจากการซื้อสินค้าและบริการ ในฐานะเป็นผู้บริโภคในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ผู้คนสามารถเข้าถึงสื่อและบริการได้ด้วยตนเอง การเป็นผู้บริโภคที่รู้เท่าทันและตื่นตัว ไม่เปิดโอกาสให้เกิดการละเมิดสิทธิ มีความสามารถรักษาสีทธิตัวเอง ดูแลรักษาสีทธิผู้บริโภคอื่น ๆ และสาธารณประโยชน์ได้มีความจำเป็นอย่างมาก (สภาองค์กรของผู้บริโภค, 2565) ด้วยเหตุนี้ผู้เรียน ในฐานะผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องมีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะรู้เท่าทัน ระวังระวังการใช้สื่อและโทรคมนาคม รวมถึงเป็นผู้บริโภคที่สามารถดำเนินการพิทักษ์สิทธิและผลประโยชน์ของตน ตามกฎหมายในฐานะที่เป็นผู้บริโภค มิฉะนั้นอาจเป็นผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบ ถูกละเมิดสิทธิหรือกระทำผิดพลาดอาจถูกดำเนินคดีตามกฎหมาย เห็นได้ว่าแม้จะมีกฎหมายควบคุมที่ชัดเจนตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 กำหนดให้มีการลงโทษผู้กระทำความผิดอย่างชัดเจนแต่การร้องเรียนยังคงมีอยู่เป็นจำนวนมาก (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2565)

ดังนั้นการจัดกระบวนการเรียนการสอนจึงจำเป็นต้องมีการเสริมสร้างผู้เรียนให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะในการดำรงตนเป็นผู้บริโภคที่เท่าทันกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก ครูผู้สอน ทำหน้าที่เป็นผู้ชี้แนะ และสร้างกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตจริง (ระพีพัฒน์ หาญโสภณ, 2560) ซึ่งแนวทางการจัดกระบวนการเรียนรู้ในปัจจุบัน เน้นให้ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางในการเรียนรู้ ผู้เรียนต้องอาศัยกระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลายจึงจะเกิดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ทั้งนี้การเลือกรูปแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้ขึ้นอยู่กับครูผู้สอนจะหยิบยกเลือกประเด็นที่มีความเหมาะสมกับเนื้อหาจัดการเรียนรู้ตามบริบท ในส่วนของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning หรือ PBL) เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากแนวคิดตามทฤษฎีการเรียนรู้แบบสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism theory) โดยให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่ จากการใช้ปัญหาที่ใกล้ตัวและเป็นปัญหาที่พบเจอในชีวิตประจำวันเป็นบริบทในการสร้างแรงจูงใจภายใน เพื่อช่วยให้ผู้เรียนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้เพื่อจัดการคิดวิเคราะห์และคิดแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์ โดยตัวของผู้เรียนเอง (ไพศาล สุวรรณน้อย, 2559)

จากที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยจึงเล็งเห็นความสำคัญของการส่งเสริมผู้เรียนให้มีคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค เนื่องจากผู้เรียนเป็นบุคคลหนึ่งในฐานะผู้บริโภค จึงต้องการที่จะพัฒนากิจกรรมกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค สอดแทรกในสาระวิชาเศรษฐศาสตร์ มีการวางแผนกิจกรรมกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยเลือกใช้สถานการณ์ที่เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้เรียน มาเป็นบริบท ทำให้ผู้เรียนทราบปัญหาที่เกิดขึ้นจริง หรือในฐานะที่เป็นบุคคลที่ประสบสถานการณ์ปัญหานั้นโดยตรง อีกทั้งจะช่วยให้ผู้เรียนรู้สึกมีส่วนร่วมกับปัญหานั้น สิ่งนี้จะเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้ผู้เรียนได้สร้างแนวทางในการหาทางออกสู่คำตอบด้วยตนเอง ผ่านการค้นหา วิเคราะห์ เรียบเรียง

และนำเสนอแนวทางแก้ไขที่เป็นรูปธรรมชัดเจนมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการจัดกระบวนการจัดการเรียนการสอนของโรงเรียนมัธยมศึกษาวิทยาลัยนเรศวรที่เน้นให้ผู้เรียนได้กล้าคิด กล้าทำ กล้าแสดงออกในทางสร้างสรรค์ ซึ่งเป็นอัตลักษณ์สำคัญของโรงเรียน อีกทั้งโรงเรียนมัธยมศึกษาวิทยาลัยนเรศวรยังเป็นโรงเรียนมัธยมขนาดใหญ่ ซึ่งเป็นโรงเรียนมัธยมชั้นนำในจังหวัดพิษณุโลก มีผลการสำรวจรายได้ของผู้ปกครอง พบว่า ผู้ปกครองโรงเรียนมัธยมศึกษาวิทยาลัยนเรศวร ส่วนใหญ่มีรายได้สนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีที่ใช้ในการเรียนรู้อย่างเพียงพอ เพื่อให้ผู้เรียนสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลจากสื่อ สามารถนำความรู้ความเข้าใจไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน สามารถปรับตัวให้เท่าทันทุกการเปลี่ยนแปลง และมีองค์ความรู้ที่จะยืนหยัดเป็นพลเมืองตื่นรู้ที่มีคุณภาพดีในสังคม

คำถามการวิจัย

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นอย่างไร
2. กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
2. เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ 4 ด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

1. ด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ

- 1.1 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
- 1.2 กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา: ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในชั้นเรียน และพานักเรียนลงพื้นที่ศึกษาสถานการณ์ปัญหาจริง เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ด้าน ดังนี้ 1) สิทธิ ที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) สิทธิ ที่จะมีส่วนร่วมในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิ ที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา 5) สิทธิ ที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว ส่วนผู้เรียนมีบทบาทเป็นผู้สังเกต วิเคราะห์

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด: การแบ่งกลุ่มผู้เรียน ให้ผู้เรียนพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อระบุปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา: ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากคู่มือพลเมืองต้นรู้สู่พลังผู้บริโภค และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่หลากหลาย

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล: ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

ขั้นที่ 5 ขั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา: ผู้เรียนสร้างแนวทางการแก้ปัญหาให้เกิดเป็นชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic และอภิปรายเสนอแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคภายใต้กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล: ครู นักเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

2. ด้านประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method) จึงใช้ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย ดังนี้

2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บข้อมูลสภาพปัจจุบัน และปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้ ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 328 คน มีประชากรและกลุ่มตัวอย่างดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เรียนสาระเศรษฐศาสตร์ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จำนวน 476 คน โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม จำนวน 512 คน โรงเรียนจ่านกร้อง จำนวน 529 คน โรงเรียนพุทธชินราช จำนวน 468 คน และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 269 คน (ข้อมูลปีการศึกษา 2565) รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,254 คน

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เรียนสาระเศรษฐศาสตร์ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 328 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ได้มาจากสูตรคำนวณของเครซีและมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970)

ขั้นตอนที่ 2 จากการเก็บข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันและปัญหากระบวนการเรียนรู้คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึก ผู้วิจัยจึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นตอนที่ 2 โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์ จำนวน 14 ชุด โดยมีกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

1. ครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 คน (โรงเรียนละ 1 คน) ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนจ่านกร้อง โรงเรียนพุทธชินราช และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

2. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 10 คน (โรงเรียนละ 2 คน) ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนจ่านกร้อง โรงเรียนพุทธชินราช และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

2.2 กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2

กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2566 แผนการเรียนศิลป์สร้างสรรค์ จำนวน 40 คนที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2566

3. **ด้านระยะเวลา** เดือนเมษายน 2566 – เดือนเมษายน 2567

4. **ด้านพื้นที่** ผู้วิจัยใช้พื้นที่การศึกษา คือ โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 สถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนจ่านกร้อง และโรงเรียนพุทธชินราช

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ได้ทราบแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ส่งเสริมให้มีคุณลักษณะการเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค สามารถความรู้ที่ได้รับไปปรับใช้ในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม

2. ครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ ในกลุ่มวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ได้กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้

3. โรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาจังหวัดพิษณุโลก ได้กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการจัดการเรียนรู้ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน หมายถึง ขั้นตอนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ที่เน้นการพัฒนาทักษะการทดลองเผชิญปัญหา โดยนำปัญหาจากสถานการณ์จริงมาเป็นสิ่งเร้ากระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความต้องการอยากเรียนรู้ ค้นหาข้อมูล นำไปสู่การสร้างองค์ความรู้ และนำเสนอแนวการแก้ปัญหาในชีวิตประจำวันและอนาคตได้ด้วยตนเอง ประกอบด้วย 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา: ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในชั้นเรียน และพานักเรียนลงพื้นที่ศึกษาสถานการณ์ปัญหาจริง เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ด้าน ดังนี้ 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา 5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด: การแบ่งกลุ่มผู้เรียน ให้ผู้เรียนพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อระบุปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา: ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากคู่มือพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่หลากหลาย

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล: ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

ขั้นที่ 5 ขั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา: ผู้เรียนสร้างแนวทางการแก้ปัญหาให้เกิดเป็นชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic และอภิปรายเสนอแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคภายใต้กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล: ครู นักเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

2. คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค หมายถึง บุคคลที่มีลักษณะ ดังนี้

- 2.1 เป็นพลเมืองที่มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562)
- 2.2 เป็นพลเมืองที่มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค
- 2.3 เป็นพลเมืองที่รักษาผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค
- 2.4 เป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์
- 2.5 เป็นพลเมืองที่แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคให้กับตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้

3. นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 หมายถึง ผู้เรียนสาระวิชาเศรษฐศาสตร์ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่กำลังศึกษาภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2566 ในโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ เขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนจ่านกร้อง โรงเรียนพุทธชินราช และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

4. สาระเศรษฐศาสตร์ หมายถึง สาระหนึ่งในกลุ่มวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (วิชาบังคับ) ตามโครงสร้างหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551 จำนวน 1.5 หน่วยกิต มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภค กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค และแนวทางการคุ้มครองสิทธิของตนในฐานะผู้บริโภค

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในรายวิชาเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยได้ศึกษา ค้นคว้า เอกสาร หลักการ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process)

- 1.1 ความหมายของกระบวนการเรียนรู้
- 1.2 ขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้
- 1.3 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

2. การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL)

- 2.1 ความหมายการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
- 2.2 ลักษณะของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
- 2.3 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
- 2.4 ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
- 2.5 บทบาทครูและนักเรียนในการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
- 2.6 วิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

3. คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizenship)

- 3.1 ความหมายของพลเมืองตื่นรู้
- 3.2 คุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้
- 3.3 การวัดความเป็นพลเมืองตื่นรู้

4. สาระวิชาเศรษฐศาสตร์

- 4.1 สาระวิชาเศรษฐศาสตร์
- 4.2 มาตรฐานการเรียนรู้
- 4.3 ตัวชี้วัด
- 4.4 เป้าหมายการเรียนรู้
- 4.5 คำอธิบายหน่วยการเรียนรู้

5. การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

- 5.1 ความหมายสิทธิผู้บริโภค

5.2 สิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

5.3 มาตรากฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522: บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

5.4 สภาพปัญหาด้านสิทธิผู้บริโภค

5.5 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

5.6 ขั้นตอนการร้องทุกข์กับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค

6. บริบทของโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

7.1 งานวิจัยในประเทศ

7.2 งานวิจัยต่างประเทศ

8. กรอบแนวคิดการวิจัย

กระบวนการเรียนรู้ (Learning Process)

1. ความหมายของกระบวนการเรียนรู้

มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายของกระบวนการเรียนรู้ดังนี้
ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ และคณะ (2543) กระบวนการเรียนรู้ คือ กระบวนการอันมีรากฐานอยู่ที่ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งไม่ได้แยกแยะระหว่างการเรียนรู้กับวิถีชีวิต การรู้และการปฏิบัติ เนื้อหากระบวนการเรียนรู้เป็นหนึ่งเดียว และเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มนุษย์ได้มีศักยภาพในการพัฒนาความสามารถเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและพึ่งตนเองได้

ทิตนา แคมมณี (2545) ให้ความหมายของกระบวนการเรียนรู้ว่าเป็นขั้นตอนและวิธีการต่าง ๆ ที่จะช่วยให้บุคคลเกิดการเรียนรู้ เป็นการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม อันเป็นผลที่มาจากการศึกษาที่บุคคลต่าง ๆ ทำกิจกรรมใด ๆ ก็แล้วแต่ ที่ทำให้เกิดประสบการณ์ รวมทั้งเกิดทักษะต่าง ๆ ขึ้น อีกทั้งยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมที่มีความถาวร

พรพิไล เลิศวิชา (2550) ได้กล่าวถึงกระบวนการเรียนรู้ไว้ว่า กระบวนการเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญที่ทำให้มนุษย์ได้มีศักยภาพในการพัฒนา สามารถดำรงชีวิตอยู่ท่ามกลางการเปลี่ยนแปลงและพึ่งตนเองได้ กระบวนการเรียนรู้ คือ กระบวนการอันมีรากฐานอยู่ที่ประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่นซึ่งไม่ได้แยกแยะระหว่าง การเรียนรู้กับวิถีชีวิต การรู้และการปฏิบัติ เนื้อหาและกระบวนการเรียนรู้เป็นหนึ่งเดียว

มณีรัตน์ สุวรรณวารี (2553) กล่าวว่ากระบวนการเรียนรู้เป็นเรื่องของกระบวนการในการทำให้ผู้เรียนสามารถสร้างความรู้ของตัวเองและกลุ่มขึ้นมา คือการเรียนรู้วิธีเรียนรู้ภาษาอังกฤษ เรียกว่า LEARN HOW TO LEARN ไม่ใช่การเรียนรู้เพื่อเอาความรู้ อย่างเช่นแต่ก่อน กระบวนการเรียนรู้จึงเหมือนเป็นการดำเนินการอย่างเป็นขั้นตอนหรือการใช้วิธีการต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคลเกิดการการเรียนรู้

วิชัย วงษ์ใหญ่, และมารุต พัฒนา (2561) กล่าวว่ากระบวนการเรียนรู้ (learning process) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยบูรณาการกับสาระสำคัญ (main concept) ทักษะและคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เกิดการเรียนรู้ตามผลการเรียนรู้ (learning outcomes) ที่ได้กำหนดไว้ เช่น กระบวนการแก้ปัญหาที่นำไปสู่ผลลัพธ์การเรียนรู้เกี่ยวกับความสามารถในการแก้ปัญหา กระบวนการสร้างสรรค์นวัตกรรมนำไปสู่ผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม เป็นต้น

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายกระบวนการเรียนรู้ หมายถึง ขั้นตอนการดำเนินการเรียนรู้ที่มีความเชื่อมโยงสอดคล้องกันในทุกขั้นตอน ซึ่งขั้นตอนการเรียนรู้จะช่วยให้บุคคลนั้นเกิดทักษะการเรียนรู้ โดยมีครูผู้สอนเป็นผู้สร้างและพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่ดีให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน โดยบูรณาการไปกับเนื้อหาสาระ จัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยให้ผู้เรียนได้มีโอกาสใช้กระบวนการเรียนรู้ที่หลากหลาย ถือว่าเป็นการเตรียมความพร้อมสำหรับการเรียนรู้และพัฒนาตนเองในอนาคต

2. ขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้

ขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้มีนัการศึกษาได้กล่าวถึงขั้นตอนของกระบวนการเรียนรู้ ดังนี้

สัญสิริ อินอุ่นโชติ และคณะ (2563) ได้สรุปกระบวนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงานร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้แบบใช้กรณีศึกษาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. ขั้นเตรียมการ มีการเตรียมสื่อตรงตามวัตถุประสงค์การเรียนรู้
2. ขั้นจุดประกาย
3. ขั้นความสนใจ ขั้นลงมือปฏิบัติ
4. ขั้นนำเสนอผลงาน มีการจัดกิจกรรมการแสดงหรือนำเสนอผลงาน ร่วมอภิปราย

แลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้จากการสร้างสรรค์ผลงาน และสรุปผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

Kolb (1984) ให้นิยามการเรียนรู้ว่าเป็น “กระบวนการที่ความรู้ถูกสร้างขึ้นผ่านการเปลี่ยนแปลงของประสบการณ์” ประสบการณ์การเรียนรู้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน

1. ประสบการณ์ที่เป็นรูปธรรม (Concrete Experience)

เป็นขั้นตอนแรกที่กระตุ้นให้ผู้เรียนเข้าไปมีส่วนร่วมและรับรู้ประสบการณ์ต่าง ๆ โดยตรงซึ่งผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากสื่อของจริง ได้เรียนรู้จากประสบการณ์เสมือนจริง ประสบการณ์เดิมของผู้เรียนได้ถูกดึงออกมาจากการตอบคำถามก่อนเข้าสู่บทเรียน เพื่อให้ผู้เรียนเกิดการความคิดและสามารถผสมผสานระหว่างประสบการณ์เดิมของตนและประสบการณ์ใหม่ในบทเรียน จนเกิดความรู้ความเข้าใจในบทเรียนมากขึ้น

2. การสังเกตแบบสะท้อนคิด (Reflective Observation)

เป็นลักษณะการเรียนรู้ที่เกิดจากการสังเกต พิจารณาไตร่ตรองอย่างละเอียด ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้นำเอาประสบการณ์ความรู้ที่ได้รับจากขั้นแรกมาไตร่ตรอง พิจารณาและสะท้อนคิด โดยผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับครูและเพื่อนในชั้นเรียน

3. แนวคิดเชิงนามธรรม (Abstract Conceptualization)

เป็นขั้นการเรียนรู้ที่ใช้หลักเหตุผล ใช้ความคิดเพื่อการสรุปความในขั้นนี้ผู้เรียนจะนำความรู้ที่ได้จากการสังเกตและไตร่ตรองมาสรุปเป็นความคิดรวบยอด

4. การทดลองปฏิบัติ (Active Experimentation)

เป็นขั้นวางแผนเพื่อทดลองปฏิบัติ ลงมือทำจริง ในขั้นนี้ผู้เรียนจะได้นำเอาสิ่งที่เขียนขึ้นไปใช้ในสถานการณ์จริง

Bell (2020) กล่าวว่า วงจรการเรียนรู้มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ความรู้เดิม คือ ความรู้ที่นักเรียนมีก่อนที่จะเริ่มหัวข้อ โดยนักเรียนควรมีความรู้เดิมมาเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่ ซึ่งหมายความว่า การประเมินความรู้เดิมของนักเรียนเป็นขั้นตอนแรกที่สำคัญในการเรียนรู้ของพวกเขา

ขั้นตอนที่ 2 นำเสนอเนื้อหาใหม่ ขั้นตอนนี้รวมถึงวิธีการและข้อควรพิจารณาที่สำคัญที่จะใช้เมื่อนำเสนอเนื้อหาใหม่ให้นักเรียน โดยต้องตระหนักถึงขีดจำกัดที่ทำให้นักเรียนได้รับข้อมูลใหม่มากเกินไปในคราวเดียว ครูต้องสอนให้นักเรียนเห็นถึงภาพรวม และรายละเอียดหัวข้อขณะสอน

ขั้นตอนที่ 3 ความท้าทาย เป็นขั้นทำให้การเรียนรู้เนื้อหาใหม่มีประสิทธิภาพมีขั้นตอนย่อย ดังนี้

1. ใช้ Modeling และ Worked Examples เพื่อหาคำตอบเกี่ยวกับสิ่งที่จะจะศึกษา

2. วางรูปแบบการเรียนรู้ของแต่ละหัวข้อ

3. นักเรียนปรับปรุงการวางแผน ทำงานกลุ่มอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการร่วมมือหรือ

ร่วมมือจะส่งเสริมการคิดอย่างมีประสิทธิภาพ

4. มีการติดตามและประเมินผล

5. มีการคิด เช่น การแก้ปัญหาและการทดสอบสมมติฐาน สามารถเพิ่มพูนความรู้ให้ลึกซึ้งยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ให้นักเรียนได้รับคำติชม ข้อที่ควรปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 5 การทำซ้ำ วิธีการเหล่านี้เป็นวิธีการที่เปิดโอกาสให้นักเรียนได้พัฒนาความทรงจำระยะยาวโดยทบทวนเนื้อหาใหม่เมื่อเวลาผ่านไป

David (2019) อธิบายขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้โดยครูผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการมี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนศูนย์: ปฐมนิเทศ ก่อนที่จะเริ่มใช้วิธีการสอน สิ่งสำคัญคือ ต้องแยกแยะบริบทที่กำลังสอน นักเรียนทุกคนมีศักยภาพและสามารถปรับปรุงได้ด้วยการฝึกฝน ความฉลาดของไม่ตายตัว หรือถูกจำกัด ครูสามารถช่วยให้นักเรียนเข้าใจสิ่งนี้และพัฒนากรอบความคิดในการเติบโต ซึ่งจะช่วยให้พวกเขาเข้าถึงคุณค่าของการเรียนรู้ ครูยังสามารถหาทางเรียนรู้ได้ด้วยการปรับปรุงพฤติกรรมด้วยกฎเกณฑ์ที่ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 1 ความรู้เดิม การเรียนรู้ใหม่ต่อยอดจากสิ่งที่เรารู้อยู่แล้ว ดังนั้นในฐานะครูต้องช่วยให้นักเรียนจดจำและเชื่อมโยงกับสิ่งที่นักเรียนรู้อยู่แล้วเกี่ยวกับหัวข้อหนึ่งก่อนที่ครูจะเริ่มสอนสิ่งใหม่ ๆ โดยครูประเมินนักเรียนด้วยคำถาม ตรวจสอบและแก้ไขความรู้เดิม

ขั้นตอนที่ 2 การนำเสนอ ครูสามารถออกแบบรูปแบบการสอนได้หลากหลาย อาทิ อธิบาย ดูวิดีโอ สาริต หรือครูนำเสนอเนื้อหาใหม่เป็นท่อนสั้น ๆ เพื่อสร้างความจดจำให้นักเรียน

ขั้นตอนที่ 3 ความท้าทาย นักเรียนต้องเชื่อมโยงความรู้เดิมเพิ่มเติมความรู้ใหม่ผ่านการจดบันทึก การสรุป และการทำงานกลุ่มร่วมกับผู้อื่น

ขั้นตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ คำติชมเป็นส่วนสำคัญของกระบวนการ อาจเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษร โดยครู เพื่อน หรือนักเรียนเอง รวมถึงสิ่งที่ถูกต้องและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

ขั้นตอนที่ 5 การทำซ้ำ สิ่งสำคัญสำหรับนักเรียนคือการดำเนินการตามเป้าหมายเพื่อให้แน่ใจว่านักเรียนเข้าใจถูกต้อง และจากการทำซ้ำ ๆ จะช่วยรักษาความทรงจำระยะยาว ครูสามารถใช้เทคนิคต่าง ๆ เช่น การฝึกฝนแบบเว้นระยะ การเรียนรู้อย่างเชี่ยวชาญ และการบ้าน (ในระดับมัธยมศึกษา) เพื่อให้นักเรียนมีโอกาสทำซ้ำ

พิมพันธ์ เตชะคุปต์, และเพียวร์ ยินดีสุข (2557) กล่าวถึงขั้นตอนการเรียนรู้โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบ 5 ขั้น (5 STEPs) มี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ขั้นการเรียนรู้ตั้งคำถาม (learning to Question) ครูนำเสนอสิ่งเร้าที่ เช่น วัตถุสิ่งของ วิดีทัศน์ รูปภาพ การตั้งคำถาม เปิดโอกาสให้ผู้เรียนตั้งคำถามได้ทั้งคำถามง่ายและคำถามยาก ให้ผู้เรียนคาดคะเนคำตอบอาจเป็นรายบุคคล หรือทีมด้วยการใช้วิธีต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 2 ขั้นการเรียนรู้แสวงหาสารสนเทศ (Learning to Search) ผู้เรียนทำกิจกรรมศึกษาค้นคว้าตามสื่อการเรียนรู้ที่ครูเตรียมไว้ในเวลาที่กำหนด ผู้เรียนวิเคราะห์ข้อมูล/สารสนเทศที่ได้จากกิจกรรมการเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นการเรียนรู้เพื่อสร้างองค์ความรู้ (Learning to Construct) ครูให้แต่ละกลุ่มผู้เรียนนำเสนอผังกราฟิก ผู้เรียนร่วมกันอภิปรายผังกราฟิก ผู้เรียนแต่ละกลุ่มแก้ไข ปรับปรุงข้อมูล/สารสนเทศในผังกราฟิกที่สร้างให้มีสาระความรู้ที่ถูกต้องและชัดเจน

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นการเรียนรู้เพื่อการสื่อสาร (Learning to Communicate) ผู้เรียนเตรียมนำเสนอผลงานความรู้ที่ผ่านการแก้ไขปรับปรุงแล้ว ด้วยวิธีการบอกเล่า สะท้อนกระบวนการเรียนรู้การทำงาน ข้อเด่น ข้อด้อย จนได้บทเรียน

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นการเรียนรู้เพื่อตอบแทนสังคม (Learning to Service) ผู้เรียนช่วยกันนำความรู้ที่ได้รับจากการเรียนรู้ไปปรับใช้ในการเรียนรู้ร่วมกับสาระอื่น ๆ หรือปรับใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน เช่น การบอกเล่า การถ่ายวิดีโอ การเขียนบทความ การทำโครงการ

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสรุปการสังเคราะห์แนวคิดขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้ ดังตาราง 1 ต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงการสังเคราะห์สรุปแนวคิดขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้

ขั้นตอน กระบวนการเรียนรู้	สถุลิริ อินอุ่นโชติ และคณะ (2563)	Kolb (1984)	Bell (2020)	David (2019)	พิมพ์นธ์ เตชะคุปต์ และ พเยาว์ อินตีสุข (2557)	การสังเคราะห์ขั้นตอน กระบวนการเรียนรู้
1. ขั้นความรู้เดิม		✓	✓	✓	✓	ขั้นตั้งเป้าหมายการเรียนรู้ โดยใช้องค์ความรู้เดิม
2. ขั้นเตรียมการ	✓		✓	✓		ขั้นวางแผนการเรียนรู้
3. ขั้นแสวงหาความรู้			✓		✓	ขั้นลงมือปฏิบัติ
4. ขั้นลงมือปฏิบัติ	✓	✓	✓	✓	✓	ฝึกทักษะการเรียนรู้
5. ขั้นการทำซ้ำ			✓	✓	✓	ขั้นทบทวนตรวจสอบ การเรียนรู้
6. ขั้นนำเสนอ	✓				✓	ขั้นนำเสนอผลการเรียนรู้
7. ขั้นสะท้อนคิด		✓	✓	✓	✓	ขั้นประเมินผลการเรียนรู้

3. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

การพัฒนากระบวนการเรียนรู้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ทั้งนี้มีการศึกษาได้ให้กล่าวถึงการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ดังนี้

ทิตินา แชมมณี (2556) ได้สรุปถึง การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ คือ การเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้ โดยได้คิด ได้รวบรวมความรู้และลงมือปฏิบัติจริง เพื่อให้การดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับ แนวคิด การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ควรคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้ คือ

1. จัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีควรช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมทางด้านร่างกาย (physical participation) คือ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนได้เคลื่อนไหวร่างกาย เพื่อช่วยให้ประสาทการเรียนรู้ของผู้เรียนพร้อมที่จะรับข้อมูล และการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้น

2. กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีควรช่วยให้ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมทางสติปัญญา (intellectual participation) คือ กิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเคลื่อนไหวทางสติปัญญา ทำทลายความคิดของผู้เรียนสามารถกระตุ้นสมองของผู้เรียนให้เกิดการเคลื่อนไหวเกิดความสนุกที่จะคิด

3. กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีจะช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางสังคม (social participation) คือ เป็นกิจกรรมที่ช่วยให้ผู้เรียนมีปฏิสัมพันธ์กับสังคม บุคคล หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัว ต้องเรียนรู้ที่จะปรับตัวเข้าหาผู้อื่น

4. กิจกรรมการเรียนรู้ที่ดีควรช่วยให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมทางอารมณ์ (emotional participation) คือ เป็นกิจกรรมที่ส่งผลต่ออารมณ์ ความรู้สึกของผู้เรียน ซึ่งช่วยให้การเรียนรู้นั้นเกิดความหมายต่อตนเอง

สฤสิริ อินอุ๋นโชติ และคณะ (2564) ได้สรุปการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ต้องมีหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ

1. หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริง เน้นการให้ผู้เรียนแต่ละคนสร้างพลังความรู้ โดยครูผู้สอนใช้สื่อในการช่วยกระตุ้น ให้ศึกษากรณีศึกษา ผ่านการวิเคราะห์ อภิปราย และตัดสินใจหาทางแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์

2. หลักการเรียนรู้ร่วมกัน เน้นการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ร่วมกันจากการทำกิจกรรม และการตัดสินใจเพื่อทำนวัตกรรม ซึ่งมุ่งเน้นให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาทักษะการคิด ตัดสินใจอย่างมีเหตุผลและเป็นระบบ โดยอาศัยสื่อ เทคโนโลยี อุปกรณ์ที่เหมาะสม ฝึกทักษะการแก้ปัญหาการทำงาน เป็นทีม และการหาวิธีแก้ปัญหาโดยได้ข้อสรุปที่เหมาะสมชัดเจนร่วมกันภายในกลุ่ม

3. หลักการเรียนรู้เพื่อแก้ปัญหาโดยสร้างนวัตกรรม เน้นการให้ผู้เรียนแก้ปัญหา โดยการสร้างสรรค์นวัตกรรม มีการอาศัยสื่อและเทคโนโลยีที่เหมาะสม ในการสร้างความรู้ด้วยตนเอง

วิเคราะห์ และตัดสินใจหาทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับกรณีที่เกิดขึ้น ๆ เพื่อพัฒนาการแก้ปัญหาอย่าง สร้างสรรค์และมีมุมมองที่กว้างขึ้น ตลอดจนนวัตกรรมนั้นมีความหมายต่อผู้เรียน

สุคนธา ดิษฐสุนันท์ (2558) กล่าวว่า การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ หมายถึง การส่งเสริมให้ครูจัดทำแผนการเรียนรู้ตามสาระและหน่วยงานการเรียนรู้โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมให้ครูจัดกระบวนการเรียนรู้ตามกลุ่มสาระและหน่วยการเรียนรู้ตามความสนใจและความถนัดของผู้เรียน

วรรณวดี มาลาพอง (2557) ได้สรุปว่า การวิจัยเป็นเครื่องมือที่ช่วยพัฒนากระบวนการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ อีกทั้งยังเป็นการค้นคว้าหาความจริง มีการวางแผนและดำเนินงานตามขั้นตอน ทั้งนี้ส่งผลให้สามารถออกแบบการเรียนการสอนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นักเรียนมีการเรียนรู้และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูงขึ้น วงวิชาการการศึกษาเมืองคความรูและนวัตกรรมการสอนเพิ่มขึ้น ตลอดจนส่งผลให้ เกิดวัฒนธรรมการทำงานที่ดี และสามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นครูมืออาชีพได้ ทั้งนี้ การวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้จะต้องมีการวางแผนและดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ทบทวนกระบวนการสอนที่ผ่านมาวิเคราะห์กระบวนการสอนที่กำลังดำเนินการ เพื่อค้นหาประเด็นปัญหาในการวิจัย เมื่อพบปัญหาหลายเรื่องควรจัดลำดับความสำคัญของปัญหา โดยพิจารณาจากความรุนแรงและความเร่งด่วนของปัญหา จากนั้นจึงกำหนดให้เป็นปัญหาในการวิจัย

ขั้นที่ 2 กำหนดปัญหาที่ต้องการทำวิจัยและกำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นที่ 3 ศึกษาเอกสารงานวิจัยของผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับปัญหาวิจัยในขั้นที่ 2 เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผน การวิจัย การสร้างนวัตกรรมการสอน การสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะทำให้กรอบความคิดการวิจัยชัดเจนยิ่งขึ้น

ขั้นที่ 4 เลือกวิธีการวิจัยที่เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ขั้นที่ 5 ทำความเข้าใจลักษณะข้อมูล และแหล่งข้อมูล

ขั้นที่ 6 จัดเตรียมวิธีการ/เครื่องมือที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นที่ 7 วิเคราะห์ข้อมูล/รายงานผล และการนำผลไปใช้

ขั้นที่ 8 คิดปัญหาที่จะทำวิจัยเพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้ในแง่มุมอื่นต่อไป

สุริษา แก้ววิเศษ และคณะ (2562) ให้ความหมาย การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่สอดคล้องกับความถนัด ความสนใจ และความต้องการของผู้เรียน โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนการสอนตามสภาพจริง เพื่อให้ผู้เรียนมีความรู้ความสามารถและคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามเนื้อหาสาระกิจกรรม โดยมีการส่งเสริมสื่อและแหล่งเรียนรู้ และการมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ส่งผลให้ผู้เรียนเกิดกระบวนการเปลี่ยนแปลงจากพฤติกรรมเดิมไปสู่พฤติกรรมใหม่ อันเนื่องมาจากการเรียนรู้ผ่านสิ่งแวดล้อม หรือการฝึกฝน และประสบการณ์ที่ได้รับ และพฤติกรรมนั้นจะต้องเป็นพฤติกรรมที่ค่อนข้างถาวรติดตัวไปตลอด

สรุปได้ว่า การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายสิ่ง ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน ผู้ปกครอง นักเรียน สิ่งแวดล้อม การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ มาช่วยสนับสนุนส่งเสริมให้ก่อเกิดเป็นกระบวนการเรียนรู้ที่ตีจิงปฏิเสธไม่ได้ว่าการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จำเป็นต้องมีองค์ประกอบเหล่านี้ และการพัฒนากระบวนการเรียนรู้จะช่วยผู้เรียนได้แสวงหาและพัฒนาความรู้ ทักษะ ความสามารถ พฤติกรรมและเจตคติผ่านการเรียนรู้หรือประสบการณ์การพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ มีส่วนร่วม และมีความมุ่งมั่นตามที่ต้องการ

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยวิเคราะห์แนวคิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ สรุปดังตาราง 2 ต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์สรุปแนวคิดการพัฒนากระบวนการเรียนรู้

การพัฒนากระบวนการเรียนรู้	ทิศนา เขมมณี (2556)	สัญญา อินอุ๋นโชติ และคณะ (2564)	ศุนธา ดิษฐสุนันท์ (2558)	วรรณวดี มาคำพอง (2557)	สุริษา แก้ววิเศษ และคณะ (2562)
1. เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	√	√	√		√
2. เรียนรู้ตามสภาพจริง		√		√	√
3. มีการเรียนรู้ร่วมกัน	√	√			√
4. ส่งเสริมครูให้มีแบบแผนการจัดการเรียนรู้			√	√	√
5. ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้	√				√

รูปแบบการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL)

1. ความหมายการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มาจากคำในภาษาอังกฤษว่า Problem-Based Learning (PBL) มีนัยการศึกษาได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

Barrows, & Tamblyn (1980, p. 18) ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานว่าเป็นรูปแบบการเรียนการสอนที่มุ่งสร้างความเข้าใจและเป็นการหาแนวทางแก้ปัญหา โดยปัญหาจะเป็นจุดตั้งต้นของกระบวนการเรียนรู้ ปัญหาจะเป็นตัวกระตุ้นในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยเหตุผล และมีการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการเพื่อสร้างความเข้าใจกลไกของตัวปัญหารวมทั้งหาวิธีแก้ปัญหา

Stepien, & Gallagher (1993, p. 26) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นการเรียนรู้วิธีการแก้ปัญหา โดยใช้ปัญหาเป็นตัวฐานในการเรียนรู้ ให้มีการฝึกหัดการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง

ฉันทรา ธรรมบุศย์ (2545, น. 13) อธิบายการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน หรือ PBL ช่วยสร้างแรงจูงใจภายในให้กับผู้เรียน เนื่องจากการเรียนรู้จะใช้ปัญหาเป็นจุดเริ่มต้นในกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งปัญหานั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจริงในโลก ผู้เรียนแสวงหาคำตอบได้ด้วยตนเอง การเรียนการสอนที่ใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความต้องการที่จะเฝ้หาความรู้ เพื่อแก้ปัญหา ทั้งนี้โดยเน้นให้ผู้เรียนตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองต้องการแสวงหา และรู้จักการทำงานร่วมกันเป็นทีม

ทองจันทร์ หงส์ลดาธรมภ์ (2540, น. 20) กล่าวถึง การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นการแก้ปัญหาโดยการหาคำตอบภายในกลุ่มผู้เรียน ทำให้ผู้เรียนเกิดทักษะการคิดวิเคราะห์ปัญหา และมีทักษะการหาคำตอบได้ด้วยตนเอง ผ่านกระบวนการกลุ่ม การสืบค้น การทำความเข้าใจ พร้อมแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล การชี้แนะของครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก และอำนวยความสะดวกในการจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ให้ผู้เรียน

วัลลี สัตยาศัย (2547) อธิบายการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นวิธีการเรียนรู้ที่เริ่มต้น ด้วยการให้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้น ให้ผู้เรียนไปศึกษาค้นคว้าแสวงหาคำตอบด้วยวิธีการต่าง ๆ จากแหล่งวิทยาการที่หลากหลายเพื่อนำ มาใช้ในการแก้ปัญหาโดยไม่มีการศึกษาหรือเตรียมตัวล่วงหน้าเกี่ยวกับปัญหาดังกล่าวมาก่อน

ทิตนา แคมมณี (2548, น. 137) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานเป็นการจัดสภาพการณ์ของการเรียนการสอนที่ใช้ปัญหาเป็นเครื่องมือ ในการช่วยให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ตามเป้าหมาย โดยครูอาจนำนักเรียนไปเผชิญสถานการณ์ปัญหาจริง หรือครูอาจจัดสภาพการณ์ให้นักเรียนเผชิญปัญหาหรือฝึกกระบวนการคิดวิเคราะห์ปัญหาและแก้ปัญหาร่วมกันเป็นกลุ่ม ซึ่งจะช่วยให้ผู้เรียนเกิดความเข้าใจในปัญหานั้นอย่างชัดเจนได้เห็นทางเลือก และวิธีการที่หลากหลายในการแก้ปัญหา ช่วยให้ผู้เรียนเกิดความใฝ่รู้เกิดทักษะกระบวนการคิดและกระบวนการแก้ปัญหาต่าง ๆ เพื่อแก้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่สนใจเกี่ยวกับชีวิตประจำวันและมีความสำคัญต่อนักเรียน

สิรินทรา มินทะชาติ (2556, น. 18) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน หมายถึงรูปแบบการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาโดยมีแนวทางที่หลากหลาย และเป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของผู้เรียนเป็นจุดเริ่มต้น เพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดความสงสัยและสนใจอยากรู้ ใช้การประสมประสานความรู้เดิมกับความรู้ใหม่อย่างเป็นระบบเพื่อนำไปสู่การสร้างเป็นองค์ความรู้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550, น. 1) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นกระบวนการจัดการเรียน ที่เริ่มต้นจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยสร้างความรู้จากกระบวนการทำงานกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับชีวิตประจำวันและมีความสำคัญต่อนักเรียน ตัวปัญหาจะเป็นตั้งต้นของกระบวนการเรียนรู้และเป็นตัวกระตุ้นการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยเหตุผลและการสืบค้นหาข้อมูลเพื่อเข้าใจกลไกของตัวปัญหา รวมทั้งวิธีการแก้ปัญหา การเรียนรู้แบบนี้มุ่งเน้นพัฒนานักเรียนในด้านทักษะและกระบวนการเรียนรู้และพัฒนานักเรียนให้สามารถเรียนรู้โดยการชี้นำตนเองซึ่งนักเรียนจะได้ฝึกฝนการสร้างองค์ความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการคิดด้วยการแก้ปัญหาใหญ่ต่อนักเรียน

วิชุดา วงศ์เจริญ (2561) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน คือ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นเครื่องกระตุ้นให้นักเรียนใฝ่หาหนทางในการแก้ปัญหา

วัฒนา รัตนพรหม (2548) ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานว่าเป็นการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการทำความเข้าใจและการแก้ปัญหา ซึ่งใช้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่ตามสภาพจริงมาเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เลือกเนื้อหาที่ต้องการจะเรียนรู้ และแสวงหาความรู้เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา ผู้เรียนจะได้ฝึกการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้

รชกร ไชยวงศ์ (2564) กล่าวว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่นักเรียนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดปัญหาที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาโดยจะแบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อยเพื่อช่วยกันศึกษา อภิปรายปัญหา แล้วนำเสนอแลกเปลี่ยนความรู้ โดยนำเอาข้อมูลและประสบการณ์ที่ผู้เรียนมีอยู่มาวิเคราะห์อย่างสร้างสรรค์ เพื่อที่จะให้ผู้เรียนได้จดจำความรู้ใหม่ไว้ได้นานและรู้จักนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ จนสามารถแก้ไขปัญหาที่พบได้ในที่สุด

มัญชสุ เลานอก (2565) กล่าวว่า การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นการจัดการเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นจุดเริ่มต้นในการกระตุ้นให้ผู้เรียน ค้นหาคำตอบ โดยผู้เรียนจะเผชิญสถานการณ์ปัญหาจริงหรือผู้สอนอาจจัดสภาพการณ์ให้ผู้เรียนเผชิญปัญหา โดยเน้นให้ผู้เรียนตัดสินใจในสิ่งที่ตนเองต้องการแสวงหา และรู้จักการทำงานร่วมกันเป็นทีมภายในกลุ่มผู้เรียน

จากความหมายการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานข้างต้น สรุปได้ว่า การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ใช้ตัวปัญหาจะเป็นจุดเริ่มต้นเป็นปัญหาที่เป็นเรื่องใกล้ตัวและเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับผู้เรียน อาจเป็นเรื่องที่ผู้เรียนสนใจหรือมีความหมายกับผู้เรียน เป็นปัญหาไม่ซับซ้อนของกระบวนการเรียนรู้และเป็นตัวกระตุ้นในการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยเหตุผล เน้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติฝึกทักษะการคิด เผชิญสถานการณ์ปัญหา วางแผนการเรียนรู้ และตรวจสอบกำกับการเรียนรู้ ผู้เรียนต้องสร้างความรู้ใหม่จากการใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นในโลกแห่งความเป็นจริงเป็นบริบทของการเรียนรู้

เพื่อให้ผู้เรียนเกิดทักษะในการคิดวิเคราะห์และคิดแก้ปัญหา ส่วนครูจะเป็นผู้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้

2. ลักษณะของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานมีลักษณะที่สำคัญที่สามารถนำไปพิจารณาปรับใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีนักการศึกษาหลายท่านได้อธิบายไว้ดังนี้

Barrows (2000) กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีดังนี้

1. เป็นการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง ภายใต้การดูแลให้คำปรึกษาของครูผู้สอนประจำกลุ่ม ผู้เรียนจะต้องรับผิดชอบการเรียนรู้ของตนเอง ระบุสิ่งที่ต้องการจะรู้เพื่อทำความเข้าใจแสวงหาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ เช่น หนังสือ วารสาร บทความ หรือแหล่งข้อมูล
 2. เป็นการเรียนโดยกลุ่มย่อย กลุ่มละประมาณ 5-7 คน
 3. ครูผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวก คอยชี้แนะนำแนวทางให้กับผู้เรียน โดยใช้คำถามในการกระตุ้นผู้เรียนให้ค้นหาคำตอบด้วยตนเอง
 4. รูปแบบของปัญหามุ่งเน้นให้มีการรวบรวมข้อมูลและกระตุ้นการเรียนรู้ โดยปัญหาที่นำมาให้ผู้เรียนมีความท้าทาย สามารถปฏิบัติได้จริง ตรงประเด็นและกระตุ้นการเรียนรู้ให้ผู้เรียนหาทางแก้ปัญหา
 5. ปัญหาต้องเหมาะสมสำหรับการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา เป็นปัญหาที่คำตอบมีลักษณะที่ซับซ้อน มองได้หลายมุมมอง
 6. ผู้เรียนได้ความรู้ใหม่ผ่านการเรียนรู้ด้วยตนเอง การมีส่วนร่วมในการเรียนรู้อย่างแท้จริง ในระหว่างการเรียนรู้มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น อภิปราย ทบทวน เปรียบเทียบ ได้แย้งกับสิ่งที่เรียน
- สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2550, น. 2-3) ได้สรุปลักษณะสำคัญของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานได้ ดังนี้

1. ต้องมีสถานการณ์ที่เป็นปัญหาและเริ่มต้นการจัดการกระบวนการเรียนรู้ด้วยการใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดกระบวนการเรียนรู้
2. ปัญหาที่นำมาใช้ในการจัดการกระบวนการเรียนรู้ ควรเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นพบเห็นได้ในชีวิตจริงของผู้เรียนหรือมีโอกาสที่เกิดขึ้นจริง
3. ผู้เรียนเรียนรู้โดยการนำตนเอง (Self-Directed Learning) ค้นหาและแสวงหาความรู้คำตอบด้วยตนเอง ดังนั้น ผู้เรียนจึงต้องวางแผนการเรียนด้วยตนเอง บริหารเวลาเอง คัดเลือกวิธีการเรียนรู้และประสบการณ์การเรียนรู้ รวมทั้งประเมินผลการเรียนรู้ด้วยตนเอง
4. ผู้เรียนเรียนรู้เป็นกลุ่มย่อย เพื่อประโยชน์ในการค้นหาความรู้ ข้อมูลร่วมกัน เป็นการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหาด้วยเหตุและผล ฝึกให้ผู้เรียนมีทักษะในการรับส่งข้อมูล เรียนรู้

เกี่ยวกับความแตกต่างระหว่างบุคคล และฝึกการจัดระบบตนเองเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม ความรู้คำตอบที่ได้มีความหลากหลายองค์ความรู้จะผ่านการวิเคราะห์ผู้เรียน มีการสังเคราะห์และตัดสินใจร่วมกัน การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานนั้นนอกจากจัดการเรียนเป็นกลุ่มแล้ว ยังสามารถจัดให้ผู้เรียนเรียนรู้เป็นรายบุคคลได้ แต่อาจทำให้ผู้เรียนขาดทักษะในการทำงานร่วมกับผู้อื่น

5. การเรียนรู้มีลักษณะการบูรณาการความรู้และบูรณาการทักษะกระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนได้รับความรู้และคำตอบที่กระจ่างชัด

6. ความรู้ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้จะได้มาภายหลังจากผ่านกระบวนการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐานแล้วเท่านั้น

7. การประเมินผลเป็นการประเมินผลจากสภาพจริง โดยพิจารณาการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าของผู้เรียน

วัลลี สัตยาศัย (2547) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญทางการศึกษาของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานไว้ 7 ประการดังนี้

1. ใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้
2. เป็นยุทธวิธีการทางการศึกษาที่ไม่ใช่เป็นวิธีการแบบเดียว แต่มักใช้ร่วมกับวิธีการอื่น ๆ ด้วย เช่น การบูรณาการ การเรียนเป็นกลุ่มย่อย
3. เป็นรูปแบบการเรียนรู้ที่มีนักเรียนเป็นศูนย์กลาง
4. นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้
5. นักเรียนมีการกระตุ้นความรู้เดิมที่มีอยู่มาใช้
6. บรรยากาศของการเรียนเป็นไปอย่างมีความหมาย เช่น รู้ว่าสิ่งที่เรียน คือ สิ่งที่จะนำไปใช้ในอนาคต

วีชรา เล่าเรียนดี และคณะ (2560, น. 126) กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นรูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการแก้ปัญหา เป็นวิธีการเรียนรู้อย่างมีความหมาย โดยจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นหลัก เพื่อกระตุ้น จูงใจ เร้าความสนใจให้เกิดการเรียนรู้และสร้างความรู้ด้วยตนเอง สามารถผสมผสานความรู้กันไปประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสำคัญการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานส่งเสริมการเรียนรู้อย่างกระตือรือร้นของนักเรียนซึ่งสรุปเป็นลักษณะสำคัญ คือ

1. เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
2. การเรียนรู้เกิดขึ้นจากการร่วมมือกันของนักเรียนเป็นกลุ่มเล็ก ๆ
3. ครูเป็นผู้คอยแนะนำสนับสนุน นักเรียนเป็นผู้ที่มองเห็นปัญหาแก้ปัญหาด้วยตนเอง
4. ปัญหาจะเป็นสิ่งที่ช่วยกำหนดกรอบแนวคิดหรือกำหนดจุดเริ่มต้นและกระตุ้นการเรียนรู้

5. ปัญหาคือ สิ่งที่จะนำไปสู่การพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา
6. ความรู้ใหม่จะเกิดขึ้นโดยการเรียนรู้ด้วยตนเอง
7. เป็นยุทธวิธีการเรียนรู้ที่ช่วยส่งเสริมและพัฒนาทักษะการคิด

มณฑรา ธรรมบุศย์ (2545) กล่าวถึง ลักษณะที่สำคัญของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังนี้

1. ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้อย่างแท้จริง (Student-centered learning)
2. การเรียนรู้เกิดขึ้นในกลุ่มผู้เรียนที่มีขนาดเล็ก
3. ครูเป็นผู้อำนวยความสะดวก (Facilitator) หรือ ผู้ให้คำแนะนำ (Guide)
4. ใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้
5. ปัญหาที่นำมาใช้มีลักษณะไม่คลุมเครือ ไม่ชัดเจน ปัญหา 1 ปัญหาอาจมีคำตอบ

ได้หลายคำตอบหรือแก้ปัญหาได้หลายทาง

6. ผู้เรียนเป็นคนแก้ปัญหาโดยการแสวงหาข้อมูลใหม่ ๆ ด้วยตนเอง
7. การประเมินผลจากสถานการณ์จริงโดยการแสวงหาข้อมูลใหม่ ๆ ด้วยตนเอง

กัญจน์วิภา ไบกุลลาบ (2562) กล่าวว่า ลักษณะของปัญหาที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ดึงดูดใจให้ผู้เรียนสนใจอยากค้นหาคำตอบ และกระตุ้นให้ผู้เรียนอยากสำรวจความเข้าใจในโมโนทัศน์ที่ลึกซึ้งมากขึ้น
2. เป็นปัญหาที่ไม่ค่อยชัดเจน (Indistinct problem) สร้างคำถามให้เกิดขึ้นในใจแก่ผู้เรียน หรือเป็นปัญหาที่ยังไม่มีคำตอบชัดเจนตายตัว มีความซับซ้อน คลุมเครือที่ชวนให้ผู้เรียนเกิดความสงสัย
3. มีความเกี่ยวข้องกันระหว่างความรู้เดิมกับโมโนทัศน์ใหม่ เชื่อมโยงความรู้ใหม่กับโมโนทัศน์ในรายวิชาอื่นแล้วสาขาอื่น และมีการเชื่อมโยงระหว่างทฤษฎีการประยุกต์ใช้
4. ส่งเสริมความรู้ด้านเนื้อหาและทักษะที่สอดคล้องกับหลักสูตรการศึกษา ควรมีวัตถุประสงค์เนื้อหาของรายวิชาควรรวมเข้าไว้ในปัญหาด้วย เพื่อที่จะนำผู้เรียนไปสู่จุดหมายของการเรียนรู้
5. สัมพันธ์กับโลกความเป็นจริง ซึ่งอาจเกิดจากประสบการณ์ของผู้เรียน หรือผู้เรียนอาจมีโอกาสเผชิญปัญหานั้นในอนาคต
6. ไม่สามารถหาหรือคาดเดาได้ง่าย ๆ หรือหาคำตอบได้ในทันทีที่ต้องการสำหรับค้นคว้า และการรวบรวมข้อมูลหรือทดลองก่อนถึงจะตอบปัญหาได้
7. มีความซับซ้อนเพียงพอที่จะทำให้ผู้เรียนจำเป็นต้องมีการอภิปรายร่วมกันร่วมมือกันในการทำงาน ต้องอาศัยสมาชิกในกลุ่มช่วยในการแก้ปัญหา

8. โครงสร้างของปัญหามีลักษณะที่สามารถหาแนวทางในการแก้ปัญหาได้อย่างหลากหลาย มีรูปแบบการแก้ปัญหาไม่แน่นอน และขัดแย้งในบางครั้ง

9. ทำทนายให้ผู้เรียนได้แสดงการให้เหตุผล และแสดงออกถึงทักษะการคิด

10. มีความยากความง่ายเหมาะสมกับพื้นฐานของผู้เรียน และเป็นปัญหาที่สามารถเกิดขึ้นได้ทั่วไปตามปกติ

จากลักษณะที่สำคัญของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานที่ได้กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

1. เป็นการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ต้องการผลการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนมากที่สุด มีวิธีดำเนินการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยผ่านประสบการณ์ตรง ลงมือปฏิบัติ

2. ใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นทำให้เกิดการเรียนรู้ โดยปัญหานั้นเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นขึ้นจริง หรือเป็นปัญหาที่ใกล้ตัวผู้เรียน

3. ครูทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดการเรียนรู้ให้เหมาะสมกับตัวผู้เรียน

4. กระบวนการเรียนรู้เป็นการแสวงหาคำตอบเพื่อแก้ไขปัญหานั้น ๆ ผ่านรูปแบบต่าง ๆ เช่น การสืบค้น การอธิบาย การอภิปราย การระดมความคิด การวัดผล และการสะท้อนกลับ

5. มีการประเมินผลการเรียนรู้ที่มาจากปัญหานั้น ๆ ด้วยของผู้เรียน

3. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นการเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นจุดเริ่มต้นในการเรียนรู้เพื่อแสวงหาคำตอบโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญมีแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวคิดทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเอง (Constructivism) เน้นว่าผู้เรียนมีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ของตนเอง โดยการนำประสบการณ์ที่ได้รับมาผ่านการสังเกตและประเมินเป็นพื้นฐานในการสร้างความรู้ใหม่ ผู้เรียนจะสร้างความรู้ขึ้นมาด้วยตนเองโดยไม่ได้รับคำสั่งจากครูหรือผู้สอน การสร้างความรู้สามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ของตนเอง หรือสามารถเรียนรู้ได้จากผู้อื่น โดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนการสอนแบบสืบสวน (Inquiry Teaching Method) และการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem -based Learning) โดยการจัดการเรียนการสอนเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และให้ทำงานร่วมกันเป็นทีม ช่วยส่งเสริมทักษะการคิดวิเคราะห์ ทักษะการค้นหาคำวิเคราะห์เชื่อมโยงเหตุผลและกลไก ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเพิ่มขึ้น (กฤตภาส วงศ์มา, 2562)

2. แนวคิดวิธีการสอนแบบแก้ปัญหาหรือ Learning by doing ของ จอห์น ดิวอี้ (John Dewey) เป็นแนวคิดที่มุ่งเน้นการเรียนรู้โดยการกระทำ หรือปฏิบัติจริง โดยไม่ได้เน้นการเรียนรู้จากหนังสือหรือบทเรียนเท่านั้น แต่เน้นการเรียนรู้ที่สามารถนำไปใช้ได้จริงในชีวิตประจำวัน วิธีการสอนแบบแก้ปัญหาก็ให้โอกาสให้ผู้เรียนได้ลองแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยจะเน้นการเรียนรู้โดยปฏิบัติจริง การทำการทดลอง การแก้ปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่ต้องการเรียนรู้ โดยผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากการลงมือ

ทำจริง และสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน การสอนแบบแก้ปัญหาจะมีข้อดีที่ชัดเจน เนื่องจากผู้เรียนจะได้เรียนรู้ด้วยการทำ ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนรู้เป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความจำได้ดีกว่าการเรียนรู้แบบธรรมดา นอกจากนี้ การเรียนรู้แบบแก้ปัญหายังส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการเรียนรู้ตลอดชีวิตได้อีกด้วย (ดวงนภา ทาปลัด, 2565)

3. แนวคิดทฤษฎีกลุ่มการเรียนรู้พุทธิปัญญานิยม (Cognitive learning theory) เน้นให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้สิ่งใหม่และทำความเข้าใจในศาสตร์นั้น ๆ ได้ด้วยตัวเอง มาจากกระบวนการทางปัญญาหรือความคิด ซึ่งมาจากพื้นฐานความรู้เดิมในอดีตที่เป็นการสังสมข้อมูล การสร้างความหมาย การเชื่อมโยงข้อมูลและการดึงข้อมูลออกมา ประกอบกับความเข้าใจในขณะนั้น เพื่อให้เกิดการแก้ปัญหาด้วยตัวเองสามารถปรับเปลี่ยนความรู้เก่าให้เข้ากับความรู้ใหม่ มีหลักที่สำคัญเกี่ยวกับการสอนและการเรียนรู้ คือ ผู้เรียนจะต้องสร้างความรู้ (Knowledge) ขึ้นเอง ครูเป็นแค่เพียงผู้ช่วยหรือเข้าใจในกระบวนการนี้ โดยหาวิธีการจัดการข้อมูลข่าวสารให้มีความหมายแก่ผู้เรียนหรือให้โอกาสผู้เรียนได้มีโอกาสค้นพบด้วยตนเองนอกจากนี้จะต้องสอนศิลปะการเรียนรู้ให้ผู้เรียน ผู้เรียนจะต้องเป็นผู้ลงมือกระทำเองไม่ว่าครูจะใช้วิธีสอนอย่างไร (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2541, น. 210)

4. แนวคิดทฤษฎีการเรียนรู้แบบสร้างสรรค์นิยม (Constructivism) เป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยการสร้างความรู้ของผู้เรียน โดยเชื่อว่าการเรียนรู้หรือการสร้างความรู้ เป็นกระบวนการที่เกิดขึ้นมาจากภายในของตัวผู้เรียนเอง โดยให้ผู้เรียนสร้างความรู้ใหม่จากการใช้ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง และสอดคล้องกับแนวคิดการเรียนรู้แบบผู้ใหญ่ ซึ่งผู้เรียนจะกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ของตนเอง เรียนรู้เมื่อสิ่งนั้นมีความหมายหรือนำไปใช้ได้ โดยเน้นปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนในกลุ่ม เป็นเน้นผู้เรียนแบบกระตือรือร้น การเรียนรู้แบบร่วมมือ นำไปสู่การค้นคว้าคำตอบหรือสร้างความรู้ใหม่ (อรมนัส วงศ์ไทย, 2562)

จากแนวคิดทฤษฎีข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทฤษฎีการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ผู้เรียนต้องสร้างความรู้ด้วยตนเอง ผ่านการลงมือปฏิบัติ โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก สามารถเชื่อมโยงความรู้เก่าให้เข้ากับความรู้ใหม่ ผ่านองค์ประกอบกระบวนการทำงานเป็นกลุ่ม การสืบค้นข้อมูล การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการสรุปผลของข้อมูลเพื่อนำมาใช้ในการแก้ปัญหา ซึ่งสามารถสรุปหลักการสำคัญในการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังนี้

1. หลักการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นการให้ความสำคัญกับความต้องการและทักษะของผู้เรียน เพื่อให้การเรียนรู้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม
2. หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริงคือการให้โอกาสให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ๆ ในชีวิตประจำวัน เช่น การให้โจทย์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์จริง
3. หลักการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนรู้มีมิติที่หลากหลาย

4. หลักการเรียนรู้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา คือการให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหา ซึ่งเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกับการเรียนรู้จากประสบการณ์และข้อมูลที่มีอยู่

4. ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานมีหลายขั้นตอน ซึ่งมีนักการศึกษาอธิบายดังนี้

Dewey (1976, p. 130) ได้เสนอวิธีการแก้ปัญหาเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นเตรียมการ หมายถึง การรับรู้และเข้าใจปัญหา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น ผู้ประสบปัญหาจะต้องรับรู้เข้าใจตัวปัญหาก่อนว่าปัญหาที่แท้จริงของเหตุการณ์นั้นคืออะไร

2. ขั้นวิเคราะห์ปัญหา เป็นการพิจารณาดูว่าสิ่งใดบ้างเป็นสาเหตุที่สำคัญของปัญหา กล่าวคือ มีการระบุและแจกแจงลักษณะของปัญหาที่เกิดขึ้น จะมีลักษณะแตกต่างกันระดับความยากง่ายที่จะแก้ไขต่างกัน โดยพิจารณาสิ่งต่อไปนี้

2.1 มีตัวแปรต้นหรือองค์ประกอบอะไรบ้าง

2.2 มีอะไรบ้างที่ต้องทำให้เกิดปัญหา

2.3 ขจัดการมองปัญหาในวงกว้างออกไป โดยให้มองเฉพาะสิ่งที่เกิดขึ้นเพื่อที่จะแก้ปัญหาไปที่ละขั้นตอน

2.4 รู้จักถามคำถามที่จะเป็นกุญแจนำไปสู่การแก้ปัญหา

2.5 พยายามดูเฉพาะสิ่งที่เกี่ยวข้องกับปัญหาจริง ๆ

3. ขั้นเสนอแนวทางการแก้ปัญหา หมายถึง การหาวิธีการให้ตรงกับสาเหตุของปัญหา แล้วออกมาในรูปแบบของวิธีการรวบรวมข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหา เพื่อการตั้งสมมติฐาน

3.1 จะมีวิธีการหาข้อเท็จจริงเกี่ยวกับปัญหาอย่างไร ใครเป็นผู้ให้ข้อมูลนั้น

3.2 สร้างสมมติฐาน หรือคำถามที่อาจเป็นไปได้เพื่อช่วยแก้ปัญหา

4. ขั้นตรวจสอบสมมติฐาน หมายถึง การเสนอเกณฑ์เพื่อการตรวจสอบผลลัพธ์ที่ได้จากการเสนอวิธีแก้ปัญหา ถ้าผลที่ได้รับไม่ถูกต้อง ก็เสนอวิธีแก้ปัญหาใหม่จนกว่าจะได้วิธีการที่ดีที่สุดหรือถูกต้องที่สุด

5. ขั้นการนำไปประยุกต์ใหม่ หมายถึง การนำวิธีแก้ปัญหาที่ถูกต้องไปใช้ในโอกาสข้างหน้า เมื่อพบกับเหตุการณ์คล้ายกับปัญหาที่เคยพบมาแล้ว

Schmidt (1993 อ้างถึงใน ดอกอ้อ รังโคตร, 2553) ได้ระบุถึงกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานมี 7 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มผู้เรียนทำ ความเข้าใจคำ ศัพท์ข้อความที่ปรากฏอยู่ในปัญหาให้ชัดเจน โดยอาศัยความรู้พื้นฐานของสมาชิกในกลุ่ม หรือการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารตำราหรือสื่ออื่น ๆ

ขั้นตอนที่ 2 กลุ่มผู้เรียนระบุปัญหาหรือข้อมูลสำคัญร่วมกันโดยทุกคนในกลุ่มเข้าใจปัญหา เหตุการณ์หรือปรากฏการณ์ใดที่กล่าวถึงในปัญหานั้น

ขั้นตอนที่ 3 กลุ่มผู้เรียนระดมสมองเพื่อวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ อธิบายความเชื่อมโยงของข้อมูลหรือปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 กลุ่มผู้เรียนกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของสมมติฐาน พยายามหาเหตุผลที่จะอธิบายปัญหาหรือข้อมูลที่พบ โดยใช้พื้นฐานความรู้เดิมของผู้เรียน การแสดงความคิดเห็นอย่างมีเหตุผล ตั้งสมมติฐานที่สมเหตุสมผลสำหรับปัญหานั้น

ขั้นตอนที่ 5 กลุ่มผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อค้นหาข้อมูลหรือความรู้ที่จะอธิบายหรือทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ผู้เรียนสามารถบอกได้ว่า ความรู้ส่วนใดรู้แล้วส่วนใดต้องกลับไปทบทวน ส่วนใดยังไม่รู้หรือจำเป็นต้องไปค้นคว้าเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 6 ผู้เรียนค้นคว้ารวบรวมสารสนเทศจากสื่อและแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 7 จากรายงานข้อมูลหรือสารสนเทศใหม่ที่กลุ่มผู้เรียนนำมาอภิปราย วิเคราะห์สังเคราะห์ตามสมมติฐานที่ตั้งไว้แล้วสรุปเป็นหลักการและประเมินผลการเรียนรู้

วัลลี สัตยาศัย (2547) เสนอลำดับขั้นตอนของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานที่คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ แบ่งออกเป็น 9 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 ทำความเข้าใจกับศัพท์หรือมโนทัศน์ของโจทย์ปัญหา หรือสถานการณ์นั้น

ขั้นตอนที่ 2 ระบุตัวปัญหาจากสถานการณ์หรือโจทย์ปัญหา

ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ปัญหา

ขั้นตอนที่ 4 ตั้งสมมติฐาน

ขั้นตอนที่ 5 จัดเรียงลำดับความสำคัญของสมมติฐาน

ขั้นตอนที่ 6 กำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้

ขั้นตอนที่ 7 แสวงหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง

ขั้นตอนที่ 8 รวบรวมความรู้ที่ได้มาใหม่มาทดสอบร่วมกันกับสมาชิกกลุ่ม

ขั้นตอนที่ 9 สรุปการเรียนรู้ที่ได้มาและพิจารณาว่า ความรู้ที่ได้เหมาะสมและเพียงพอที่จะใช้

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550) อธิบายขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ชี้้นกำหนดปัญหา เป็นขั้นที่ผู้สอนจัดสถานการณ์ต่าง ๆ กระตุ้น ให้ผู้เรียนเกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสามารถกำหนดสิ่งที่เป็นปัญหาที่ผู้เรียนอยากรู้ อยากเรียนได้และเกิดความสนใจที่จะค้นหาคำตอบ

ขั้นตอนที่ 2 ชี้้นทำความเข้าใจกับปัญหา เป็นขั้นที่ผู้เรียนจะต้องทำความเข้าใจปัญหาที่ต้องการเรียนรู้ซึ่งผู้เรียนจะต้องสามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับปัญหาได้

ขั้นตอนที่ 3 ขั้นดำเนินการศึกษาค้นคว้า เป็นขั้นที่ผู้เรียนกำหนดสิ่งที่ต้องเรียน และดำเนินการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองด้วยวิธีการหลากหลาย

ขั้นตอนที่ 4 ขั้นสังเคราะห์ความรู้เป็นขั้น ที่ผู้เรียนนำความรู้ที่ได้จากการค้นคว้า มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันอภิปรายผลและสังเคราะห์ความรู้ที่ได้มามีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด

ขั้นตอนที่ 5 ขั้นสรุปและประเมินค่าของคำตอบ เป็นขั้นที่ผู้เรียนแต่ละกลุ่มสรุปผลงานของกลุ่มตนเองและประเมินผลข้อมูลที่ศึกษาค้นคว้ามีความเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด โดยพยายามตรวจสอบแนวคิดภายในกลุ่มของตนเองอย่างอิสระ ทุกกลุ่มช่วยกัน สรุปองค์ความรู้ในภาพรวมของปัญหาอีกครั้ง

ขั้นตอนที่ 6 ขั้นนำเสนอและประเมินผลงาน เป็นขั้นที่ผู้เรียนนำข้อมูลที่ได้มาจัดลำดับองค์ความรู้และนำเสนอเป็นผลงานในรูปแบบที่หลากหลายผู้เรียนทุกกลุ่มรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องกับปัญหา ร่วมกันประเมินผลงาน

วิชุดา วงศ์เจริญ (2561) ได้อธิบายขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มี 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นกำหนดปัญหา คือ การกำหนดสิ่งที่ปัญหา สิ่งนี้นักเรียนให้ความสนใจ อยากรู้อยากเห็นเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ โดยที่ครูเป็นผู้กระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจ

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมสมอง คือ การทำความเข้าใจเกี่ยวกับปัญหานั้น ๆ ที่นักเรียนให้ความสนใจ พร้อมทั้งร่วมกันกับสมาชิกในกลุ่มในการหาแนวทางการแก้ปัญหาหรือแนวทางที่จะได้มาซึ่งคำตอบ

ขั้นที่ 3 ขั้นค้นคว้า คือ การดำเนินการค้นคว้าข้อมูลด้วยตนเองด้วยวิธีการที่หลากหลาย เพื่อทำการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัญหานั้น ๆ

ขั้นที่ 4 ขั้นรวบรวมข้อมูล คือ การนำเอาข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าด้วยวิธีการต่าง ๆ มาทำการอภิปรายร่วมกันภายในกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะทำการนำเสนอข้อมูลของตนเอง ให้สมาชิกคนอื่น ๆ ในกลุ่มได้ทราบ

ขั้นที่ 5 ขั้นสรุปผล คือ การร่วมลงข้อสรุปเกี่ยวกับข้อมูลที่ได้มาใช้ในการแก้ปัญหาและแนวทางการแก้ปัญหาพร้อมทั้งประเมินผลว่าข้อมูลที่ศึกษามีความเหมาะสมหรือไม่

ขั้นที่ 6 ขั้นนำเสนอ คือ เมื่อนักเรียนร่วมกันจัดความรู้ที่ได้จากการศึกษาแล้วได้ความรู้ใหม่แล้ว นำเสนอผลงานในรูปแบบที่หลากหลาย

สำนักวิจัยมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย (2553) กำหนดขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การกำหนดปัญหา ในขั้นตอนการกำหนดปัญหา (problem) ผู้สอนแบ่งกลุ่มผู้เรียนเพื่อร่วมกันระบุปัญหาจากโจทย์ที่ได้รับมอบหมายให้มีความชัดเจน

ขั้นตอนที่ 2 การระดมสมองในขั้นตอนการระดมสมอง (brain storming) จากกลุ่มผู้เรียนที่แบ่งไว้ในขั้นตอนที่ 1 จะเริ่มเข้าใจปัญหาให้มากขึ้นโดยการแตกปัญหาออกเป็นประเด็นย่อย ๆ เชื่อมโยงปัญหาโดยใช้ “ความรู้เดิม” ก่อน

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ปัญหาในขั้นตอนการวิเคราะห์ปัญหา (problem analysis) เริ่มต้นจากการให้ผู้เรียนวิเคราะห์ปัญหาโดยใช้เหตุผล ซึ่งให้ผู้เรียนกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้เพื่อค้นหาข้อมูลที่จะอธิบายผลการวิเคราะห์ที่ตั้งไว้ ผู้เรียนสามารถบอกได้ว่าความรู้ส่วนใดรู้แล้ว ส่วนใดต้องกลับไปทบทวน ส่วนใดยังไม่รู้หรือจำเป็นต้องไปค้นคว้าเพิ่มเติม

ขั้นตอนที่ 4 การวางแผนการศึกษาค้นคว้าในขั้นตอนการวางแผนการศึกษาค้นคว้า (planning) ผู้เรียนได้วางแผนการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลความรู้ จากแหล่งต่าง ๆ การจัดสรรแบ่งงานกันของผู้เรียนในกลุ่ม (ใช้ผลงานวิจัยเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้า)

ขั้นตอนที่ 5 การสร้างประเด็นการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา ในขั้นตอนการสร้างประเด็นการเรียนรู้และประยุกต์ใช้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา (learning and application) โดยกลุ่มผู้เรียนนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาซึ่งเป็น “ความรู้ใหม่” เป็น input ของการแก้ปัญหาซึ่งคาดว่าส่วนหนึ่งจะประกอบด้วย แนวคิด หลักการหรือทฤษฎีที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ในหน่วยการสอนนั้น ๆ รวมทั้งคำตอบบางส่วนที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ในขั้นตอนนี้ผู้สอนมีบทบาทที่ต้องศึกษาแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ก่อนมอบหมายให้ผู้เรียนไปค้นคว้าแล้วตรวจสอบข้อมูล que ผู้เรียนได้รวบรวมมาว่า สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้เพื่อแก้ปัญหา และเพียงพอสำหรับการแก้ปัญหาแล้วหรือยัง) กลุ่มผู้เรียนทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประยุกต์ใช้ข้อมูล สำหรับการแก้ปัญหาที่ได้กำหนดไว้ จนได้ผลลัพธ์ (output) ซึ่งเป็นคำตอบสำหรับปัญหา

ขั้นตอนที่ 6 การสรุปผลและรายงานผล ในขั้นตอนสุดท้าย เป็นการสรุปและรายงานผล (summary and report) เป็นสิ่งที่ได้เรียนรู้จากการนำแนวคิด หลักการ หรือทฤษฎีที่ผู้เรียนได้ศึกษามาจากขั้นตอนที่ผ่านมาพร้อมนำเสนอผลการแก้ปัญหา

ทั้งนี้จากขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานข้างต้น สรุปได้ว่า ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มี 6 ขั้นตอนดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา: ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในชั้นเรียน และพานักเรียนลงพื้นที่ศึกษาสถานการณ์ปัญหาจริง เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ด้าน ดังนี้ 1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิ ที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา 5) สิทธิ ที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด: การแบ่งกลุ่มผู้เรียน ให้ผู้เรียนพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อระบุปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา: ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากคู่มือพลเมืองต้นรู้สู่พลังผู้บริโภค และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่หลากหลาย

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล: ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

ขั้นที่ 5 ชี้นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา: ผู้เรียนสร้างแนวทางการแก้ปัญหาให้เกิดเป็นชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic และอภิปรายเสนอแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคภายใต้กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล: ครู นักเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสังเคราะห์สรุปขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังตาราง 3 ต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงการสังเคราะห์ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	Dewey (1976)	Schmidt (1993)	วัลลีย์ สัตยาศัย (2547)	สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา (2550)	วิชุดา วงศ์เจริญ (2561)	สำนักงานวิจัยมหาวิทยาลัยอีสต์ เทิร์นเอเชีย (2553)	การสังเคราะห์ ขั้นตอนการจัด การเรียนรู้โดยใช้ ปัญหาเป็นฐาน
1. ขั้นเตรียมการ	✓	✓	✓				ขั้นสนใจปัญหา
2. ขั้นระบุปัญหา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3. ขั้นระดมสมอง		✓			✓	✓	
4. ขั้นวิเคราะห์ปัญหา	✓		✓			✓	ขั้นระดมความคิด
5. ขั้นจัดลำดับความสำคัญของปัญหา		✓	✓				
6. ขั้นค้นคว้ารวบรวมข้อมูล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	ขั้นศึกษาข้อมูล เพื่อแก้ปัญหา
7. ขั้นสังเคราะห์ข้อมูล		✓		✓		✓	

ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	Dewey (1976)	Schmidt (1993)	วัลลี สัตยาศัย (2547)	สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา (2550)	วิชุดา วงศ์เจริญ (2561)	สำนักงานวิจัยมหาวิทยาลัยอีสต์ เทิร์นเอเชีย (2553)	การสังเคราะห์ ขั้นตอนการจัด การเรียนรู้โดยใช้ ปัญหาเป็นฐาน
8. ขั้นสรุปผล		✓		✓	✓	✓	ขั้นนำข้อมูลมาใช้
9. ขั้นนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา	✓			✓	✓		แก้ปัญหา
10. ขั้นประเมินผล		✓		✓			ขั้นประเมินผล

5. บทบาทครูและนักเรียนในการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

บทบาทของครูผู้สอน

ในการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ครูมีฐานะทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกคอยช่วยชี้แนะแนวทางให้กับผู้เรียน รวมทั้งเป็นผู้กระตุ้นการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นกับผู้เรียนนั้นได้มีนักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงบทบาทของครู ดังนี้

วัลลี สัตยาศัย (2547, น. 147) ได้เสนอหลักการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังนี้

1. ผู้สอนวางโครงสร้างบทเรียนด้วยสถานการณ์ที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหลักสูตรและความสนใจของผู้เรียน

2. ผู้สอนรู้จักเลือกใช้คำถามที่ท้าทายเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียนค้นคว้าหาคำตอบ ตรวจสอบแนวคิดของตนเองโดยการตั้งคำถามท้าทายให้กับผู้เรียนรู้จักตรวจสอบแนวคิด ซึ่งเป็นเทคนิคที่สำคัญที่ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ดี

3. สื่อสารกับผู้เรียนด้วยความชัดเจน นำเสนอศัพท์ ภาษาสัญลักษณ์ที่เหมาะสม

4. เสริมสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน

5. พยายามทำความเข้าใจและค้นหารายละเอียดแนวคิดของผู้เรียน

6. สังเกตพฤติกรรมการเรียนเพื่อวินิจฉัยความก้าวหน้าทางการเรียน

สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2550, น. 9-13) ได้กล่าวถึงลักษณะของผู้สอนที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานดังนี้

1. ผู้สอนต้องมุ่งมั่น ตั้งใจสูง รู้จักแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ

2. ผู้สอนต้องรู้จักผู้เรียนเป็นรายบุคคลเข้าใจศักยภาพของผู้เรียนเพื่อสามารถให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้เรียนได้ทุกเมื่อทุกเวลา

3. ผู้สอนต้องเข้าใจขั้นตอนของแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานอย่างถ่องแท้ชัดเจนทุกขั้นตอน เพื่อจะได้แนะนำให้คำปรึกษาแก่ผู้เรียนได้อย่างถูกต้อง

4. ผู้สอนต้องมีทักษะและศักยภาพสูงในการจัดการเรียนรู้และการประเมินผลของการพัฒนาของผู้เรียน

5. ผู้สอนต้องเป็นผู้ความสะดวกด้วยการจัดหา สนับสนุนสื่ออุปกรณ์จะเรียนรู้ให้เหมาะสมเพียงพอจัดเตรียมแหล่งเรียนรู้จัดเตรียม ห้องสมุด อินเทอร์เน็ต

6. ผู้สอนต้องมีจิตวิทยาสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้เรียนเพื่อกระตุ้นให้ผู้เรียน เกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ตลอดเวลา

7. ผู้สอนต้องชี้แจงและปรับทัศนคติของผู้เรียนให้เข้าใจและเห็นคุณค่าของการเรียนรู้แบบนี้

8. ผู้สอนต้องมีความรู้ความสามารถ ด้านการวัดและประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริงให้ครอบคลุมทั้งด้านความรู้ทักษะกระบวนการและเจตคติครบทุกขั้นตอนของการจัดการเรียนรู้

กัญจนวิภา ไบกุลหาลาบ (2562) กล่าวถึงบทบาทครูผู้สอนดังนี้

1. เป็นผู้ออกแบบการเรียนรู้ เลือกเนื้อหาสาระการเรียนรู้ ทักษะที่ต้องการให้ผู้เรียนได้รับ ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ที่จะสามารถส่งเสริมการเรียนรู้ของผู้เรียนให้เป็นผู้เรียนรู้โดยการชี้นำตนเอง

2. สร้างปัญหาที่ใช้เป็นตัวกระตุ้นการเรียนรู้ของผู้เรียน

3. เป็นผู้แนะนำอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน ใช้คำถามในการกระตุ้นให้ผู้เรียนได้คิดในขณะที่เรียนรู้ ผู้สอนจะต้องเปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้คิดมากที่สุด ส่งเสริมให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง

4. เป็นผู้ประเมินผลรวมทั้งการประเมินผลปัญหาที่ใช้ในการเรียนรู้ ประเมินผลผู้เรียนทั้งในด้านทักษะและความรู้ และประเมินผลตนเอง

วารภรณ์ ไทยมิตร (2560) กล่าวถึงบทบาทครูผู้สอนดังนี้

1. ครูควรมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นอย่างดี และเลือกเนื้อหาสาระได้เหมาะสมกับวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยคำนึงศักยภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

2. ครูควรมีความตั้งใจ และหมั่นแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองอยู่เสมอ เพื่อการแนะนำหรือให้คำปรึกษากับนักเรียนได้อย่างถูกต้อง

3. ครูต้องเป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในเรื่องการจัดหาอุปกรณ์และสื่อการเรียนรู้

4. ครูต้องมีความสามารถในการกระตุ้นให้ผู้เรียนเกิดการตื่นตัวในการเรียนรู้ และเห็นคุณค่าของการเรียนรู้แบบนี้

5. ผู้สอนต้องมีความสามารถในการประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง

ดวงนภา ทาปลัด (2565) กล่าวถึงบทบาทของผู้สอนที่เอื้อต่อการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning หรือ PBL) คือ ผู้สอนจะต้องเข้าใจขั้นตอนการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานมีความมุ่งมั่น ตั้งใจสูง รู้จักผู้เรียน เป็นรายบุคคล มีการติดตามประเมินผล การพัฒนาของผู้เรียน เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการจัดหา สื่อการเรียนรู้ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้เรียน และมีความรู้ด้านการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง

จากบทบาทของครูผู้สอนข้างต้น สรุปได้ว่า บทบาทของครูผู้สอนมีดังนี้

1. ครูผู้สอนควรสร้างแรงจูงใจ โดยการจัดสถานการณ์กระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความต้องการอยากอยู่กับผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนสนใจปัญหาที่ตนต้องการจะศึกษา
2. ครูผู้สอนควรวางแผน ออกแบบ กำหนดช่วงเวลา ในรูปแบบการจัดการเรียนรู้ให้กับผู้เรียน
3. ครูผู้สอนคอยเป็นผู้ชี้แนะในการเรียนรู้ให้เป็นไปตามกรอบที่วางแผนไว้ รวมถึงชี้แนะแหล่งเรียนรู้ให้หลากหลาย
4. ครูผู้สอนเป็นผู้อำนวยความสะดวกตลอดการเรียนรู้ ประสานงานกับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการเรียนรู้ สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้ที่สมบูรณ์
5. ครูผู้สอนประเมินผลงานนักเรียน

บทบาทของผู้เรียน

ผู้เรียนเป็นผู้แสดงความรู้ได้ด้วยตนเอง และสามารถสร้างความรู้ด้วยตนเองได้ การเรียนรู้ต้องให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติ ค้นหาความรู้ด้วยตนเอง นักการศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงบทบาทของผู้เรียนดังนี้

วรารักษ์ ไทยมิตร (2560) กล่าวถึงบทบาทของนักเรียนดังนี้

1. ผู้เรียนต้องมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียน มีความรับผิดชอบ และรู้จักการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม
2. ผู้เรียนต้องมีพื้นฐานในการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ
3. ผู้เรียนต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีพอ
4. ผู้เรียนต้องสำรวจค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการและดำเนินการสำรวจอย่างมีเหตุผล
5. นักเรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้และเป็นศูนย์กลางของการเรียนรู้
6. ผู้เรียนต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาและความสำคัญของการเรียนรู้แบบนี้
7. นักเรียนใช้ความรู้และทักษะในการแก้ปัญหา

กัญจนวิภา ไบกุหลาบ (2562) กล่าวถึงบทบาทของผู้เรียนดังนี้

1. ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ โดยบอกถึงความสนใจ ความถนัด ประสบการณ์ต่าง ๆ ที่ตนเองมีให้กับผู้สอนเพื่อรับทราบ และแสดงความคิดเห็นในการเลือกกิจกรรมการเรียนรู้และการสร้างปัญหาในการเรียนรู้

2. ผู้เรียนเป็นผู้สร้างองค์ความรู้ด้วยตนเอง โดยมีปัญหาเป็นตัวกระตุ้น ผู้เรียนเป็นผู้กำหนดทิศทางการเรียนรู้ตามขั้นตอนของการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

3. ผู้เรียนต้องพัฒนาตนเองให้ผู้เรียนโดยชี้แนะตนเอง

4. ผู้เรียนเป็นผู้ประเมินผลร่วมกับครู ประเมินตนเองเพื่อทราบความก้าวหน้าในการเรียนรู้ ประเมินผลผู้สอนเพื่อสะท้อนให้ผู้สอนได้ทราบแล้วนำไปปรับปรุง

ไพศาล สุวรรณน้อย (2560) พิจารณาจากแต่ละขั้นตอนของกิจกรรมการเรียนรู้ในแต่ละรูปแบบ เห็นว่าผู้เรียนได้มีโอกาสพัฒนาทั้งความรู้ในเนื้อหาวิชาและทักษะต่าง ๆ ที่เป็นเป้าหมายการพัฒนาผู้เรียนในระดับอุดมศึกษา ซึ่งพอสรุปได้ดังนี้

1. ได้ความรู้ที่สอดคล้องกับบริบทจริงและสามารถนำไปใช้ได้

2. พัฒนาทักษะการคิดเชิงวิพากษ์ (Critical Thinking) การคิดวิเคราะห์ (Analytical Thinking) การคิดอย่างเป็นเหตุเป็นผล (Rational Thinking) การคิดสังเคราะห์ (Synthetic Thinking) การคิดสร้างสรรค์ (Creative Thinking) และนำไปสู่การคิดแก้ปัญหา (Problem Solving Thinking) ที่มีประสิทธิผล

3. ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเองอย่างต่อเนื่อง นำไปสู่การเรียนรู้ตลอดชีวิต (Life-long learning) ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของบุคคลในศตวรรษที่ 21

4. ผู้เรียนสามารถทำงานและสื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. เป็นการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ให้แก่ผู้เรียน

6. ความคงอยู่ (retention) ของความรู้จะนานขึ้น

สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2550, น. 9-13) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้เรียนในกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานดังนี้

1. ผู้เรียนต้องปรับทัศนคติและบทบาทหน้าที่และการเรียนรู้ของตนเอง

2. ผู้เรียนต้องมีคุณลักษณะด้านการใฝ่รู้ ใฝ่เรียน มีความรับผิดชอบสูง รู้จักการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบ

3. ผู้เรียนต้องได้รับการวางพื้นฐาน และฝึกทักษะในการเรียนรู้ตามรูปแบบการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เช่น กระบวนการสืบค้นข้อมูลการทำงานกลุ่ม การอภิปราย การสรุป การนำเสนอ ผลงาน และการประเมิน

4. ผู้เรียนต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีพอ

ดวงนภา ทาปลัด (2565) ได้กล่าวถึงบทบาทของผู้เรียนในการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังนี้

1. นักเรียนต้องมีความใฝ่รู้ใฝ่เรียนมีความรับผิดชอบและรู้จักการทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม

2. นักเรียนต้องมีพื้นฐานในการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ

3. นักเรียนต้องมีทักษะการสื่อสารที่ดีพอ
4. นักเรียนต้องสำรวจค้นคว้าข้อมูลที่ต้องการและดำเนินการสำรวจอย่างมีเหตุผล
5. นักเรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้และเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้
6. นักเรียนต้องตระหนักถึงความสำคัญของปัญหา

จากบทบาทของผู้เรียนข้างต้น สรุปได้ว่าผู้เรียนมีความเป็นอิสระ ดำเนินกิจกรรมการเรียนรู้ด้วยตนเอง โดยใช้ปัญหาเป็นตัวกระตุ้นการค้นหาคำตอบ สามารถนำความรู้เก่ามาเชื่อมโยงกับความรู้ใหม่ อาศัยแนวคิดพื้นฐานที่ผู้เรียนสามารถสร้างองค์ความรู้แนวทางแก้ปัญหาได้เองภายใต้ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. ขั้นสนใจปัญหา
2. ขั้นระดมความคิด
3. ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา
4. ขั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา
5. ขั้นประเมินผล

6. วิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาวิธีการจัดการเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL) มีแนวคิดมาจาก Dewey (1976, p. 130; Schmidt, 1993; วัลลี สัตยาชัย, 2547; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2550; วิชุดา วงศ์เจริญ, 2561; สำนักงานวิจัยมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย, 2553) มาจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค โดยใช้ขั้นตอนการจัดการเรียนรู้ปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ประกอบด้วย ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล ขั้นที่ 5 ขั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา และขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล ดังตาราง 4 ต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงวิธีการจัดการเรียนรู้อิงกระบวนการเรียนรู้อยู่โดยปัญหาเป็นฐานในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

บทบาทครูผู้สอน	บทบาทผู้เรียน	กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	สื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	ผลที่ได้จากการจัดการเรียนรู้
<p>ขั้นตอนที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา</p> <p>1. ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้อยู่โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้อยู่</p> <p>2. ครูผู้สอนจัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในสังคม เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหา</p> <p>3. ครูผู้สอนตั้งคำถามชวนคิดกับนักเรียนพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคด้านต่าง ๆ</p>	<p>1. ผู้เรียนเป็นสืบค้นปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p> <p>2. ผู้เรียนต้องสังเกตปัญหา</p> <p>3. ผู้เรียนเลือกปัญหา</p> <p>มาวิเคราะห์</p>	<p>1. นักเรียนสำรวจปัญหาสิทธิของผู้บริโภคที่เกิดขึ้นสังคม</p> <p>2. นักเรียนทำการสังเกตและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่พบ</p> <p>3. ครูสนทนาแลกเปลี่ยนข้อมูล และสอบถามเกี่ยวกับปัญหาที่นักเรียนพบ</p>	<p>1. แหล่งข้อมูลออนไลน์</p> <p>2. ภาพข่าวปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p> <p>3. คลิปข่าวเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>1. นักเรียนมีทักษะการใช้สื่อในการสืบค้นข้อมูล</p> <p>2. นักเรียนได้รับประสบการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลายจากการศึกษาปัญหาที่แตกต่างกัน</p> <p>3. นักเรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้ระหว่างหัวข้อต่าง ๆ</p>
<p>ขั้นตอนที่ 2 ขั้นระดมความคิด</p> <p>1. ครูผู้สอนส่งเสริมทักษะการถามตอบและวิเคราะห์ โดยการกระตุ้นความสงสัยให้นักเรียนและซักถามเกี่ยวกับปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>1. ผู้เรียนระดมความคิดเห็นในปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p> <p>โดยการสังเกต การตอบคำถาม การพูดคุยเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็น</p>	<p>1. ให้นักเรียนแบ่งกลุ่ม</p> <p>2. ให้นักเรียนตั้งคำถามที่ท้าทายเกี่ยวกับปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>1. แหล่งข้อมูลออนไลน์</p> <p>รายละเอียดเกี่ยวกับปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>นักเรียนได้รับโอกาสในการสนับสนุนและส่งเสริมความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p>

บทบาทครูผู้สอน	บทบาทผู้เรียน	กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	สื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	ผลที่ได้จาก การจัดการเรียนรู้
<p>2. ครูกระตุ้นนักเรียนให้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็น</p> <p>3. ครูควรช่วยส่งเสริมทักษะการทำงานร่วมกัน</p>	<p>2. ผู้เรียนการแสดงความคิดเห็นหรือแบ่งปันความคิดเห็นและแนวทางการแก้ไขปัญหาในกลุ่ม</p> <p>4. ให้นักเรียนจัดลำดับความสำคัญของปัญหา</p>	<p>3. ให้นักเรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในกลุ่ม</p> <p>4. ให้นักเรียนจัดลำดับความสำคัญของปัญหา</p>		
ขั้นตอนที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา				
<p>1. ครูสนับสนุนนักเรียนในการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>2. ครูให้คำแนะนำวิธีการเลือกข้อมูลจากแหล่งข้อมูลออนไลน์</p>	<p>ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค</p>	<p>1. ให้นักเรียนศึกษาข้อมูลหลากหลายช่องทาง</p> <p>2. ให้นักเรียนวิเคราะห์ข้อมูล</p>	<p>1. คู่มือพลเมืองต้นรัฐสู่พลังผู้บริโภค</p> <p>2. แหล่งข้อมูลออนไลน์</p>	<p>1. ผู้เรียนจะมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค</p> <p>2. ผู้เรียนทราบถึงสิทธิและควมรับผิดชอบในฐานะผู้บริโภค</p>
4. ขั้นสังเคราะห์ข้อมูล				
<p>1. ครูต้องส่งเสริมทักษะการสังเคราะห์ข้อมูล</p> <p>2. ครูอำนวยความสะดวกในการเรียนรู้โดยการให้นักเรียนเข้าถึงข้อมูลและเทคโนโลยีที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>1. ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า</p> <p>2. ผู้เรียนนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ</p> <p>3. นำข้อมูลเกี่ยวกับกฎหมายสังเคราะห์</p>	<p>1. ให้นักเรียนเขียนแผนผังสรุปปัญหาสิทธิผู้บริโภคกับกฎหมาย</p> <p>2. ให้นักเรียนเสนอแนวทางการแก้ปัญหาผ่านมุมมองบุคคล ดังนี้</p> <p>1. ผู้บริโภค</p> <p>2. ผู้ประกอบการ</p>	<p>1. แหล่งข้อมูลออนไลน์</p> <p>2. แผนผังสรุปปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>1. ผู้เรียนได้ทักษะการคิดวิเคราะห์และและการตีความผลลัพธ์</p> <p>2. ผู้เรียนได้สามารถคิดวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสร้างความรู้ใหม่</p> <p>3. การสังเคราะห์ข้อมูลที่ผู้เรียนสามารถเชื่อมโยงความรู้อีกก่อนหน้ากับข้อมูลใหม่</p>

บทบาทครูผู้สอน	บทบาทผู้เรียน	กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	สื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	ผลที่ได้จาก การจัดการเรียนรู้
	<p>แนวทางการรับมือกับปัญหา สิทธิผู้บริโภค</p>	<p>3. เจ้าหน้าที่หน่วยงานการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาครัฐ 4. เจ้าหน้าที่หน่วยงานการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคภาคเอกชน 5. นักกฎหมาย</p>		
<p>5. ชั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา</p>	<p>1. ผู้เรียนอภิปรายเสนอ แนวทางการรับมือต่อ สถานการณ์การถูกละเมิด สิทธิผู้บริโภคภายใต้ กฎหมายการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคที่สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ได้จริง</p>	<p>1. มีการนำเสนอแผนผัง แนวทางแก้ปัญหาสิทธิ ผู้บริโภคที่นักเรียน 2. มีการนำเสนอแนวทาง การรับมือกับปัญหาการถูกละ เมิดสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>แผนกระดาษชาร์ตแผนผัง ปัญหาสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>1. นักเรียนมีทักษะการนำเสนอ ข้อมูล 2. นักเรียนมีทักษะการตอบ คำถาม</p>
	<p>1. ครูสนับสนุนนักเรียนในการนำ ข้อมูลไปสู่การปฏิบัติในชีวิตประจำวัน 2. ครูชี้แนะการนำข้อมูลที่ได้รับการ ใช้ในบริบทจริง</p>	<p>1. ผู้เรียนอภิปรายเสนอ แนวทางการรับมือต่อ สถานการณ์การถูกละเมิด สิทธิผู้บริโภคภายใต้ กฎหมายการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภคที่สามารถนำไป ประยุกต์ใช้ได้จริง</p>	<p>2. ผู้เรียนสร้างแนวทาง การแก้ปัญหาให้เกิดเป็น ชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic, แผ่นพับ, คลิปสั้น เป็นต้น</p>	

บทบาทครูผู้สอน	บทบาทผู้เรียน	กิจกรรมที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	สื่อที่ใช้ในการจัดการเรียนรู้	ผลที่ได้จาก การจัดการจัดการเรียนรู้
<p>6. ชั้นประเมินผล</p> <p>1. ครูผู้สอนติดตามประเมินผล โดยทำการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียน ประเมินความเข้าใจ และประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้</p> <p>2. ครูผู้สอนให้คำแนะนำผู้เรียน กระบวนการนำเสนอชิ้นงาน</p>	<p>1. นักเรียนร่วมกัน ประเมินผลการนำเสนอ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค</p> <p>2. นักเรียนตั้งคำถามเพื่อสอบถามเพื่อน ในกิจกรรมการนำเสนอ</p>	<p>1. ประเมินกิจกรรม การนำเสนอหน้าชั้นเรียน</p> <p>2. ชิ้นงานเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค</p> <p>3. แบบสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน</p> <p>4. แบบประเมินคุณลักษณะ</p> <p>การเป็นพลเมืองดีด้านสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>1. แบบประเมินการนำเสนอ/ การอภิปรายหน้าห้อง</p> <p>2. แบบสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน</p> <p>3. แบบประเมินคุณลักษณะ</p> <p>การเป็นพลเมืองดีด้านสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>ผู้เรียนรู้ผลการประเมินงาน นำเสนอของตนเอง</p>

คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้

1. ความหมายของพลเมืองตื่นรู้

การเป็นพลเมืองตื่นรู้เป็นสิ่งสำคัญที่จะสร้างให้บุคคลเป็นพลเมืองที่รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมได้มีนักการศึกษาได้ให้ความหมายพลเมืองตื่นรู้ดังนี้

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (2564) ให้ความหมาย พลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen) คือ พลเมืองของประเทศที่มีความตระหนักรู้ กระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมและรับผิดชอบ ในภารกิจของประเทศร่วมกัน เป็นพลังที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องเกิดเป็นกระแสขับเคลื่อนสังคมมาตลอด ทั้งในอดีตและชัดเจนมากในปัจจุบัน เรียกได้ว่า**คนที่**เป็นพลเมืองตื่นรู้ **Active Citizen** คือ **คนที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม มีบทบาทในชุมชนมีจิตอาสา สามารถกระทำสิ่งต่าง ๆ โดยไม่หวังผลตอบแทนแก่ตนเอง และมีจิตสาธารณะ คือ มีจิตที่เห็นแก่ประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก** **ศรัทธา** ในการทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม มองปัญหาส่วนรวมเป็นปัญหาส่วนหนึ่งของตน **รักสันติภาพ** เข้าไปมีบทบาทในการแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อปัญหาส่วนรวม หากพิจารณาองค์ประกอบของความเป็นพลเมืองและการเป็นคนตื่นรู้ เมื่อนำมารวมกันจึงก่อเกิดเป็นพลเมืองที่มีความตื่นตัวรู้เท่าทัน และใช้พลังของตนเองให้เกิดการเปลี่ยนแปลงสิ่งใดสิ่งหนึ่งได้

กลุ่ม Thai Civic Education (2556) กล่าวถึง พลเมืองที่แข็งขัน (Active citizen) ว่าเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมทางการเมืองทั้งทางตรงและทางอ้อม รู้จักการพึ่งตนเอง การอยู่ร่วมกับผู้อื่นอย่างพึ่งพากัน (inter-dependence) และเป็นพลเมืองที่มีความรับผิดชอบต่อ (accountable citizens) มีบทบาทรับผิดชอบต่อผู้อื่น (hold others accountable) และเคารพกฎหมาย

วิชัย วงษ์ใหญ่ (2558) กล่าวว่า พลเมืองตื่นรู้ (Active citizen) ต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคม มีบทบาทในชุมชน มีจิตอาสา (ทำอย่างไม่หวังผลตอบแทน) จิตสาธารณะ (มีจิตที่เห็นแก่ประโยชน์ของสังคมเป็นหลัก) ศรัทธาในการริใช้เคิลทรัพยากร เพื่อถนอมสิ่งแวดล้อม รักสันติภาพ ร่วมบริจาคทรัพยากรเพราะตระหนักดีว่าเป็นความรับผิดชอบต่อตนเอง

มูลนิธิเพื่อคนไทย (2557) กล่าวว่า พลเมืองตื่นรู้ (Active citizen) คือ พลเมืองที่มีบทบาทอย่างแข็งขันในบริบทของชุมชน การรักษาชุมชน หรือในกิจกรรมทางสังคมอื่น ๆ และเป็นพลเมืองที่มีส่วนร่วมลงมือทำในการช่วยพัฒนาประเทศ

ญาณิณี เกิดผลเสริฐ (2558) กล่าวว่า พลเมืองตื่นรู้คือบุคคลที่มีความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคมตามหลักประชาธิปไตย ตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคมและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางสังคมรวมถึงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2561) อธิบายพลเมืองตื่นรู้ (Active citizen) คือ การเป็นพลเมืองที่ตระหนักในศักยภาพของตนเอง ศรัทธา และเชื่อเรื่องศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์

การอยู่ร่วมกันท่ามกลางความหลากหลาย มีความรู้ความสามารถเชิงการเมืองที่เอื้อให้สามารถอยู่ร่วมกันและปกครองกันเอง ภายใต้ระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ตระหนักในบทบาทและหน้าที่ สิทธิและเสรีภาพ ความเท่าเทียมและเป็นธรรม มีความเป็นเหตุเป็นผล มีสำนึกการเป็นเจ้าของประเทศ ร่วมกันปรึกษาหารือเพื่อแสวงหาแนวทางการแก้ปัญหาความขัดแย้ง ด้วยสันติวิธีหรือพัฒนาสร้างสรรค์สังคม

สรุปได้ว่า พลเมืองตื่นรู้หมายถึง บุคคลที่มีบทบาทในการมีส่วนร่วมกระทำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม มีความรับผิดชอบ และรู้เท่าทันสถานการณ์ที่เกิดขึ้นรอบตัว

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยวิเคราะห์สรุปความหมายพลเมืองตื่นรู้ ดังตาราง 5 ต่อไปนี้

ตาราง 5 แสดงการวิเคราะห์สรุปความหมายพลเมืองตื่นรู้

ความหมายพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen)	สำนักงานคณะกรรมการ สุขภาพแห่งชาติ (2564)	กลุ่ม Thai Civic Education (2556)	วิจัย วังษ์ใหญ่ (2558)	มูลนิธิเพื่อคนไทย (2557)	สำนักงานเลขาธิการสภา การศึกษา (2561)
1. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม	✓	✓	✓		✓
2. ตระหนักรู้ในบทบาท หน้าที่ของตน	✓	✓			✓
3. กระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมกับสังคม	✓	✓		✓	
4. มีจิตสาธารณะ	✓		✓		
5. มีบทบาทรับผิดชอบต่อผู้อื่น	✓	✓	✓	✓	✓

2. คุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้

ในปัจจุบันแนวคิดพลเมืองตื่นรู้หรือ Active Citizen มีการให้คำนิยามคุณลักษณะที่แตกต่างกันตามบริบทของสังคมนั้น ๆ ในที่นี้มีนักการศึกษากล่าวถึงคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ดังนี้

Cogan (1997 อ้างถึงใน กัมปนาท ไชยรัตน์, 2562) ระบุคุณลักษณะของพลเมืองในสังคมประชาธิปไตย ไว้ 8 ประการ ได้แก่

1. มีความรู้และมีการศึกษา สามารถมองเห็นและเข้าใจสังคมของตนและสังคมโลก
เฉกเช่นกับตนเป็นสมาชิกของสังคมโลก

2. มีความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นและรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น

3. มีความสามารถในการเข้าใจ ยอมรับและอดทนต่อความแตกต่าง
4. มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์อย่างเหตุผลและเป็นระบบ
5. มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี
6. มีความเต็มใจที่จะเปลี่ยนการใช้ชีวิตและอุปนิสัยการบริโภคเพื่อรักษาสิ่งแวดล้อม
7. มีความสามารถที่จะเข้าใจและปกป้องสิทธิมนุษยชน
8. มีความเต็มใจและความสามารถที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในทางการเมืองทั้งในระดับ

ท้องถิ่น ระดับชาติ และระดับนานาชาติ

วรารกรณ์ สามโกเศศ (2015) กล่าวถึงคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ไว้ว่า สิ่งที่ต้องทำให้เกิดขึ้นในตัวบุคคลเพื่อให้เป็นทรัพยากรที่มีค่าของสังคม “กำลังของเมือง” ก็คือ

1. การเคารพความแตกต่างของผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องหน้าตา ความเชื่อ เชื้อชาติ
2. เคารพสิทธิและความเสมอภาค
3. มีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนเอง
4. เคารพกฎหมายและกฎกติกาของสังคม
5. ใฝ่สันติภาพ

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2557 อ้างถึงใน กันทรากกร จรัสมาธูสร, 2560) ได้กำหนดคุณลักษณะของการเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active Citizen) 8 ระดับ ดังนี้

1. เคารพกติกาสังคม ปฏิบัติตนตามที่กฎหมายกำหนด
2. ทำหน้าที่ทางสังคม รู้หน้าที่การใช้สิทธิเลือกตั้ง เสียภาษี เข้าร่วมการเกณฑ์ทหาร
3. ติดตามข่าวสารบ้านเมือง สนใจกับปัญหาสังคม สามารถวิเคราะห์ประเมินตนเอง

ในการช่วยเหลือต่อเหตุการณ์ต่าง ๆ

4. เข้าร่วมกิจกรรมของชุมชน การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน ช่วยเหลืองานพัฒนางาน

ในชุมชน

5. กล้าแสดงความคิดเห็น ไม่ว่าจะเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย สามารถแสดงความคิดเห็น

บนพื้นฐานหลักการประชาธิปไตยในการรับฟังซึ่งกันและกัน

6. ไม่เพิกเฉยต่อความยุติธรรมต่าง ๆ ในสังคม แสดงออกในสิ่งที่ไม่เห็นด้วยต่อ

ความ ยุติธรรมต่อผู้ด้อยโอกาส ผู้ที่เสียเปรียบ

7. อาสาสมัครเข้าร่วมในสถานการณ์หลาย ๆ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นไม่ได้ต้องการแค่เงิน

ช่วยเหลือแต่ต้องการอาสาสมัครเพื่อช่วยเหลือในเหตุการณ์เหล่านั้น

8. มีความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าตัดสินใจ มีความรับผิดชอบ มีธรรมาภิบาล พร้อมเป็น

ผู้นำการเปลี่ยนแปลง

มูลนิธิสยามกัมมาจล (2560) กล่าวถึง คุณลักษณะของพลเมืองตื่นรู้หรือ Active Citizen ไว้ว่า

1. เป็นคนที่ดูแลตนเองได้: สามารถรับผิดชอบตนเองได้ ไม่เป็นภาระผู้อื่น
2. เคารพกติกา: อยู่ร่วมกับผู้อื่นได้อย่างสงบสุข
3. รู้สิทธิ์ รู้หน้าที่: เคารพความแตกต่างหลากหลาย เคารพสิทธิ์ผู้อื่น ให้ความสำคัญกับความเสมอภาค

4. ไม่ดูดายเรื่องส่วนรวม: มีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

พีรนิติ สิริธีรธาตล และคณะ (2565) กล่าวว่า คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้โลก หมายถึง บุคคลที่มีความตระหนัก เข้าใจถึงหน้าที่และกระทำการด้วยความรับผิดชอบต่อในสิทธิหน้าที่ ตามกฎหมาย ธรรมเนียมประเพณีและวัฒนธรรมที่สังคมกำหนดไว้ รวมทั้งเห็นคุณค่าความเป็นสากล ความเป็นประชาธิปไตย ศีลธรรมและจริยธรรม คำนึงถึงความยุติธรรมในสังคมตามบริบทสากลและในบริบทสังคมที่เขาอยู่ มีส่วนร่วมในกิจกรรมการพัฒนาและแก้ไขปัญหาชุมชน สังคม ทั้งในระดับท้องถิ่น ระดับชาติและนานาชาติ และรับผิดชอบต่อการกระทำเพื่อการพัฒนาอัน โดยสรุปคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้โลก โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านความรู้และความเข้าใจ
2. ด้านทักษะ
3. ด้านการเห็นคุณค่าและมีทัศนคติ

จากโครงการพลังเด็กและเยาวชนเพื่อการเรียนรู้สังคมภาคตะวันตกของมูลนิธิสยามกัมมาจล (2561) ได้กำหนดเป้าหมายเปลี่ยนแปลงของเยาวชน ซึ่งมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ ดังนี้

1. มีความเป็นพลเมือง สำนึกในความเป็นพลเมือง
2. มีจิตอาสา เกิดอาสาคิด ทำ เพื่อส่วนรวม
3. รู้จักชุมชนท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่
4. มีความรับผิดชอบต่อตนเองและสังคม
5. เท่าทันสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของสังคม
6. วิเคราะห์/ แยกแยะ ปัญหาได้
7. ร่วมมือแก้ปัญหา เด็กและเยาวชนใช้ศักยภาพของตนเองเพื่อร่วมแก้ปัญหา

องค์กรสหประชาชาติ (2550) ซึ่งมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะพลเมืองที่ดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ไว้ 3 ประการ ดังนี้

1. พลเมืองที่มีความกระตือรือร้นที่เรียนรู้ประเด็นปัญหาต่าง ๆ ทั้งในระดับท้องถิ่น โรงเรียน และสังคมที่กว้างออกไปอีก

2. พลเมืองมีความพร้อมที่จะสังเกตมิติต่าง ๆ ของปัญหาที่ต้องการเปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขไม่ว่าจะเป็นด้านสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง

3. พลเมืองมีความสามารถในการวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ และเข้าร่วมในการลงมือกระทำเพื่อให้ได้มาซึ่งอนาคตที่ยั่งยืน

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2561) กำหนดสมรรถนะการเป็นพลเมืองตื่นรู้ที่มีสำนึกสากลซึ่งสอดคล้องกับคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ ดังนี้

1. พลเมืองรู้เคารพสิทธิ คือ เคารพสิทธิเสรีภาพของผู้อื่น ตระหนักในสิทธิเสรีภาพของตนเองช่วยเหลือ ให้เกียรติและเข้าใจผู้อื่น (Empathy) บนพื้นฐานของการพึ่งพาอาศัยกัน โดยปราศจากอคติไม่เลือกปฏิบัติ (Non-Discrimination) เพื่อการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ

2. พลเมืองรับผิดชอบต่อหน้าที่ คือ เคารพและปฏิบัติตามกฎกติกา และกฎหมายตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุขด้วยความเข้าใจและยอมรับในความแตกต่างหลากหลายของสังคมไทยและประชาคมโลก

3. พลเมืองที่มีวิจรรณญาณ รู้จักใช้วิจรรณญาณในการติดตามสถานการณ์บ้านเมือง นโยบายภาครัฐการเคลื่อนไหวทางการเมืองของพลเมืองและกลุ่มผลประโยชน์การเปลี่ยนแปลงทางสังคมวัฒนธรรมและเศรษฐกิจ รวมทั้งประเด็นปัญหาระดับท้องถิ่นภูมิภาคและประชาคมโลก

4. พลเมืองมีส่วนร่วม ริเริ่มและมีส่วนร่วมทางสังคมในประเด็นที่หลากหลายด้วยจิตสาธารณะ (Public Mind) และสำนึกสากล (Global Mindedness) โดยคำนึงถึงประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นทั้งในระดับชุมชน สังคมและประชาคมโลก

5. พลเมืองผู้สร้างการเปลี่ยนแปลง กระตือรือร้นในการร่วมสร้างการเปลี่ยนแปลงเชิงบวก เกี่ยวกับประเด็นปัญหาของท้องถิ่นภูมิภาค และประชาคมโลก ด้วยความเชื่อมั่นในสังคมที่เท่าเทียมเป็นธรรมค่านิยมประชาธิปไตยและแนวทางสันติวิธี

จากข้อมูลข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณลักษณะของพลเมืองตื่นรู้ จะต้องเป็นพลเมืองของประเทศที่มีความกระตือรือร้นที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการช่วยกันดูแล และหาทางออกสำหรับปัญหาต่าง ๆ ของสังคม และรับผิดชอบต่อปัญหาส่วนรวม รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคม ผู้วิจัยสังเคราะห์แนวคิดตามตาราง ดังนี้

1. พลเมืองที่มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงสิทธิของตน สามารถอธิบายถึงสิ่งที่เป็นประโยชน์เกี่ยวข้องกับตนเองได้

2. พลเมืองที่รู้จักบทบาทของตนในฐานะที่ตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม รู้จักเลือกสรรสิ่งที่เกี่ยวข้องกับสิทธิประโยชน์ของตนได้โดยไม่ขัดแย้งหรือสร้างความเสียหายให้กับผู้อื่น
3. พลเมืองที่มีความกระตือรือร้นกับปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อตนเองและผู้อื่น มีการพูดคุยถึงปัญหา ถกเถียง ตั้งคำถามกับสถานการณ์ที่เป็นปัญหาสังคมได้
4. พลเมืองที่เข้าถึงการรักษาผลประโยชน์ของตนและมีส่วนร่วมกับการแก้ไขปัญหาทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังตาราง 6 ต่อไปนี้

ตาราง 6 แสดงการสังเคราะห์คุณลักษณะของพลเมืองตื่นรู้

คุณลักษณะ ของพลเมืองตื่นรู้	Cogan (1997)	วราภรณ์ สามโกเศศ (2015)	สำนักงานกองทุนสนับสนุน การสร้างเสริมสุขภาพ (2557)	มูลนิธิสยามกมลมาจร (2560)	พีรณิ สิริธีรชาติ และคณะ (2565)	องค์สหประชาชาติ (2550)	สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา (2550)	การสังเคราะห์ คุณลักษณะ ของพลเมืองตื่นรู้
1. เป็นพลเมืองที่มีความรู้	✓		✓		✓			พลเมืองที่มีความรู้ ความเข้าใจ และ ตระหนักถึงสิทธิของตน
2. เคารพในกฎกติกาสังคม	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	พลเมืองที่มีทักษะ รู้เท่าทัน รู้จักรักษา ผลประโยชน์ของตน
3. มีความรับผิดชอบ	✓	✓	✓	✓	✓		✓	พลเมืองที่มี ความกระตือรือร้น
4. มีความกระตือรือร้น			✓	✓		✓	✓	พลเมืองที่มีส่วนร่วม กับปัญหาสังคม
5. มีส่วนร่วมกับผู้อื่น	✓		✓	✓	✓	✓	✓	

3. การวัดและประเมินความเป็นพลเมืองตื่นรู้

การวัดและประเมินความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active citizenship) มีนักการศึกษาได้กล่าวถึง การวัดและประเมินความเป็นพลเมืองตื่นรู้ ดังนี้

Bruce Brousseau (1998) กรมสามัญศึกษามีซิแกนในการประเมินสังคมศึกษาของสหรัฐอเมริกา กล่าวถึง การประเมินผลสังคมศึกษาตามความเป็นจริง มี 3 ส่วน ประกอบด้วย การดำเนินการสืบสวน การอภิปรายกลุ่ม และมีความรับผิดชอบในภาระงานของตน โดยมีแบบสถานการณ์จำลองเหตุการณ์ให้นักเรียนอภิปรายในชั้นเรียน เริ่มต้นจากการสืบค้นหาข้อมูลระดมความคิดเพื่อตอบคำถาม สำหรับเกณฑ์มาตรฐานการสอบถามในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีรายงานผลการสอบสวนรวมทั้งขั้นตอนการปฏิบัติ และข้อสรุปทางเลือกที่เป็นไปได้ เกณฑ์มาตรฐานการสนทนากลุ่ม คือ มีส่วนร่วมในการสนทนากลุ่ม มีความพยายามเสนอความคิดเห็นเพื่อแก้ปัญหา ระดับชาติหรือนานาชาติ

U.S. Department of Education (2018) ในกรอบการประเมินพลเมืองสำหรับการประเมินการศึกษาระดับชาติ กระทรวงการศึกษารัฐอเมริกา กล่าวถึง การประเมินพลเมืองประกอบด้วย ด้านความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วม การวัดผลใช้แบบฝึกหัดในการประเมิน มีข้อคำถามปลายปิดและปลายเปิดที่วัดได้ทั้งความรู้ ความเข้าใจ และทักษะการมีส่วนร่วม

Bryony et al., (2006) กล่าวถึง ตัวบ่งชี้ความเป็นพลเมืองกระตือรือร้น (Active citizenship) ของสถาบันคุ้มครองและความมั่นคงพลเมืองในทวีปยุโรป ประกอบด้วย 4 มิติ ประกอบด้วย มิติชีวิตทางการเมือง มิติประชาสังคม มิติชีวิตชุมชน และมิติค่านิยม ซึ่งในแต่ละด้านจะมีพฤติกรรมตัวบ่งชี้ย่อย ดังรายละเอียด ดังนี้

1. มิติชีวิตทางการเมือง มีพฤติกรรมตัวบ่งชี้ย่อย อาทิ การเป็นสมาชิกพรรคการเมือง การมีส่วนร่วมทางการเมือง การบริจาคเงินให้กับพรรคการเมืองในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา ทำงานอาสาสมัครทางการเมือง (ทำงานในพรรคการเมือง/กลุ่มปฏิบัติการในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา) ลงคะแนนเสียงมีส่วนร่วมในรัฐสภาแห่งชาติ

2. มิติประชาสังคม มีพฤติกรรมตัวบ่งชี้ย่อย อาทิ เป็นสมาชิก/ทำงานในองค์กรหรือสมาคม มีส่วนร่วมในการเดินขบวนที่ถูกต้องตามกฎหมาย การบริโภคอย่างมีจริยธรรม การคว่ำบาตรทางผลิตภัณฑ์ มีส่วนร่วม บริจาค หรือทำงานอาสาสมัครในองค์กรสิทธิมนุษยชน ติดต่อกับนักการเมือง

3. มิติชีวิตชุมชน มีพฤติกรรมตัวบ่งชี้ย่อย อาทิ ช่วยเหลือกิจกรรมในชุมชน เป็นสมาชิกมีส่วนร่วม บริจาคเงิน เป็นอาสาสมัครในองค์กรศาสนา องค์กรธุรกิจ องค์กรกีฬาหรือวัฒนธรรม

4. มิติค่านิยม มีพฤติกรรมตัวบ่งชี้ย่อย อาทิ ความคิดเห็น ด้านสิทธิมนุษยชนมุมมองผู้อพยพมีสิทธิเช่นเดียวกับพลเมือง รับทราบกฎหมายต่อต้านความเกลียดชังทางเชื้อชาติ ด้านประชาธิปไตย การปฏิบัติตามกฎหมายมีความสำคัญอย่างไรต่อความเป็นพลเมือง

ในการวัดและประเมินความเป็นพลเมืองมีแบบสอบถามพฤติกรรมโดยระบุพฤติกรรมตัวบ่งชี้ย่อยในแต่ละมิติ ใช้ค่าสถิติ และอธิบายผลความเป็นพลเมืองทวีปยุโรป

Sibel Akin, & Basak Calik (2017) วัดผลใช้วิธีการสังเกต และสัมภาษณ์ การประเมิน มี 3 ด้าน ประกอบด้วยด้านความรู้ ด้านทักษะ และด้านค่านิยมผ่านโครงการกิจกรรมมีแนวคำถาม สัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้ของผู้เรียน ให้ผู้เรียนแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับประเด็นที่ผู้เรียนสนใจ แสดงความคิดเห็นในเชิงบวกและเชิงลบเกี่ยวกับกิจกรรม รวมถึงให้ผู้เรียนข้อเสนอแนะเกี่ยวกับโครงการ

Prerna, Simon, & Ellie (2015) กล่าวถึง การประเมินความเป็นพลเมืองต้นรู้ ต้องประเมิน นักเรียน โดยเทียบกับกำหนดวัตถุประสงค์ 3 ประการ ซึ่งจะสามารถทดสอบความรู้ความจำ การใช้ ทักษะ ตลอดจนวิเคราะห์และประเมินประเด็นต่าง ๆ จากการมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบของ นักเรียน มีการประเมินทั้งภายในและภายนอก เช่น การประเมินภายใน ได้แก่ การเขียนรายงาน การจำลองกระบวนการประชาธิปไตย การอภิปราย การกล่าวสุนทรพจน์ โปสเตอร์ ส่วนการประเมิน ภายนอก เช่น สถานการณ์สมมติ การณศึกษา การตอบคำถามสั้น ๆ เป็นต้น กล่าวโดยสรุปคือ การประเมินพลเมืองต้นรู้มีองค์ประกอบหลัก 2 ประการ ได้แก่ การกระทำและความรู้ ที่เป็นทักษะ สำคัญสำหรับการเป็นพลเมืองต้นรู้

พีร์นนิ สิริธีรธาตล (2564) กล่าวถึง การวัดคุณลักษณะพลเมืองต้นรู้มี 3 ด้านใหญ่ ประกอบด้วย

1. ด้านความรู้และความเข้าใจ (Knowledge and Understanding) มีการวัดผลจาก
 - 1.1 ความรู้ ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ สิทธิและความรับผิดชอบต่อสังคม
 - 1.2 รับรู้และเข้าใจปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนและสังคม
 - 1.3 ตระหนักในความยุติธรรมและความเสมอภาคใน
2. ด้านทักษะ (Skills) มีการวัดผลจาก
 - 2.1 แสดงออกถึงความยึดมั่นผูกพันในฐานะพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย
 - 2.2 มีส่วนร่วมในกิจกรรมเพื่อการพัฒนาชุมชนและสังคม
 - 2.3 ปฏิบัติตามกฎหมาย ธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงาม
 - 2.4 มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ
 - 2.5 สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลงของสังคม
 - 2.6 สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งในระดับบุคคลและสังคมอย่างสร้างสรรค์
3. ด้านทัศนคติและการเห็นคุณค่า (Attitudes and Values) มีการวัดผลจาก
 - 3.1 มีความปรารถนาดีต่อสังคมและประเทศชาติ
 - 3.2 คำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
 - 3.3 ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและหลักธรรมทางศาสนา
 - 3.4 มีจิตสาธารณะ

3.5 มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตน และมีทัศนคติเชิงบวก

จากแนวคิดข้างต้นผู้วิจัยสรุปการวัดและประเมินผล มี 3 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความรู้ ใช้วิธีการตอบคำถาม 2) ด้านทักษะ ใช้วิธีการอภิปรายผล การทำงานชิ้นงาน 3) ด้านเจตคติ ใช้วิธีการสัมภาษณ์

สาระวิชาเศรษฐศาสตร์

1. สาระวิชาเศรษฐศาสตร์

เศรษฐศาสตร์ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการผลิต การแจกจ่าย และการบริโภคสินค้าและบริการ การบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดอย่างมีประสิทธิภาพ การดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ และการนำหลักเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้ในชีวิตประจำวัน

2. มาตรฐานการเรียนรู้

2.1 มาตรฐาน ส 3.1 เข้าใจและสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในการผลิตและการบริโภค การใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า รวมทั้งเข้าใจหลักการเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ ดังตาราง 2.4

2.2 มาตรฐาน ส.3.2 เข้าใจระบบและสถาบันทางเศรษฐกิจต่าง ๆ ความสัมพันธ์ และความจำเป็นการร่วมมือกันทางเศรษฐกิจในสังคมโลก เพื่อวัดคุณภาพของผู้เรียนให้เป็นพลเมืองที่ดี มีนิสัยที่ดีในการบริโภค เลือกและตัดสินใจบริโภคได้อย่างเหมาะสม

3. ตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดระดับสิ่งที่นักเรียนพึงรู้และปฏิบัติได้ รวมทั้งคุณลักษณะของผู้เรียนในแต่ละระดับชั้น ซึ่งสะท้อนถึงมาตรฐานการเรียนรู้ มีความเฉพาะเจาะจงและมีความเป็นรูปธรรม นำไปใช้ในการกำหนดเนื้อหา จัดทำหน่วยการเรียนรู้ จัดการเรียนการสอน และเป็นเกณฑ์สำคัญสำหรับการ วัดประเมินผลเพื่อตรวจสอบคุณภาพผู้เรียน ในระดับชั้น มัธยมศึกษาปีที่ 2 ดังตาราง 7 ต่อไปนี้

ตาราง 7 แสดงตัวชี้วัด และสาระการเรียนรู้แกนกลางตามมาตรฐานการเรียนรู้ ส 3.2

ตัวชี้วัด	สาระการเรียนรู้ แกนกลาง	นักเรียนรู้อะไร	นักเรียนทำอะไรได้
1. อภิปราย แนวทาง การคุ้มครอง สิทธิของ ตนเอง ในฐานะ ผู้บริโภคได้	1. การรักษาและ คุ้มครองสิทธิ ประโยชน์ของ ผู้บริโภค	- สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ - เป้าหมายการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภค	มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิ ประโยชน์ของตนและแบ่งปัน ความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคได้
	2. กฎหมายคุ้มครอง สิทธิผู้บริโภค	พระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562)	อธิบายสิทธิตามกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภคในการ ดำเนินการคุ้มครองสิทธิ ผู้บริโภค
	3. การดำเนิน กิจกรรมพิทักษ์สิทธิ และผลประโยชน์ ตามกฎหมาย ในฐานะผู้บริโภค	หน่วยงานการคุ้มครอง ผู้บริโภคทั้งภาครัฐและเอกชน	ติดตามข่าวสารข้อมูลสิทธิ ผู้บริโภคจากแหล่งข้อมูลที่ น่าเชื่อถือ เมื่อประสบปัญหา สามารถดำเนินการร้องเรียน ผ่านหน่วยงานการคุ้มครอง ผู้บริโภคทั้งภาครัฐและ เอกชนได้
	4. แนวทาง การปกป้องสิทธิ ของผู้บริโภค	ขั้นตอนการร้องทุกข์กับ หน่วยงานการคุ้มครอง ผู้บริโภค	เสนอแนะแนวทางการคุ้มครอง สิทธิของตนเองในฐานะ ผู้บริโภคได้

4. เป้าหมายการเรียนรู้

- 4.1 อธิบายความสำคัญ และเป้าหมายของการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้
- 4.2 อธิบายกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคในการดำเนินการกิจกรรมคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค
- 4.3 เสนอแนะแนวทางการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคได้

5. คำอธิบายหน่วยการเรียนรู้

การเลือกซื้อสินค้าและบริการที่มีอยู่มากมายในปัจจุบัน ผู้บริโภคจะต้องมีความรู้ความเข้าใจ และตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าและบริการอย่างชาญฉลาด ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจมีการแข่งขันสูง ทำให้ผู้ผลิต ผู้ขายบางรายพยายามหาช่องทางการขายสินค้าและบริการที่ไม่ได้มาตรฐาน มีการโฆษณาชวนเชื่อ โดยไม่คำนึงถึงความปลอดภัยและสวัสดิภาพของผู้บริโภค ดังนั้น รัฐบาลจึงเข้ามามีบทบาทสำคัญ

ในการควบคุมตรวจสอบคุณภาพของสินค้า เพื่อให้ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการคุ้มครองตามกฎหมาย แต่ทั้งนี้ผู้บริโภคเองก็ต้องตระหนักและรักษาในสิทธิผู้บริโภคของตนเองด้วย เพื่อจะได้เป็นผู้บริโภคอย่างชาญฉลาด

การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

1. ความหมายสิทธิผู้บริโภค

จากข้อความสิทธิผู้บริโภค สามารถแยกคำพิจารณาความหมายประกอบไปด้วย “สิทธิ” และคำว่า “ผู้บริโภค”

ตามความหมายโดยทั่วไป “สิทธิ” หมายถึง อำนาจที่กฎหมายรับรองคุ้มครองให้แก่บุคคลในอันที่จะเรียกร้องให้บุคคลอื่นกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่ง สิทธิจึงก่อให้เกิดหน้าที่แก่บุคคลอื่นด้วยกล่าวอีกนัยหนึ่ง สิทธิเป็นประโยชน์ที่กฎหมายรับรองและคุ้มครองให้และเป็นกรณีที่กฎหมายบัญญัติให้ประโยชน์แก่บุคคลไว้โดยบุคคลผู้ได้รับประโยชน์สามารถใช้สิทธิทางศาลเพื่อรักษาสิทธิ (วรพจน์ วิศวตพิชญ์, 2538 อ้างถึงใน สุรชัย เลี้ยงบุญเลิศชัย, 2558)

ส่วนคำว่า “ผู้บริโภค” พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 ได้นิยามความหมายของผู้บริโภค หมายถึง ผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจหรือผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือการชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการ และหมายความรวมถึงผู้ใช้สินค้าหรือผู้ได้รับบริการจากผู้ประกอบธุรกิจโดยชอบ แม้มิได้เป็นผู้เสียค่าตอบแทนก็ตาม รวมถึงผู้ซึ่งได้รับการเสนอหรือชักชวนจากผู้ประกอบธุรกิจเพื่อให้ซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2550, น. 10) ได้ให้ความหมาย ผู้บริโภค หมายถึง (Consumer) หรือผู้บริโภคคนสุดท้าย (Ultimate consumer) หมายถึงผู้ใช้ผลิตภัณฑ์หรือบริการขั้นตอนสุดท้าย หรืออาจหมายถึงผู้ที่ซื้อสินค้าไปเพื่อใช้ส่วนตัวและครอบครัว หรือการใช้ขั้นตอนสุดท้ายสำหรับตลาดสินค้าบริโภค (Consumer market)

ดวงรัตน์ เสือขำ (2560) ได้ให้ความหมาย ผู้บริโภค (Consumer) หมายถึง บุคคลหรือใครก็ตามที่รับประทาน หรือใช้สินค้าบริการต่าง ๆ กล่าวคือผู้ที่ซื้อมาใช้ ผู้กิน ผู้เสพ ผู้ใช้สอย ผู้นำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเองทั้งทางด้านร่างกายและทางจิตใจ

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า สิทธิผู้บริโภค หมายถึง สิทธิและเสรีภาพในการตัดสินใจ การเลือก และการกระทำในฐานะผู้บริโภคของสินค้าหรือบริการ เป็นอำนาจที่กฎหมายรับรองคุ้มครองให้แก่บุคคลที่ทุกคนพึงมีในการเป็นผู้ซื้อหรือได้รับบริการจากผู้ประกอบการ

2. สิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.

2522

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคโดยบัญญัติ ถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

สิทธิผู้บริโภค ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงมี รัฐมีหน้าที่กำหนดแนวทางการสร้างสิทธิผู้บริโภคและกฎระเบียบใหม่ ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยและได้รับประโยชน์สูงสุด และมีการส่งเสริมให้เกิดแนวทางทางกฎหมายเพื่อพิทักษ์สิทธิของปัจเจกหรือผู้บริโภค

ในส่วนกฎหมายที่เป็นการวางแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะนั้น คือพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในมาตรา 4 ได้บัญญัติถึงสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครอง มีดังนี้ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิที่จะได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความสมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดเชยค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

3. มาตรการกฎหมายการคุ้มครองผู้บริโภคในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ประเทศไทยได้มีการบัญญัติกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับที่สำคัญเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค อันได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มีเนื้อหาดังนี้

1. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา ประกอบด้วยมาตรา 22-29 ซึ่งเป็นส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคให้รอดพ้นจากการโฆษณาที่หลอกลวงดังนี้

มาตรา 22 การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ไม่ว่าข้อความดังกล่าวนั้นจะเป็นข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจนการส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ

ข้อความดังต่อไปนี้ถือว่าเป็นข้อความที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือเป็นข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม

- (1) ข้อความที่เป็นเท็จหรือเกินความจริง
- (2) ข้อความที่จะก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการไม่ว่าจะกระทำโดยใช้หรืออ้างอิงรายงานทางวิชาการ สถิติหรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งอันไม่เป็นความจริงหรือเกินความจริง หรือไม่ก็ตาม
- (3) ข้อความที่เป็นการสนับสนุนโดยตรงหรือโดยอ้อมให้มีการกระทำผิดกฎหมายหรือศีลธรรม หรือนำไปสู่ความเสื่อมเสียในวัฒนธรรมของชาติ
- (4) ข้อความที่จะทำให้เกิดความแตกแยกหรือเสื่อมเสียความสามัคคีในหมู่ประชาชน
- (5) ข้อความอย่างอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

ข้อความที่ใช้ในการโฆษณาที่บุคคลทั่วไปสามารถรู้ได้ว่าเป็นข้อความที่ไม่อาจเป็นความจริงได้โดยแน่แท้ไม่เป็นข้อความที่ต้องห้ามในการโฆษณาตาม (1)

มาตรา 23 การโฆษณาจะต้องไม่กระทำด้วยวิธีการอันอาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพร่างกายหรือจิตใจ หรืออันอาจก่อให้เกิดความรำคาญแก่ผู้บริโภค

มาตรา 24 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภคและคณะกรรมการว่าด้วยฉลากได้กำหนดให้สินค้านั้นเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา 30 ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณามีอำนาจออกคำสั่งดังต่อไปนี้

(1) กำหนดให้การโฆษณานั้นต้องกระทำไปพร้อมกับคำแนะนำหรือคำเตือนเกี่ยวกับวิธีใช้หรืออันตราย ตามเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ทั้งนี้โดยคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขให้แตกต่างกันสำหรับการโฆษณาที่ใช้สื่อโฆษณาต่างกันได้

(2) จำกัดการใช้สื่อโฆษณาสำหรับสินค้านั้น

(3) ห้ามการโฆษณาสินค้านั้นความใน (2) และ (3) ให้นำมาใช้บังคับแก่การโฆษณาที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าการใช้หรือประโยชน์ของสินค้านั้นขัดต่อนโยบายทางสังคม ศีลธรรม หรือวัฒนธรรมของชาติด้วย

มาตรา 25 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าสินค้าหรือบริการใด ผู้บริโภคจำเป็นต้องทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสภาพ ฐานะ และรายละเอียดอย่างอื่นเกี่ยวกับ ผู้ประกอบธุรกิจด้วย คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาสินค้าหรือ บริการนั้นต้องให้ข้อเท็จจริงดังกล่าวตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดได้

มาตรา 26 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าข้อความในการโฆษณา โดยทางสื่อโฆษณาใด สมควรแจ้งให้ผู้บริโภคทราบว่าข้อความนั้นเป็นข้อความที่มีความมุ่งหมาย เพื่อการโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจกำหนดให้การโฆษณาโดยทางสื่อ โฆษณานั้นต้องมีถ้อยคำชี้แจงกำกับให้ประชาชนทราบว่าข้อความดังกล่าวเป็นการโฆษณาได้ ทั้งนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะกำหนดเงื่อนไขอย่างไรให้ต้องปฏิบัติด้วยก็ได้

มาตรา 27 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาเห็นว่าโฆษณาใดฝ่าฝืน มาตรา 22 มาตรา 23 มาตรา 24 (1) หรือมาตรา 25 ให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจ ออกคำสั่งอย่างใดอย่างหนึ่งหรือหลายอย่างดังต่อไปนี้

- (1) ให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา
- (2) ห้ามการใช้ข้อความบางอย่างที่ปรากฏในการโฆษณา
- (3) ห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา
- (4) ให้โฆษณาเพื่อแก้ไขความเข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้วตามหลักเกณฑ์

และวิธีการที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนดในการออกคำสั่งตาม (4) ให้คณะกรรมการ ว่าด้วยการโฆษณากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้บริโภคประกอบกับ ความสุจริตใจในการกระทำของผู้กระทำการโฆษณา

มาตรา 28 ในกรณีที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาามีเหตุอันควรสงสัยว่า ข้อความใดที่ใช้ในการโฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริงตามมาตรา 22 วรรคสอง (1) ให้คณะกรรมการ ว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้กระทำการโฆษณาพิสูจน์เพื่อแสดงความจริงได้

ในกรณีที่ผู้กระทำการโฆษณาอ้างรายงานทางวิชาการ ผลการวิจัย สถิติการรับรอง ของสถาบันหรือบุคคลอื่นใด หรือยืนยันข้อเท็จจริงอันใดอันหนึ่งในการโฆษณา ถ้าผู้กระทำการโฆษณา ไม่สามารถพิสูจน์ได้ว่าข้อความที่ใช้ในการโฆษณาเป็นความจริงตามที่กล่าวอ้าง ให้คณะกรรมการ ว่าด้วยการโฆษณาที่มีอำนาจออกคำสั่งตามมาตรา 27 ได้และให้ถือว่าผู้กระทำการโฆษณารู้หรือควรได้รู้ ว่าข้อความนั้นเป็นความเท็จ

มาตรา 29 ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณาของตนเองจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่ เป็นไปตามพระราชบัญญัตินี้ ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาพิจารณา ให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนทำการโฆษณาได้ในกรณีนี้ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาจะต้อง

ให้ความเห็นและแจ้งให้ผู้ขอทราบภายในสามสิบวันนับแต่วันที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาได้รับคำขอ ถ้าไม่แจ้งภายในกำหนดระยะเวลาดังกล่าว ให้ถือว่าคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาให้ความเห็นชอบแล้วการขอความเห็นและค่าป่วยการในการให้ความเห็นให้เป็นไปตามระเบียบที่คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณากำหนด ค่าป่วยการที่ได้รับให้นำส่งคลังเป็นรายได้แผ่นดิน การให้ความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาตามวรรคหนึ่ง ไม่ถือว่าเป็นการตัดอำนาจของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่จะพิจารณาวินิจฉัยใหม่เป็นอย่างอื่นเมื่อมีเหตุอันสมควร การใดที่ได้กระทำไปตามความเห็นของคณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณาที่ให้ตามวรรคหนึ่ง มิให้ถือว่าการกระทำนั้นเป็นความผิดทางอาญา

2. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก ประกอบด้วยมาตรา 30-34 ซึ่งเป็นส่วนของการควบคุมฉลากสินค้า และคุ้มครองผู้บริโภคให้รอดพ้นจากฉลากสินค้าที่หลอกลวง หรือสำคัญผิดเพราะฉลากสินค้าไม่ครบถ้วนดังนี้

มาตรา 30 กำหนดให้สินค้าที่ผลิตเพื่อขายโดยโรงงานตามกฎหมายว่าด้วยโรงงาน และสินค้าที่ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขายเป็นสินค้าที่ควบคุมฉลาก โดยฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมิใช่ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้าและต้องระบุข้อความตามที่กฎหมายกำหนด อาทิชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขาย แล้วแต่กรณีเป็นต้น

มาตรา 31 ฉลากของสินค้าที่ควบคุมฉลาก จะต้องมิลักษณะดังต่อไปนี้

(1) ใช้ข้อความที่ตรงต่อความจริงและไม่มีข้อความที่อาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญเกี่ยวกับสินค้า

(2) ต้องระบุข้อความต่อไปนี้

(ก) ชื่อหรือเครื่องหมายการค้าของผู้ผลิตหรือของผู้นำเข้าเพื่อขาย แล้วแต่กรณี

(ข) สถานที่ผลิตหรือสถานที่ประกอบธุรกิจนำเข้า แล้วแต่กรณี

(ค) ระบุข้อความที่แสดงให้เข้าใจได้ว่าสินค้านั้นคืออะไร ในกรณีที่สินค้า นำเข้าให้ระบุชื่อประเทศที่ผลิตด้วย

(3) ต้องระบุข้อความอันจำเป็น ได้แก่ ราคา ปริมาณ วิธีใช้ ข้อแนะนำ คำเตือน วัน เดือน ปี ที่หมดอายุในกรณีเป็นสินค้าที่หมดอายุได้หรือกรณีอื่น เพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้ตามหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลากกำหนดโดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา

มาตรา 32 การกำหนดข้อความของฉลากตามมาตรา 30 ต้องไม่เป็นการบังคับให้ผู้ประกอบธุรกิจต้องเปิดเผยความลับทางการผลิต เว้นแต่ข้อความดังกล่าวจะเป็นสิ่งจำเป็นที่เกี่ยวกับสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของผู้บริโภค

มาตรา 33 เมื่อคณะกรรมการว่าด้วยฉลากเห็นว่าฉลากใดไม่เป็นไปตามมาตรา 31 คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง

มาตรา 34 ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าฉลากของตนจะเป็นการฝ่าฝืนหรือไม่เป็นไปตามมาตรา 31 ผู้ประกอบธุรกิจผู้นั้นอาจขอให้คณะกรรมการว่าด้วยฉลากพิจารณาให้ความเห็นในฉลากนั้นก่อนได้ในกรณีนี้ให้นำมาตรา 29 มาใช้บังคับโดยอนุโลม

มาตรา 35 เพื่อประโยชน์ในการควบคุมและการตรวจสอบการประกอบธุรกิจเกี่ยวกับสินค้าที่ควบคุมฉลาก รัฐมนตรีมีอำนาจประกาศในราชกิจจานุเบกษากำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจในสินค้าดังกล่าวต้องจัดทำและเก็บรักษาบัญชีเอกสาร และหลักฐานเพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ทำการตรวจสอบได้

3. การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ประกอบด้วยมาตรา 35 ทวิ ถึง 35 นว ซึ่งเป็นส่วนของการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการทำสัญญาซื้อขายหรือสัญญาให้บริการ โดยเป็นการควบคุมลักษณะของสัญญาและการคุ้มครองให้ผู้บริโภคได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาดังนี้

มาตรา 35 ทวิ กฎหมายกำหนดข้อความในสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงินเพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค โดยข้อสัญญาหรือข้อความในหลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะตามกล่าวคือ ต้องใช้ข้อสัญญา/ข้อความที่จำเป็นซึ่งหากมิได้ใช้ข้อสัญญา/ข้อความเช่นนั้น จะทำให้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบธุรกิจเกินสมควรและห้ามใช้ข้อสัญญา/ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภค ทั้งนี้หากผู้ประกอบธุรกิจไม่จัดให้มีข้อความตามที่กฎหมายกำหนดหรือจัดให้มีข้อความที่ต้องห้ามตามกฎหมาย การกำหนดในลักษณะเช่นนั้น ถือว่าไม่มีผลบังคับใช้ด้วยกฎหมายบัญญัติให้ถือข้อความเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น

มาตรา 35 ตรี กำหนดให้สัญญาของการประกอบธุรกิจที่ควบคุมสัญญาต้องใช้ข้อสัญญาใด หรือต้องใช้ข้อสัญญาใดโดยมีเงื่อนไขในการใช้ข้อสัญญานั้นด้วยตามมาตรา 35 ทวิแล้ว ถ้าสัญญานั้นไม่ใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวแต่ไม่เป็นไปตามเงื่อนไข ให้ถือว่าสัญญานั้นใช้ข้อสัญญาดังกล่าวหรือใช้ข้อสัญญาดังกล่าวตามเงื่อนไขนั้น แล้วแต่กรณี

มาตรา 35 นว กรณีที่ผู้ประกอบธุรกิจผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณา ฉลาก หรือสัญญาของตนจะเป็นการฝ่าฝืนกฎหมายนี้หรือไม่ ก็อาจขอให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้นก่อนใช้ประกอบธุรกิจได้อันถือเป็นมาตรการกำกับในภายหลัง (post censor) กล่าวคือ ยังมีได้มีการนำออกโฆษณา

โดยสรุปมาตรา 35 กฎหมายกำหนดข้อความในสัญญาหรือแบบหลักฐานการรับเงิน เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภค โดยข้อสัญญาหรือข้อความในหลักฐานการรับเงินจะต้องมีลักษณะตาม มาตรา 35 ทวิหรือมาตรา 35 เบญจ ตามลำดับ กล่าวคือ ต้องใช้ข้อสัญญา/ข้อความที่จำเป็นซึ่งหาก มิได้ใช้ข้อสัญญา/ข้อความเช่นนั้น จะทำให้ผู้บริโภคเสียเปรียบผู้ประกอบการและห้ามใช้ ข้อสัญญา/ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคทั้งนี้ หากผู้ประกอบการไม่จัดให้มีข้อความตามที่ กฎหมายกำหนดหรือจัดให้มีข้อความที่ต้องห้ามตามกฎหมาย การกำหนดในลักษณะเช่นนั้น ถือว่าไม่มี ผลบังคับใช้ด้วยกฎหมายบัญญัติให้ถือข้อความเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดเท่านั้น ตามมาตรา 35 ตริมาตรา 35 จัตวา และมาตรา 35 ฉ

กรณี que ผู้ประกอบการผู้ใดสงสัยว่าการโฆษณา ฉลาก หรือสัญญาของตนจะเป็น การฝ่าฝืนกฎหมายนี้หรือไม่ ก็อาจขอให้คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องพิจารณาให้ความเห็นในเรื่องนั้น ก่อนใช้ประกอบการได้ อันถือเป็นมาตรการกำกับในภายหลัง (post censor) กล่าวคือ ยังมีได้มีการนำ ออกโฆษณา ตามมาตรา 29 มาตรา 34 และ มาตรา 35 นว ตามลำดับ

4. การคุ้มครองผู้บริโภคโดยประการอื่น ได้แก่ การคุ้มครองกรณีสินค้าหรือบริการ อันตราย โดยคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีอำนาจในการกำกับดูแล ซึ่งมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบ ธุรกิจดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการ หรือสั่งห้ามขายสินค้าหรือบริการเป็นการชั่วคราว หรือถาวร สั่งให้ทำลายหรือเปลี่ยนแปลงสินค้า เป็นต้น

มาตรา 36 เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าสินค้าใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น ถ้าผู้ประกอบการไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผล อันสมควรคณะกรรมการจะจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์โดยผู้ประกอบการเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน คณะกรรมการอาจออกคำสั่งห้ามขายสินค้านั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่า จะทราบผลการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้น

มาตรา 38 เมื่อมีเหตุอันควรสงสัยว่าบริการใดอาจเป็นอันตรายแก่ผู้บริโภค คณะกรรมการมีอำนาจออกคำสั่งให้ผู้ประกอบการดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์บริการนั้น ถ้าผู้ประกอบการไม่ดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์บริการหรือดำเนินการล่าช้าโดยไม่มีเหตุผล อันสมควรคณะกรรมการจะจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์โดยผู้ประกอบการเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายก็ได้ ในกรณีจำเป็นและเร่งด่วน คณะกรรมการอาจออกคำสั่งห้ามให้บริการนั้นเป็นการชั่วคราวจนกว่า จะทราบผลการทดสอบหรือพิสูจน์บริการนั้น

นอกจากนี้มีการบัญญัติให้มืองค์กรของรัฐในการให้ความคุ้มครองแก่ผู้บริโภค ได้แก่ คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (มาตรา 9) และคณะกรรมการคุ้มครองเฉพาะเรื่อง (มาตรา 14) ซึ่งได้แก่ คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา คณะกรรมการว่า ด้วยฉลาก และคณะกรรมการว่า ด้วยสัญญา โดยให้การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณาในมาตรา 22 การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความ ที่เป็นการไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมเป็นส่วนรวม ทั้งนี้ ไม่ว่าข้อความที่เกี่ยวกับแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ หรือลักษณะของสินค้าหรือบริการ ตลอดจน การส่งมอบ การจัดหา หรือการใช้สินค้าหรือบริการ ในด้านฉลากปรากฏในมาตรา 30 ให้คณะกรรมการ ว่าด้วยฉลากมีอำนาจกำหนดให้สินค้าประเภท ก่อให้เกิดอันตรายสุขภาพ ร่างกายหรือจิตใจ และ สินค้าที่ประชาชนทั่วไปใช้ประจำ เป็นสินค้าที่ควบคุมฉลากได้ ผู้บริโภคต้องได้รับทราบข้อเท็จจริง เกี่ยวกับสินค้านั้น ด้านสัญญา และด้านอื่น ๆ เช่น มาตรา 36 เมื่อมีเหตุสงสัยว่าสินค้าใด อาจเป็นอันตราย แก่ผู้บริโภค คณะกรรมการสามารถส่งตรวจสอบหรือพิสูจน์สินค้านั้นได้ รวมถึงมีบทกำหนดโทษ อย่างชัดเจนทั้งผู้ผลิต ผู้ประกอบการ ผู้บริโภค ผู้กระทำความผิด

บทกำหนดโทษตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

บทลงโทษแก่ผู้กระทำความผิดตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นการลงโทษทางอาญา มีผลรวมถึงผู้ที่ขัดขวางหรือไม่อำนวยความสะดวก ไม่ให้ถ้อยคำ ไม่ส่งเอกสาร แก่พนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้กระทำผิดอย่างต่อเนื่องหรือการกระทำผิดซ้ำก็จะมิบทลงโทษสูงขึ้นด้วย โดยบทลงโทษที่เกี่ยวกับผู้บริโภคโดยตรงมีดังนี้

มาตรา 47 ผู้ใดโดยเจตนาก่อให้เกิดความเข้าใจผิดในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพ ปริมาณ หรือสาระสำคัญประการอื่นอันเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ไม่ว่าจะเป็นอย่างตนเองหรือผู้อื่น โฆษณา หรือใช้ฉลากที่มีข้อความอันเป็นเท็จหรือข้อความที่รู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าอาจก่อให้เกิดความเข้าใจผิด เช่นว่านั้น ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาทหรือทั้งจำทั้งปรับ

มาตรา 52 ผู้ใดขายสินค้าที่ควบคุมฉลากตามมาตรา 30 โดยไม่มีฉลากหรือมีฉลาก แต่ฉลากหรือการแสดงฉลากนั้นไม่ถูกต้อง หรือขายสินค้าที่มีฉลากที่คณะกรรมการว่าด้วยฉลาก สั่งเลิกใช้ตามมาตรา 33 ทั้งนี้โดยรู้หรือควรรู้อยู่แล้วว่าการไม่มีฉลากหรือการแสดงฉลากดังกล่าว นั้น ไม่ถูกต้องตามกฎหมาย ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำ ทั้งปรับ

และวิธีการดำเนินการเมื่อพบว่าผู้ประกอบการธุรกิจฝ่าฝืนกฎหมาย

1. กรณีฝ่าฝืนด้านโฆษณา คณะกรรมการว่าด้วยการโฆษณา มีอำนาจออกคำสั่งอย่างใด อย่างหนึ่งหรือหลายอย่าง ได้แก่ การให้แก้ไขข้อความหรือวิธีการในการโฆษณา การห้ามการใช้ ข้อความ บางอย่าง การห้ามการโฆษณาหรือห้ามใช้วิธีการนั้นในการโฆษณา หรือการให้โฆษณา

เพื่อแก้ไขความ เข้าใจผิดของผู้บริโภคที่อาจเกิดขึ้นแล้ว ตามมาตรา 27 ซึ่งจะมีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกิน ห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 49

2. กรณีฝ่าฝืนด้านฉลาก คณะกรรมการว่าด้วยฉลากมีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการแก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้อง และหากผู้ประกอบธุรกิจไม่ใช้ฉลากตามที่กฎหมายกำหนด คณะกรรมการฯ มีอำนาจสั่งให้ผู้ประกอบธุรกิจเลิกใช้ฉลากดังกล่าวหรือดำเนินการ แก้ไขฉลากนั้นให้ถูกต้องได้ตามมาตรา 33 ซึ่งจะมีโทษจำคุกไม่เกินหกเดือนหรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่ถ้าเป็นการกระทำของผู้ผลิตเพื่อขาย หรือผู้ส่งหรือนำเข้ามาในราชอาณาจักรเพื่อขาย จะมีโทษสูงขึ้น กล่าวคือ จำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 52 142 วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

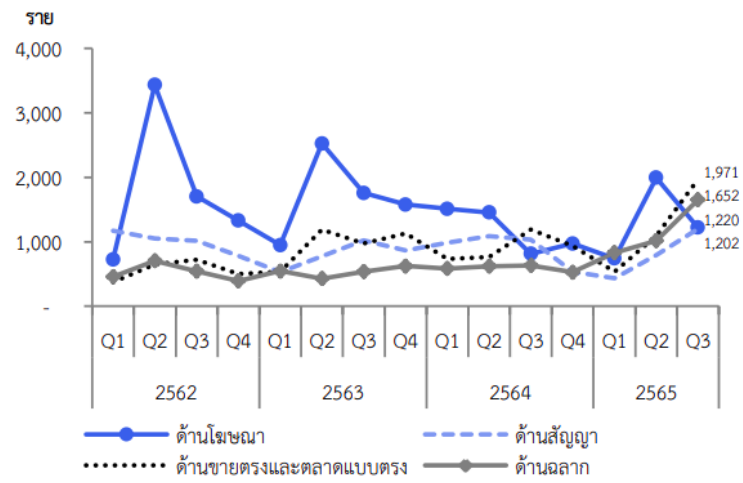
3. กรณีฝ่าฝืนไม่ส่งมอบสัญญาหรือหลักฐานการรับเงินให้กับผู้บริโภค จะมีโทษจำคุกไม่เกินหนึ่งปีหรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ แต่หากส่งมอบหลักฐานการรับเงินด้วยการลงจำนวนเงินที่มากกว่าที่ผู้บริโภคต้องชำระและได้รับเงินจำนวนนั้นไปจากผู้บริโภคแล้ว จะมีโทษจำคุกไม่ เกินหนึ่งเดือนหรือปรับตั้งแต่ห้าร้อยบาทถึงหนึ่งหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ตามมาตรา 57

4. สภาพปัญหาด้านสิทธิผู้บริโภค

4.1 สภาพปัญหาด้านสิทธิผู้บริโภค

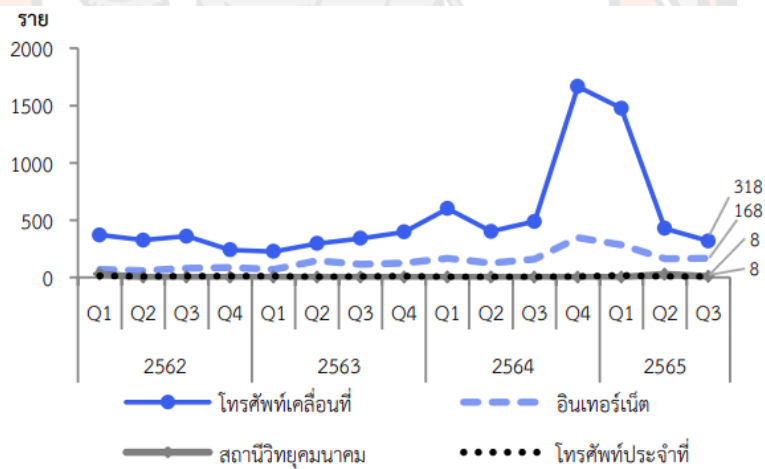
จากรายงานสภาวะสังคมไทยไตรมาสสาม ปี 2565 ประเด็นการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ทราบว่า มีการร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เพิ่มขึ้นร้อยละ 64.8 ขณะที่การร้องเรียนผ่านสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียงกิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (สำนักงาน กสทช.) ลดลงร้อยละ 22.9 อย่างไรก็ตาม ยังต้องติดตามและเฝ้าระวังไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อมิจฉาชีพที่หลอกลวงให้เปิดบัญชีม้า รวมทั้งต้องให้ความสำคัญกับการแสดงราคาสินค้าและบริการของผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าต่าง ๆ เพื่อลดปัญหาการเอาเปรียบผู้บริโภคที่เกิดขึ้น ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การรับเรื่องร้องเรียนสินค้าและบริการในไตรมาสสาม ปี 2565 ของ สคบ. มีจำนวน 6,045 ราย เพิ่มขึ้นจากช่วงเวลาเดียวกันของปีก่อนร้อยละ 64.8 โดยด้านที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุดคือ ด้านขายตรงและตลาดแบบตรง รองลงมาเป็นด้านฉลาก ด้านโฆษณา และด้านสัญญา ตามลำดับ ทั้งนี้ สินค้าและบริการที่ได้รับการร้องเรียนมากที่สุด คือ สินค้าและบริการทั่วไป 1,931 ราย โดยเฉพาะในประเด็นการตรวจสอบข้อเท็จจริง รองลงมาเป็นผู้ประกอบการทั่วไป 520 ราย ในประเด็นการไม่ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้บริการ เป็นต้น รายละเอียดดังภาพ 1-3



ภาพ 1 แสดงการรับเรื่องร้องเรียน จำแนกตามประเด็น รายไตรมาส ปี 2562-2565

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ภาพ 2 แสดงการรับเรื่องร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมรายไตรมาส ปี 2562-2565

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ



ภาพ 3 แสดงแผนภูมิประเด็นร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมรายไตรมาส ปี 2565

ที่มา: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ

ขณะที่การร้องเรียนในกิจการโทรคมนาคมของสำนักงาน กสทช. พบว่า ไตรมาสสามปี 2565 มีการร้องเรียนทั้งสิ้น 502 เรื่อง ลดลงจากช่วงเดียวกันของปีที่ผ่านมาร้อยละ 22.9 อย่างไรก็ตาม การร้องเรียน ในไตรมาสสามส่วนใหญ่ยังคงเป็นการร้องเรียนเกี่ยวกับโทรศัพท์เคลื่อนที่มากที่สุด โดยเฉพาะในประเด็น การยกเลิกบริการ 152 ราย มาตรฐานการให้บริการ 120 ราย การคิดค่าบริการผิดพลาด 94 ราย และการได้รับ ข้อความสั้นจาก SMS 52 ราย เป็นต้น ทั้งนี้ มีประเด็นที่ต้องให้ความสำคัญ ได้แก่

1. การติดตามและเฝ้าระวังไม่ให้ประชาชนตกเป็นเหยื่อ หลอกเปิดบัญชีม้าจากข้อมูลของสำนักงานตำรวจแห่งชาติ (ตร.) พบว่า มีการแจ้งความคดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี จำนวน 163,091 คดี คิดเป็นมูลค่าความเสียหายประมาณ 27,305 ล้านบาท โดยเฉพาะมีความเสียหายวันละ 91 ล้านบาท และมีแนวโน้มการเกิดคดีสูงขึ้นทุกเดือน ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่ม ดังนี้

1.1 คดีที่ผู้กระทำความผิดอยู่ในประเทศไทย ได้แก่ การซื้อขายสินค้าหรือบริการผ่านทางออนไลน์แต่ไม่รับสินค้า การปล่อยกู้ผ่านแอปฯ นอกกรอบ การลงทุนแบบแชร์ลูกโซ่ เป็นต้น มีสถิติการรับแจ้งประมาณร้อยละ 40.5 ของคดีทั้งหมด ความเสียหายรวมประมาณ 1,230 ล้านบาท

1.2 คดีที่ผู้กระทำความผิดอยู่ต่างประเทศ และมีคนไทยร่วมขบวนการ โดยเดินทางไปทำงานผ่านช่องทางธรรมชาติ เพื่อไปทำหน้าที่เป็นแก๊งคอลเซ็นเตอร์หลอกลวงคนไทยผ่านทางออนไลน์ด้วยวิธีการต่าง ๆ ซึ่งเป็นกลุ่มคดีที่มีมูลค่าความเสียหายมากที่สุด ประมาณร้อยละ 51 มูลค่าความเสียหายรวมประมาณ 15,800 ล้านบาท

1.3 คดีอื่น ๆ ที่เหลือประมาณร้อยละ 8.5 ได้แก่ แยกระบบคอมพิวเตอร์ การเรียกค่าไถ่ทางคอมพิวเตอร์ การคุกคามทางเพศ หลอกให้ไปทำงานต่างประเทศ เป็นต้น

2. ปัญหาการเอาเปรียบผู้บริโภค เมื่อผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าต่าง ๆ ละเลย การแสดงราคาสินค้าและบริการ ในช่วง ที่ผ่านมาสังคมมีการพูดถึงสิทธิผู้บริโภคต่อกรณีการแสดง ราคาสินค้ามากขึ้น อาทิ ประเด็นเกี่ยวกับการไม่แจ้ง ค่าบริการ service charge ให้ผู้บริโภคทราบ หรือการคิดค่าบริการ service charge ทั้งที่ไม่ได้ให้บริการ ขณะเดียวกัน บางร้านจูงใจลูกค้า ด้วยการโฆษณาราคาอาหารที่ยังไม่รวมค่าบริการอื่น ๆ จึงอาจทำให้ผู้บริโภค บางรายเข้าใจผิดและ ถูกร้านค้าเอาเปรียบโดยไม่รู้ตัว ทั้งนี้ หากพิจารณาสถิติร้องเรียนของกรมการค้าภายใน ปี 2565 (เดือนมกราคม - กันยายน) พบว่า เรื่องอาหารและเครื่องดื่มมีการร้องเรียนเข้ามามากที่สุด และ ส่วนใหญ่เป็นเรื่องเกี่ยวกับการไม่เปิดเผยแสดงราคาจำหน่ายปลีกถึงร้อยละ 55.58 ของเรื่องร้องเรียน ทั้งหมด 2,483 เรื่อง เห็นได้ว่าแม้จะมีกฎหมายควบคุมที่ชัดเจนตาม พระราชบัญญัติว่าด้วยราคา สินค้าและบริการ พ.ศ. 2542 กำหนดให้มีโทษปรับไม่เกิน 10,000 บาท แต่การร้องเรียนยังมีอยู่ เป็นจำนวนมาก จึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบที่เข้มงวด รวมทั้ง เพิ่มบทลงโทษแก่ผู้กระทำผิด ให้รุนแรงขึ้น ขณะเดียวกัน ในการคิด ค่าบริการ service charge อาจต้องกำหนดประเภทร้านค้า หรือ บริการที่สามารถเก็บค่าบริการ service charge ได้ อาทิ การรับ บริการภายในร้านที่ลูกค้าต้อง บริการตัวเอง หรือการสั่งอาหาร ออนไลน์อาจไม่สามารถคิดค่าบริการ service charge ได้ เพื่อให้ ผู้บริโภคได้รับสินค้าและบริการที่เป็นธรรมมากขึ้น

5. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ได้แก่ 1) สำนักงานคณะกรรมการ คุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี 2) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สังกัดกระทรวงสาธารณสุข 3) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) สังกัดกระทรวง อุตสาหกรรม และ 4) กรมการค้าภายใน ซึ่งอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

5.1 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากรม สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี ตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติม โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 อำนาจและหน้าที่ของสำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคตามพระราชบัญญัตินั้นมีอยู่ 7 ประการ ซึ่งได้ปฏิบัติการเพื่อช่วยเหลือ ผู้บริโภค ดังนี้

1. รับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พิจารณาดำเนินการ ต่อไป ผู้บริโภคทุกท่านที่ถูกเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด สามารถ

ร้องเรียนมาที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ทำเนียบรัฐบาลกทม. 10300 โดยการเขียนจดหมายส่งตู้ ปณ. 99 กรุงเทพฯ 10300 หรือมาด้วยตนเอง หรือโทรศัพท์สายด่วนร้องทุกข์ โทร. 1166 การร้องเรียนหรือการช่วยกันสอดส่องและแจ้งมายังสำนักงานฯ นั้น เป็นสิทธิที่ผู้บริโภคพึงกระทำได้ นอกจากนั้น ยังเป็นการกระตุ้นเตือนให้ผู้ประกอบธุรกิจได้สำนึกและบรรเทาการเอาเปรียบต่อผู้บริโภคได้บ้าง และประการสำคัญก็คือ เป็นการช่วยให้สำนักงานฯ ทราบปัญหาของผู้บริโภคและดำเนินการช่วยเหลือได้เต็มที่ ซึ่งในการช่วยเหลือผู้บริโภคในด้านนี้ สำนักงานฯ มีสายงานที่รับผิดชอบโดยตรง คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลากและกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา

2. ติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจ ซึ่งกระทำการใด ๆ อันมีลักษณะเป็นการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคและจัดให้มีการทดสอบหรือพิสูจน์สินค้าหรือบริการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรและจำเป็นเพื่อคุ้มครองสิทธิของผู้บริโภค ทั้งนี้เพราะในปัจจุบันมีการเสนอสินค้าหรือบริการต่าง ๆ ต่อผู้บริโภคเป็นจำนวนมาก และเพิ่มขึ้นเรื่อย ๆ โดยใช้วิธีการเทคนิคใหม่ ๆ ในทางการตลาดและทางการโฆษณาเพื่อส่งเสริมการขาย โดยทั่วไปผู้บริโภคไม่อาจทราบภาวะตลาดและข้อเท็จจริงเกี่ยวกับคุณภาพและราคาของสินค้าหรือบริการนั้น ๆ ได้อย่างถูกต้อง สำนักงานฯ จึงต้องมีบทบาทในการติดตามและสอดส่องพฤติกรรมของผู้ประกอบธุรกิจและดำเนินการทดสอบหรือพิสูจน์ในบางครั้งเป็นการช่วยเหลือผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมตามสมควร

3. สนับสนุนหรือทำการศึกษาและวิจัยปัญหาเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคร่วมกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานอื่น เพื่อที่จะได้ดำเนินการช่วยเหลือผู้บริโภคได้ตรงกับปัญหาและความต้องการ ตัวอย่างในการดำเนินการในข้อนี้ที่ผ่านมาได้แก่ การศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการใช้ยาปราบศัตรูพืชและการสำรวจทัศนคติเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นต้น

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภค ในทุกระดับการศึกษาเกี่ยวกับความปลอดภัยและอันตรายที่อาจจะได้รับจากสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคควรจะได้เรียนรู้และเข้าใจปัญหา ตลอดจนวิธีการป้องกันหรือหลีกเลี่ยง เพื่อจะได้สามารถคุ้มครองตนเองในเบื้องต้นก่อน นอกเหนือจากความช่วยเหลือจากรัฐบาล การส่งเสริมและการสนับสนุนให้มีการศึกษาแก่ผู้บริโภคในทุกระดับจึงเป็นหน้าที่ที่สำคัญอันหนึ่งของสำนักงานฯ

5. ดำเนินการเผยแพร่วิชาการ และให้ความรู้และการศึกษาแก่ผู้บริโภค เพื่อสร้างนิสัยในการบริโภคที่เป็นการส่งเสริมพลานามัย ประหยัด และใช้ทรัพยากรของชาติให้เป็นประโยชน์มากที่สุดโดยสำนักงานฯ มีสายงานที่ทำหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้โดยตรง คือ กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการในด้านต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริโภค ทั้งทางหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ อยู่เป็นประจำ นอกจากนั้นยังมีเอกสาร บทความ ข่าวสาร

จากสำนักงานฯ แจกฟรีแก่ ผู้สนใจอีกด้วย เป็นการส่งเสริมให้ผู้บริโภคมีความรู้พื้นฐานในด้านต่าง ๆ อย่างกว้าง ๆ ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การเผยแพร่ความรู้ของสำนักงานฯ นั้น ส่วนใหญ่จะเสนอสาระประโยชน์ด้วยถ้อยคำและภาษาที่เข้าใจง่ายแต่แฝงความรู้ทางวิชาการไว้

6. ประสานงานกับส่วนราชการ หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมส่งเสริม หรือกำหนดมาตรฐานของสินค้าหรือบริการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งสินค้าประเภทอุปโภคบริโภค สำนักงานฯ มีสายงานรับผิดชอบในด้านนี้คือ กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านโฆษณา กองคุ้มครองผู้บริโภคด้านฉลาก และกองคุ้มครองผู้บริโภคด้านสัญญา ทำงานประสานงานกับส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่นในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัย และเป็นธรรมจากการซื้อสินค้าหรือบริการ เช่น สินค้าที่เป็นอันตราย เป็นต้นว่า อาหารผสมสีย้อมผ้า อาหารไม่บริสุทธิ์หรือสินค้าที่ไม่ปลอดภัย เป็นต้นว่า พืชผลไม้ ซึ่งมี ยาป้องกันกำจัดศัตรูพืชตกค้างอยู่ จะประสานงานกับกระทรวงสาธารณสุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการตามที่เหมาะสม

6.1 สินค้าที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เป็นต้นว่า น้ำมันปลอมปน สินค้าเลียนแบบ สินค้าที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้นว่า ขายสินค้าเกินราคา สินค้าที่มีปริมาณไม่ตรงตามมาตรา ชั่ง ตวง วัด ประสานงานกับกรมการค้าภายใน กรมทะเบียนการค้า และเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการสืบสวนสอบสวนคดีเศรษฐกิจออกดำเนินการตรวจสอบ จับกุมและดำเนินคดี

6.2 บริการที่เสียประโยชน์แก่ผู้บริโภค สินค้าหรือบริการที่โฆษณาเป็นเท็จหรือเกินความจริง สินค้าที่แสดงฉลากหลอกลวง คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคจะกำหนดมาตรการในการดำเนินการเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเหล่านี้ด้วย และสำนักงานฯ ก็มีหน้าที่ติดตามสอดส่องพฤติการณ์ของผู้ประกอบธุรกิจเหล่านั้นอยู่เสมอ

7. ปฏิบัติการอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการหรือคณะกรรมการเฉพาะเรื่องมอบหมายที่สำคัญและเป็นประโยชน์อย่างยิ่ง คือ การแจ้งหรือโฆษณาข่าวสาร เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายหรือเสื่อมเสียแก่สิทธิของผู้บริโภค โดยอาจจะบุซื้อสินค้าหรือบริการหรือชื่อของผู้ประกอบธุรกิจด้วยก็ได้ นอกจากนั้นยังมีการประสานงานเร่งรัดพนักงานเจ้าหน้าที่ส่วนราชการหรือหน่วยงานอื่น ๆ ของรัฐ ให้ปฏิบัติการตามอำนาจและหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด หรือกล่าวง่าย ๆ คือ เป็นตัวแทนของ ผู้บริโภคคอยประสานงานเร่งรัดให้หน่วยงานซึ่งรับผิดชอบในเรื่องนั้น ๆ ดำเนินการเพื่อคุ้มครองประโยชน์สุขของผู้บริโภค ประการสุดท้ายที่สำคัญคือ สำนักงานฯ ยังมีกองนิติการซึ่งรับผิดชอบในด้านกฎหมาย สามารถจะดำเนินคดีแพ่งและคดีอาญาแก่ผู้กระทำการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคในศาลตามที่คณะกรรมการมอบหมายและฟ้องเรียกทรัพย์สินหรือค่าเสียหายให้แก่ผู้บริโภคที่ร้องขอได้

5.2 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเป็นส่วนราชการมีฐานะการปกป้องและคุ้มครองสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย มีการส่งเสริมพฤติกรรมการบริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพปลอดภัย โดยมีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

5.2.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.2.2 พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ

5.2.3 เฝ้าระวังกำกับและตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ

5.2.4 ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5.2.5 ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้นมีการร้องเรียน เพื่อปกป้องสิทธิของตนได้

5.2.6 พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชนและเครือข่ายประชาคมสุขภาพ

5.2.7 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

5.3 กรมการค้าภายใน

มีหน้าที่ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงการแบ่งส่วนราชการของกรมการค้าภายใน กระทรวงพาณิชย์ พ.ศ. 2556 กำหนดให้กรมการค้าภายในมีภารกิจเกี่ยวกับการเสริมสร้างประสิทธิภาพการค้าภายในประเทศ โดยกำกับดูแล ส่งเสริม และพัฒนาการค้าภายในประเทศ ให้ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในระบบการค้าเสรี และผู้บริโภคได้รับการพิทักษ์ประโยชน์โดยให้อำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

5.3.1 ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยราคาสินค้าและบริการ กฎหมายว่าด้วยการแข่งขันทางการค้ากฎหมายว่าด้วยการควบคุมโรคภัยกฎหมายว่าด้วยการค้าข้าวกฎหมายว่าด้วยมาตรการซึ่งตวงวัดกฎหมายว่าด้วยคลังสินค้า ไซโลและห้องเย็น และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

5.3.2 จัดทำและประสานแผนปฏิบัติราชการของกรมให้เป็นไปตามนโยบายและแผนปฏิบัติราชการของกระทรวง รวมทั้งเร่งรัด ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการของกรม และดำเนินการเกี่ยวกับงานสถิติและประมวลผล พัฒนาระบบ และให้บริการข้อมูลสารสนเทศการค้าภายในประเทศ

5.3.3 จัดระบบ ส่งเสริม และพัฒนาการค้า การตลาด และตลาดภายในประเทศ ให้เกิดประสิทธิภาพและมีความเป็นธรรม

5.3.4 จัดระเบียบและส่งเสริมระบบการค้าสินค้าเพื่อรักษาระดับราคาสินค้าเกษตร

5.3.5 ส่งเสริมการแข่งขันทางการค้าอย่างเป็นธรรมและป้องกันการผูกขาดตัดตอนทางการค้า

5.3.6 จัดระบบราคาและปริมาณสินค้าให้เกิดความเป็นธรรม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้หมกบทบาทในการพิทักษ์ประโยชน์ของตนเอง

5.3.7 จัดระบบและพัฒนาการซึ่งตวงวัดในเชิงพาณิชย์

5.3.8 จัดระเบียบเกี่ยวกับการค้าและการตลาด รวมทั้งกำกับ ตรวจสอบ และควบคุมการประกอบธุรกิจ

5.3.9 พัฒนากฎหมาย กฎ และระเบียบ รวมทั้งดำเนินการเพื่อส่งเสริมการค้าให้เป็นธรรม

5.3.10 ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

นอกเหนือจากหน่วยงานกลาง ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ซึ่งรับเรื่องร้องเรียน และดำเนินการเจรจาไกล่เกลี่ยและให้ความช่วยเหลือในการดำเนินคดีแทนได้ นอกจากนี้ยังมีการ ประชาสัมพันธ์และให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงการสร้างเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งในสถานศึกษา ชุมชนกลุ่มประชาชนต่าง ๆ และอาสาสมัครคุ้มครองผู้บริโภค (อสคบ.) ประกอบกับมีการศึกษาวิจัยเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่ผู้บริโภคเพื่อนำมาปรับใช้ในการให้ความคุ้มครองผู้บริโภค สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่เป็นหน่วยงานด้านการคุ้มครองผู้บริโภคอื่น ๆ ยังมีอีกหลายหน่วยงาน อาทิ

1. หน่วยงานที่กำกับดูแลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีลักษณะเชิงป้องกันและปราบปราม ฉบับต่าง ๆ เช่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) โดยดูแลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคหลายฉบับ เช่น พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 เป็นต้น

2. หน่วยงานที่กำกับดูแลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคที่มีมาตรการเยียวยา เช่น กรมการท่องเที่ยว กำกับดูแลพระราชบัญญัติธุรกิจนำเที่ยวและมัคคุเทศก์ พ.ศ. 2551 หรือ สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) กำกับดูแลพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2545 และมีกองทุนให้ความช่วยเหลือเยียวยา

3. หน่วยงานที่มีบริการศูนย์รับเรื่องร้องเรียน เช่น กระทรวงมหาดไทยที่มี “ศูนย์ดำรงธรรม” และทำงานแบบบูรณาการร่วมกับ สคบ.

4. หน่วยงานที่ช่วยเหลือด้านการดำเนินคดีกล่าวคือ สำนักงานอัยการสูงสุดทั้งใน กทม. และต่างจังหวัดในฐานะที่พนักงานอัยการเป็นเจ้าหน้าที่คุ้มครองผู้บริโภค

5. หน่วยงานปราบปราม ได้แก่ กองบังคับการปราบปรามการกระทำความผิดเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ.) ที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรมที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค (บก.ปคบ., 2558) นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานภาคประชาชน อาทิ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค ซึ่งให้ความช่วยเหลือในการรับ เรื่องร้องเรียนและการดำเนินคดี (มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค, 2557)

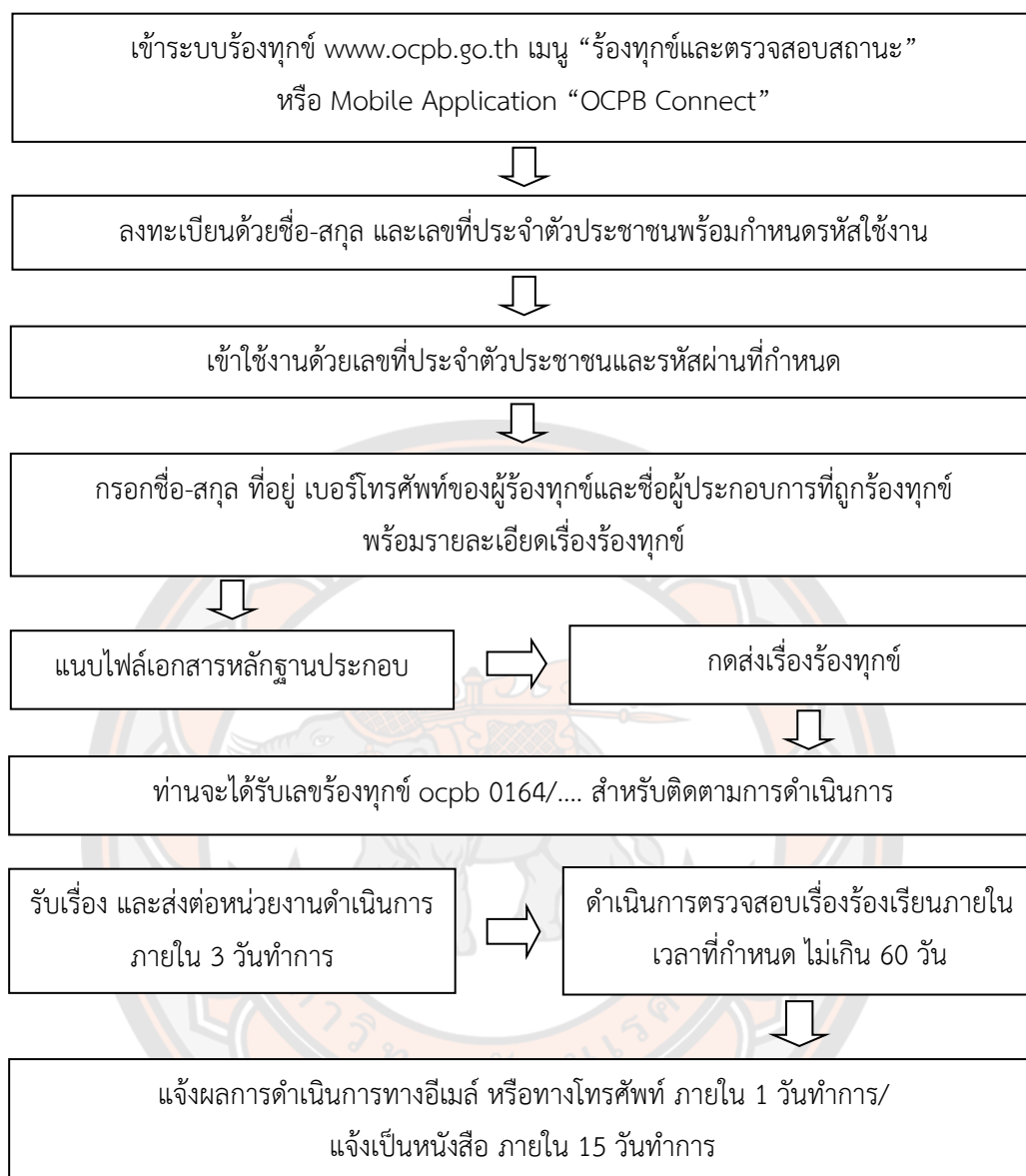
6. ขั้นตอนการร้องทุกข์กับหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค

6.1 หน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภค



ภาพ 4 แสดงขั้นตอนการร้องทุกข์ด้วยตนเองกับหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครอง
ผู้บริโภคประจำจังหวัด

ที่มา: หนังสือเรียนรายวิชาพื้นฐานเศรษฐศาสตร์ ม.2 สำนักพิมพ์ อจท.



ภาพ 5 แสดงขั้นตอนการร้องทุกข์กับหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการการคุ้มครองผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์

6.2 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

6.2.1 เปิดให้มีร้องเรียนผ่านทุกช่องทางเลขหมายเดียวกัน คือ 1556 ได้แก่ สายด่วน อย.1556 โทรศัพท์ 025901556 ตู้ปณ.1556 ปณฝ.กระทรวงสาธารณสุข จ.นนทบุรี 11004 อีเมลล์1556@fda.moph.go.th หรือมาร้องเรียนด้วยตนเอง (หรือกรณีมีตัวอย่างผลิตภัณฑ์มามอบให้)

6.2.2 ขั้นตอนการร้องทุกข์ด้วยตนเองกับหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ประจำจังหวัด

1) ผู้บริโภคที่อยู่ในเขตกรุงเทพฯ สามารถร้องเรียนได้ที่ ศูนย์จัดการเรื่องร้องเรียนและปราบปรามการกระทำผิดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพอาคาร 1 ชั้น 1 สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

2) ผู้บริโภคที่อยู่ในต่างจังหวัด แจ้งร้องเรียนที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่

3) กรณีนอกเวลาราชการ สายด่วน อย. 1556 จะมีเทปบันทึกให้ฝากข้อความอัตโนมัติ

6.3 หน่วยงานศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค เปิดช่องทางการร้องทุกข์และ ให้คำปรึกษากับผู้บริโภค 4 ช่องทางด้วยกัน ได้แก่

6.3.1 ให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ ที่หมายเลขโทรศัพท์ 02 248 3737

6.3.2 จันทร์ - ศุกร์ เวลา 09.00 - 17.00 น. (ยกเว้นวันเสาร์ - อาทิตย์ และวันหยุดราชการ)

คลิก ดาวโหลดแบบฟอร์ม (ภาษาไทย / English)ผ่านเว็บไซต์
<https://www.consumerthai.org/go-to-online>



กรอกรายละเอียดแล้วส่งแฟกซ์ มาที่ 02 248 3733 หรือ ส่งอีเมลได้ที่
complaint@consumerthai.org



กรณีต้องการส่งเป็นจดหมาย โปรดส่งมาที่ มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค
เลขที่ 4/2 ซอยวิถันโยธิน แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400

ภาพ 6 แสดงวิธีการร้องเรียนผ่านแบบฟอร์มร้องทุกข์มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค

6.3.3 ร้องเรียนผ่านFacebook Fanpage ของมูลนิธิฯ

6.3.4 ร้องเรียนผ่านระบบร้องทุกข์ออนไลน์ (Online Complaint System)

บริบทของโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร อำเภอเมืองพิษณุโลก

โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ มีจำนวนนักเรียนทั้งสิ้น 1,639 คน (ข้อมูลปีการศึกษา 2565) มีเป้าหมายในการผลิตเยาวชนที่รอบรู้รอบด้าน ตามแนวศิลปวิทยาศาสตร์ (Liberal Arts Education) และมีความสามารถทางวิทยาศาสตร์ คณิตศาสตร์ ภาษา และเทคโนโลยี โดยกำหนดคุณลักษณะอันพึงประสงค์ 10 ข้อ (คู่มือนักเรียนโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร, 2565) ดังนี้

1. รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์
2. ซื่อสัตย์ สุจริต
3. มีวินัยและความรับผิดชอบ ตรงต่อเวลา
4. ใฝ่เรียนรู้ กระตือรือร้น
5. อยู่อย่างพอเพียง
6. มุ่งมั่นในการทำงาน
7. รักความเป็นไทย อ่อนน้อม ถ่อมตน มีสัมมาคารวะ
8. มีจิตสาธารณะ
9. รู้คุณค่าของเวลา พลังงาน ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
10. แสดงความเป็นผู้นำ กล้าคิด กล้าแสดงออก

ทั้งนี้ หากพิจารณาความพร้อมของโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่ามีห้องเรียนที่รองรับนักเรียนได้ตามจำนวน ซึ่งมีอาคารเรียน 5 อาคารเรียน ตอบสนองความหลากหลายทางการใช้งาน อาทิ ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ ห้องปฏิบัติการภาษาต่างประเทศ ห้องปฏิบัติการคณิตศาสตร์ ห้องเพาะเลี้ยงเนื้อเยื่อ ห้องปฏิบัติการนาฏศิลป์ ห้องปฏิบัติการดนตรีสากล ห้องปฏิบัติการดนตรีไทย ห้องบันทึกเสียง ห้องอ่านหนังสือ ห้องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น นอกจากนี้แต่ละห้องยังมีอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์สารสนเทศ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ โปรเจคเตอร์ เป็นต้น โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวรถือว่าเป็นโรงเรียนที่มีความพร้อมในหลายด้าน ดังงานวิจัยของ พิรพงษ์ บุญฤกษ์ (2565) ที่ศึกษาความพร้อมในการจัดการเรียนสอนออนไลน์ของโรงเรียนมัธยมสาธิตวัดพระศรีมหาธาตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครภายใต้สถานการณ์ระบาดไวรัส COVID-19 ระลอกใหม่ พบว่า ในช่วงการระบาดระลอกใหม่ อาจารย์สามารถจัดสอนออนไลน์ให้กับนักเรียนได้ โดยใช้วิธีการผสมผสานทั้งสอนสดผ่านแอปพลิเคชัน Zoom บันทึกวีดีโอทางแอปพลิเคชัน YouTube และมอบหมายงานทั้งหมดโดยบริหารจัดการชั้นเรียนด้วยแอปพลิเคชัน Google Classroom

นอกจากเรื่องความพร้อมด้านอุปกรณ์ เทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่ ยังพบผลการสำรวจ การซื้อสินค้าออนไลน์จากโครงการของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลายของโรงเรียนมัธยมสาธิต มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี 2566 เกี่ยวกับพฤติกรรมการซื้อของนักเรียนในการใช้ช่องทางออนไลน์ พบว่า นักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลายนิยมใช้สื่อออนไลน์ในการซื้อสินค้าและบริการมากขึ้น เป็นการสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงในพฤติกรรมการบริโภคในยุคดิจิทัล การมีสมาร์ตโฟนเป็นอุปกรณ์ พื้นฐานของนักเรียนทุกคนช่วยให้สามารถเข้าถึงสื่อออนไลน์ และช่องทางการซื้อขายออนไลน์ได้อย่าง สะดวกสบาย ส่งผลให้พฤติกรรมการซื้อของเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะในการเลือกใช้ช่องทางการซื้อขาย ผ่านแอปพลิเคชัน และการที่นักเรียนมีแท็บเล็ตหรือไอแพดอีกเป็นอย่างหนึ่ง ย้ำให้เห็นถึงระดับ ของการเข้าถึงเทคโนโลยีและสื่อออนไลน์ที่มีอยู่ในกลุ่มนักเรียน นอกเหนือจากจะเป็นเครื่องมือช่วย ให้ นักเรียนมีประสิทธิภาพในการทำงานและการเรียนรู้ ยังเป็นเครื่องมือที่สามารถใช้ในการเข้าถึง สื่อออนไลน์และการซื้อขายออนไลน์ได้ในขณะเดียวกัน สิ่งเหล่านี้สะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และวัฒนธรรมการบริโภคในยุคดิจิทัลในปัจจุบันได้อย่างดี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยในประเทศ

1.1 ด้านกระบวนการเรียนรู้

สัจฉิณี อินอุ่นโชติ และคณะ (2564) พัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎี การสร้างความรู้ด้วยตนเอง โดยการสร้างสรรค์ชิ้นงานร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้แบบใช้กรณีศึกษา เป็นฐานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนา กระบวนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงานร่วมกับ แนวคิดการเรียนรู้แบบใช้กรณีศึกษาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม และ 2) เพื่อศึกษาประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาขึ้น ผลการพัฒนากระบวนการ จัดการเรียนรู้ จากการศึกษาวิจัยสามารถสรุปได้ว่ากระบวนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้าง ความรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงานร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้แบบใช้กรณีศึกษาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นจุดประกายความสนใจ ขั้นลงมือปฏิบัติและขั้นนำเสนอผลงาน

สุชีรา มะหิเมือง และคณะ (2555) พัฒนาระบบการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียน เป็นสำคัญด้วยการวิจัยในชั้นเรียน การวิจัยนี้ มีวัตถุประสงค์สองประการคือ เพื่อออกแบบกระบวนการ จัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญด้วยการวิจัยในชั้นเรียน และเพื่อประเมินผลกระบวนการ ที่ออกแบบใหม่ในบริบทจริงของโรงเรียนที่เป็นเป้าหมายการพัฒนา วิธีดำเนินการวิจัยตามแบบ

แผนการวิจัยเชิงปฏิบัติการที่บูรณาการกับแนวคิดการออกแบบกระบวนการใหม่ของลูแคนสกาย (Lucansky) เครื่องมือวิจัยที่ใช้ได้แก่ การระดมสมอง ตารางมอบหมายงานที่มีคุณภาพ ผังกระบวนการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ เทคนิคบัตรความคิด ดัชนีวัดคุณภาพกระบวนการ ตาราง 5W1H แบบประเมินความเหมาะสมของกระบวนการ และแบบประเมินคุณภาพงานวิจัย ผลการวิจัย พบว่า กระบวนการที่ออกแบบใหม่ประกอบด้วยงานกระบวนการจัดการเรียนรู้ด้วยการวิจัยในชั้นเรียนได้รับการออกแบบใหม่โดยมีขั้นตอนการปฏิบัติงานหลัก 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติการตามแผน 3) การสะท้อนผล 4) การเผยแพร่ผลการวิจัย ผลการทดลองใช้กระบวนการที่ออกแบบใหม่พบว่า กลุ่มตัวอย่างทุกหน่วยสามารถทำการวิจัยจนสำเร็จอย่างมีคุณภาพตามเกณฑ์ประเมินระดับดี จำนวนกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยของคุณภาพระหว่าง 4.00-4.86 โดยงานวิจัยทุกเรื่องสามารถพัฒนาผู้เรียนที่เป็นกลุ่มเป้าหมายการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์การวิจัยเกินกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป

ภูวสิษฐ์ บุญศร (2561) การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการคิดแก้ปัญหาของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนบ้านโป่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเชียงราย เขต มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการคิดแก้ปัญหาศึกษาผลการใช้ของกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานเพื่อส่งเสริมการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการคิดแก้ปัญหา โดยกลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จำนวน 8 คน ในปีการศึกษา 2561 ของโรงเรียนบ้านโป่ง เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบวัดการคิดอย่างมีวิจารณญาณและแบบวัดแก้ปัญหา การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าดัชนีความก้าวหน้าทางการเรียน ผลการวิจัยมีดังนี้ กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานได้รับการพัฒนาขึ้นโดยมี 6 ขั้นตอน คือ 1) การระบุปัญหา 2) การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงงาน 3) การออกแบบโครงงาน 4) การปฏิบัติการทดสอบและปรับปรุงโครงงาน 5) การนำเสนอผลโครงงาน 6) การประเมินผลโครงงาน ส่วนผลการทดลองใช้กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้โครงงานเป็นฐานพบว่า นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โครงงานเป็นฐานมีการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการคิดแก้ปัญหาหลังเรียนสูงกว่าก่อนเรียน และมีค่าเฉลี่ยดัชนีความก้าวหน้าทางการเรียน ด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณและการคิดแก้ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง

วลิตา อุ่นเรือน (2563) ศึกษาการพัฒนา รูปแบบการจัดการเรียนรู้ตามแนวทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้ตามสภาพจริง เพื่อส่งเสริมความสามารถในการจัดการเรียนรู้ที่เน้นความแตกต่างระหว่างบุคคลสำหรับนักศึกษาครู พบว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้มุ่งเน้นจัดกิจกรรมตามสภาพจริงให้ผู้เรียนสร้างองค์ความรู้ด้วยการปฏิสัมพันธ์

ทางสังคม มีการแลกเปลี่ยนความรู้ความคิดระหว่างผู้เรียนที่มีความสามารถที่แตกต่างกันเพื่อเป็นการเติมเต็มความรู้ให้แก่กันและกัน ผู้สอนกระตุ้นท้าทายให้เกิดการเรียนรู้สร้างแรงจูงใจให้ผู้เรียนสืบค้นข้อมูลเพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ร่วมกัน โดยรูปแบบการจัดการเรียนรู้มี 5 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักการ วัตถุประสงค์เนื้อหา กิจกรรมการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การนำรูปแบบไปใช้ และผลที่เกิดกับผู้เรียน

1.2 ด้านการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

วรรณละออ ตังสุข (2565) ศึกษาการคิดอย่างเป็นระบบเป็นพื้นฐานที่ช่วยส่งเสริมให้นักเรียนสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาที่ซับซ้อนมากขึ้นในปัจจุบัน นักเรียนจะได้ฝึกการมองภาพรวมของสถานการณ์ปัญหาจำแนกแยกแยะองค์ประกอบของปัญหาออกเป็นสาเหตุและผลลัพธ์ ซึ่งแต่ละองค์ประกอบจะมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกันอย่างมีเหตุผล และนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ตรงจุด และสามารถสื่อสารกับผู้อื่นให้เข้าใจ การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยปฏิบัติการในชั้นเรียน มีจุดมุ่งหมายคือ

- 1) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบปัญหาเป็นฐาน เรื่องการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ
- 2) เพื่อพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เรื่องการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ

มีกลุ่มเป้าหมาย คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ห้องเรียนพิเศษวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์จากโรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษแห่งหนึ่งในจังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 32 คน การวิจัยนี้ดำเนินการในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 ดำเนินการ โดยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการ เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้แบบสะท้อนผลการจัดการเรียนรู้ไปกิจกรรมของนักเรียน และแบบทดสอบการคิดอย่างเป็นระบบ โดยใช้วิธีวิเคราะห์เชิงเนื้อหา ผลการวิจัย พบว่า 1) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการเรียนรู้โดยใช้รูปแบบปัญหาเป็นฐาน เรื่องการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ ครูควรนำเสนอสถานการณ์ปัญหาที่หลากหลายที่นักเรียนมีโอกาสพบได้ในชีวิตประจำวัน เพื่อส่งเสริมให้นักเรียนได้เห็นมุมมองที่หลากหลายและอยู่ใกล้ตัวซึ่ง ทั้งหมดนี้มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกัน ครูจึงควรเตรียมตัวให้พร้อมสำหรับการส่งเสริมให้ นักเรียนเกิดเรียนรู้เนื่องจากในปัจจุบันเรื่องการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศส่งผลกระทบต่อทุกคนในทุก มิติและครูควรแนะนำให้นักเรียนได้ทำความเข้าใจคำศัพท์ที่พบในสถานการณ์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ เนื้อหาซึ่งจะให้นักเรียนได้ทำความเข้าใจปัญหาจนนำไปสู่การศึกษาค้นคว้าและนำมาประยุกต์ใช้ใน การแก้ปัญหาหรือหาวิธีรับมือให้สอดคล้องกับสถานการณ์ ตามที่นักเรียนได้รับมอบหมาย ครูควรส่งเสริมให้นักเรียนได้นำเสนอความคิดผ่านผลงาน และครูควรกระตุ้นให้เกิดการอภิปรายร่วมกันในชั้นเรียน เพื่อให้นักเรียนได้แลกเปลี่ยนความคิดเห็นและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และ 2) นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 มีพัฒนาการคิดอย่างเป็นระบบ เรื่องการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศในระดับดีมาก

พระทรงพล ทิพย์คำ (2562) ศึกษาการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อพัฒนาแผนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมทักษะความเป็นพลเมืองดี สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น 2) เพื่อเปรียบเทียบผลการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมทักษะความเป็นพลเมืองดีสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น 3) เพื่อศึกษาระดับทักษะความเป็นพลเมืองดีสำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น โดยใช้กระบวนการวิจัยเชิงปริมาณ และการวิจัยกึ่ง ทดลอง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 ห้อง 3/1 ภาค เรียนที่ 1 ประจำปีการศึกษา 2562 โรงเรียนธรรมราชศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ 1 ห้องเรียน จำนวน 36 คน โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง ทั้งนี้การจัดผู้เรียนในแต่ละห้องใช้วิธีละกันมีเก่ง ปานกลาง อ่อนใกล้เคียงกัน สถิติที่ใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัย พบว่า 1) การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองดีของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น พบว่า เป็นกระบวนการที่พัฒนาและส่งเสริมความเป็นพลเมืองดีของนักเรียน สามารถนำไปปรับใช้ในชีวิตจริงได้ 2) การศึกษาผลการเรียนก่อนและหลังเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนธรรมราชศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า นักเรียนมีคะแนนแบบทดสอบหลังเรียนมากกว่าก่อนเรียน และมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ระดับทักษะพลเมืองของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนธรรมราชศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.18 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) เท่ากับ 0.18 เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย คือ นักเรียนที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน มีทักษะพลเมืองอยู่ในระดับดี

ณัฐพร คุ่มครอง (2561) การศึกษาการพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน รายวิชาเศรษฐศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 เพื่อ 1) พัฒนากิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน วิชาเศรษฐศาสตร์ ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ 80/80 2) เปรียบเทียบผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน วิชาเศรษฐศาสตร์ ด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานกับการสอนแบบปกติ และ 3) ศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ด้วยการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน กลุ่มตัวอย่าง คือ นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 โรงเรียนอนุกุลนารี จำนวน 80 คน เป็นกลุ่มควบคุม 40 คน และกลุ่มทดลอง 40 คน โดยมาจากวิธีการสุ่มแบบกลุ่มเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แผนการจัดการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน แผนการจัดการเรียนรู้แบบปกติ แบบทดสอบวัดผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน และแบบสอบถามความพึงพอใจของนักเรียนต่อกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐาน สถิติที่ใช้ในการวิจัย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ผลการวิจัยพบว่า 1) กิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้

ปัญหาเป็นฐานรายวิชาเศรษฐศาสตร์มีค่าประสิทธิภาพ เท่ากับ 81.85/83.41 2) นักเรียนที่เรียนด้วยการจัดกิจกรรมการเรียนรู้แบบใช้ปัญหาเป็นฐานสูงกว่าการสอนแบบปกติอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

1.3 ด้านพลเมืองตื่นรู้

กรวรรณ เกียรติไกรวัลศิริ (2557) กล่าวในการสร้างความเป็นพลเมืองผู้ตื่นรู้ตามระบอบประชาธิปไตยในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า การสร้างเสริมทักษะในการเป็นพลเมือง (Psychomotor domain) คือมุ่งให้ ผู้เรียนเกิดทักษะที่สำคัญสำหรับพลเมือง (Civic skill) โดยการจัดการเรียนการสอนในชั้นเรียนของโรงเรียนจะต้องสร้างพื้นที่ให้นักเรียนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น รู้จักรับฟังความคิดเห็นที่แตกต่าง รู้จักการประนีประนอม และการใช้เหตุผล อีกทั้งผู้เรียนจะต้องเรียนรู้จากการปฏิบัติจากสถานการณ์จริงหรือเสมือนจริง โดยได้มีการวางแผน การปฏิบัติ และแก้ปัญหาในชั้นเรียน นอกจากนี้ วัฒนธรรมโรงเรียนจะต้องสร้างพื้นที่สาธารณะในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นของ นักเรียน โรงเรียนจะต้องฝึกฝนให้นักเรียนปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงเรียน ฝึกฝนที่จะ รับผิดชอบในบทบาทหน้าที่ของตนเอง รวมทั้งนักเรียนจะต้องรู้จักเข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษา สาธารณะสมบัติในโรงเรียน และการจัดกิจกรรมของนักเรียนจะต้องให้นักเรียนรู้จักการทำงานร่วมกับ ผู้อื่น การอยู่รวมกันอย่างสันติสุข และการเรียนรู้ที่จะรับผิดชอบต่อตนเอง สังคม และสาธารณะ ประโยชน์ด้วย

วินิจ ผาเจริญ (2563) ศึกษาแนวคิดพลเมืองที่ตื่นตัวและหลักการการพัฒนาพลเมืองสู่โมเดลพลเมืองที่ตื่นตัวในสังคมประชาธิปไตยของไทย ที่มีความสามารถการคิดเชิง เหตุผล มีความรับผิดชอบต่อ มีคุณธรรมจริยธรรม มีระเบียบวินัย มีจิตสำนึกเพื่อส่วนรวม เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และรู้รอบทุกด้านและเท่าทันเหตุการณ์ บทความ นี้ได้ทั้งประเด็นท้าทายความเป็นพลเมืองที่ตื่นตัวในสังคมไทยต้องสลัดจารีตประเพณีแบบดั้งเดิมออกจากระบบอุปถัมภ์ ระบบศักดินา อภิสิทธิ์นิยม และอำนาจนิยม เพราะระบบเหล่านี้ครอบงำประชาชนส่วนใหญ่ จนนำไปสู่พลเมืองที่เฉื่อยชา ดังนั้น ผู้เขียนขอเสนอแนะหากเกิดจากการบ่มเพาะการปลูกฝังความคิด อุดมการณ์ และจิตสำนึกเพื่อส่วนรวมจากสถาบัน ครอบครัว ชุมชน ศาสนา สื่อมวลชน การปกครองส่วนท้องถิ่น ฯลฯ ย่อมทำให้พลเมืองที่มีความกระตือรือร้นที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศมากยิ่งขึ้น

พีรณิธิ สิริธีรธาตล และคณะ (2565) ศึกษาการให้ความหมายเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้โลกของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี และเพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาความเป็นพลเมืองตื่นรู้โลกของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี เป็นการวิจัย เชิงคุณภาพเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์เชิงลึก โดยมีผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ 1) ผู้ทรงคุณวุฒิด้าน ความเป็นพลเมืองตื่นรู้โลก จำนวน 2 คน

2) ผู้บริหารและคณาจารย์ ฝ่ายกิจการนักศึกษา จำนวน 4 คน 3) นักศึกษาระดับปริญญาตรี ที่เป็นสมาชิกของชมรมด้านการพัฒนาชุมชน จิตอาสาหรือบำเพ็ญประโยชน์ จำนวน 4 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้างและวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา การตรวจสอบความน่าเชื่อถือของ งานวิจัย ใช้การตรวจสอบแบบสามเส้า ด้านข้อมูล ด้านวิธีการเก็บข้อมูลและด้านทฤษฎี ผลการศึกษา พบว่า การให้ความหมายเกี่ยวกับคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้โลก ที่ควรกำหนดไว้ในผลลัพธ์การเรียนรู้ที่นักศึกษาพึงมีและได้ให้ความหมายคุณลักษณะความเป็น พลเมืองต้นรู้โลก ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความรู้และความเข้าใจ 2) ด้านทักษะ 3) ด้านการเห็นคุณค่าและมีทัศนคติ และเสนอว่าแนวทางการพัฒนาความเป็นพลเมืองต้นรู้โลก ควรดำเนินการด้วยวิธี 1) จัดสภาพแวดล้อมในการส่งเสริมการเรียนรู้ให้มีความเป็นอาเซียน หรือนานาชาติ 2) จัดการเรียนการสอนในรายวิชาเน้นการเรียนรู้เพื่อการเปลี่ยนแปลงความคิด ความเชื่อและพฤติกรรมที่พึงประสงค์ 3) การมีตัวแบบหรือแบบอย่างที่ดีด้านการเป็นพลเมือง ต้นรู้และพลเมืองโลก 4) การจัดการเรียนรู้เชิงประสบการณ์นอกห้องเรียน 5) การบูรณาการ เข้าไปในหลักสูตรและโปรแกรมฝึกอบรม 6) การสร้างเครือข่ายความร่วมมือในการทำกิจกรรม เพื่อสังคมไทยและสังคมโลก

กันทรารกร จรัสมาธูสร (2560) ศึกษา รูปแบบและกลยุทธ์การสร้างพลเมืองต้นรู้ กรณีศึกษา โครงการพลังเด็กและเยาวชนเพื่อการเรียนรู้ภูมิสังคมภาคตะวันตกวิธีการวิจัยตาม แนวทางการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการลงพื้นที่สัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักค้นหา ประเด็นที่สำคัญ ในการกำหนดรูปแบบ กลยุทธ์การดำเนินโครงการวิเคราะห์ข้อมูลจัดหมวดหมู่ ของข้อมูลเพื่อค้นหาคำตอบจากสิ่งที่ต้องการศึกษาและเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบต่าง ๆ จนเกิดเป็น การสร้างทฤษฎีฐานรากเป็นทฤษฎีที่ได้จากการศึกษาปรากฏการณ์วิทยา ผลการศึกษา พบว่า รูปแบบ และกลยุทธ์การสร้างพลเมืองต้นรู้กรณีศึกษา โครงการพลังเด็กและเยาวชนเพื่อการเรียนรู้ ภูมิสังคม ภาคตะวันตกเกิดจากการสร้างกลไกการดำเนินงาน ที่แบ่งย่อยเป็น 4 กลไกคือกลไกทีม คณะทำงาน กลไกคณะทำงานระดับจังหวัด กลไกพี่เลี้ยง และกลไกทีมที่ปรึกษาโครงการ ความสำเร็จของ การดำเนินโครงการต้องสร้าง 4 กลไกย่อยให้สำเร็จจากนั้น จึงสร้างกลไกการสร้าง เยาวชน โดยให้ เยาวชนและพี่เลี้ยงเข้าร่วมกิจกรรมเวทีตามแผนงานในโครงการการสร้างเยาวชน ให้เป็นพลเมืองต้นรู้ ต้องอยู่ภายใต้กลยุทธ์การขับเคลื่อนโครงการที่ต้องเรียนรู้จากชุมชน ร่วมมือกับคนในชุมชน สรุบบทเรียนจากการทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง โดยมีกลไกทีมคณะดำเนินงาน และกลไกทีมพี่เลี้ยง ออกแบบการเรียนรู้ที่เหมาะสมของแต่ละช่วงวัย และติดตามหนุนเสริมโครงการของเยาวชน สรุบบทเรียนจากการทำโครงการของเยาวชน และเชื่อมโยงให้เห็นถึงคุณค่าของความเป็นพลเมือง

2. งานวิจัยต่างประเทศ

2.1 ด้านกระบวนการเรียนรู้

Sayed, & Munna (2021) ศึกษาเรื่องกระบวนการการสอนและการเรียนเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการสอน พบว่า กระบวนการสอนและการเรียนรู้สามารถนิยามได้เป็นกระบวนการแปลงความรู้จากครูไปยังนักเรียน เป็นการรวมกันขององค์ประกอบต่าง ๆ ภายในกระบวนการที่ครูระบุและกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ และพัฒนาทรัพยากรการสอนและนำการสอนและการเรียนรู้มาใช้ ในทางตรงกันข้าม การเรียนรู้เป็นปัจจัยหลักที่ครูต้องพิจารณาในขณะที่สอนนักเรียน งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์คือ การประเมินประสิทธิภาพในการสอนในสถานการณ์การศึกษาสูง การวิจัยใช้วิธีการวิจัยทดลอง (โดยส่วนใหญ่เป็นการสะท้อน) โดยใช้รูปแบบทางวรรณกรรมในการวิเคราะห์ทฤษฎีพร้อมกับการเสริมความเข้าใจจากประสบการณ์ในมหาวิทยาลัย ผลการวิจัยชี้ให้เห็นว่าการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และเป็นรูปแบบการต่อเนื่องมีผลกระทบต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นของนักเรียน โดยเฉพาะการเล่นบทบาทมีผลกระทบต่อความมั่นใจและความเชื่อมั่นในตนเองของนักเรียน การเปิดโอกาสให้เรียนรู้ในสภาพแวดล้อมที่เป็นการเรียนรู้อย่างใจกล้าส่งเสริมความสมบูรณ์และปรับปรุงผลการเรียนรู้ของคณะอาจารย์และนักศึกษา ผลการวิจัยนี้จะช่วยให้ครูสร้างและนำเสนอสภาพแวดล้อมในการสอนและการเรียนรู้ที่เป็นการเรียนรู้ที่ทุกคนสามารถเข้าถึงและปรับปรุงความคาดหวังของผู้เรียนและผลการเรียนรู้ของพวกเขาได้

Lorraine Stefani (2008) ศึกษาการมีส่วนร่วมของนักเรียนในกระบวนการเรียนรู้ พบว่า การชักชวนนักเรียนให้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่จะทำให้กระบวนการเรียนรู้เติบโตขึ้น อย่างไรก็ตาม ยังมีความขัดแย้งหลายอย่างในเรื่องการสร้างสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่ดีที่สุดสำหรับนักเรียน ในบริบทของการศึกษา ความหลากหลายของประชากรนักเรียนที่เพิ่มขึ้น และการแข่งขันที่เพิ่มขึ้น อาจส่งผลให้ข้อมูลผลการเรียนที่มีการเพิ่มขึ้น การกำหนดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

Valerie J. Shute (1992) ศึกษากระบวนการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ สรุปความรู้และความเข้าใจในกระบวนการและผลลัพธ์ของการเรียน ทีเดียวพื้นฐานเกี่ยวกับการเรียนคือผลลัพธ์ของการเรียน เช่น ความรู้โดยตั้งสมมติฐาน ทักษะการกระทำ แบบจำลองจิตใจ สะท้อนถึงความแตกต่างในกระบวนการเรียน เช่น ทักษะการเข้ารหัส การจัดสมดุลความสนใจ การสร้างสมมติฐาน นอกจากนี้ ผลลัพธ์ของการเรียนยังสะท้อนถึงความแตกต่างในกระบวนการแหล่งแรงบันดาลใจ โครงสร้างความรู้ และทักษะการวิจารณ์ตนเอง ที่ได้รับการกำหนดโดยกระบวนการเรียน ทั้งนี้ หมวดหมู่หลักของผลลัพธ์การเรียนที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาและกระบวนการที่เป็นพื้นฐาน คือ

สภาพแวดล้อมการเรียนรู้ที่แตกต่างกัน เช่น การเรียนโดยคำสั่งโดยตรง การฝึกซ้อมและปฏิบัติ และการค้นพบ

2.2 ด้านการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

Elaine & Karen (2016) การจากศึกษาการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน: ภาพรวมของกระบวนการและผลกระทบต่อการเรียนรู้ ทำให้ทราบภาพรวมของกระบวนการของการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (PBL) และการศึกษาที่ตรวจสอบประสิทธิภาพของ PBL เรายังหาหรือเกี่ยวกับการศึกษาเชิงธรรมชาติและเชิงประจักษ์จำนวนหนึ่งที่ได้ตรวจสอบกระบวนการของ PBL และองค์ประกอบต่าง ๆ ของมันส่งผลต่อการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างไร เราสรุปได้ว่าการศึกษาที่เปรียบเทียบประสิทธิผลสัมพัทธ์ของ PBL โดยทั่วไปมีความสอดคล้องกันในการแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพเหนือกว่าสำหรับการรักษาความรู้ในระยะยาวและการประยุกต์ใช้ความรู้ อย่างไรก็ตาม การศึกษาเกี่ยวกับกระบวนการของ PBL ยังไม่สามารถสรุปได้ว่าองค์ประกอบใดของ PBL ส่งผลกระทบต่อการเรียนรู้ของนักเรียนมากที่สุด แม้ว่าการศึกษาเชิงสาเหตุจะแสดงให้เห็นว่าทุกขั้นตอนของ PBL มีความจำเป็นในการมีอิทธิพลต่อผลการเรียนรู้ของนักเรียน

Michael Luna Bordeos (2019) ศึกษาวิธีการ IDEAL เป็นแนวทางการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในสาขาวิชาสังคมศึกษา มีวัตถุประสงค์คือ สำนวจความเป็นประสิทธิภาพความสามารถในการใช้งาน และผลกระทบทางการสอนของการใช้วิธีการ IDEAL (ระบุ สาธิต สำนวจ ดำเนินการ และมองย้อนกลับ) เป็นวิธีการเรียนรู้แบบแก้ปัญหาในสาขาวิชาสังคมศึกษา โดยให้นักเรียนทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและสะท้อนผลการเรียนรู้ของตนเองเพื่อก้าวไปข้างหน้าหรือเพิ่มความรู้ใหม่ การวิจัยใช้การออกแบบกลุ่มทดลองก่อนและหลังการทดลองเพื่อดำเนินการศึกษาซึ่งมีระยะเวลาในการดำเนินการอยู่เพียงหนึ่งสัปดาห์ โดยมีนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 10 ของโรงเรียนแห่งหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมการศึกษาที่ถูกเลือกแบบสุ่มในการวิจัย ผู้ตอบแบบสอบถามในการวิจัยกลุ่มทดลองหนึ่งถูกสอนตามหลักสูตรของวิชาสังคมศึกษาโดยใช้วิธีการ IDEAL เป็นการเรียนรู้แบบแก้ปัญหา พบว่า การศึกษาแสดงให้เห็นว่า วิธีการ IDEAL เป็นวิธีการสอนที่ดีกว่าสำหรับการสอนวิชาสังคมศึกษา ผู้เข้าร่วมการศึกษาในการวิจัยกลุ่มทดลองที่ได้รับการสอนผ่านวิธีการ IDEAL เป็นส่วนที่ดีกว่าตามที่กำหนดไว้ในคะแนนการทดสอบก่อนและหลังการทดสอบ และพบว่าพวกเขายังมีแรงจูงใจมากขึ้นในชั้นเรียนวิชาสังคมศึกษา การวิเคราะห์และการตีความข้อมูลชี้ให้เห็นได้ว่าวิธีการ IDEAL เป็นแนวทางที่สามารถปรับปรุงการสอนและการเรียนรู้ในสาขาวิชาสังคมศึกษาได้ซึ่งนำไปสู่การปรับปรุงในผลการเรียนของนักเรียน จึงแนะนำให้ครูใช้วิธีการ IDEAL เป็นวิธีการในการสอนในชั้นเรียนวิชาสังคมศึกษาเพื่อเสริมสร้างทักษะในการคิดวิเคราะห์และการแก้ปัญหา การสื่อสารการทำงานร่วมกัน ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมของนักเรียน

Merrycka, John, Ritupama, Vizovonuo, Chubalemla, & Biaklhupui (2019) ศึกษามุมมองการเรียนรู้จากปัญหาเป็นฐาน การเรียนรู้แบบสอนโดยแก้ปัญหา (PBL) ช่วยให้มีแรงจูงใจในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีโอกาสทำงานเป็นกลุ่ม และช่วยในการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสอนและเรียนรู้และได้รับ วัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมินการรับรู้และความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการเรียนรู้แบบสอนโดยแก้ปัญหา ผลสรุปได้ ดังนี้โดยรวมนักเรียนมีการรับรู้ที่ไม่ดีก่อนการนำ PBL เข้ามา ด้วยค่าเฉลี่ย 0.61 ± 0.15 หลังจากนำ PBL เข้ามา ส่วนใหญ่ของนักเรียนแสดงความตอบรับที่เชิดชูของทุกข้อความและมีความเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญในคะแนนโดยมีค่าเฉลี่ยคือ 0.90 ± 0.10 ถึงแม้ว่าส่วนใหญ่ของนักเรียนจะรายงานว่าการเรียนรู้แบบ PBL ช่วยในการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา (93.5%) และทักษะการสื่อสาร (93.5%)

2.3 ด้านพลเมืองตื่นรู้

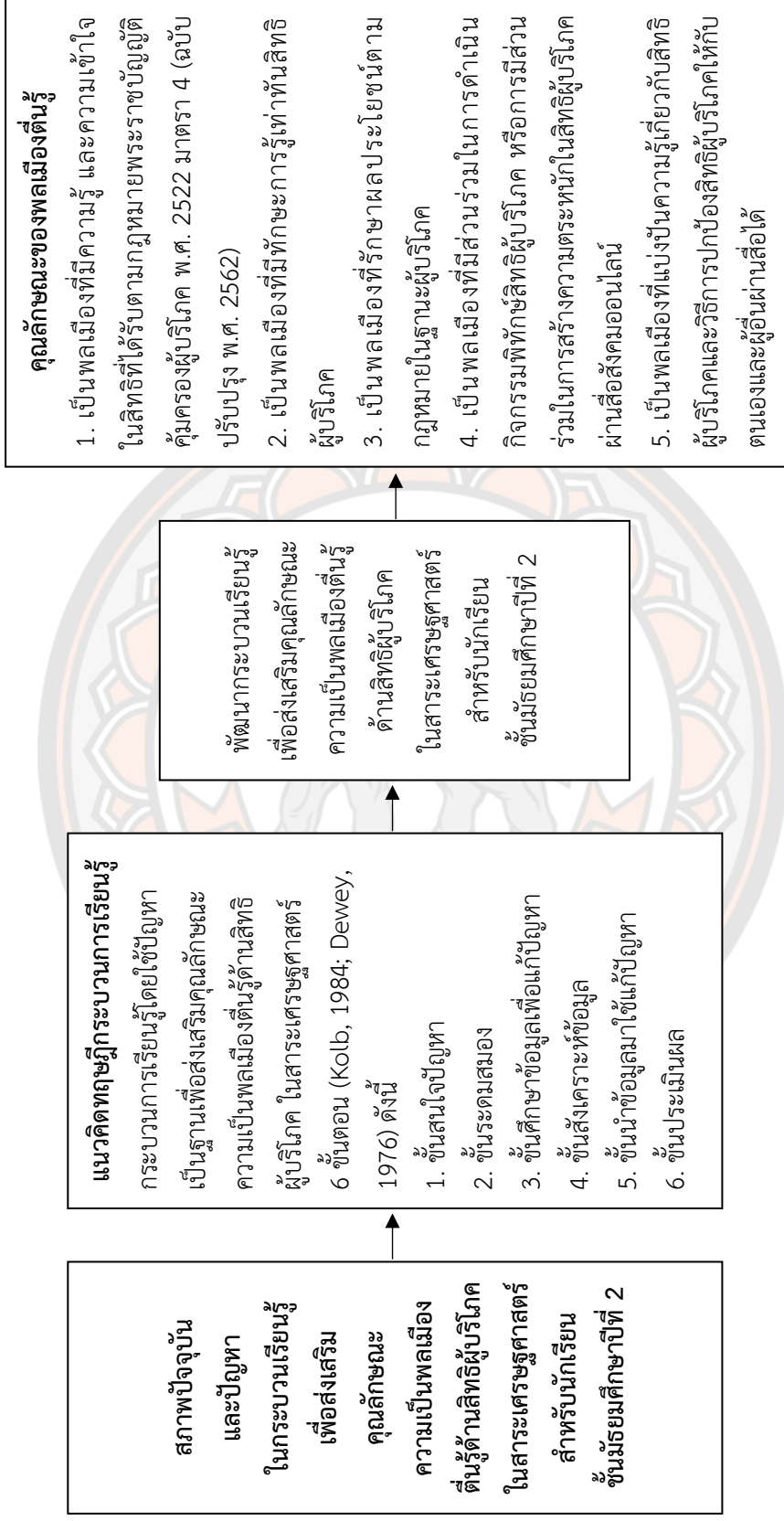
Marco Zappatore, Antonella Longo, & Mario A. Bochicchio (2017) ศึกษาการเพิ่มขีดความสามารถเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้นผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ใช้สื่อกลาง โดยการนำมือถือเข้ามาใช้เป็นอุปกรณ์ตรวจวัด (Mobile Crowd Sensing, MCS) และการนำมาใช้ในกิจกรรมการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการเรียนการสอน (Bring Your Own Device, BYOD) เป็นวิธีที่มีความเป็นประสงค์ที่สองและได้แสดงให้เห็นถึงความเหมาะสมของมันในปีหลังนี้ โดยเฉพาะในการสอนและเรียนในวิชาที่เกี่ยวข้องกับ STEM (Science, Technology, Engineering และ Math) มีการนำเสนอประสบการณ์การสอนโดยใช้ MCS และ BYOD ซึ่งเน้นไปที่การตรวจวัดเสียงสำหรับสิ่งแวดล้อมในเมือง เพื่อเพิ่มคุณภาพในการสอนเรื่องดังกล่าวและเสริมพฤติกรรมของพลเมืองที่มีส่วนร่วมในเยาวชน วิธีการเช่นนี้มีความสามารถในการเปิดเผยวิธีการใหม่และมีประสิทธิภาพในการเข้าร่วมกิจกรรมในชุมชนของนักเรียน รวมทั้งมีส่วนสร้างสรรค์ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตทั่วไปของเมืองให้ดีขึ้น ผลลัพธ์ที่ได้แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพในการเรียนการสอนอย่างมีนัยสำคัญ

Ahrari et al. (2014) ศึกษาการเป็นพลเมืองตื่นรู้โดยการเรียนรู้แบบที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า พลเมืองที่ตื่นรู้เป็นหนทางหนึ่งในการพัฒนาความรับผิดชอบของพลเมืองรุ่นเยาวชนให้มากขึ้น เป็นการผสมผสานระหว่างภาระผูกพันและความรับผิดชอบผ่านการมีส่วนร่วมในประเด็นพลเมือง การเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้นจำเป็นต้องมีวิธีใหม่ในการให้ความรู้แก่นักเรียน ซึ่งแตกต่างจากวิธีการเรียนรู้แบบเดิม วิธีการเรียนรู้แบบกระตือรือร้นจะเน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ มากกว่าเป็นเพียงผู้รับ การใช้วิธีการเรียนรู้แบบลงมือปฏิบัติในการศึกษาความเป็นพลเมืองมีอุปสรรคอยู่บ้างแต่มีข้อดีมากกว่า

Sibel Akin, Basak Calik, & Cennet Engin-Demir (2017) ศึกษา นักเรียนตัวแทน การเปลี่ยนแปลงในชุมชน: การพัฒนาความเป็นพลเมืองกระตือรือร้นในโรงเรียน พบว่า พลเมืองที่มี ส่วนร่วม (Active Citizenship) เป็นแนวคิดที่ซับซ้อนและหลากหลายมิติที่ครอบคลุมสรรพสังคม ที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีส่วนร่วมทางพลเมืองและการมีส่วนร่วมทางการเมือง ความสามารถทางพลเมือง อัตลักษณ์ของพลเมือง ค่านิยมเชิงประชาธิปไตย รวมถึงเรื่องอื่น ๆ อีกหลายอย่าง อย่างไรก็ตาม การศึกษาต่าง ๆ มีการนำเสนอแบบจำลองของพลเมืองกระตือรือร้นที่แตกต่างกันโดยเน้นไปที่ด้าน เฉพาะของมัน ในบทความนี้เน้นที่เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาระดับนานาชาติเกี่ยวกับพลเมือง กระตือรือร้น เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้สะท้อนถึงวิธีการที่แต่ละผู้เขียนเข้าใจและตีความกับแนวคิด ต่าง ๆ ในบทความนี้จะทบทวนกรอบทฤษฎีและการสำรวจระดับพลเมืองกระตือรือร้น เพื่อพัฒนา กรอบความคิดอย่างรวมถึงมิติต่าง ๆ และกำหนดความสัมพันธ์ระหว่างเข้าใจ ไม่เพียงเพื่อพัฒนา เครื่องมือสำหรับการประเมินพลเมืองกระตือรือร้นในอนาคตเท่านั้น แต่ยังเป็นแนวทางในการเข้าใจ และตีความการศึกษาปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น



กรอบแนวคิดการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ครั้งนี้เป็น การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ผู้วิจัยแบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 2 ขั้นตอนตามวัตถุประสงค์ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

วิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 นี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยการออกแบบการวิจัยที่ดำเนินการตามแบบแผนแบบคู่ขนาน The Convergent parallel Design (Creswell, & Plano Clark, 2018) โดยมีวิธีการดำเนินการ ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถาม

1. วิธีดำเนินการวิจัยในขั้นตอนที่ 1

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เรียนสาระเศรษฐศาสตร์ นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จำนวน 476 คน โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม จำนวน 512 คน โรงเรียนจ่านกร้อง จำนวน 529 คน โรงเรียนพุทธชินราช จำนวน 468 คน และ

โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 269 คน (ข้อมูลปีการศึกษา 2565) รวมจำนวนทั้งสิ้น 2,254 คน

1.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้เรียนสาระเศรษฐศาสตร์ นักเรียนระดับมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 328 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างนี้ได้มาจากสุ่มคำนวณของเครซี่และมอร์แกน (Krejcie, & Morgan, 1970)

1.2 การศึกษาเอกสาร ตำรา วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.3 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในประชากรและกลุ่มตัวอย่างการวิจัย ที่เรียนสาระเศรษฐศาสตร์ รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 โรงเรียน ด้วยแบบสอบถาม จำนวน 328 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 1

แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 328 ชุด

3. การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในขั้นตอนที่ 1

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี ตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางการสร้างแบบสอบถามกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 ดำเนินการสร้างแบบสอบถามกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ แผนการเรียน โรงเรียน จำนวน 3 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน ใช้แนวคิดจากหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 มี 6 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ผู้สอน

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

ด้านที่ 3 เนื้อหา

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบคุณภาพความตรงของเนื้อหา ภาษา และความหมายของการวัดเพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) ระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การเรียนรู้ จากสูตร (Riviovelli, & Hambleton, 1997) ดังนี้

$$\text{สูตรคำนวณ IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

IOC คือ ค่าดัชนีความสอดคล้อง

R คือ คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ

$\sum R$ คือ ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

คะแนนของผู้เชี่ยวชาญกำหนดได้ดังนี้

+1 หมายถึง เหมาะสม สอดคล้องตรงกับวัตถุประสงค์

0 หมายถึง ไม่แน่ใจ มีความสอดคล้องวัตถุประสงค์ ให้คะแนน

1 หมายถึง ไม่สอดคล้อง ไม่ตรงกับวัตถุประสงค์

การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือโดยเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ตั้งแต่ 0.5 ถึง 1.0 นำไปใช้ และปรับภาษาตามที่คุณเชี่ยวชาญแนะนำ ซึ่งมีผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ ทั้ง 3 ท่าน ดังนี้

1. ดร. อรรถกฤษณ์ สัจจะพัฒนกุล ตำแหน่ง อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
2. ดร. ประสพร์ค์ ตันติเสนาะ ตำแหน่ง รองผู้อำนวยการงานวิชาการ ระดับ ผู้อำนวยการโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร
3. อาจารย์อรรถพล คณิตชรากร ตำแหน่ง อาจารย์สาขาสังคมศึกษา โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา

ผลหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม
ทั้งฉบับมีค่า Index of Item-Objective Congruence (IOC) เฉลี่ยโดยรวมทั้งฉบับ เท่ากับ 0.99

ขั้นตอนที่ 4 ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
ที่ไม่ใช่กลุ่มเป้าหมายในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
ของเครื่องมือ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟา (alpha-coefficient) ตามวิธีการของ Cronbach
(1990 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, น. 125-126) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.758

ขั้นตอนที่ 6 ปรับปรุงแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจคุณภาพอีกครั้ง แล้วนำแบบสอบถาม
ที่ผ่านการตรวจคุณภาพและปรับปรุงแก้ไขสมบูรณ์แล้ว ไปใช้ในการเก็บข้อมูลการทำวิจัยต่อไป

4. การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 1

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป
ใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์ โดยดำเนินการดังนี้

แบบสอบถามตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะของแบบสอบถาม
เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List) ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็น
ค่าร้อยละ (Percentage)

แบบสอบถามตอนที่ 2 แบบสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้
เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับ
นักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check-List)
โดยใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

5. ผลที่ได้จากการวิจัยในขั้นตอนที่ 1

ข้อมูลสรุปผลจากแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้
เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับ
นักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำแนกตามหัวข้อ โดยเรียงลำดับหัวข้อที่มีค่าร้อยละมากที่สุดจนถึง
น้อยที่สุด จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

5.1 ด้านผู้สอน ประกอบด้วย

5.1.1 บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.1.2 กิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้นักเรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือ
บริการ

5.1.3 กิจกรรมที่ครูผู้สอนสร้างการเรียนรู้ขั้นนำเข้าสู่บทเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.1.4 กิจกรรมที่ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิความเป็นธรรมในการใช้
สินค้าหรือบริการ

5.1.5 กิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชย
ความเสียหาย

5.2 ด้านผู้เรียน ประกอบด้วย

5.2.1 บทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.2.2 แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ผู้เรียนได้รับ

5.2.3 กิจกรรมการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.2.4 แนวทางการจัดการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.2.5 ผลจากการเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.3 ด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

5.3.1 สิทธิผู้บริโภคข้อ 1 ผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

5.3.2 สิทธิผู้บริโภคข้อ 2 ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการ

5.3.3 สิทธิผู้บริโภคข้อ 3 ผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ

5.3.4 สิทธิผู้บริโภคข้อ 4 ผู้บริโภคควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

5.3.5 สิทธิผู้บริโภคข้อ 5 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหาย

5.4 ด้านสื่อการเรียนรู้ ประกอบด้วย

5.4.1 ประเภทสื่อที่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

5.4.2 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.4.3 สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภค

5.4.4 ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภค

5.4.5 กิจกรรมที่ผู้บริโภคใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

5.5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ ประกอบด้วย

5.5.1 วิธีการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.5.2 กระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ในการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.5.3 ขั้นตอนการเรียนรู้จัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.5.4 วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเอง

5.5.5 ผลการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

5.6 ด้านการวัดผลและประเมินผล ประกอบด้วย

5.6.1 วิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

- 5.6.2 เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค
- 5.6.3 วัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค
- 5.6.4 รูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค
- 5.6.5 ผลการวัดและการประเมินผลต่อผู้เรียน

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยใช้แนวคำถามในการสัมภาษณ์

1. กลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัยในขั้นตอนที่ 2

ผู้วิจัยได้ทำการคัดเลือกกลุ่มผู้ให้ข้อมูลหลักโดยคัดเลือกจากผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดโดยใช้เกณฑ์การคัดเลือกจากการเลือกแบบเจาะจง (Purposive sampling) ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1.1 กลุ่มที่ 1 ครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 5 คน โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนด ดังนี้

1.1.1 เป็นครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ รายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 มีประสบการณ์การสอนอย่างน้อย 5 ปี

1.1.2 เป็นครูที่สอนโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนจ่านกร้อง โรงเรียนพุทธชินราช และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

1.2 กลุ่มที่ 2 นักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก โดยผู้ให้ข้อมูลหลักที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดใช้เกณฑ์การคัดเลือกแบบเจาะจง (Criterion Based Selection) จำนวน 10 คน ดังนี้

1.2.1 เป็นนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ที่ศึกษาอยู่ในโรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนจ่านกร้อง โรงเรียนพุทธชินราช และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2566

1.2.2 เป็นนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในห้องเรียนแผนการเรียนวิทยาศาสตร์-คณิตศาสตร์

1.2.3 เป็นนักเรียนที่ศึกษาอยู่ในห้องเรียนแผนการเรียนศิลป์-ทั่วไป

ตาราง 8 แสดงการดำเนินงานขั้นตอนที่ 2 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ฯ

ระยะเวลา	วิธีดำเนินการวิจัย	เครื่องมือ	ผลการดำเนินการ
ระยะที่ 1.2 เม.ย. 2566- พ.ค. 2566	สัมภาษณ์ครูผู้สอนและนักเรียน เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหา ในกระบวนการเรียนรู้ฯ โรงเรียน มัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 14 คน	แนวคำถาม ในการสัมภาษณ์ จำนวน 2 ชุด 1. สำหรับครู 2. นักเรียน	ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและ ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ ความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้าน สิทธิผู้บริโภค สำหรับนักเรียน ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในขั้นตอนที่ 2

แนวคำถามในการสัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบัน และปัญหาในกระบวนการจัดการเรียนรู้ ด้านคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ระดับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัย ได้เลือกใช้เครื่องมือในการวิจัยให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ ดังนี้

2.1 การศึกษาจากการสัมภาษณ์(in-Depth interview) โดยมีบันทึกเสียงจากการสัมภาษณ์ บันทึกภาพนิ่ง โดยการใช้แนวคำถามเป็นการสัมภาษณ์โดยตรงกับครูผู้สอนผู้มีประสบการณ์ ด้านการจัดกระบวนการเรียนการสอน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้สัมภาษณ์ เป็นลักษณะแบบเติมคำตอบ

ตอนที่ 2 ประเด็นหรือรายการ (Issue or keyword list) ในการเก็บข้อมูลเป็นการสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 ดังนี้

คำถามในการสัมภาษณ์สำหรับครูผู้สอน ซึ่งประกอบด้วยแนวคำถามในการศึกษา สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ผู้สอน

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

ด้านที่ 3 เนื้อหา

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

2.2 คำถามในการสัมภาษณ์สำหรับผู้เรียน ซึ่งประกอบด้วย แนวคำถามในการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน 6 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ผู้สอน

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

ด้านที่ 3 เนื้อหา

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

3. การวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นตอนที่ 2

ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ แบ่งข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ประกอบด้วยกลุ่มที่ 1 กลุ่มครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก และกลุ่มที่ 2 กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก โดยใช้รูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพได้ 5 ขั้นตอน (Leonard, 1989) ดังนี้

1. ถอดข้อมูลการสัมภาษณ์
2. วิเคราะห์ประเด็นสำคัญจากแบบสัมภาษณ์
3. จำแนกประเด็นสำคัญของกลุ่มผู้ให้ข้อมูล
4. พิจารณาประเด็นสำคัญและอธิบายข้อมูล
5. จำแนกข้อมูลแยกประเด็นของครูผู้สอนและนักเรียน

หลังจากนั้นเป็นขั้นตอนการรวมผลจากข้อมูลแบบสอบถามและจากข้อมูลแบบสัมภาษณ์ โดยดำเนินการตามขั้นตอนแบบแผนการวิจัยแบบคู่ขนาน (The Convergent Design) ของ Creswell (2015; Clark, 2018) ดังนี้

1. นำข้อมูลที่สรุปแล้วมารวมผล (Merge) แล้วนำผลมาอภิปรายร่วมกัน
2. เปรียบเทียบผลลัพธ์จากฐานข้อมูลทั้ง 2 ในรูปแบบของตาราง
3. แผลผลที่เกิดขึ้นหลังจากที่มีการรวมผลลัพธ์ (Merge) แล้ว และตรวจสอบของเขต

ของข้อมูลที่ได้

4. ผลที่ได้จากการวิจัยในชั้นตอนที่ 2 มีดังนี้

4.1 ข้อมูลสรุปผลจากการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำแนกตามกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก โดยมีหัวข้อ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านครูผู้สอน
2. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านผู้เรียน
3. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านเนื้อหา
4. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านสื่อการเรียนรู้
5. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้
6. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านการวัดและการประเมินผล

และกลุ่มที่ 2 กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก โดยมีหัวข้อ ดังนี้

1. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านครูผู้สอน
2. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านผู้เรียน
3. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านเนื้อหา
4. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านสื่อการเรียนรู้
5. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้
6. สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านการวัดและการประเมินผล

4.2 นำผลจากแบบสอบถาม และผลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกมาสรุป และเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ โดยดำเนินการตามขั้นตอนแบบแผนการวิจัยแบบคู่ขนาน (The Convergent Design) ของ Creswell (2015, Plano Clark, 2018)

4.3 สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ เป็นการสรุปความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ต่อไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

ผลการศึกษาวิจัยเพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ผลตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จากแบบสอบถาม ผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยได้ทราบสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ทั้ง 5 โรงเรียน และสอดคล้องกับขั้นตอนที่ 2 จากการเก็บข้อมูลแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยใช้แบบสัมภาษณ์ครูผู้สอนและผู้เรียน ผลการศึกษาทำให้ผู้วิจัยได้ทราบความคิดเห็นของครูผู้สอนและนักเรียน ที่สะท้อนสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

จากการวิเคราะห์ผลดังกล่าวผู้วิจัยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปวางแผนการดำเนินการวิจัยในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามกลุ่มตัวอย่างในวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ต่อไป

สรุปขั้นตอนการวิจัยในวัตถุประสงค์ที่ 1

ขั้นตอนที่ 1 แจกแบบสอบถามสำหรับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 328 ชุด และนำมาวิเคราะห์ผล

ขั้นตอนที่ 2 สัมภาษณ์โดยใช้แนวคำถามการสัมภาษณ์จำนวน 15 ชุด และนำมาสังเคราะห์ผลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ ของผู้เรียนและผู้สอน

วิธีดำเนินการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ผู้วิจัยสามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ร่วมกับการศึกษา

แนวคิดและทฤษฎีในบทที่ 2 และวิเคราะห์ผลการวิจัยภายใต้กรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้เรียนได้รับองค์ความรู้และประสบการณ์ที่ได้นำไปเป็นแนวทางในการเสริมศักยภาพการเรียนรู้ รวมทั้งผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกันในด้านการจัดการศึกษานำไปเป็นแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนากระบวนการทางการศึกษาได้อย่างเหมาะสมและจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

ตาราง 9 แสดงการดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ระยะเวลา	วิธีดำเนินการวิจัย	เครื่องมือ	ผลการดำเนินการ
ระยะที่ 2 ม.ย. 2566 - ก.พ. 2567	การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค มี 4 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้และคู่มือพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้กระบวนการเรียนรู้ ขั้นตอนที่ 4 การวัดและการประเมินผล	1. แผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 2. แบบประเมินคุณลักษณะการเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ 3. แบบสัมภาษณ์ผลการจัดการกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	1. ผลการสังเคราะห์หลักการสำคัญในการจัดการกระบวนการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 2. แนวทางการจัดการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภค ใน 6 องค์ประกอบหลักของกระบวนการเรียนรู้ 3. ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 4. ผลการสัมภาษณ์กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

จากตาราง การดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามวิธีการดำเนินการวิจัย เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพและได้ผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพ ดังรายละเอียด ต่อไปนี้

1. วิธีดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
2. คุณลักษณะความเป็นพลเมืองดีนรู้
3. สารเศรษฐศาสตร์ และการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
4. มาตรฐานการเรียนรู้ และตัวชี้วัดระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนากระบวนการเรียนรู้

ผู้วิจัยใช้ข้อมูลจากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองดีนรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสารเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ดำเนินการพัฒนากระบวนการ ดังนี้

1. จัดทำแผนการจัดการเรียนรู้ที่ใช้ขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล ขั้นที่ 5 ชี้นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา และขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล จำนวน 5 แผน แผนละ 1-2 ชั่วโมง รวม 9 ชั่วโมง มี 3 สัปดาห์
2. จัดทำแบบประเมินคุณลักษณะพลเมืองดีนรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสารเศรษฐศาสตร์ และคู่มือการจัดกิจกรรมพลเมืองดีนรู้สู่พลังผู้บริโภค จำนวน 1 เล่ม
3. จัดทำแบบสัมภาษณ์ผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองจัดกระบวนการเรียนรู้

ผู้วิจัยได้ทดลองจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองดีนรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสารเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ไปทดลองใช้กับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร ปีการศึกษา 2566 แผนการเรียนศิลป์สร้างสรรค์ จำนวน 40 คนที่กำลังศึกษาในภาคเรียนที่ 1 การศึกษา 2566

ขั้นตอนที่ 4 การวัดและการประเมินผล

ผู้วิจัยประเมินผลจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองดีนรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสารเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำแนกตามเกณฑ์การประเมินผู้เรียนตามสภาพจริง (Authentic Assessment) (สุวิมล ว่องวานิช, 2546) มี 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความรู้ (Knowledge) ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้
ชิ้นงาน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค
2. ด้านทักษะและการปฏิบัติ (Practice) ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้
2.1 แผนการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

2.2 แบบประเมินคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระ เศรษฐศาสตร์ ดังนี้

2.2.1 พลเมืองที่มีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงสิทธิการเป็นผู้บริโภค: อธิบายสิทธิผู้บริโภค 5 ประการในฐานะผู้บริโภค สามารถเชื่อมโยงสิทธิผู้บริโภคร่วมกับกฎหมายคุ้มครอง ผู้บริโภค ทราบแนวทางการเข้าถึงหน่วยงานการคุ้มครองผู้บริโภค

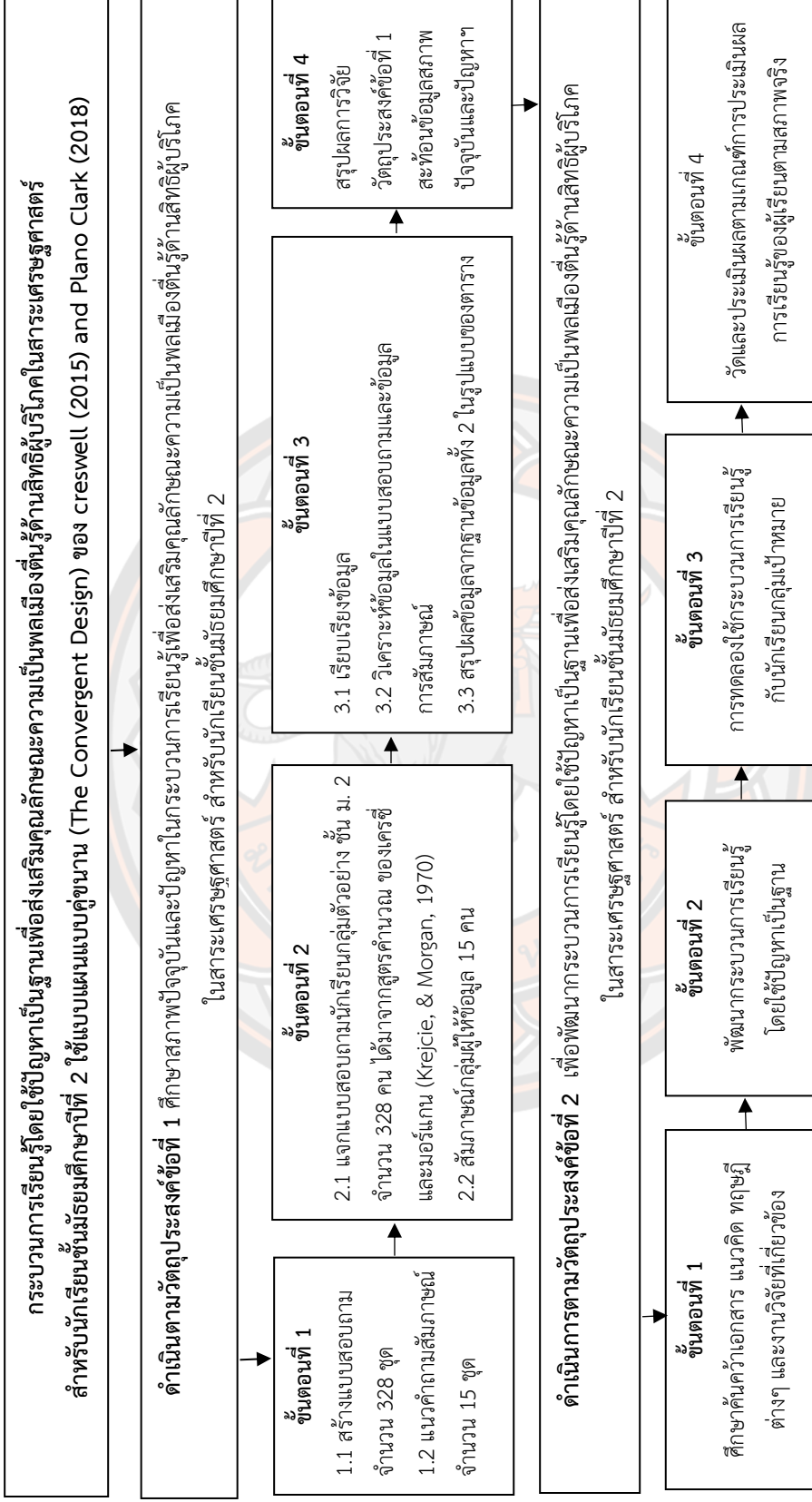
2.2.2 พลเมืองที่รู้จักบทบาทของตนในฐานะผู้บริโภค: สามารถค้นหา เลือกซื้อ และเลือกใช้สินค้าและบริการให้ตอบสนองความต้องการของตนเองได้ตามขอบข่ายของสิทธิผู้บริโภค

2.2.3 พลเมืองที่มีความกระตือรือร้นกับปัญหาการถูกละเมิดสิทธิคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งต่อตนเองและผู้อื่น: พุดคุย ถกเถียง ตั้งคำถามกับสถานการณ์ข่าวที่เป็นปัญหาการถูกละเมิดสิทธิ ผู้บริโภค

2.2.4 พลเมืองที่เข้าถึงการรักษาผลประโยชน์ของตนและส่วนรวมจากกฎหมาย คุ้มครองผู้บริโภคและหน่วยงานการคุ้มครองผู้บริโภค: ติดตามข่าวสารทางเว็บไซต์ เพจ หรือช่องทาง ออนไลน์ต่าง ๆ จากแหล่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ เฝ้าระวัง เตือน ภัยผู้บริโภค เมื่อประสบปัญหาสามารถร้องเรียนหน่วยงานการคุ้มครองผู้บริโภคทั้งภาครัฐและเอกชน

2.3 ด้านเจตคติ (Attitude) ใช้เครื่องมือในการวิจัย ดังนี้

แบบสัมภาษณ์ผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริม คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค



ภาพ 7 แสดงสรุปขั้นตอนวิธีการดำเนินการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา เรื่อง กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลจากการสอบถามสภาพปัญหา การสัมภาษณ์เชิงลึก แบบสังเกตพฤติกรรมการมีส่วนร่วม แบบประเมินทักษะพลเมืองตื่นรู้ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดการเรียนรู้ฯ และข้อมูลจากการวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบผสมวิธี (Mixed Method) โดยผู้วิจัยได้แบ่งผลการวิจัยออกตามวัตถุประสงค์ 2 ข้อ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตอนที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาเพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ (Mixed Method) มีการนำผลการวิเคราะห์ และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้อมูลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการประมวลผลข้อมูล โดยมีวิธีดำเนินการ ดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ด้วยแบบสอบถาม โดยเรียงลำดับหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ

ด้านที่ 1 ผู้สอน

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

ด้านที่ 3 เนื้อหา

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

จากการศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ด้วยแบบสอบถามตามรายด้านข้างต้น พบสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ตาราง 10 แสดงจำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	142	43.3
หญิง	186	56.7
รวม	328	100

จากตาราง 10 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 43.3 และเป็นเพศหญิงจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 56.7

ตาราง 11 แสดงจำนวนและร้อยละแผนการเรียนของผู้ตอบแบบสอบถาม

แผนการเรียน	จำนวน	ร้อยละ
คณิตศาสตร์-วิทยาศาสตร์	245	74.7
ศิลป์-ภาษา	16	4.9
ศิลป์-ทั่วไป	34	10.4
English Program (EP)	33	10.3
รวม	328	100

จากตาราง 11 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี พบว่า อยู่ในแผนการเรียนคณิตศาสตร์-วิทยาศาสตร์ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 74.7 แผนการเรียนศิลป์-ภาษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9 แผนการเรียนศิลป์-ทั่วไป จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 และแผนการเรียน English Program (EP) จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 10.3

ตาราง 12 แสดงจำนวนและร้อยละโรงเรียนของผู้ตอบแบบสอบถาม

โรงเรียน	จำนวน	ร้อยละ
เฉลิมขวัญสตรี	69	21
พิษณุโลกพิทยาคม	75	22.9
จ่านกร้อง	77	23.5
พุทธชินราช	68	20.7
มัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร	39	11.9
รวม	328	100

จากตาราง 12 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี พบว่า อยู่ในโรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 21 โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 โรงเรียนจ่านกร้อง จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 โรงเรียนพุทธชินราช จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 20.7 และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9

ตาราง 13 แสดงจำนวนและร้อยละอาชีพของผู้ปกครองของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพผู้ปกครอง	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการและพนักงานรัฐ	128	39.1
พนักงานบริษัทเอกชน	56	17.1
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	115	35.2
เกษตรกร	29	8.6
รวม	328	100

จากตาราง 13 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี พบว่าเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐ จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39.1 พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 และเกษตรกร จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6

ตาราง 14 แสดงจำนวนและร้อยละรายได้ผู้ปกครองรวมกันต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้ผู้ปกครองรวมกันต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 50,000 บาท	138	42.1
50,000 – 100,000 บาท	134	40.9
100,000 – 150,000 บาท	34	10.4
150,000 – 200,000 บาท	14	4.3
มากกว่า 200,000 บาท	8	2.4
รวม	328	100

จากตาราง 14 แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามในครั้งนี พบว่า มีรายได้ไม่เกิน 50,000 บาท จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 42.1 รายได้ 50,000 - 100,000 บาท จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 40.9 รายได้ 100,000 - 150,000 บาท จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 รายได้ 150,000 - 200,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 4.3 และรายได้มากกว่า 200,000 บาท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ตาราง 15 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านครูผู้สอน	จำนวน	ร้อยละ
1	ครูแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการ	243	74
2	ครูสร้างความตระหนักในการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการ	209	63.7
3	ครูพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สินค้าหรือบริการ	177	53.9
4	ครูส่งเสริมให้มีการทดลองปฏิบัติสิทธิผู้บริโภคในสถานการณ์จริง	111	33.8

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 15 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกบทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ ครูอธิบายสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 74 รองลงมาคือ ครูสร้างความตระหนักในการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการจำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 ครูพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สินค้าหรือบริการ จำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 53.9 และครูส่งเสริมให้มีการทดลองปฏิบัติสิทธิผู้บริโภคในสถานการณ์จริง จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้นักเรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านครูผู้สอน	จำนวน	ร้อยละ
1	ครูอธิบายสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ	218	66.4
2	ครูเล่าประสบการณ์โดยใช้ตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม	215	65.5
3	ครูส่งเสริมให้มีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่นำเสนอ	167	50.9
4	ครูสาธิตวิธีการเลือกสินค้าหรือบริการ	105	32

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 16 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกกิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้นักเรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการมากที่สุด คือ ครูอธิบายสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 รองลงมาคือ ครูเล่าประสบการณ์โดยใช้ตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ครูส่งเสริมให้มีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่นำเสนอ จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9 และครูสาธิตวิธีการเลือกสินค้าหรือบริการ จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนสร้างการเรียนรู้ขั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านครูผู้สอน	จำนวน	ร้อยละ
1	ครูใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจ	201	61.2
2	ครูยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม	240	73.1
3	ครูอธิบายประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค	176	53.6
4	ครูให้นักเรียนสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่ม	100	30.4
5	ครูจำลองสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค	138	42

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 17 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมที่ครูยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็น 73.1 รองลงมาคือ ครูใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจ จำนวน 201 คน คิดเป็น 61.2 ครูอธิบายประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค จำนวน 176 คน คิดเป็น 53.6 ครูจำลองสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวน 138 คน คิดเป็น 42 และ ครูให้นักเรียนสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่มทำน้อยที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็น 30.4 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิความเป็นธรรมในการใช้สินค้าหรือบริการ

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านครูผู้สอน	จำนวน	ร้อยละ
1	ครูผู้สอนให้คำแนะนำสิทธิของผู้เรียนกับการทำสัญญา	235	71.6
2	ครูผู้สอนอธิบายข้อกำหนดของสัญญาให้เข้าใจชัดเจน	188	57.3
3	ครูผู้สอนสาธิตบทบาทการเป็นผู้ช่วยในกระบวนการเจรจาต่อรองในการทำสัญญา	115	35
4	ครูผู้สอนชี้แนะเกี่ยวกับขั้นตอนการทำสัญญา วิธีการป้องกันความผิดพลาด และวิธีการการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำสัญญา	204	62.1

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 18 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกิจกรรมที่ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิความเป็นธรรมในการใช้สินค้าหรือบริการมากที่สุด จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ ครูผู้สอนชี้แนะเกี่ยวกับขั้นตอนการทำสัญญา วิธีการป้องกันความผิดพลาด และวิธีการการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการทำสัญญา จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 ครูผู้สอนอธิบายข้อกำหนดของสัญญาให้เข้าใจได้อย่างชัดเจน จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 และกิจกรรมที่ครูผู้สอนทำน้อยที่สุด คือครูสาธิตบทบาทการเป็นผู้ช่วยในกระบวนการเจรจาต่อรองในการทำสัญญา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 35 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน เรื่อง กิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านครูผู้สอน	จำนวน	ร้อยละ
1	ครูผู้สอนอธิบายสิทธิและกระบวนการในการพิจารณาและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้เรียน	239	72.8
2	ครูผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการดำเนินการการแก้ไขปัญหาการชดเชยความเสียหาย	215	65.5
3	ครูผู้สอนให้คำปรึกษาและคำแนะนำในกรณีที่ผู้เรียนต้องการยื่นคำร้องหรือดำเนินการทางกฎหมาย	183	55.7
4	ครูผู้สอนสนับสนุนผู้เรียนในกระบวนการร้องเรียนหาความช่วยเหลือหรือการขอความชดเชยความเสียหาย	92	28

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 19 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกิจกรรมที่ครูผู้สอนส่งเสริมให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายมากที่สุด คือ ครูผู้สอนอธิบายสิทธิและกระบวนการในการพิจารณาและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้เรียน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8 รองลงมา คือ ครูผู้สอนส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความมั่นใจในการดำเนินการการแก้ไขปัญหาการชดเชยความเสียหาย จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 65.5 ครูผู้สอนให้คำปรึกษาและคำแนะนำในกรณีที่ผู้เรียนต้องการยื่นคำร้องหรือดำเนินการทางกฎหมาย จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 55.7 และกิจกรรมที่ครูผู้สอนทำน้อยที่สุด คือ ครูผู้สอนสนับสนุนผู้เรียนในกระบวนการร้องเรียนหาความช่วยเหลือหรือการขอความชดเชยความเสียหาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28 ตามลำดับ

จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านครูผู้สอน สามารถสรุปได้ดังนี้

สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านครูผู้สอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกบทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ ครูอธิบายสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ จำนวน 243 คน คิดเป็นร้อยละ 74 ในการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมที่ครูยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมมากที่สุด จำนวน 240 คน คิดเป็น 73.1 ในการเรียนการสอนชั้นสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคกิจกรรมที่ครูทำมากที่สุด คือ ครูอธิบายสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 กิจกรรมที่ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการใช้สินค้าหรือบริการ

ให้กับผู้เรียนมากที่สุด คือ ครูผู้สอนให้คำแนะนำสิทธิและหน้าที่ของผู้เรียนกับการทำสัญญา จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 71.6 และขั้นสรุปท้ายบทเรียน ครูผู้สอนมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมผู้เรียนเข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายมากที่สุด คือ ครูผู้สอนอธิบายสิทธิและกระบวนการในการพิจารณาและชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้เรียน จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 72.8

สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านครูผู้สอน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกปัญหาบทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ ครูส่งเสริมให้มีการทดลองปฏิบัติสิทธิผู้บริโภคในสถานการณ์จริงน้อยที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 การเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมที่ครูให้นักเรียนสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่มทำน้อยที่สุด จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ปัญหาการเรียนการสอนชั้นสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค กิจกรรมที่ครูสาธิตวิธีการเลือกสินค้าหรือบริการทำน้อยที่สุด จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 32 ปัญหาครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการใช้สินค้าหรือบริการให้กับผู้เรียนทำน้อยที่สุด คือ ครูผู้สอนสาธิตบทบาทการเป็นผู้ช่วยในกระบวนการเจรจาต่อรองในการทำสัญญา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 35 และในขั้นสรุปท้ายบทเรียน ครูผู้สอนมีบทบาทหน้าที่ในการส่งเสริมผู้เรียนเข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย คือ ครูผู้สอนมีการสนับสนุนผู้เรียนในกระบวนการร้องเรียนหาความช่วยเหลือหรือการขอความชดเชยความเสียหายน้อยที่สุด จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 28

ตาราง 20 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง แหล่งข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่ผู้เรียนได้รับ

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	จากสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่อออนไลน์	230	70.1
2	จากครูผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค รายวิชา เศรษฐศาสตร์ สังคมศึกษา	255	77.7
3	จากโรงเรียน เช่น ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์	120	36.5
4	จากองค์กรหน่วยงานรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)	120	36.5
5	จากองค์กรหน่วยงานเอกชน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ (สสส.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภค	85	25.9

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 20 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากครูผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค รายวิชาเศรษฐศาสตร์ สังคมศึกษามากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 รองลงมาคือ จากสื่อมวลชน เช่น หนังสือพิมพ์ นิตยสาร วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่อออนไลน์ จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 จากโรงเรียน เช่น ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 จากองค์กรหน่วยงานรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 และน้อยที่สุดจากองค์กรหน่วยงานเอกชน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภค จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง บทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	นักเรียนเป็นผู้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง	152	46.3
2	นักเรียนรู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น	195	59.4
3	นักเรียนต้องทำการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา	210	64
4	นักเรียนมีทักษะการสื่อสารที่ดีพอ	203	61.8
5	นักเรียนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา	116	35.3
6	นักเรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วยตนเอง	163	49.6
7	นักเรียนได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง	87	26.5

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 21 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกบทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ นักเรียนต้องทำการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา มากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 64 รองลงมาคือ นักเรียนมีทักษะการสื่อสารที่ดีพอ จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 นักเรียนรู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 นักเรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วยตนเอง จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 นักเรียนเป็นผู้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 46.3 นักเรียนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์

และแก้ไขปัญหา จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และนักเรียนได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง กิจกรรมการเรียนการสอนขั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	นักเรียนอธิบายสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค	163	49.6
2	นักเรียนมีทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนเองอย่างถูกต้อง	221	67.3
3	นักเรียนมีพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค	180	54.8
4	นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	179	54.5
5	นักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น	116	35.3

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากกาที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 22 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกิจกรรมการเรียนการสอนขั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ นักเรียนมีทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนเองอย่างถูกต้อง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมาคือ นักเรียนมีพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 นักเรียนอธิบายสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และนักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง ผลจาก
การเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	นักเรียนมีความรู้ และเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค	259	78.9
2	นักเรียนทักษะการรู้เท่าทันสิทธิการรักษาผลประโยชน์ของตน ในฐานะผู้บริโภค	214	65.2
3	นักเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	121	36.8
4	นักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภค	127	38.7

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 23 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกผลจากการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ นักเรียนมีความรู้ และเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค มากที่สุด จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 รองลงมาคือ นักเรียนทักษะการรู้เท่าทันสิทธิการรักษาผลประโยชน์ของตนในฐานะผู้บริโภค จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 นักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภค จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 38.7 และนักเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 36.8 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน เรื่อง แนวทาง
การจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการเลือกประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคม	221	67.3
2	มีการใช้ตัวอย่างและกรณีศึกษาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือการปกป้องสิทธิผู้บริโภค	201	61.2
3	มีการส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์สาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา	174	53

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านผู้เรียน	จำนวน	ร้อยละ
4	มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น	163	49.6
5	มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนใช้สื่อเทคโนโลยีในการเรียนรู้	157	47.8
6	มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนวางแผนและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหา สิทธิผู้บริโภค	151	46
7	มีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ	97	29.5

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 24 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกแนวทางการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพต่อนักเรียนมากที่สุด คือ มีการเลือกประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคม จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 รองลงมา คือ มีการใช้ตัวอย่างและกรณีศึกษาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือการปกป้องสิทธิผู้บริโภค จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 มีการส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์สาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 53 มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนใช้สื่อเทคโนโลยีในการเรียนรู้ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนวางแผนและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาสิทธิผู้บริโภค จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และมีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 ตามลำดับ

จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านผู้เรียน สามารถสรุปได้ดังนี้

สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านนักเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากครูผู้สอน ในการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค รายวิชา เศรษฐศาสตร์ สังคมศึกษามากที่สุด จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 77.7 บทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ นักเรียนต้องทำการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหามากที่สุด จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 64 กิจกรรมที่ทำในการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ นักเรียนทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนเองอย่างถูกต้อง จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 ผลจากการเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ นักเรียนมีความรู้ และเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จำนวน 259 คน คิดเป็นร้อยละ 78.9 และแนวทางการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพต่อนักเรียนมากที่สุด คือ มีการเลือกประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคม จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3

สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านนักเรียน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีปัญหาการได้รับข่าวสารเรื่องสิทธิผู้บริโภคจากองค์กรหน่วยงานเอกชน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.) มุลนิธิเพื่อผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภคน้อยที่สุด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.9 บทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคพบปัญหา นักเรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนรู้ที่น้อยที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 26.5 ในการเรียนการสอน ช้่นนำเข้าสู่บทเรียน พบปัญหานักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเอง และผู้อื่นน้อยที่สุด จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 นักเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์ สิทธิผู้บริโภค จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 36.8 และแนวทางการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค ให้มีประสิทธิภาพมีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอจำนวน 97 คิดเป็น ร้อยละ 29.5

**ตาราง 25 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิ
ผู้บริโภคข้อ 1 ผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ**

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านเนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ	254	77.4
2	ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเพียงพอที่จำเป็นต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าหรือบริการ	218	66.4
3	ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ	187	57
4	ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่เป็นธรรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการ	163	49.6

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 25 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการมากที่สุด คือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 77.4 รองลงมา คือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเพียงพอที่จำเป็นต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าหรือบริการ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 57 และผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่เป็นธรรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิ
ผู้บริโภคข้อ 2 ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการ

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านเนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ	222	67.6
2	ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าหรือบริการ	217	66.1
3	ผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าหรือบริการที่ต้องการโดยไม่ถูกบังคับ	231	70.4
4	ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อหรือการใช้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ	197	60

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 26 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสิทธิของผู้บริโภคในการมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการมากที่สุดคือผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าหรือบริการที่ต้องการโดยไม่ถูกบังคับ จำนวน 231 คิดเป็นร้อยละ 70.4 รองลงมาคือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ จำนวน 222 คิดเป็นร้อยละ 67.6 ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าหรือบริการ จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 และผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อหรือการใช้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 60 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิ
ผู้บริโภคข้อ 3 ผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านเนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริโภคควรได้รับสินค้าหรือบริการที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสุขภาพของตนเอง	251	76.5
2	ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ	216	65.8
3	ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการก่อนการซื้อหรือการใช้งาน	206	62.8
4	ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ	182	55.4

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 27 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสิทธิของผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการมากที่สุด คือ ผู้บริโภคควรได้รับสินค้าหรือบริการที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสุขภาพของตนเอง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 รองลงมาคือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการก่อนการซื้อหรือการใช้งาน จำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 62.8 และผู้บริโภคสามารถเรียกร้องเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 ตามลำดับ

ตาราง 28 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อ 4 ผู้บริโภคควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านเนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา	257	78.3
2	ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะเลือกที่จะทำสัญญา	195	59.4
3	ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะต่อรองเงื่อนไขของสัญญา	191	58.2
4	ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย	185	56.4

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 28 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญามากที่สุดคือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 รองลงมาคือ ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะเลือกที่จะทำสัญญา จำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 59.4 ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะต่อรองเงื่อนไขของสัญญา จำนวน 191 คิดเป็นร้อยละ 58.2 และผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 ตามลำดับ

ตาราง 29 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา เรื่อง สิทธิ
ผู้บริโภคข้อ 5 ผู้บริโภคมีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหาย

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านเนื้อหา	จำนวน	ร้อยละ
1	ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการฟังข้อกล่าวหาหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้น	226	68.9
2	ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น	204	62.1
3	ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชย อาจเป็นการซ่อมแซมสินค้า การคืนเงิน หรือการเปลี่ยนสินค้า	222	67.6
4	ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือเรียกร้องในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิหรือความเสียหายเกิดขึ้น	203	61.8

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 29 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสิทธิของผู้บริโภคที่มีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายมากที่สุด คือ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการฟังข้อกล่าวหาหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้น จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมา คือ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชย อาจเป็นการซ่อมแซมสินค้า การคืนเงิน หรือการเปลี่ยนสินค้า จำนวน 222 คน คิดเป็นร้อยละ 67.6 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น จำนวน 204 คิดเป็นร้อยละ 62.1 และผู้บริโภคมีสิทธิที่จะยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือเรียกร้องในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิหรือความเสียหายเกิดขึ้น จำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 61.8 ตามลำดับ

จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านเนื้อหา สามารถสรุปได้ดังนี้

สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ในกิจกรรมต่อไปนี้เป็นผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการมากที่สุด คือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ จำนวน 254 คน คิดเป็นร้อยละ 77.24 สิทธิของผู้บริโภคในการมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการมากที่สุดคือ ผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าหรือบริการที่ต้องการโดยไม่ถูกบังคับ จำนวน 231 คิดเป็นร้อยละ 70.4 สิทธิของผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการมากที่สุด คือ ผู้บริโภคควรได้รับสินค้าหรือ

บริการที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสุขภาพของตนเอง จำนวน 251 คน คิดเป็นร้อยละ 76.5 สิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญามากที่สุดคือ ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 78.3 และสิทธิของผู้บริโภคที่มีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายมากที่สุด คือ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการฟังข้อกล่าวหาหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้น จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9

สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ในกิจกรรมต่อไปนี้ ผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการน้อยที่สุด คือ ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่เป็นธรรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 สิทธิของผู้บริโภคในการมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการน้อยที่สุดคือ ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อหรือการใช้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 60 สิทธิของผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการน้อยที่สุดคือ ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 สิทธิของผู้บริโภคที่ควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาน้อยที่สุดคือ ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 56.4 และสิทธิของผู้บริโภคที่มีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายน้อยที่สุดคือ ผู้บริโภคมีสิทธิที่ยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือเรียกร้องในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิหรือความเสียหายเกิดขึ้น จำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 61.8

ตาราง 30 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง ประเภทสื่อที่รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือเรียน วารสาร หนังสือพิมพ์	188	57.3
2	สื่อโทรทัศน์	180	54.8
3	สื่อวิทยุ	71	21.6
4	สื่อภาพยนตร์	133	40.5
5	สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Google+, Instagram, YouTube เป็นต้น	269	82

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 30 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสื่อที่ใช้ในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Google+, Instagram, YouTube จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 82 รองลงมา คือ สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือเรียน วารสาร หนังสือพิมพ์ จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 57.3 สื่อโทรทัศน์ จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 54.8 สื่อภาพยนตร์ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 และสื่อวิทยุ จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

ตาราง 31 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์ เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	คอมพิวเตอร์ (computer)	196	59.7
2	แท็บเล็ต (Tablet)	202	61.5
3	โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart phone)	294	89.6
4	โทรทัศน์ (television)	98	29.8

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 31 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกอุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart phone) จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 รองลงมา คือ แท็บเล็ต (Tablet) 202 คน คิดเป็นร้อยละ 61.5 คอมพิวเตอร์ (computer) จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 และโทรทัศน์ (television) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 ตามลำดับ

ตาราง 32 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	line	148	45.1
2	Facebook	245	74.6
3	YouTube	221	67.3
4	Twitter	154	46.9

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
5	Instagram	192	58.5
6	TikTok	233	71
7	เว็บไซต์ Google	207	63.1

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 32 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกสื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ Facebook จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 รองลงมา คือ TikTok จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 71 YouTube จำนวน 221 คน คิดเป็นร้อยละ 67.3 เว็บไซต์ Google จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 63.1 Instagram จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 Twitter จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 46.9 และline จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 ตามลำดับ

ตาราง 33 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ	242	73.7
2	ทำให้เป็นผู้บริโภคที่มีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ	201	61.2
3	ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ	193	58.8
4	ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ	191	58.2
5	ทำให้เป็นผู้บริโภคที่รู้ช่องทางการพิจารณาและขอความช่วยเหลือ เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค	163	49.6

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 33 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกประโยชน์ของสื่อออนไลน์ ช่วยให้เข้าในสิทธิผู้บริโภคมากที่สุดคือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 รองลงมาคือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่มีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 61.2 ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ จำนวน 193 คน คิดเป็นร้อยละ 58.8 ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการธุรกิจ จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 และทำให้เป็นผู้บริโภคที่รู้ช่องทางการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 ตามลำดับ

ตาราง 34 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 4 ด้านสื่อการเรียนรู้ เรื่อง กิจกรรมที่ผู้บริโภคใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านสื่อการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	ด้านการศึกษา เช่น การทำการบ้าน การค้นข้อมูล การติวออนไลน์	274	83.5
2	ด้านการค้าและบริการ เช่น การซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ การโอนเงิน การชำระเงิน การจองตั๋ว	263	80.1
3	ด้านบันเทิง เช่น การดูภาพยนตร์ การฟังเพลง การเล่นเกมส์	268	80.7
4	ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การส่งข้อความ การส่งภาพ การส่งข้อความเสี่ยง การเขียนข้อความ การวิดีโอคอล การแบ่งปัน (share)	246	75

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 34 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกกิจกรรมที่ผู้บริโภคใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา เช่น การทำการบ้าน การค้นข้อมูล การติวออนไลน์ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5 รองลงมาคือ ด้านบันเทิง เช่น การดูภาพยนตร์ การฟังเพลง การเล่นเกมส์ จำนวน 268 คน คิดเป็นร้อยละ 80.7 ด้านการค้าและบริการ เช่น การซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ การโอนเงิน การชำระเงิน การจองตั๋ว จำนวน 263 คน คิดเป็นร้อยละ 80.1 และด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การส่งข้อความ การส่งภาพ การส่งข้อความเสี่ยง การเขียนข้อความ การวิดีโอคอล การแบ่งปัน (share) จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 75 ตามลำดับ

จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านสื่อการเรียนรู้ สามารถสรุปได้ ดังนี้

สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกสื่อที่ใช้ในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Google+, Instagram, YouTube จำนวน 269 คน คิดเป็นร้อยละ 82 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart phone) จำนวน 294 คน คิดเป็นร้อยละ 89.6 สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ Facebook จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 74.6 ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจในสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 73.7 และเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำกิจกรรมมากที่สุด คือ ด้านการศึกษา เช่น การทำการบ้าน การค้นข้อมูล การติวออนไลน์ จำนวน 274 คน คิดเป็นร้อยละ 83.5

สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาสื่อที่ใช้ในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ สื่อวิทยุ จำนวน 71 คิดเป็นร้อยละ 21.6 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ โทรทัศน์ (television) จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 29.8 สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ line จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจในสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่รู้ช่องทางการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 และเลือกใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำกิจกรรมน้อยที่สุด คือ ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การส่งข้อความ การส่งภาพ การส่งข้อความเสียง การเขียนข้อความ การวิดีโอคอล การแบ่งปัน (share) จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 75

ตาราง 35 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้
เรื่อง วิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านวิธีการจัดการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ	247	75.3
2	ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และรายบุคคล	191	58.2
3	ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมกันอภิปราย	191	58.2
4	ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสซักถามปัญหา	166	50.6
5	ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียน	120	36.5

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 35 สามารถสรุปได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกวิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคที่มีการส่งเสริมนักเรียนมากที่สุด คือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 รองลงมา คือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และรายบุคคลจำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 58.2 กับส่งเสริมให้ผู้เรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมกันอภิปราย จำนวน 191 คนคิดเป็นร้อยละ 58.2 ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีโอกาสซักถามปัญหา จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 และส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ตามลำดับ

ตาราง 36 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้
เรื่อง กระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านวิธีการจัดการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	กระบวนการคิด คือ จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิด	213	64.9
2	กระบวนการสร้างความรู้ คือ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สร้างความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง	203	61.8
3	กระบวนการทางสังคม คือ จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคลการทำงานร่วมกัน	192	58.5
4	กระบวนการแก้ปัญหา คือ เน้นผู้เรียนรู้จักการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง	184	56

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านวิธีการจัดการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
5	กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง คือ เน้นให้ผู้เรียนลงมือทำงานจริง	151	46
6	กระบวนการจัดการ คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จักวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ	160	48.7
7	กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จัก และเข้าใจวิธีการเรียนรู้ของตนเอง	133	40.5

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 36 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกวิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้กระบวนการเรียนรู้แบบกระบวนการคิด คือ จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิดมากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 รองลงมาคือ กระบวนการสร้างความรู้ คือ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สร้างความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง จำนวน 203 คิดเป็นร้อยละ 61.8 กระบวนการทางสังคม คือ จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกัน จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 58.5 กระบวนการแก้ปัญหา คือ เน้นผู้เรียนรู้จักการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง จำนวน 184 คิดเป็นร้อยละ 56 กระบวนการจัดการ คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จักวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.7 กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง คือ เน้นให้ผู้เรียนลงมือทำงานจริง จำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 46 และกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จัก และเข้าใจวิธีการเรียนรู้ของตนเอง จำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 40.5 ตามลำดับ

ตาราง 37 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ เรื่อง ขั้นตอนการเรียนรู้จัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านวิธีการจัดการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้	226	68.9
2	มีการวางแผนการเรียนรู้	218	66.4
3	มีการใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย	211	64.3
4	มีการส่งเสริมการเรียนรู้แบบกระตุ้นความคิด	203	61.8
5	มีการประเมินผลการเรียนรู้	138	42

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 37 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกขั้นตอนการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมา คือ มีการวางแผนการเรียนรู้ จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 มีการใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย จำนวน 211 ร้อยละ 64.3 มีการส่งเสริมการเรียนรู้แบบกระตุ้นความคิด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และมีการประเมินผลการเรียนรู้ จำนวน 138 คน ร้อยละ 42 ตามลำดับ

ตาราง 38 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ เรื่อง วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเอง

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านวิธีการจัดการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	แบบตั้งคำถาม (Questioning-based Learning)	191	58.2
2	แบบแลกเปลี่ยนความคิด (Think - Pair - Share)	217	66.1
3	แบบสะท้อนความคิด (Student's Reflection)	189	57.6
4	แบบแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing)	163	49.6
5	แบบระดมสมอง (Brainstorming)	135	41.1
6	แบบเน้นปัญหา/โครงการ/กรณีศึกษา (Problem/Project-based Learning/Case Study)	148	45.1
7	แบบใช้เกม (Games-based Learning)	142	43.2

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 38 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองมากที่สุด คือ แบบแลกเปลี่ยนความคิด (Think - Pair - Share) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1 รองลงมา คือ แบบตั้งคำถาม (Questioning-based Learning) จำนวน 191 คน ร้อยละ 58.2 แบบสะท้อนความคิด (Student's Reflection) จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 แบบแสดงบทบาทสมมติ (Role Playing) จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 แบบเน้นปัญหา/โครงการ/กรณีศึกษา (Problem/Project-based Learning/Case Study) จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 แบบใช้เกม (Games-based Learning) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2 และแบบระดมสมอง (Brainstorming) จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 ตามลำดับ

ตาราง 39 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านที่ 5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้
เรื่อง ผลการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านวิธีการจัดการเรียนรู้	จำนวน	ร้อยละ
1	เข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น	194	59.1
2	เห็นความสำคัญในการปกป้องสิทธิของตนเอง	169	51.5
3	มีการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนอย่างถูกต้อง	160	48.8
4	มีพฤติกรรมในการแสดงความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค	166	50.6
5	เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค	124	37.8
6	เข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค	116	35.4

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 39 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกผลการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ เข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1 รองลงมา คือ เห็นความสำคัญในการปกป้องสิทธิของตนเอง จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีพฤติกรรมในการแสดงความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 50.6 มีการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนอย่างถูกต้อง จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 48.8 เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 37.8 และเข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4 ตามลำดับ

จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้สรุปได้ ดังนี้

สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคที่มีการส่งเสริมนักเรียนมากที่สุด คือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 75.3 เลือกวิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้กระบวนการเรียนรู้แบบกระบวนการคิด คือ จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิดมากที่สุด จำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 เลือกขั้นตอนการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุดคือ มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 เลือกวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองมากที่สุด คือ แบบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Think - Pair - Share) จำนวน 217 คน คิดเป็นร้อยละ 66.1

และเลือกผลการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลต่อผู้เรียนมากที่สุด คือ เข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 59.1

สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาวิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคที่มีการส่งเสริมนักเรียนน้อยที่สุด คือ ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียน จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 วิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้กระบวนการเรียนรู้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จัก และเข้าใจวิธีการเรียนรู้ของตนเองน้อยที่สุด จำนวน 133 คิดเป็นร้อยละ 40.5 ขั้นตอนการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ มีการประเมินผลการเรียนรู้ จำนวน 138 คน ร้อยละ 42 เลือกวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองน้อยที่สุด คือ แบบระดมสมอง (Brainstorming) จำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 และเลือกผลการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลต่อผู้เรียนน้อยที่สุด คือ เข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค จำนวน 116 คน คิดเป็นร้อยละ 35.4

ตาราง 40 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง วิธีการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านการวัดผลและประเมินผล	จำนวน	ร้อยละ
1	แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค	226	68.9
2	การตรวจใบงาน หรือกิจกรรมท้ายบทเรียน	182	55.4
3	การสังเกตพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล	175	53.3
4	การสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม	153	46.6

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 40 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกวิธีการวัดผลและประเมินผลในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 รองลงมาคือ มีการตรวจใบงาน หรือกิจกรรมท้ายบทเรียน จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 มีการสังเกตพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 53.3 และมีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 ตามลำดับ

ตาราง 41 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล
เรื่อง เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านการวัดผลและประเมินผล	จำนวน	ร้อยละ
1	แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค	197	60
2	แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล	194	59.1
3	แบบประเมินพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม	170	51.8
4	แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์	150	45.7
5	แบบประเมินการนำเสนอผลงาน	128	39

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 41 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกเครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมา คือ แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล จำนวน 194 คิดเป็นร้อยละ 59.1 แบบประเมินพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 170 คิดเป็นร้อยละ 51.8 แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 45.7 และแบบประเมินการนำเสนอผลงาน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39 ตามลำดับ

ตาราง 42 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล
เรื่อง วัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านการวัดผลและประเมินผล	จำนวน	ร้อยละ
1	ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการเรียนรู้	209	63.7
2	ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนติดตามความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ	233	71
3	ช่วยให้นักเรียนได้รับความคิดเห็นและข้อมูลเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น	203	61.8
4	ช่วยเป็นเครื่องมือที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของนักเรียน	133	40.5

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 42 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกวัตถุประสงค์ของการวัดผล และประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถติดตามและวัดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือ ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการเรียนรู้ จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 63.7 ช่วยให้นักเรียนได้รับความคิดเห็นและข้อมูลเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 และช่วยเป็นเครื่องมือที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของนักเรียน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 ตามลำดับ

ตาราง 43 แสดงสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล เรื่อง รูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้การสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค

ลำดับ	สภาพปัจจุบันและปัญหาด้านการวัดผลและประเมินผล	จำนวน	ร้อยละ
1	วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์	208	63.4
2	วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน	214	65.2
3	การวัดและประเมินผลเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้	184	56
4	รูปแบบการวัดและประเมินผลชัดเจน ตรวจสอบได้	157	47.8

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 43 สามารถสรุปได้ดังนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกรูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้การสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 รองลงมา คือ วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 การวัดและประเมินผลเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้ จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 56 และรูปแบบการวัดและประเมินผลชัดเจน ตรวจสอบได้ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 ตามลำดับ

ตาราง 44 แสดงปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านที่ 6 ด้านการวัดและประเมินผล
เรื่อง ผลการวัดและการประเมินผลต่อผู้เรียน

ลำดับ		จำนวน	ร้อยละ
1	มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้น	222	67.6
2	แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น	182	55.4
3	มีทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนเองอย่างถูกต้อง	200	60.9
4	มีพฤติกรรมในการแสดงความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค	189	57.6
5	มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค	100	30.4

หมายเหตุ: ผลการวิเคราะห์นี้ได้จากการที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

จากตาราง 44 สามารถสรุปได้ดังนี้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคมากที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้น จำนวน 222 คิดเป็นร้อยละ 67.6 รองลงมาคือ มีทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนเองอย่างถูกต้อง จำนวน 200 คิดเป็นร้อยละ 60.9 มีพฤติกรรมในการแสดงความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 57.6 แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4 และมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 ตามลำดับ

จากข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ ด้านการวัดและประเมินผลสรุปได้ ดังนี้

สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านวิธีการวัดและประเมินผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เลือกวิธีการวัดผลและประเมินผลในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค จำนวน 226 คน คิดเป็นร้อยละ 68.9 เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค จำนวน 197 คน คิดเป็นร้อยละ 60 วัดดูประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถติดตามและวัดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 71 รูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 65.2 และ

การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคมากที่สุด คือ มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้น จำนวน 222 คิดเป็นร้อยละ 67.6

สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านวิธีการวัดและประเมินผล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาวิธีการวัดผลและประเมินผลในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ มีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม จำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ แบบประเมินการนำเสนอผลงาน จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 39 วัดดูประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ ช่วยเป็นเครื่องมือที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของนักเรียน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 40.5 รูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ รูปแบบการวัดและประเมินผลชัดเจน ตรวจสอบได้ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 47.8 และการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4

2. ผลการสัมภาษณ์สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยสัมภาษณ์ครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ และนักเรียนในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก โดยใช้วิธีสัมภาษณ์เชิงลึก (in-depth interview - IDI) วิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มครูผู้สอนสาระเศรษฐศาสตร์ ในระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก จำนวน 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนพุทธชินราช โรงเรียนจ่านกร้อง และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร พบว่า

ด้านที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านครูผู้สอน พบว่า ปัจจุบันครูผู้สอนใช้วิธีการสอนแบบบรรยายเนื้อหาเป็นส่วนใหญ่ ครูเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ให้กับนักเรียนโดยตรง วิธีการสอนที่ใช้ชั้นนำเข้าสู่บทเรียนเป็นนำข่าวหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมาให้นักเรียนดู รวมไปถึงการนำเสนอตัวอย่างมาให้นักเรียนได้ดูจนลากข้อมูลสินค้า และร่วมกันวิเคราะห์ ชั้นสอนใช้วิธีการบรรยายเนื้อหาและอภิปรายกลุ่มย่อย และชั้นสรุปครูเป็นผู้สรุปภาพรวมทั้งหมด ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ครูสอนแบบบรรยายและอภิปรายกลุ่มย่อย โดยครูยกกรณีศึกษามาเป็นประเด็นให้นักเรียนได้พูดคุยและอภิปรายร่วมกันหาทางแก้ปัญหา

(ครูผู้สอน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ชั้นนำเข้าสู่บทเรียนครูผู้สอนชวนพูดคุยกับนักเรียน โดยครูนำตัวอย่างสินค้า มาให้นักเรียนได้ดูฉลากข้อมูลสินค้า มีการเปรียบเทียบสินค้า ครูให้นักเรียนตอบคำถาม และในชั้นสอนครูใช้สื่อ PowerPoint ในการบรรยายเนื้อหา

(ครูผู้สอน 2, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูอธิบายกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคให้นักเรียนเข้าใจ รวมถึงการอธิบาย ขั้นตอนในการร้องเรียนหรือการใช้สิทธิในกรณีที่เกิดปัญหา

(ครูผู้สอน 3, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ครูนำข่าวมาสร้างกิจกรรมการเรียนรู้กับนักเรียน ให้นักเรียนวิเคราะห์เนื้อหาของ ข่าว ครูอธิบายเชื่อมโยงถึงเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

(ครูผู้สอน 4, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูบรรยายโดยการยกตัวอย่างสถานการณ์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคมให้นักเรียน ฟัง ซึ่งส่วนใหญ่จะเน้นการบรรยายเนื้อหา

(ครูผู้สอน 5, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในกระบวนการเรียนรู้ด้านครูผู้สอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค ครูมีบทบาทสำคัญ ในการถ่ายทอดความรู้และกระตุ้นการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างมาก โดยมีการใช้การสอนแบบบรรยาย และการอภิปรายกลุ่มย่อย เพื่อสร้างโอกาสให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและเชื่อมโยง เนื้อหากับประสบการณ์จริงในชีวิตประจำวันได้อย่างเหมาะสม และมีการนำเสนอเนื้อหาโดยใช้สื่อ ต่าง ๆ เช่น PowerPoint หรือฉลากข้อมูลสินค้า เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจและสร้างความสนใจ ในการเรียนรู้ให้กับนักเรียน

ด้านที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านผู้เรียน พบว่า นักเรียนเป็นผู้รับฟังการบรรยายจากครูผู้สอน ขาดการลงมือปฏิบัติแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ไม่เข้าใจกระบวนการขั้นตอน และขอบเขตของการปกป้องสิทธิของตนเองเมื่อถูกละเมิดสิทธิ ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...นักเรียนเป็นผู้ฟังที่ดี และตอบคำถามเมื่อครูสอบถาม ได้สารัตถการเป็นผู้บริโภคที่ ประสบปัญหา และนำเสนอแนวทางแก้ปัญหาที่นั้น ๆ

(ครูผู้สอน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนรู้จักการตอบคำถามในชั้นเรียน ได้แสดงความคิดเห็นกับสถานการณ์ การเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

(ครูผู้สอน 2, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนขาดความกระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็นในชั้นเรียน และไม่รู้จักร การปกป้องสิทธิของตนเองจากผู้ประกอบการ

(ครูผู้สอน 3, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนรู้จักปัญหาจากข่าวหรือเหตุการณ์การละเมิดสิทธิผู้บริโภค แต่นักเรียน ไม่ทราบแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรมที่ชัดเจน

(ครูผู้สอน 4, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...นักเรียนใช้แหล่งข้อมูลที่ยังไม่หลากหลาย ขาดทักษะการสืบค้นข้อมูล และ ขาดทักษะการพิจารณาการเลือกรับข้อมูลที่ถูกต้อง”

(ครูผู้สอน 5, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในกระบวนการเรียนรู้ด้านผู้เรียน เป็นผู้รับฟังการบรรยายจากครูผู้สอน โดยเป็นส่วนใหญ่ และมีการตอบคำถามเมื่อถูกถาม ขาดความกระตือรือร้นในการแสดงความคิดเห็น ในชั้นเรียน และนักเรียนไม่รู้จักรการปกป้องสิทธิของตนเองจากผู้ประกอบการ นอกจากนี้ นักเรียน ยังไม่ทราบแนวทางการแก้ปัญหาที่เป็นรูปธรรมและไม่มีทักษะการสืบค้นข้อมูลที่เพียงพอ และ ขาดทักษะในการพิจารณาการเลือกรับข้อมูลที่ถูกต้อง

ด้านที่ 3 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านเนื้อหา พบว่า ความรู้ ในสิทธิผู้บริโภคทั้ง 5 ด้าน จำแนกเป็นข้อที่ 1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพ ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ครูผู้สอนมีความเข้าใจ ความเข้าใจในสิทธิที่จะได้รับ การโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิษภัยแก่ผู้บริโภค รวมตลอดถึงสิทธิ ที่จะได้รับทราบ ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อ สินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม ข้อที่ 2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ครูผู้สอนมีความเข้าใจสิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยความ สมัครใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม ข้อที่ 3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือ บริการ ครูผู้สอนมีความเข้าใจสิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและ

คุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว ข้อที่ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ครูผู้สอนมีความเข้าใจความเข้าใจสิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ และข้อที่ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ครูผู้สอนมีความเข้าใจความเข้าใจสิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภค ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...สินค้าต้องมีความชัดเจนในรายละเอียด ตรงตามคำโฆษณา

(ครูผู้สอน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ผู้ผลิตต้องชี้แจงรายละเอียดของสินค้าให้ตรงตามความเป็นจริง ผ่านกระบวนการคัดกรองตามลำดับขั้นตอนการผลิตอย่างถูกต้องตามกฎหมาย

(ครูผู้สอน 2, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าด้านสุขภาพ ร่างกาย และทรัพย์สิน จากการดูแลสินค้า

(ครูผู้สอน 3, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ผู้คนโดยทั่วไปไม่ค่อยรู้จักกฎหมายเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค เมื่อถูกละเมิดสิทธิจึงอาศัยการสอบถามจากผู้คนที่เคยประสบปัญหา

(ครูผู้สอน 4, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...เมื่อถูกละเมิดสิทธิในฐานะผู้บริโภคสมควรได้รับชดเชยค่าเสียหาย เป็นเงินชดเชยหรือการคืนเงิน

(ครูผู้สอน 5, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า มีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคให้นักเรียนได้อย่างเหมาะสม โดยให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครอบคลุมทุกด้านของสิทธิผู้บริโภค เช่น สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ สิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการอย่างอิสระ สิทธิในการได้รับความปลอดภัย

จากการใช้สินค้าหรือบริการ สิทธิในการได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิในการได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อเกิดการละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ด้านที่ 4 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่าสื่อที่ใช้ในการเรียนการสอน ส่วนใหญ่เป็นหนังสือเรียนเศรษฐศาสตร์ สื่อที่เข้าถึงครูมากที่สุดเป็นสื่อออนไลน์ ส่วนใหญ่ครูใช้สื่อทำกิจกรรมเกี่ยวข้องกับการศึกษา เช่น การเตรียมการสอน การค้นหาข้อมูลเนื้อหาการสอน สื่อออนไลน์ที่ใช้มีหลายช่องทาง แต่ยังไม่มีความหลากหลาย แหล่งที่มาของสื่อจำเป็นต้องมีการคัดกรองก่อน ข้อมูลจากสื่อออนไลน์อาจมีผิดพลาดหรือไม่ตรงตามความเป็นจริง ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ครูใช้สื่อออนไลน์ในการช่วยสืบค้นหาข้อมูลเพื่อเตรียมการสอนเพราะเข้าถึงง่าย สะดวก เช่น google, youtube, X, Facebook

(ครูผู้สอน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...สื่อที่ใช้ในการเตรียมการสอน คือ สื่อออนไลน์ หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ เพื่อนำข่าวสารมาให้นักเรียนได้คิดวิเคราะห์ ส่วนสื่อที่ใช้ในห้องเรียนเป็นหนังสือเรียน

(ครูผู้สอน 2, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...หนังสือเรียนเป็นสื่อใช้ประกอบการเรียน ส่วนตัวครูใช้สื่อออนไลน์เป็นหลักในการเข้าถึงข้อมูล เรื่องสิทธิผู้บริโภค การติดตามบุคคลรอบข้างทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารเป็นข่าวหรือเหตุการณ์จริง

(ครูผู้สอน 3, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...อุปกรณ์ในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ใช้โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์พกพา สื่อออนไลน์ช่วยเตรียมการสอนได้ ที่ใช้บ่อย เช่น Facebook, youtube, บทความออนไลน์, Instagram

(ครูผู้สอน 4, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...สื่อที่ใช้เตรียมการเรียนการสอนคือสื่อออนไลน์ เช่น Facebook, youtube, X, TikTok เพื่อค้นคว้าหาข้อมูลข่าวเกี่ยวกับกระละเมิดสิทธิผู้บริโภค

(ครูผู้สอน 5, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในด้านการเรียนรู้ด้านสื่อการเรียนรู้ มีการใช้สื่อออนไลน์ในการเตรียมการสอน และในการเข้าถึงข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับเรื่องที่สอน โดยมีเครื่องมือในการเข้าถึงสื่อออนไลน์ที่หลากหลาย เช่น Google, YouTube, Facebook, TikTok, และอื่น ๆ นอกจากนี้ ยังมีการใช้สื่ออื่น ๆ เช่น หนังสือเรียนเพื่อประกอบการเรียนการสอนในห้องเรียน อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาเกี่ยวกับความหลากหลายของแหล่งที่มาของสื่อออนไลน์ที่ใช้ โดยข้อมูลจากสื่อเหล่านี้อาจมีความผิดพลาดหรือไม่ตรงตามความเป็นจริง จึงควรมีการคัดกรองและตรวจสอบข้อมูลให้เป็นที่เชื่อถือได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อการเรียนรู้ของนักเรียน

ด้านที่ 5 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้
พบว่า วิธีการสอนของครูเน้นการบรรยาย อธิบาย เนื้อหาเป็นหลัก เพิ่มเติมกิจกรรมกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ การยกตัวอย่าง และการถาม-ตอบ การสรุปเนื้อหาจากครูผู้สอน ขาดการสรุปเนื้อหาหรือสรุปกิจกรรมโดยผู้เรียน ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ครูใช้วิธีการเรียนการสอนให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติ โดยมีสถานการณ์ปัญหาจากข่าวในปัจจุบันมาเป็นโจทย์ เพิ่มทักษะการต่อรองรวมถึงทักษะการแก้ปัญหาเมื่อพบเจอสถานการณ์จริงในอนาคต

(ครูผู้สอน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...เน้นการใช้สถานการณ์ปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมาเป็นประเด็นให้นักเรียนคิดต่อยอด เพื่อเกิดการวิเคราะห์ ทั้งเรื่องสินค้าและบริการ

(ครูผู้สอน 2, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...มีการยกตัวอย่างให้นักเรียนตอบคำถามโดยการสุ่มถามนักเรียน อธิบายเนื้อหาเพื่อให้นักเรียนมีฐานความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

(ครูผู้สอน 3, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ครูให้ข้อมูลนักเรียนในเรื่องกฎหมาย รวมถึงข้อมูลการร้องเรียนเมื่อประสบปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค และให้นักเรียนแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในกลุ่ม แต่เวลาในการจัดกิจกรรมมีน้อย

(ครูผู้สอน 4, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...เวลาในการจัดกิจกรรมไม่เพียงพอในการลงมือปฏิบัติจริง ส่งผลให้นักเรียนขาดทักษะการเรียนรู้ในเหตุการณ์จริง

(ครูผู้สอน 5, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ มีการใช้เทคนิคต่าง ๆ เพื่อกระตุ้นการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างเหมาะสม ซึ่งรวมถึงการให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาหรือการสรุปเนื้อหา อย่างไรก็ตาม ยังมีปัญหาเกี่ยวกับจำนวนเวลาที่มีในการจัดกิจกรรมที่น้อยมาก เป็นอุปสรรคในการให้นักเรียนมีโอกาสทดลองและปฏิบัติจริงในสถานการณ์ของชีวิตจริงที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาที่เรียนรู้น้อย

ด้านที่ 6 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านการวัดและการประเมินผล พบว่า การวัดและการประเมินผลเรื่องสิทธิผู้บริโภค ก่อนเรียนใช้แบบทดสอบก่อนเรียน ในระหว่างเรียนใช้การสังเกตพฤติกรรมกรรมการเรียนทั้งรายบุคคล และกระบวนการกลุ่มการทำงาน ชิ้นงาน ส่วนท้ายบทเรียนใช้แบบฝึกหัด แบบทดสอบหลังเรียน ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...การวัดและประเมินผลจากการเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้การสังเกตจากการตอบคำถาม กิจกรรมในชั้นเรียน และการทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน

(ครูผู้สอน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...สังเกตผู้เรียนจากการจัดกิจกรรมมีพฤติกรรมที่ตรงตามตัวชี้วัดหรือไม่ และมีแบบทดสอบหลังเรียน

(ครูผู้สอน 2, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูใช้แบบทดสอบหลังเรียนมาเป็นเกณฑ์ในการวัดและประเมินผล และให้นักเรียนทำใบงานระหว่างเรียน

(ครูผู้สอน 3, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...วัดผลจากการนำเสนองาน มีชิ้นงานเช่น ใบงาน การเก็บคะแนนปลายภาคเรียน รวมไปถึงการสังเกตการมีส่วนร่วมในกิจกรรมกลุ่ม

(ครูผู้สอน 4, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูเก็บคะแนนจากแบบทดสอบก่อนเรียน-หลังเรียน สังเกตรายบุคคลจากการตอบคำถามในชั้นเรียน มีการเก็บคะแนนจากใบงาน

(ครูผู้สอน 5, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในด้านการวัดและการประเมินผลในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค มีการใช้วิธีการต่าง ๆ เช่น การสังเกตพฤติกรรมการเรียนของนักเรียน การจัดกิจกรรมในชั้นเรียน การให้ทำแบบฝึกหัด และการทำแบบทดสอบหลังเรียนเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับความคืบหน้าและความเข้าใจของนักเรียนในเนื้อหาที่เรียนรู้ อย่างไรก็ตาม การวัดและการประเมินยังมีความหลากหลายไม่มาก และบางครั้งอาจขาดความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการเรียนรู้

กลุ่มที่ 2 กลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนมัธยมศึกษา ขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก 5 โรงเรียน ได้แก่ โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม โรงเรียนพุทธชินราช โรงเรียนจ่านกร้อง และโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 10 คน พบว่า

ด้านที่ 1 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านครูผู้สอน พบว่าบทบาทของครูชั้นนำเข้าสู่บทเรียนเป็นผู้นำ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น ใช้กรณีตัวอย่าง ยกตัวอย่าง เปิดคลิปข่าว ขั้นตอนการสอนเป็นการบรรยายเนื้อหาให้ผู้เรียน และขั้นสรุปครูให้นักเรียนทำใบงาน ภาพรวมคือ ครูผู้สอนทำหน้าที่ในการจัดกิจกรรมในชั้นเรียนเป็นผู้ควบคุมการเรียนการสอน ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์นักเรียนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ครูชวนนักเรียนคุยเกี่ยวกับกรณีตัวอย่างอาหารมีสิ่งแปลกปลอม ให้นักเรียนแสดงบทบาทสมมติเป็นพนักงานขาย เป็นผู้บริโภค แสดงวิธีแก้ปัญหาของแต่ละบทบาทที่ตนเองได้รับ อยากให้มีบทสรุปแนวทางการรับมือหรือแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหาจากการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

(นักเรียน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ครูจัดให้มีการอภิปรายกลุ่มย่อยแนวทางแก้ปัญหาเมื่อถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

(นักเรียน 2, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ครูยกตัวอย่างสิทธิผู้บริโภค จัดกิจกรรมให้ทดลองเป็นผู้ประกอบการ เป็นผู้บริโภค

(นักเรียน 3, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูอธิบายเนื้อหากฎหมาย และให้ดูวิดีโอคลิปเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค หลังจากนั้น ครูให้นักเรียนตอบคำถามลงในใบงาน ถ้ามีทนายความมาให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย น่าจะช่วยให้เข้าใจกฎหมายได้เยอะ

(นักเรียน 4, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูมีสื่อ PowerPoint สอน และให้นักเรียนทำใบงานส่งท้ายคาบเรียน

(นักเรียน 5, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ครูจัดกิจกรรมกลุ่ม ให้นักเรียนในกลุ่มช่วยกันตอบคำถาม

(นักเรียน 6, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ครูเปิดคลิปข่าวในยูทูปให้นักเรียนดู ช่วยกันวิเคราะห์เหตุการณ์จากข่าว

(นักเรียน 7, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูสอนแบบบรรยาย และมีการยกตัวอย่างปัญหาในชีวิตจริงมาสอน

(นักเรียน 8, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูมี PowerPoint ในการสอน บางครั้งก็ให้นำเสนอหน้าชั้นเรียน

(นักเรียน 9, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

...ครูบรรยายเนื้อหา และให้นักเรียนตอบคำถาม

(นักเรียน 10, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในมุมมองนักเรียนด้านครูผู้สอน บทบาทของครูมักเป็นผู้นำในการเรียนรู้ โดยใช้วิธีการที่หลากหลาย เช่น การใช้กรณีตัวอย่าง ยกตัวอย่าง เปิดคลิปข่าว เป็นต้น เพื่อให้นักเรียน ได้เรียนรู้และเข้าใจเนื้อหาได้อย่างเหมาะสม นอกจากนี้ ครูยังให้นักเรียนมีโอกาสในการสนทนา อภิปราย และปฏิสัมพันธ์กับเนื้อหาในระหว่างการเรียนรู้ด้วย เช่น การแสดงบทบาทสมมติ การจัด กิจกรรมกลุ่ม เป็นต้น

ด้านที่ 2 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านผู้เรียน พบว่า ผู้เรียนชอบการเรียนรู้เป็นกลุ่ม บทบาทของนักเรียนในระหว่างเรียนเป็นผู้รับฟังการบรรยาย ได้ตอบคำถามครูผู้สอนบางครั้งคราว กิจกรรมที่ให้นักเรียนได้ลงมือทำเพื่อได้กระบวนการเรียนรู้ค่อนข้างน้อย มีการจดบันทึกเนื้อหา ทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์นักเรียน พบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...นอกจากการเรียนเนื้อหา นักเรียนได้ทำกิจกรรมกลุ่ม มีการวางแผนร่วมกัน ได้พูดคุยกัน ทำให้นักเรียนรู้จักบทบาทของตนเอง และช่วยให้นักเรียนมีทักษะการสื่อสารที่ดีมากยิ่งขึ้น

(นักเรียน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ชอบการอภิปรายกลุ่มย่อย ทำให้เรียนรู้การอยู่ร่วมกับเพื่อน แบ่งปันความคิดเห็นกันได้อย่างอิสระ

(นักเรียน 2, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ปัจจุบันนักเรียนนั่งฟังครูอธิบาย และตอบคำถามบ้างบางครั้ง

(นักเรียน 3, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ในห้องเรียนมีการจดเนื้อหาตามหนังสือเรียน หรือสไลด์ที่อาจารย์เตรียมมาสอน

(นักเรียน 4, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนเป็นผู้ฟังการบรรยายจากครูผู้สอน ได้ทำใบงานหลังจากฟังการบรรยาย

(นักเรียน 5, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนฟังการบรรยายจากครู และได้ทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียนส่งท้ายคาบ

(นักเรียน 6, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนฟังครูบรรยายเนื้อหาสิทธิผู้บริโภค แล้วบันทึกเนื้อหาจดลงในสมุดของตน

(นักเรียน 7, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูมีใบความรู้ให้นักเรียนอ่านแล้วสรุปเนื้อหาลงในสมุด ให้ส่งสมุดท้ายคาบเรียน
(นักเรียน 8, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...นักเรียนฟังครูอธิบาย มีการสุ่มถามตอบคำถามเป็นบางครั้ง
(นักเรียน 9, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

...อาจารย์สอนโดยใช้สไลด์ PowerPoint มาสอนบรรยาย นักเรียนนั่งฟังและจดบันทึก
(นักเรียน 10, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในมุมมองของนักเรียนด้านผู้เรียน ชอบการเรียนรู้เป็นกลุ่มและมีบทบาทในการเรียนรู้โดยมีการรับฟังการบรรยายจากครูเป็นส่วนใหญ่ นอกจากนี้ มีกิจกรรมที่ให้ผู้เรียนมีโอกาสในการลงมือทำและปฏิบัติต่อเนื้อหาที่เรียนรู้น้อย อย่างไรก็ตาม ยังมีการจดบันทึกเนื้อหาและทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน

ด้านที่ 3 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านเนื้อหา พบว่านักเรียนไม่ทราบว่สิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ของประเทศไทย มีทั้งหมด 5 ข้อ นักเรียนกล่าวถึงสิทธิผู้บริโภค 2 ข้อ ได้แก่ สิทธิผู้บริโภคข้อที่ 3 กล่าวถึงสิทธิของการได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า เป็นอันดับแรก สิทธิผู้บริโภคข้อที่ 1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการมาเป็นลำดับที่ 2 ส่วนสิทธิผู้บริโภคที่นักเรียนไม่ทราบมี 3 ข้อ ได้แก่ สิทธิผู้บริโภคข้อที่ 2 กล่าวถึงสิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ สิทธิผู้บริโภคข้อที่ 4 กล่าวถึงสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 5 กล่าวถึงสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์นักเรียนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

ทราบว่ สินค้าหรือบริการที่ซื้อมาควรตรงกับที่โฆษณา ก่อนซื้อสินค้าควรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า เราควรดูให้ดีก่อนซื้อ
(นักเรียน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...เรารู้ว่ การซื้อสินค้าควรได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้า ผู้ที่เป็นเจ้าของสินค้าต้องมีความรับผิดชอบ มีอิสระในการเลือกสินค้าจริง ๆ ข่าวสารที่ได้รับคิดว่าเน้นการดึงดูดผู้บริโภคให้ซื้อสินค้านั้น

(นักเรียน 2, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าต้องมีหลากหลายสินค้า มีอยู่. หรือหน่วยงานยืนยันความปลอดภัยของสินค้าหรือไม่ ใช้อย่างไร มีประโยชน์อย่างไร ส่วนประกอบของสินค้านั้นมีอะไรบ้าง ในส่วนของการโฆษณาเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าชนิดนั้นได้เลย

(นักเรียน 3, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ในฐานะผู้บริโภคเราควรได้รับทราบข้อมูลข่าวสารจากผู้ผลิต ข้อมูลสินค้าการตรวจผ่าน อย.หรือหน่วยงานการันตีความปลอดภัยของสินค้า

(นักเรียน 4, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้า ครบถ้วน เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อ

(นักเรียน 5, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...เราควรได้รับข้อมูลจากการใช้สินค้า โดยสินค้าที่ใช้ต้องมีความปลอดภัยมาก ๆ ก่อนจะนำมาให้ผู้บริโภคได้ใช้

(นักเรียน 6, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...เราควรได้รับทราบข้อมูลสินค้า ส่วนประกอบ ราคา มาช่วยในการตัดสินใจซื้อ อีกทั้งดูราคา ความเหมาะสม

(นักเรียน 7, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...สิทธิของเราที่ควรได้รับคือ ด้านความปลอดภัย ปัญหาจากการซื้อสินค้าที่เคยประสบพบเจอ คือ การไม่ได้รับของตามที่ตกลงซื้อ-ขายกันไว้ เราไม่ทราบขั้นตอนของการร้องเรียน

(นักเรียน 8, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...สิทธิในเรื่องการได้รับทราบข้อมูลของสินค้า องค์ประกอบสินค้า วัตถุประสงค์ของสินค้า ค่าเตือนของสินค้า รวมถึงวันหมดอายุ

(นักเรียน 9, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

...สิทธิผู้บริโภคที่คิดว่าควรมีคือ การรับรู้ข้อมูลจากสื่อหลากหลายประเภท และ การดูที่ผลิตภัณฑ์สินค้าว่ามีความปลอดภัยต่อชีวิตของเราหรือไม่

(นักเรียน 10, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในมุมมองนักเรียนด้านเนื้อหา นักเรียนมีความเข้าใจรายละเอียดเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 เป็นบางข้อ เช่น สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการ สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ด้านที่ 4 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า นักเรียนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากหนังสือเรียนมาเป็นอันดับ 1 จากสื่อสังคมออนไลน์ นักเรียนใช้เพื่อรับทราบปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค เพิ่มพูนทักษะการตัดสินใจเกี่ยวกับการประสบปัญหา รวมถึงการรับทราบแนวทางการแก้ปัญหา จากการติดตามเพจหน่วยงาน สคบ. ออย. และจากช่องทาง, Google, Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, X และกระทู้พันทิป มาเป็นอันดับ 2 และรับทราบข้อมูลจากสื่อโทรทัศน์เป็นอันดับ 3 ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์นักเรียน พบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ทราบเนื้อหาความรู้จากในหนังสือเรียน และช่องทางสื่อ Social Media เพื่อติดตามข่าวสารไว้เตือนตนเอง

(นักเรียน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...หนังสือเรียนช่วยให้ความรู้เนื้อหาสิทธิผู้บริโภคมีอะไรบ้าง และการติดตามเพจหน่วยงาน สคบ. หรือ ออย. ช่วยให้รู้เท่าทันเหตุการณ์

(นักเรียน 2, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...รับทราบข้อมูลสิทธิผู้บริโภคจากสื่อนำเสนอ PowerPoint ของครู ประกอบกับหนังสือเรียน

(นักเรียน 3, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...รับทราบข้อมูลจากในห้องเรียน หนังสือเรียน และโฆษณาตามข่าวโทรทัศน์

(นักเรียน 4, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...รับทราบสิทธิของผู้บริโภคจากหนังสือเรียน และสื่อออนไลน์ เช่น YouTube, X, TikTok

(นักเรียน 5, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...หนังสือเรียนทำให้ทราบเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ส่วนสื่อออนไลน์ทำให้ทราบเกี่ยวกับข่าวสาร ภัยใกล้ตัวเกี่ยวกับผู้บริโภค

(นักเรียน 6, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...รับข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากหนังสือเรียนวิชาเศรษฐศาสตร์ และหาข้อมูลเพิ่มเติมจาก Google และ YouTube

(นักเรียน 7, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...รู้สิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายจากหนังสือเรียน ส่วนข่าวเกี่ยวกับผู้บริโภคติดตามจากโทรทัศน์ และสื่อออนไลน์ YouTube, Facebook

(นักเรียน 8, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...รู้เกี่ยวกับสิทธิจากครูสอนในชั้นเรียน มีหนังสือเรียนและสื่อ PowerPoint ของครู ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมาย

(นักเรียน 9, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

...รู้ข้อมูลจากหนังสือเรียน, หนังสือพิมพ์, กระจุกพันทิป, YouTube, Google, Facebook

(นักเรียน 10, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในมุมมองนักเรียนด้านสื่อการเรียนรู้ ส่วนใหญ่ทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากหนังสือเรียนเป็นหลัก และใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อรับทราบปัญหาและข้อมูลเพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค การใช้สื่อออนไลน์ช่วยในการเพิ่มพูนทักษะการตัดสินใจและการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นการติดตามเพจหน่วยงาน สคบ. อย. และการใช้ช่องทางออนไลน์ต่าง ๆ เช่น Google, Facebook, YouTube, Instagram, TikTok, X และกระจุกพันทิป

ด้านที่ 5 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้

พบว่า วิธีการเรียนรู้เน้นครูเป็นผู้ถ่ายทอดความรู้ ครูเป็นผู้นำในการดำเนินกิจกรรมตั้งแต่ช่วงแรก จนถึงสรุปท้ายกิจกรรม นักเรียนเป็นผู้ฟังและดำเนินตามกิจกรรมของครูผู้สอน วิธีการเรียนรู้เน้น การปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียน โยสอดแทรกการยกตัวอย่างเป็นประจำแต่ไม่เกิดการวิเคราะห์ เพื่อพูดคุยก่อนที่ครูจะเป็นผู้อธิบายเนื้อหา และสรุปท้ายบทเรียน สิ่งที่นักเรียนนำเสนออยากให้เกิดขึ้นในการจัดการเรียนรู้ อาทิเช่น อยากให้ครูพาไปสถานที่จริงนอกห้องเรียน อยากให้มีการทดลอง เจอสถานการณ์จริง อยากให้ครูจัดให้มีการแสดงบทบาทสมมติ เป็นต้น ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์ครูผู้สอนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ครูชวนนักเรียนคุยเกี่ยวกับกรณีตัวอย่างอาหารมีสิ่งแปลกปลอม ให้นักเรียนแสดง บทบาทสมมติเป็นพนักงานขาย เป็นผู้บริโภค แสดงวิธีแก้ปัญหาของแต่ละบทบาทที่ตนเอง ได้รับ อยากให้มีบทสรุปแนวทางการรับมือหรือแนวทางการแก้ปัญหาเมื่อประสบปัญหา จากการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

(นักเรียน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ครูจัดให้มีการอภิปรายกลุ่มย่อยแนวทางแก้ปัญหาเมื่อถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค อยากให้ครูสอนขั้นตอนการร้องเรียนให้ชัดเจน

(นักเรียน 2, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ครูยกตัวอย่างสิทธิผู้บริโภค จัดกิจกรรมให้ทดลองเป็นผู้ประกอบการ เป็นผู้บริโภค อยากให้ครูสอนขั้นตอนการเรียกร้องสิทธิ สิ่งที่ผู้บริโภคควรรู้จากข้อกฎหมาย

(นักเรียน 3, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูอธิบายเนื้อหากฎหมาย และให้ดูวิดีโอคลิปเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค หลังจากนั้น ครูให้นักเรียนตอบคำถามลงในใบงาน ถ้ามีทนายความมาให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย น่าจะช่วยให้เข้าใจกฎหมายได้เยอะ

(นักเรียน 4, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูมีสื่อ PowerPoint สอน และให้นักเรียนทำใบงานส่งท้ายคาบ เรียน อยากให้ครูพาไปสถานที่จริงนอกห้องเรียน ดึงค์ประกอบของสินค้า

(นักเรียน 5, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ครูจัดกิจกรรมกลุ่ม ให้นักเรียนในกลุ่มช่วยกันตอบคำถาม อยากให้มีการเล่นเกมส์ในชั้นเรียน

(นักเรียน 6, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...ครูเปิดคลิปข่าวในยูทูปให้นักเรียนดู ช่วยกันวิเคราะห์เหตุการณ์จากข่าว สิ่งที่อยากจะทำให้ครูเพิ่มเติมคือ อยากให้มีการทดลองเจอสถานการณ์จริง

(นักเรียน 7, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูสอนแบบบรรยาย และมีการยกตัวอย่างปัญหาในชีวิตจริงมาสอน อยากให้ครูจัดให้มีการแสดงบทบาทสมมติ หรือจัดให้มีการปฏิบัติในสถานการณ์จริง

(นักเรียน 8, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...ครูมี PowerPoint ในการสอน บางครั้งก็ให้นำเสนอหน้าชั้นเรียน อยากให้ครูจัดกิจกรรมบทบาทสมมติ และพานักเรียนไปดูสถานที่จริง เช่น ร้านค้าในโรงเรียน

(นักเรียน 9, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

...ครูบรรยายเนื้อหา และให้นักเรียนตอบคำถาม อยากให้ครูจัดให้มีกรณีตัวอย่างให้ศึกษา

(นักเรียน 10, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

สรุปได้ว่า ในมุมมองนักเรียนด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ นักเรียนมีความคาดหวังให้ครูสร้างการเรียนรู้ที่หลากหลายและมีความน่าสนใจ โดยเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างครูกับนักเรียนมากขึ้น เช่น การให้นักเรียนมีบทบาทสมมติในการแก้ปัญหาสิทธิผู้บริโภคและการจัดกิจกรรมกลุ่ม เพื่อให้นักเรียนมีโอกาสเรียนรู้และแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับกลุ่มเพื่อน นอกจากนี้ นักเรียนยังต้องการให้ครูพาทำกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ในชีวิตประจำวัน เช่น การเยี่ยมชมสถานที่จริงนอกห้องเรียน และให้แสดงบทบาทสมมติหรือการจำลองสถานการณ์จริง

ด้านที่ 6 สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านการวัดและการประเมินผล พบว่า นักเรียนได้ทำแบบทดสอบหลังเรียน มีการใบงานระหว่างเรียน มีการเรียกตอบคำถามเป็นรายบุคคล มีกิจกรรมกลุ่ม นักเรียนต้องการให้มีการวัดผลที่มาพร้อมกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การเล่นเกมส์ เกมส์ตอบคำถามชิงรางวัล การเขียนข้อความสรุป การนำเสนอหน้าชั้นเรียน ข้อสอบเป็นแบบอัตนัย ใช้คำถามปลายเปิด ดังรายละเอียดจากการสัมภาษณ์นักเรียนพบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน ดังนี้

...ในระหว่างเรียนได้เข้าใจบทบาทของผู้บริโภค หลังจากเรียนได้ทำแบบทดสอบหลังเรียน

(นักเรียน 1, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...ได้ฝึกการทำงานเป็นกลุ่ม ทำงานร่วมกับผู้อื่น

(นักเรียน 2, โรงเรียน A, ผู้ให้สัมภาษณ์, 21 สิงหาคม 2566)

...นักเรียนได้ทำข้อสอบท้ายบทเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ประมาณ 10 ข้อ

(นักเรียน 3, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...ครูสอบถามนักเรียนเป็นรายบุคคล อยากรให้มีการวัดผลรูปแบบหลากหลาย เช่น มีข้อสอบอัตนัย เป็นคำถามปลายเปิด และมีการเล่นเกมส์ตอบคำถาม

(นักเรียน 4, โรงเรียน B, ผู้ให้สัมภาษณ์, 28 สิงหาคม 2566)

...มีการสอบเก็บคะแนนท้ายบทเรียน ครูซักถามระหว่างการเรียนการสอน

(นักเรียน 5, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...มีการทำใบงานระหว่างที่เรียน และมีแบบฝึกหัดให้ทำตอนท้ายบทเรียน

(นักเรียน 6, โรงเรียน C, ผู้ให้สัมภาษณ์, 30 สิงหาคม 2566)

...มีการสอบเก็บคะแนนก่อนเรียน-หลังเรียน ระหว่างการเรียนมีการทำใบงาน

(นักเรียน 7, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

...หลังจากเรียนเสร็จ ครูให้ทำแบบฝึกหัดท้ายบทเรียน

(นักเรียน 8, โรงเรียน D, ผู้ให้สัมภาษณ์, 11 กันยายน 2566)

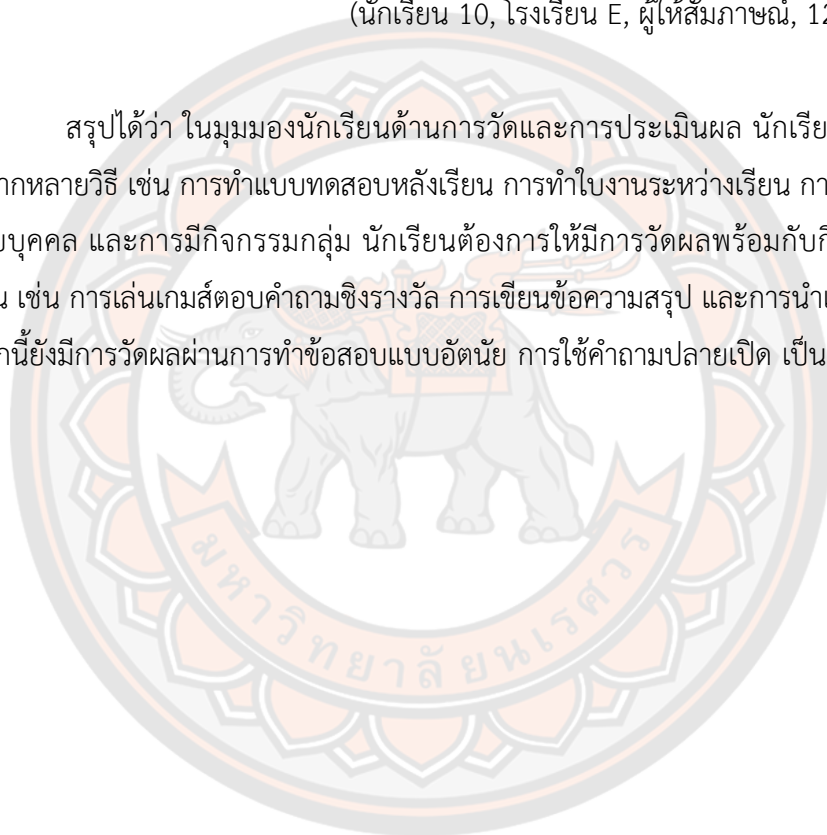
...มีการทำแบบทดสอบหลังจากที่เรียน เนื้อหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

(นักเรียน 9, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

...ได้ทำใบงานเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค และแบบฝึกหัดระหว่างที่เรียน

(นักเรียน 10, โรงเรียน E, ผู้ให้สัมภาษณ์, 12 กันยายน 2566)

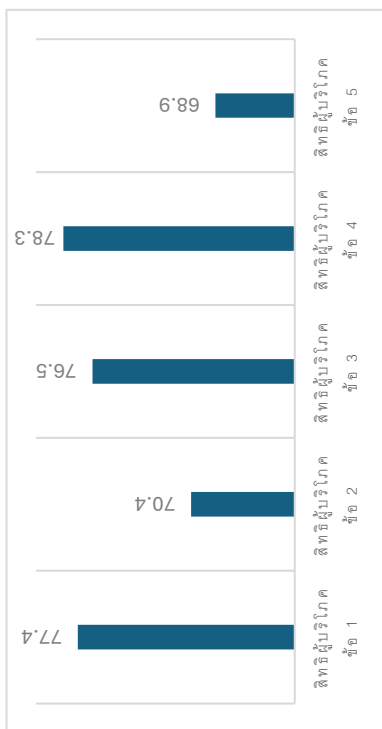
สรุปได้ว่า ในมุมมองนักเรียนด้านการวัดและการประเมินผล นักเรียนได้รับการวัดผลผ่านหลากหลายวิธี เช่น การทำแบบทดสอบหลังเรียน การทำใบงานระหว่างเรียน การเรียกตอบคำถามเป็นรายบุคคล และการมีกิจกรรมกลุ่ม นักเรียนต้องการให้มีการวัดผลพร้อมกับกิจกรรมการเรียนการสอน เช่น การเล่นเกมส์ตอบคำถามชิงรางวัล การเขียนข้อความสรุป และการนำเสนอหน้าชั้นเรียน นอกจากนี้ยังมีการวัดผลผ่านการทำข้อสอบแบบอัตนัย การใช้คำถามปลายเปิด เป็นต้น



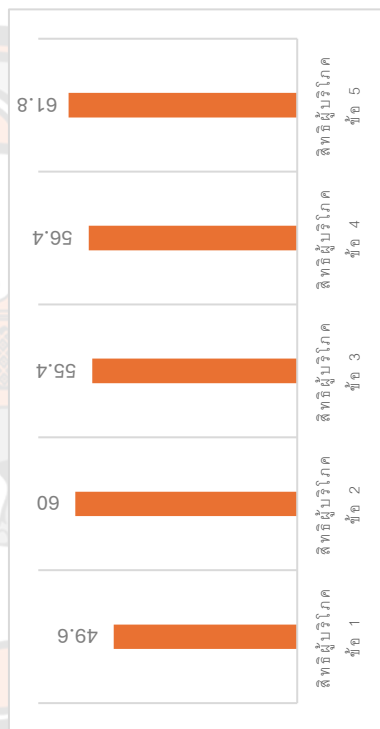
ตาราง 45 แสดงสรุปผลการเปรียบเทียบสภาพปัจจุบันและปัญหาในการะบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองที่รู้ด้านสิทธิ
 ผู้บริโภค รวม 6 ด้าน

ด้าน	สภาพปัจจุบันในการะบวนการเรียนรู้	ปัญหาในการะบวนการเรียนรู้
ด้านที่ 1 ด้านครูผู้สอน	<p>บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้บรรยาย อธิบายเป็นหลัก สามารถจำแนกบทบาทของผู้สอนออกเป็น 3 ช่วงตอน ดังนี้</p> <p>(1) ชำนาญเข้าสู่บทเรียน ครูมีการยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค ผลสรุปจากข้อมูลแบบสอบถามมีผู้เลือกตอบจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์เพิ่มเติมคือการนำสินค้าตัวอย่างมาให้นักเรียนได้ดูจากข้อมูลสินค้า</p> <p>(2) ชำนาญครูอธิบายและให้คำแนะนำวิธีเมื่อพบเจอปัญหาสิทธิผู้บริโภค ผลสรุปจากข้อมูลแบบสอบถามมีผู้เลือกตอบจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์เพิ่มเติมคือใช้วิธีการอภิปรายกลุ่มย่อย</p> <p>(3) ชำนาญครูเป็นผู้อธิบายสรุปกิจกรรม มีใบงานให้นักเรียนทำ ดังนั้นสรุปได้ว่า ครูมีหน้าที่ในการออกแบบกิจกรรม จัดเตรียมการสอน และเป็นผู้ควบคุมการเรียนการสอนทั้งหมด</p>	<p>บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ ครูให้กิจกรรมที่นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติน้อย สอดคล้องกับข้อมูลแบบสอบถามที่มีผู้ตอบจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 สามารถจำแนกบทบาทของครูผู้สอนออกเป็น 3 ช่วงตอน ดังนี้</p> <p>(1) ชำนาญเข้าสู่บทเรียน มีการเน้นการสอนทบทวน ถาม-ตอบระหว่างบุคคล แต่กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่มทำน้อย</p> <p>(2) ชำนาญ กิจกรรมที่ครูสาธิตวิธีการเลือกสินค้าหรือบริการทำน้อยที่สุด</p> <p>(3) ชำนาญ ครูส่งเสริมความเข้าใจให้เข้าใจสิทธิการเรียกร้องสิทธิ</p> <p>ดังนั้นสรุปได้ว่า ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค และปัญหาที่พบคือ ปฏิสัมพันธ์ในการเรียนการสอนและขาดการเรียนปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริงให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน</p>
ด้านที่ 2 ด้านผู้เรียน	<p>บทบาทของผู้เรียนเป็นผู้รับความรู้จากครูผู้สอน เห็นได้จากข้อมูลแบบสอบถามนักเรียนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากครูผู้สอนรายวิชาเศรษฐศาสตร์ สังคมศึกษา ร้อยละ 77.7 สอดคล้องกับข้อมูล</p>	<p>บทบาทของผู้เรียนได้ปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่นน้อย มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมที่สิทธิผู้บริโภคน้อย ขาดการลงมือปฏิบัติแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจกระบวนการขั้นตอนและ</p>

ด้าน	สภาพปัจจุบันในการะบวนการเรียนรู้	ปัญหาในการะบวนการเรียนรู้
<p>ด้านการสัมภาษณ์ในการเรียนการสอนนักเรียนส่วนใหญ่เป็นผู้รับฟังการบรรยายจากผู้สอน</p> <p>ดังนั้นสรุปได้ว่า สภาพปัจจุบันในการะบวนการเรียนรู้ด้านนักเรียนแสดงให้เห็นถึงบทบาทของผู้เรียนมีลักษณะเป็นผู้รับความรู้ผู้สอนแสดงถึงการเชื่อมโยงและความไว้วางใจในบทบาทของครูในการส่งเสริมความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>ขอบเขตของการปกป้องสิทธิของตนเองเมื่อถูกละเมิดสิทธิเพราะนักเรียนได้รับข่าวสารเรื่องสิทธิผู้บริโภคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคภาคเอกชนน้อย ร้อยละ 25.9 แนวทางเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ คือ มีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ เน้นการลงมือทำด้วยตนเอง</p> <p>ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาด้านนักเรียนแสดงให้เห็นถึงบทบาทของนักเรียนมีส่วนร่วมในการปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น ๆ น้อย โดยเฉพาะกิจกรรมที่ทักษะสิทธิผู้บริโภค เป็นผลมาจากข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มากพอ</p>	
<p>ด้านที่ 3</p> <p>ด้านเนื้อหา</p>	<p>ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ มีความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ</p> <p>อยู่ในระดับมาก ดังภาพ 8</p>	<p>ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ มีความเข้าใจเรื่องรายละเอียดของสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ดังภาพ 9</p>



ภาพ 8 แสดงสภาพปัจจัยในกระบวนการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา



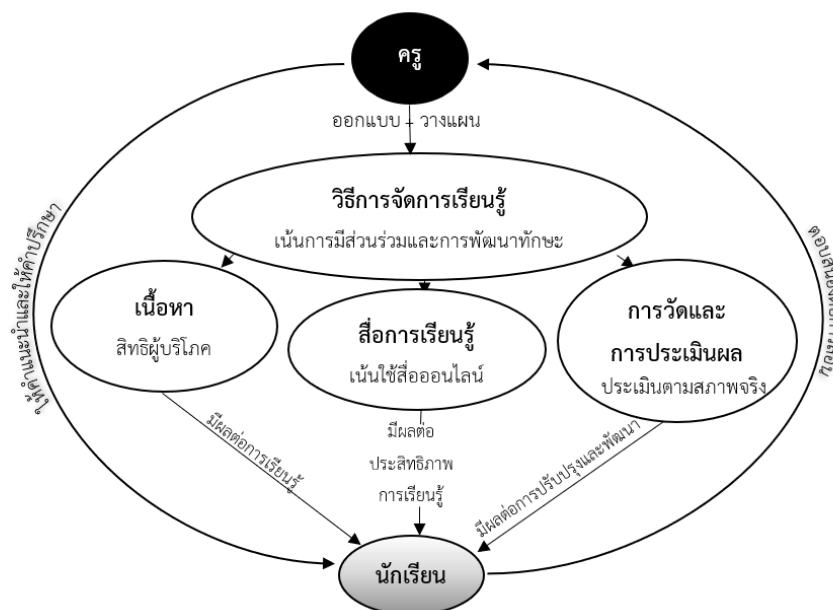
ภาพ 9 แสดงปัจจัยในกระบวนการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา

ด้าน	สภาพปัจจุบันในการรวบรวมการเรียนรู้	ปัญหาในการรวบรวมการเรียนรู้
ด้านที่ 3 ด้านเนื้อหา (ต่อ)	<p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูล เรื่อง สิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ผู้ตอบส่วนใหญ่ทราบสิทธิผู้บริโภคข้อ 1 สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเป็นมากที่สุด รองลงมาคือสิทธิข้อ 2 ที่มีความต้องการในการมีอิสระในการเลือกสินค้า หรือบริการโดยไม่ถูกบังคับ และสิทธิข้อที่ 3 ที่จะได้รับความปลอดภัย จากการใช้สินค้าหรือบริการ</p>	<p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสิทธิผู้บริโภค ตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ของประเทศไทย มีทั้งหมด 5 ข้อ รายละเอียดทั้ง 5 ข้อ ประเด็นที่รู้และเข้าใจน้อยที่สุด ข้อ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และข้อ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย</p>
ด้านที่ 4 ด้านสื่อ การเรียนรู้	<p>สื่อที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Google+, Instagram, YouTube ร้อยละ 82 สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิ ผู้บริโภคมากที่สุด คือ Facebook ร้อยละ 74.6 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียน คือ โทรศัพท์แบบสมาร์ตโฟน (Smart phone) คิดเป็นร้อยละ 89.6 ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภคมากที่สุดคือ ทำให้เป็น ผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ร้อยละ 73.7 และใช้สื่อในการทำกิจกรรมด้านการศึกษา เช่น การทำ การบ้าน การค้นข้อมูล การดาวน์โหลด มากที่สุดร้อยละ 83.5</p> <p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคม ออนไลน์เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค นักเรียน รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมาจากหนังสือเรียนมากที่สุด และยังใช้ สื่อออนไลน์เพื่อเพิ่มพูนทักษะการตัดสินใจเกี่ยวกับ การประสบปัญหาและ รับทราบแนวทางการแก้ปัญหา</p>	<p>ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุดคือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่รู้ของทางการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ร้อยละ 49.6</p> <p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ใช้ข้อมูลส่วนใหญ่รับทราบสิทธิ ผู้บริโภคในเรื่องของการพิจารณาและชดเชยความเสียหายที่เกิดจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภคผ่านช่องทางของออนไลน์น้อยที่สุด ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคใช้สื่อ ออนไลน์มากที่สุด ซึ่งอาจทำให้พบปัญหาการรับสื่อหลากหลายช่องทาง สื่อออนไลน์บางแหล่งไม่มีการคัดกรองเนื้อหา อาจทำให้เกิดความเข้าใจ ผิดพลาดได้</p>

ด้าน	สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้	ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้
ด้านที่ 5 ด้านวิธีการ จัดการเรียนรู้	<p>วิธีการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภคที่ช่วยส่งเสริมนักเรียนมากที่สุด คือ ให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ร้อยละ 75.3 โดยใช้กระบวนการเรียนรู้แบบกระบวนการคิด คือ จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิด ร้อยละ 64.9 มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ ร้อยละ 68.9 ช่วยให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองมากที่สุด ร้อยละ 66.1 ผลต่อผู้เรียน คือ แบบแลกเปลี่ยนความคิด (Think-Pair-Share) ร้อยละ 59.1 คือ เข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น ร้อยละ 59.1</p> <p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีกิจกรรมกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ การยกตัวอย่าง และการถาม-ตอบ การสรุปเนื้อหาส่วนใหญ่นักเรียนมีส่วนร่วมในการเรียนรู้และ การสร้างความเข้าใจโดยตรงจากกิจกรรมต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเข้าใจและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค</p>	<p>วิธีการจัดการเรียนรู้ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผล การเรียนน้อย ร้อยละ 36.5 ใช้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จัก และเข้าใจวิธีการเรียนรู้ของตนเองน้อย ร้อยละ 40.5 มีการประเมินผลการเรียนรู้ของครู ร้อยละ 42 วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองทำน้อย คือ แบบประเมินสมอง (Brainstorming) ร้อยละ 41.1 ผลต่อผู้เรียน คือ ได้เข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคน้อย ร้อยละ 35.4</p> <p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีกิจกรรมจัดการเรียนรู้ ที่ให้ผู้เรียนมีการจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย ไม่มีการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียนรู้ และมีการทำกิจกรรมระดมสมองหรือการทำกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นน้อย</p> <p>ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาที่พบนักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลน้อย การสร้างความเข้าใจโดยตรงจากกิจกรรมต่าง ๆ เป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยส่งเสริมความเข้าใจและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค</p>
ด้านที่ 6 ด้านการวัดผล และ ประเมินผล	<p>การวัดผลและประเมินผลในการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ร้อยละ 68.9 เข้าใจวัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผล คือ ช่วยให้นักเรียนและ ครูผู้สอนสามารถติดตามและวัดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ ร้อยละ 71 วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียน การสอน ร้อยละ 65.2 และการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผล</p>	<p>การวัดและประเมินผลในการเรียนการสอน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค มีการสังเกตพฤติกรรมร่วมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มน้อย ร้อยละ 46.6 มีแบบ ประเมินการนำเสนอผลงานน้อย ร้อยละ 39 การวัดและประเมินผลที่มี ประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรม พิทักษ์สิทธิผู้บริโภคน้อย ร้อยละ 30.4</p> <p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญเรื่องวิธีการสังเกต</p>

ด้าน	สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้	ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้
<p>ให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่มีความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้น ร้อยละ 67.6</p> <p>สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรูปแบบของการวัดและประเมินผลเพื่อให้เกิดการเรียนรู้มีความหลากหลายและเน้นที่ความรู้ที่และทักษะที่สอน นักเรียนได้ทำแบบทดสอบหลังเรียน ในงานระหว่างเรียน การเรียกตอบคำถามเป็นรายบุคคล และกิจกรรมกลุ่มนอกจากนี้นักเรียนแสดงความต้องการให้มีการวัดผลที่มาร่วมกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่น่าสนใจ เช่น เกมส์ การเขียนข้อความสรุป และการนำเสนอ</p>	<p>พฤติกรรมการเรียนทั้งรายบุคคล และกระบวนกรกลุ่มการทำงานชิ้นงาน ส่วนท้ายบทเรียนใช้แบบฝึกหัด แบบทดสอบหลังเรียน</p> <p>ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาที่พบผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคน้อย ร้อยละ 30.4 ดังนั้นควรมีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มการให้แบบประเมินที่สอดคล้องกับการนำเสนอผลงาน และพัฒนาการวัดและประเมินผลที่ส่งผลให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมากขึ้น</p>	

สรุปองค์ความรู้ที่ได้รับ



ภาพ 10 แสดงความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค

จากแผนภาพ 10 แสดงถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการเรียนรู้ที่มีองค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ประกอบด้วย ด้านครูผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ ด้านเนื้อหา ด้านสื่อการเรียนรู้ และด้านการวัดและประเมินผล ซึ่งแต่ละด้านมีความสำคัญเท่ากัน หัวใจสำคัญของการจัดการเรียนรู้คือตัวครูผู้สอนและนักเรียน การพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบเหล่านี้จะช่วยในการขับเคลื่อนการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

ดังนั้น การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่ช่วยส่งเสริมผู้เรียนให้มีผลการเรียนรู้ที่เติบโต จำเป็นต้องให้ความสำคัญทั้ง 6 ด้าน โดยเน้นการให้ความสำคัญกับครูผู้สอน เนื่องจากครูผู้สอนมีบทบาทที่สำคัญมากที่สุด เป็นทั้งผู้ออกแบบ และวางแผน วิธีการจัดการเรียนรู้ ที่เน้นการมีส่วนร่วมและการพัฒนาทักษะให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ผ่านเนื้อหาด้านสิทธิผู้บริโภค มีการใช้สื่อออนไลน์ที่เข้าถึงง่าย สดวก และรวดเร็ว รวมถึงการจัดให้มีการวัดและประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง เพื่อสะท้อนผลการเรียนรู้ นำข้อผิดพลาดไปพัฒนาและปรับปรุงการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สิ่งเหล่านี้แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของกระบวนการจัดการเรียนรู้ อีกทั้งองค์ประกอบของกระบวนการเรียนรู้ทั้ง 6 ด้านนี้ ยังเป็นองค์ประกอบหลักที่ช่วยให้ผู้เรียนมองเห็นปัญหา ได้ลงมือปฏิบัติ และสามารถเสนอแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างเป็นรูปธรรม และท้ายที่สุดนี้องค์ประกอบทั้ง 6 ด้าน ยังสามารถ

นำมาใช้เป็นฐานในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ
ความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ ความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหา
ในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระ
เศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ครบถ้วนแล้ว จึงนำผลการวิเคราะห์และ
สังเคราะห์ข้อมูลมากำหนดแนวทางในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริม
คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ตามวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

1. ผลการสังเคราะห์หลักการสำคัญในการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหา
เป็นฐาน มีแนวคิดมาจาก 2 แนวคิด ประกอบด้วย แนวคิดกระบวนการเรียนรู้มาจากหลักสูตร
แกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 (ทีศนา เขมมณี, 2556; สัญสิริ อินอุ๋นโชติ และคณะ,
2564; สุคนธา ดิษฐสุนันทน์, 2558; วรณวดี ม้าลำพอง, 2557; สุริษา แก้ววิเศษ และคณะ, 2562)
ร่วมกับแนวคิดการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานของ Dewey (1976, p. 130; Schmidt, 1993;
วัลลี สัตยาศัย, 2547; สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา, 2550; วิชุดา วงศ์เจริญ, 2561; สำนัก
งานวิจัยมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย, 2553) สรุปหลักการสำคัญในการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้
โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังตาราง 46

ตาราง 46 แสดงผลการสังเคราะห์หลักการสำคัญในการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้
ปัญหาเป็นฐาน

กระบวนการเรียนรู้	การจัดการเรียนรู้ โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	หลักการสำคัญในการจัดกระบวนการ จัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
1. เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ	1. สนใจปัญหา	1. หลักการเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญเป็นการให้
2. เรียนรู้ตามสภาพจริง	2. ระดมความคิด	ความสำคัญกับความต้องการและทักษะของผู้เรียน
3. มีการเรียนรู้ร่วมกัน	3. ศึกษาข้อมูล เพื่อแก้ปัญหา	เพื่อให้การเรียนรู้เป็นไปในทิศทางที่เหมาะสม
4. ส่งเสริมครูให้มีแบบแผน การจัดการเรียนรู้	4. สังเคราะห์ข้อมูล	2. หลักการเรียนรู้ตามสภาพจริงคือการให้โอกาส ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากประสบการณ์จริง ๆ ในชีวิต ประจำวัน เช่น การให้โจทย์ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ สถานการณ์จริง

กระบวนการเรียนรู้	การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน	หลักการสำคัญในการจัดกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
5. ส่งเสริมสิ่งแวดล้อมที่เอื้อให้เกิดการเรียนรู้	5. นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา	3. หลักการเรียนรู้ร่วมกัน เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ ซึ่งจะส่งผลให้การเรียนรู้มีมิติที่หลากหลาย
	6. ประเมินผล	4. หลักการเรียนรู้ข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา คือการให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงกับการเรียนรู้จากประสบการณ์และข้อมูลที่มีอยู่

2. แนวทางการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใน 6 องค์ประกอบหลัก มีแนวคิดมาจากหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 (ทิศนา แคมมณี, 2556; สัญสิริ อินอุ้นโชติ และคณะ, 2564; สุคนธา ดิษฐสุนันท์, 2558; วรณวดี ม้าลำพอง, 2557; สุริษา แก้ววิเศษ และคณะ, 2562) มีทั้งหมด 6 องค์ประกอบสำคัญ ดังนี้

2.1 ด้านครูผู้สอน

ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองและความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา สะท้อนให้เห็นสภาพปัจจุบันบทบาทของครูผู้สอนเป็นผู้บรรยาย อธิบายเป็นหลัก เน้นครูเป็นศูนย์กลาง ส่วนปัญหาพบว่าบทบาทครูยังขาดการกระตุ้นผู้เรียน และขาดการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ให้ผู้เรียน ดังนั้นการปรับเปลี่ยนบทบาทครูผู้สอนเป็นสิ่งสำคัญ

ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค บทบาทครูผู้สอนมีดังนี้

1. ครูผู้สอนเลือกปัญหาที่เชื่อมโยง เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค และสามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์และความสนใจของนักเรียน
2. ครูผู้สอนสามารถสร้างบทเรียนที่น่าสนใจ โดยใช้วิธีการสอนที่น่าสนใจและสร้างความตื่นตัว เช่น การใช้สื่อต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนรู้ปฏิสัมพันธ์ และการให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้
3. ครูผู้สอนตั้งคำถามชวนคิดกับนักเรียนพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ด้านต่าง ๆ
4. ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการทำให้นักเรียนรู้จักทำความเข้าใจปัญหาที่กำลังพบเจอ และเชื่อมโยงกับกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค.

5. ครูผู้สอนสร้างโอกาสในการแก้ปัญหา โดยออกแบบกิจกรรมที่ทำให้นักเรียนมีโอกาสที่จะนำไปสู่การหาทางแก้ไขปัญหา
6. ครูผู้สอนส่งเสริมให้เกิดการทำงานกลุ่ม โดยจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันในกลุ่มเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิด
7. ครูผู้สอนติดตามและประเมินผล โดยทำการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียน ประเมินความเข้าใจ และประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้
8. ครูผู้สอนสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ให้ตรงตามเป้าหมาย
9. ครูผู้สอนให้คำแนะนำนักเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคตลอดกระบวนการเรียนรู้

2.2 ด้านผู้เรียน

นักเรียนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา สะท้อนให้เห็นสภาพปัจจุบันบทบาทของผู้เรียนมีลักษณะเป็นผู้รับความรู้จากครูผู้สอน ปัญหาที่พบนักเรียนขาดแรงจูงใจในการเรียนส่งผลให้เกิดความกระตือรือร้นที่ไม่เพียงพอในการเรียนรู้ อีกทั้งขาดการพัฒนาทักษะการแก้ปัญหา และนักเรียนไม่ได้ประเมินผลการเรียนรู้ของตนเอง ดังนั้นการกำหนดบทบาทของผู้เรียนในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้กับผู้เรียนเกิดความกระตือรือร้นในการเรียนรู้ ได้ฝึกทักษะการแก้ปัญหา และได้ประเมินตนเองตลอดการเรียนรู้

ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค บทบาทผู้เรียนมีดังนี้

1. ผู้เรียนมีบทบาทในการเลือกปัญหา โดยมีส่วนร่วมในการเลือกปัญหาที่น่าสนใจ และมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค
2. ผู้เรียนสนใจและรู้จักปัญหา โดยพยายามเข้าใจในปัญหา ศึกษาข้อมูล และเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค
3. ผู้เรียนมีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นและสังเกต โดยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม และสังเกตปัญหาในทางที่แตกต่าง
4. ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมกลุ่มและการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อแก้ปัญหาและแบ่งปันความคิด
5. ผู้เรียนนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา โดยรวบรวมแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้และมีประสิทธิภาพ
6. ผู้เรียนนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา และมีพื้นที่ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิด
7. ผู้เรียนได้รับฟังคำแนะนำ ข้อปรับปรุงสำหรับแนวทางแก้ไขปัญหาให้ครบถ้วน และชัดเจน

8. ผู้เรียนประเมินตนเองการจากการทำงานกลุ่ม และการนำเสนอ

2.3 ด้านเนื้อหา

สถานการณ์เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นเรื่องในขณะปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันของผู้เรียนได้จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา สะท้อนให้เห็นสภาพปัจจุบันด้านเนื้อหา พบว่า นักเรียนส่วนใหญ่มีความรู้ มีความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก ส่วนปัญหาที่พบ นักเรียนส่วนใหญ่ทราบรายละเอียดสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ในระดับปานกลาง ดังนั้นการเพิ่มความเข้าใจในรายละเอียดสิทธิผู้บริโภคจะเป็นประโยชน์ต่อตัวผู้เรียน

ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค กำหนดรายละเอียดของเนื้อหา ดังนี้

1. ความหมายของสิทธิผู้บริโภค กำหนดให้นักเรียนศึกษาจากคู่มือพลเมืองต้นรู้สู่พลังผู้บริโภคแล้วให้นักเรียนตอบคำถามเกี่ยวกับความสำคัญของการปกป้องสิทธิผู้บริโภคในฐานะที่นักเรียนเป็นผู้บริโภค
2. สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 มีรายละเอียด ดังนี้
 - (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และไม่เป็นการเข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่มีวางจำหน่าย
 - (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการตามความต้องการและความสะดวก
 - (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการคุ้มครองตนเองจากผลกระทบที่อาจเกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยตามที่กำหนด
 - (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการถูกคุ้มครองจากการตกลงทางการค้าและไม่ให้ความเป็นจริงหรือการกระทำที่ไม่เป็นไปตามความต้องการ
 - (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตาม ข้อ 1- 4 ผู้บริโภคมีสิทธิในการได้รับข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ

ควบคู่ไปกับสิทธิผู้บริโภคสากล 8 ประการ เป็นสิทธิพื้นฐานที่ได้รับการยอมรับในระดับสากลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการและผลิตภัณฑ์ จากองค์การสหประชาชาติ (UN) และองค์การบริหารข้อมูลและความร่วมมือเศรษฐกิจ (OECD) ดังนี้

(1) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ (The right to safety) ไม่ว่าจะเป็นส่วนประกอบ กรรมวิธีผลิต การบรรจุหีบห่อ รวมไปถึงการให้บริการต้องปลอดภัยและได้มาตรฐาน

(2) สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นและถูกต้อง เพื่อประกอบการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ (The right to be informed) นอกจากนี้ ยังมีสิทธิที่จะได้รับคุ้มครองจากโฆษณาหลอกลวง หรือประกาศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดด้วย

(3) สิทธิที่จะเลือกซื้อหาสินค้าและบริการ (The right to choose) ในราคา ยุติธรรม หรือในราคาที่เกิดการแข่งขันกันอย่างเสรี และในกรณีที่มีการผูกขาดสินค้าก็จะวางใจได้ว่า จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจ และในราคายุติธรรม

(4) สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทนผู้บริโภค (The right to be heard) เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่พึงได้ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกับรัฐบาลในการบริหารจัดการ

(5) สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (The right to satisfaction of basic needs) ได้แก่ อาหารปลอดภัย ที่อยู่อาศัย การเข้าถึงบริการการศึกษา และสาธารณสุข

(6) สิทธิที่จะได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อถูกละเมิดสิทธิ (The right to redress) ได้รับความเป็นธรรมในการตัดสินเรื่องราวที่ร้องเรียนอย่างถูกต้อง ซึ่งรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการชดเชยเมื่อได้รับสินค้าและบริการที่บกพร่อง เสียหาย การช่วยเหลือ หรือการชดเชยอื่น ๆ

(7) สิทธิที่จะได้รับความรู้และไหวพริบที่จำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (The right to consumer education) เป็นสิทธิที่จะได้รับความรู้ที่ควรรู้ ควรมี ในการใช้ต่อสู้สิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อตัดสินใจของผู้บริโภค

(8) สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและยังชีพได้อย่างปลอดภัย (The right to a healthy environment) เป็นสิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการป้องกันจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริโภคแต่ละคนไม่สามารถควบคุมได้เอง สิทธินี้ต้องยอมรับถึงความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองและปรับปรุงสิ่งแวดล้อม

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค อาทิเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอางค์ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พ.ศ. 2522 โดยเน้นการอ่านและวิเคราะห์เนื้อความกฎหมาย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาสิทธิผู้บริโภค

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(อย.) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)

2.4 ด้านสื่อการเรียนรู้

สื่อออนไลน์เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากเนื่องจากเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า ผู้บริโภคใช้สื่อออนไลน์ในการเข้าถึงข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค โดยแพลตฟอร์มที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ Facebook สื่อออนไลน์ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ปัญหาที่พบ ข้อมูลในสื่อไม่ได้รับการตรวจสอบความถูกต้องทำให้ไม่น่าเชื่อถือ และการรับทราบแนวทางการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภคน้อย ดังนั้น ควรจัดการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสื่อออนไลน์ เช่น การตรวจสอบแหล่งข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งเชื่อถือได้ การสอนให้นักเรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์ และการประเมินข้อมูล เพื่อสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับในหลายมุมมอง

2.5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้

วิธีการจัดการเรียนรู้เน้นในเรื่องของการพัฒนาทักษะการคิด การค้นคว้า การปกป้องสิทธิของตนเอง รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินผล จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบว่า การใช้กระบวนการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิด การค้นคว้า ช่วยให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเอง ปัญหาที่พบ นักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียนน้อย และมีการให้นักเรียนเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย ดังนั้นวิธีการจัดการเรียนรู้ต้องเน้นให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจึงเลือกวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกกระบวนการคิด การค้นคว้า การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการนำความรู้ที่ได้ไปปรับใช้กับชีวิตประจำวัน

ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ใช้วิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL) ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา: ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในชั้นเรียน และพานักเรียนลงพื้นที่ศึกษาสถานการณ์ปัญหาจริง เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ด้าน ดังนี้ 1) สิทธิ ที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) สิทธิ ที่จะมีส่วนร่วมในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิ ที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา 5) สิทธิ ที่จะได้รับ

การพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว ส่วนผู้เรียนมีบทบาทเป็นผู้สังเกต วิเคราะห์

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด: การแบ่งกลุ่มผู้เรียน ให้ผู้เรียนพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อระบุนโยบายการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา: ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากคู่มือพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่หลากหลาย

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล: ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

ขั้นที่ 5 ขั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา: ผู้เรียนสร้างแนวทางการแก้ปัญหาให้เกิดเป็นชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic และอภิปรายเสนอแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคภายใต้กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล: ครู นักเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกันประเมินผล การเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

2.6 ด้านการวัดและการประเมินผล

การวัดและประเมินผลเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ครูและผู้เรียนทราบถึงความรู้และทักษะที่ได้รับจากกิจกรรมนั้น ๆ จากผลการศึกษาสภาพปัจจุบันด้านการวัดและประเมินผล พบว่านักเรียนได้ทำแบบทดสอบหลังเรียนน้อยมาก ส่วนปัญหาที่พบ คือ รูปแบบการวัดและประเมินผลส่วนใหญ่เน้นความจำ หรือในกระบวนการประเมินขาดการมีส่วนร่วมจากผู้เรียน ดังนั้น การวัดและการประเมินผลควรมีหลากหลายรูปแบบ เพื่อสอดคล้องกับบริบทความแตกต่างของผู้เรียน และผู้เรียนควรมีส่วนร่วมในการประเมินผล

ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค มีแนวทางการวัดและประเมินผล ดังนี้

1. แบบทดสอบที่ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค
2. ชิ้นงานที่แสดงถึงความเข้าใจและการนำไปใช้ของสิทธิผู้บริโภคในชีวิตประจำวัน
3. การนำเสนอเรื่องสิทธิผู้บริโภคที่ได้เรียนรู้ แบ่งปันความรู้ และตอบคำถามจากผู้ฟัง
4. การสร้างสื่อต่าง ๆ เช่น วิดีโอ Infographic หรือโปสเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค
5. ใช้วิธีการประเมินตนเอง ประเมินกลุ่มเพื่อน ร่วมกับครูประเมิน

6. ผู้เรียนมีส่วนในการรับผิดชอบต่อการประเมินและการติดตามความก้าวหน้าของตนเอง

3. ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

วัตถุประสงค์ของกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน คือ เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ดังนั้นจึงมีการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ตามสภาพจริง (Authentic Assessment) ซึ่งมีแนวคิดมาจาก Todorov, Karen, & Brousseau (1994; กรมวิชาการ กระทรวงการศึกษา, 2539; จินตวีร์พร และคณะ, 2562; กฤตยาภาณุจัน โตพิทักษ์, 2562; เมทินี ทะนงกิจ, และสุนทรี สกุลพราหมณ์, 2565) ร่วมกับการประเมินความเป็นพลเมืองตื่นรู้ (Active citizenship) มีแนวคิดจาก U.S. Department of Education (2018; Bryony et al., 2006; Bryony Hoskins, 2007; Vegard, Marcin, & Michaela, 2013; Prema, Simon, & Ellie, 2015; พีร์นิธิ สิริธีรราดล, 2564) แบ่งการวัดและประเมินผล ดังนี้

3.1 ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ตามแผนการจัดการเรียนรู้ 5 แผน โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ดังนี้

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ข้อที่ 1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ตามขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สนใจปัญหา พบว่า ผู้เรียนเลือกสถานการณ์ปัญหา “โฆษณาเกินจริง” ซึ่งเป็นสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ

ขั้นที่ 2 ระดมความคิด พบว่า ผู้เรียนแบ่งกลุ่มตามหัวข้อประเภทสินค้าและบริการ ได้ครบถ้วน และมีการพูดคุย แลกเปลี่ยนความคิดเห็น ให้ความสำคัญกับประเด็นที่นักเรียนเลือก

ขั้นที่ 3 ศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 1 นักเรียนได้ความรู้จากการค้นคว้ากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหา กฎหมายที่นักเรียนนำเสนอ อาทิ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562)

มาตรา 22 การโฆษณาจะต้องไม่ใช่ข้อความที่ไม่เป็นธรรมต่อผู้บริโภคหรือใช้ข้อความที่อาจก่อให้เกิดผลเสียต่อสังคมส่วนรวม

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาผู้ประกอบการโฆษณาเกินจริงใช้ข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือสร้างสถานการณ์ที่ไม่เป็นจริงเพื่อสร้างความสนใจและดึงดูดลูกค้า โฆษณาอาจใช้เทคนิคการตลาดที่ไม่ถูกต้องหรือ

หลอกลวงเพื่อเพิ่มยอดขาย บุคคลที่ได้รับผลกระทบต่อปัญหา คือ ผู้บริโภค ดังนั้นผู้บริโภคจำเป็นต้องรู้เท่าทันสื่อ หรือแหล่งข่าวที่หลากหลายช่องทาง โดยเฉพาะแหล่งข้อมูลออนไลน์

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังความคิดสรุปความรู้ที่ได้ และเขียนแนวทางแก้ปัญหา พร้อมกับจัดทำสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาออนไลน์

ขั้นที่ 6 ประเมินผล พบว่า ครูและนักเรียนร่วมกันประเมินการนำเสนอสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาออนไลน์

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ข้อที่ 2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ตามขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สนใจปัญหา พบว่า ผู้เรียนเลือกสถานการณ์ปัญหา “บุธความงามยัดเยียดขายคอร์ส” ซึ่งเป็นสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 2 สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ

ขั้นที่ 2 ระดมความคิด พบว่า ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม และครูตั้งคำถามชวนคิดหากเราไม่มีอิสระในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการจะเป็นอย่างไรนักเรียนก็ช่วยกันตอบคำถามโดยแชร์ข้อมูลลงในกระดานแสดงความคิดเห็นออนไลน์ (Padlet) คำตอบที่ได้ส่วนใหญ่ เช่น ถ้าเราไม่มีอิสระทำให้มีสินค้าให้เลือกน้อยทำให้เรารู้สึกไม่พอใจ สินค้าที่เราซื้ออาจจะไม่มีคุณภาพ เพราะไม่มีคู่แข่ง และอาจส่งผลทำให้สินค้านั้นราคาสูงได้ เป็นต้น

ขั้นที่ 3 ศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 2 และนักเรียนศึกษากฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562) เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหา

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา เช่น ผู้ประกอบการต้องการยอดขายที่สูง ทำให้พนักงานขายสินค้าใช้คำพูดชวนเชื่อให้ลูกค้า บุคคลที่ได้รับผลกระทบต่อปัญหา คือ ผู้บริโภค

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังความคิดสรุปความรู้ที่ได้ และเขียนแนวทางแก้ปัญหา พร้อมกับจัดทำสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือถูกละเมิดสิทธิการมีอิสระจากการซื้อสินค้าและบริการ

ขั้นที่ 6 ประเมินผล พบว่า ครูและนักเรียนร่วมกันประเมินการนำเสนอสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือถูกละเมิดสิทธิการมีอิสระจากการซื้อสินค้าและบริการ

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ข้อที่ 3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ตามขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สนใจปัญหา พบว่า ผู้เรียนเลือกสถานการณ์ปัญหา 2 ประเด็น คือ ความปลอดภัยจากการใช้สินค้า เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ” และ ความปลอดภัยจากการใช้บริการ เรื่อง “นั่งเก้าอี้เสริมในรถผู้โดยสาร” ซึ่งเป็นสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 3 สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

ขั้นที่ 2 ระดมความคิด พบว่า ผู้เรียนแบ่งกลุ่มเป็น 2 กลุ่ม ตามปัญหาด้านสินค้า และปัญหาด้านการบริการ

ขั้นที่ 3 ศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 3 ด้านสินค้า มีประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 341 ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จ หรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง ผู้นั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี มาตรา 343 ได้กระทำความผิดโดยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ประชาชน ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ด้านบริการมีพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก พ.ศ. 2522 มาตรา 107 บรรทุกผู้โดยสารเกินจำนวนที่นั่งผู้โดยสาร และกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562)

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาด้านสินค้า เช่น ผู้ขายต้องการขายสินค้าไม่ให้ขาดทุน แม้ว่าสินค้าใกล้หมดอายุก็นำฉลากไปปิดเพื่อให้ผู้บริโภคเข้าใจผิดได้ และปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาด้านการบริการ เช่น ผู้ประกอบการขับรถโดยสารสาธารณะต้องการจำนวนผู้โดยสารมากขึ้น ผู้ที่ได้รับผลกระทบโดยตรงคือ ผู้บริโภค

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนกลุ่มปัญหาด้านสินค้า จัดทำแผนผังความคิดสรุปความรู้ที่ได้ และเขียนแนวทางแก้ปัญหา พร้อมกับจัดทำสื่อ Infographics เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ” และผู้เรียนกลุ่มปัญหาด้านการบริการ จัดทำแผนผังความคิดสรุปความรู้ที่ได้ และเขียนแนวทางแก้ปัญหา พร้อมกับจัดทำสื่อ โปสเตอร์ เรื่อง “แนวทางการรับมือเมื่อประสบปัญหาโดยสารสาธารณะไม่ปลอดภัย”

ขั้นที่ 6 ประเมินผล พบว่า ครูและนักเรียนร่วมกันประเมินการนำเสนอสื่อ Infographics เรื่อง เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ” และ “แนวทางการรับมือเมื่อประสบปัญหาโดยสารสาธารณะไม่ปลอดภัย”

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ข้อที่ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ตามขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สนใจปัญหา พบว่า ผู้เรียนเลือกสถานการณ์ปัญหา “ข้อความแปะกล่องส่งพัสดุ กรุณาถ่ายคลิปขณะแกะกล่อง #กรุณาถ่ายวิดีโอขณะเปิดกล่องพัสดุ เพื่อใช้เป็นหลักฐานในการเคลมสินค้า #ไม่มีหลักฐานงดเคลมทุกกรณี” ซึ่งเป็นสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา

ขั้นที่ 2 ระดมความคิด พบว่า ผู้เรียนแบ่งกลุ่มร่วมพูดคุยสาเหตุและผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการไม่เป็นธรรมในการทำสัญญา พบข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม สัญญาที่ฝ่ายหนึ่งได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งมากเกินไป ประกอบกับคู่สัญญาไม่ได้รับความยินยอมในสัญญาตั้งแต่ต้น

ขั้นที่ 3 ศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 4 พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ. 2540 มาตรา 4 วรรคสาม ข้อตกลงดังกล่าวจึงตกเป็นโมฆะ ตามมาตรา 11 และนักเรียนศึกษากฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562) เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ปัญหา

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหา คือ สิ่งที่ควรกระทำผู้จัดส่งควรถ่ายวิดีโอขณะแพ็กสินค้า ผู้รับควรถ่ายวิดีโอขณะแกะสินค้า เมื่อมีการชำรุด แหกหัก ร้านค้าต้องรับผิดชอบในเบื้องต้น และเรียกค่าเสียหายจากผู้ขนส่งไม่ใช่เป็นการผลักภาระให้ผู้บริโภคฝ่ายเดียว

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังความคิดสรุปความรู้ที่ได้ และเขียนแนวทางแก้ปัญหาหากนักเรียนพบปัญหานักเรียนสามารถร้องเรียนได้ที่หน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภค หรือ สคบ. พร้อมทั้งจัดทำโปสเตอร์เตือนภัยเรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม”

ขั้นที่ 6 ประเมินผล พบว่า ครูและนักเรียนร่วมกันประเมินการนำเสนอโปสเตอร์เตือนภัยเรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม”

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ข้อที่ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ตามขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน 6 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 สนใจปัญหา พบว่า ผู้เรียนเลือกสถานการณ์ปัญหา “แม่บ้านสูญเงินเกลี้ยงบัญชี เสียรู้แก๊งค์คอลเซนเตอร์” ซึ่งเป็นสถานการณ์ปัญหาที่สอดคล้องกับเนื้อหาสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย

ขั้นที่ 2 ระดมความคิด พบว่า ผู้เรียนแบ่งกลุ่มร่วมพูดคุยสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย โดยแบ่งหัวข้อประเด็นปัญหาเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ

ดังนี้ ด้านสินค้าสำหรับการบริโภค เรื่อง “ลูกค้าสั่งอาหารผ่านแอปฯ เปิดมาเจอเศษลวดฝอยขัดหม้อ และพลาสติกหุ้มอาหาร” ด้านสินค้าสำหรับผู้บริโภค เรื่อง “สั่งซื้อโทรศัพท์ทางออนไลน์ ได้นำผลไม้” ด้านบริการทางการเงิน เรื่อง “แม่บ้านสูญเงินเกลี้ยงบัญชี เสียวรู้แก๊งคอลเซนเตอร์” และด้านบริการการเดินทาง เรื่อง “จองที่พักปลอม”

ขั้นที่ 3 ศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนใช้สื่อออนไลน์ในการค้นหาข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคข้อที่ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ด้านสินค้าสำหรับการบริโภค นักเรียนสืบค้นกฎหมายพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มาตรา 25 ห้ามมิให้ผู้ใดผลิต นำเข้าเพื่อจำหน่าย หรือจำหน่าย ซึ่งอาหารดังต่อไปนี้ 1) อาหารไม่บริสุทธิ์ 2) อาหารปลอม 3) อาหารผิดมาตรฐาน ด้านสินค้าสำหรับผู้บริโภค นักเรียนสืบค้นกฎหมายอาญา เกี่ยวกับการกระทำความผิดฐานฉ้อโกงไว้ในมาตรา 341 ว่าด้วยมาตรา 341 ผู้ใดโดยทุจริต หลอกลวงผู้อื่นด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จหรือปกปิดข้อความจริงซึ่งควรบอกให้แจ้ง และโดยการหลอกลวง ดังวานั้นได้ไปซึ่งทรัพย์สินจากผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม หรือทำให้ผู้ถูกหลอกลวงหรือบุคคลที่สาม ทำ ถอน หรือทำลายเอกสารสิทธิผู้ฉ้อโกงนั้นกระทำความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปีหรือปรับไม่เกินหกหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ ด้านบริการทางการเงินนักเรียนสืบค้นกฎหมายฉ้อโกงประชาชน ตาม ประมวลกฎหมายอาญามาตรา 343 ว่าด้วย ถ้าการกระทำความผิดตามมาตรา 341 ได้กระทำการด้วยการแสดงข้อความอันเป็นเท็จต่อประชาชน หรือด้วยการปกปิดความจริง ซึ่งควรบอกให้แจ้งแก่ประชาชน ผู้กระทำความผิดต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินห้าปี หรือปรับไม่เกินหนึ่งแสนบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และพระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ มาตรา 14(1) ว่าด้วยการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่บิดเบือน หรือปลอมไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน หรือข้อมูลคอมพิวเตอร์อันเป็นเท็จ โดยประการที่น่าจะเกิดความเสียหาย แก่ประชาชน อันมิใช่การกระทำความผิดฐานหมิ่นประมาทตามประมวลกฎหมายอาญา โทษไม่เกิน 5 ปี หรือปรับไม่เกิน 100,000 บาท และด้านบริการการเดินทาง นักเรียนสืบค้นกฎหมายอาญา มาตรา 271 บัญญัติว่า “ผู้ใดขายของ โดยหลอกลวงด้วยประการใด ๆ ให้ผู้ซื้อหลงเชื่อในแหล่งกำเนิด สภาพ คุณภาพหรือปริมาณแห่งของนั้นอันเป็นเท็จ ถ้าการกระทำ นั้นไม่เป็นความผิดฐานฉ้อโกง ต้องระวางโทษจำคุกไม่เกินสามปี หรือปรับไม่เกินหกพันบาท หรือ ทั้งจำ ทั้งปรับ” และมาตรา 16 ผู้ใดนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์ ที่ประชาชนทั่วไปอาจเข้าถึงได้ซึ่งข้อมูลคอมพิวเตอร์ ที่ปรากฏเป็นภาพของผู้อื่น และภาพนั้นเป็นภาพ เกิดจากการสร้างขึ้น ตัดต่อ เติม หรือดัดแปลง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นใด โดยประการที่น่าจะทำให้ผู้อื่นนั้นเสียชื่อเสียง ถูกดูหมิ่น ถูกเกลียดชังหรือได้รับความอับอาย จำคุกไม่เกิน 3 ปี ปรับ ไม่เกิน 200,000บาท หรือทั้งจำทั้งปรับ และนักเรียนศึกษากฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 (ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2562)

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้เรียนแต่ละกลุ่มวิเคราะห์ข้อมูลจากกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์นำมาสังเคราะห์ข้อมูลเป็นแนวทางการแก้ปัญหา

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังความคิดสรุปความรู้ที่ได้ และเขียนแนวทางแก้ปัญหากับนักเรียนพบปัญหา พร้อมกับจัดทำชิ้นงานสื่อ Infographic และโปสเตอร์เตือนภัย

ขั้นที่ 6 ประเมินผล พบว่า ครูและนักเรียนร่วมกันประเมินการนำเสนอชิ้นงาน สื่อ Infographic และโปสเตอร์เตือนภัย

3.2 ประเมินผลการเรียนรู้ด้วยชิ้นงาน

ผู้วิจัยได้สรุปผลการประเมินการทำงานกลุ่มและชิ้นงานตามแผนการจัดการเรียนรู้ ทั้ง 5 แผน ดังนี้

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง สิทธิผู้บริโภคข้อที่ 1 สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหา และชิ้นงาน Infographic แนวทางการรับมือสถานการณ์ปัญหา เรื่องโฆษณาเกินจริง ดังภาพ 11

แผนผังข้อมูลปัญหา “โฆษณาเกินจริง”

ชิ้นงาน Infographic เรื่อง “โฆษณาเกินจริง”



ภาพ 11 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “โฆษณาเกินจริง”

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหาบุรุษความงามยัดเยียดขายคอร์ส และชิ้นงาน Infographic แนวทางการรับมือเมื่อถูกละเมิดสิทธิการมีอิสระในการเลือกซื้อสินค้า ดังภาพ 12

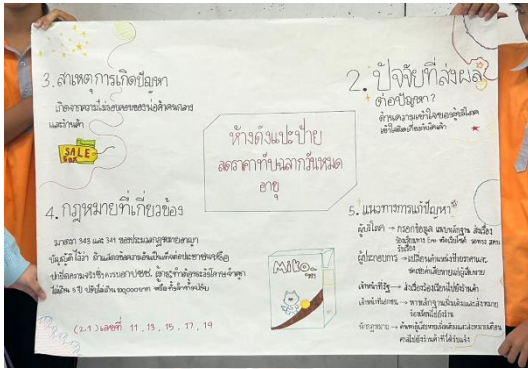


ภาพ 12 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ บุรุษความงามยัดเยียดขายคอร์ส”

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการในฐานะผู้บริโภค แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ด้านความปลอดภัยจากการใช้สินค้า พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหาห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ และชิ้นงาน Infographic แนวทางการรับมือสถานการณ์ปัญหาพบเจอการแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ ดังภาพ 13

แผนผังข้อมูลปัญหา
เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลาก
วันหมดอายุ”

ชิ้นงาน Infographic
เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลาก
วันหมดอายุ”

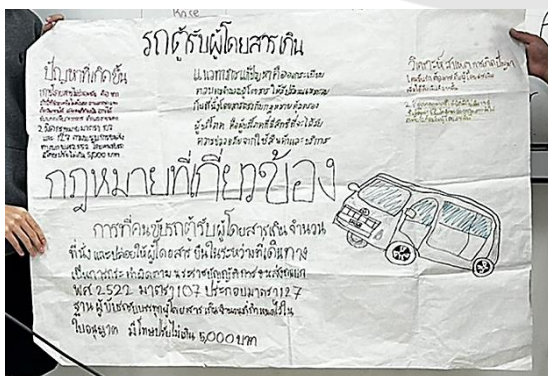


ภาพ 13 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ห้างดังแปะป้ายลดราคาทับฉลากวันหมดอายุ”

และด้านความปลอดภัยจากการใช้บริการ พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหา การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ และชิ้นงาน ชิ้นงาน โปสเตอร์เตือนภัย เรื่อง “การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ” ดังภาพ 14

แผนผังข้อมูลปัญหา
เรื่อง “การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ”

ชิ้นงาน โปสเตอร์เตือนภัย
เรื่อง “การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ”



ภาพ 14 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “การใช้บริการรถโดยสารสาธารณะ”

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา โดยไม่ถูกเอาเปรียบ พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหาสัญญาไม่เป็นธรรม และชิ้นงาน ชิ้นงาน โปสเตอร์เตือนภัย เรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม” ดังภาพ 15

แผนผังข้อมูลปัญหา
เรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม”



ชิ้นงาน โปสเตอร์เตือนภัย
เรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม”

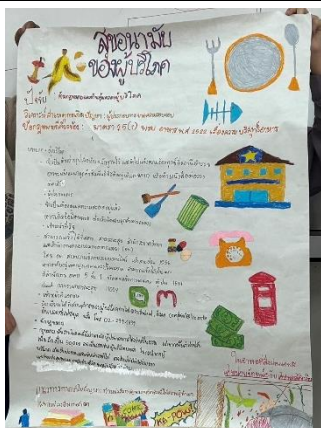


ภาพ 15 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “สัญญาไม่เป็นธรรม”

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชย ความเสียหาย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสินค้าสำหรับบริการบริโภค พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหา ความปลอดภัยด้านอาหาร และชิ้นงาน Infographic แนวทางการรับมือกับปัญหาความปลอดภัย ด้านอาหาร ดังภาพ 16

แผนผังข้อมูลปัญหา เรื่อง “ความปลอดภัยด้านอาหาร”



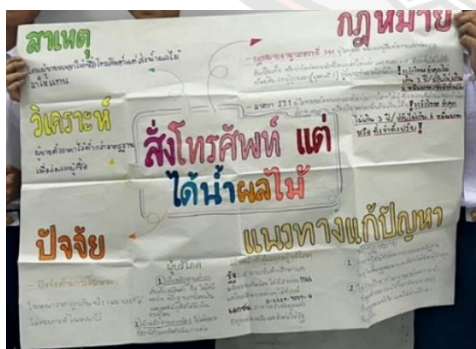
ชิ้นงาน Infographic เรื่อง “ความปลอดภัยด้านอาหาร”



ภาพ 16 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “ความปลอดภัยด้านอาหาร”

2. ด้านสินค้าสำหรับอุปโภค พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหาส่งสินค้าออนไลน์แล้วโดนโกง และชิ้นงาน Infographic แนวทางการรับมือกับปัญหาความปลอดภัยด้านอาหาร ดังภาพ 17

แผนผังข้อมูลปัญหา เรื่อง “สั่งสินค้าออนไลน์แล้วโดนโกง”



ชิ้นงาน Infographic เรื่อง “สั่งสินค้าออนไลน์แล้วโดนโกง”

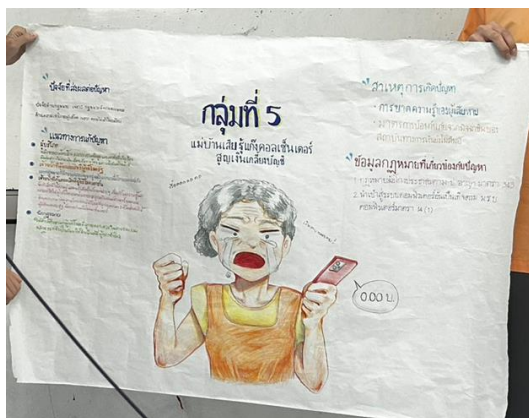


ภาพ 17 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “สั่งสินค้าออนไลน์แล้วโดนโกง”

3. ด้านบริการทางการเงิน พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหาแม่บ้านสุญเงิน
เกลี้ยบบัญชี เสียรู้แก๊งคอลเซนเตอร์ และขึ้นงานโปสเตอร์เตือนภัยแก๊งคอลเซนเตอร์หลอกเงิน ดังภาพ 18

การทำงานกลุ่มแผนผังข้อมูลปัญหา
เรื่อง “แก๊งคอลเซนเตอร์หลอกเงิน”

ขึ้นงาน โปสเตอร์เตือนภัย
เรื่อง “แก๊งคอลเซนเตอร์หลอกเงิน”

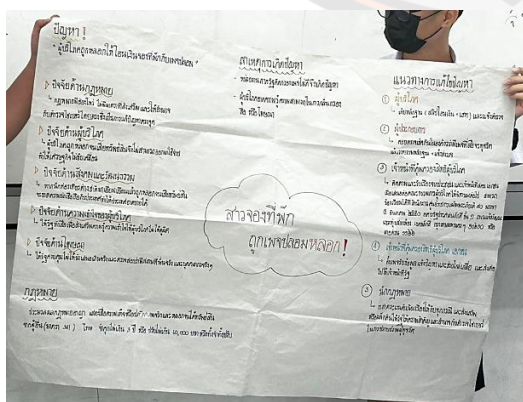


ภาพ 18 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “แก๊งคอลเซนเตอร์หลอกเงิน”

4. ประเภทบริการการเดินทาง พบว่า ผู้เรียนจัดทำแผนผังข้อมูลปัญหาจองที่พักปลอม
และขึ้นงานโปสเตอร์แนวทางการการรับมือเมื่อจองที่พักปลอม ดังภาพ 19

แผนผังข้อมูลปัญหา
เรื่อง “จองที่พักปลอม”

ขึ้นงาน โปสเตอร์เตือนภัย
เรื่อง “จองที่พักปลอม”



ภาพ 19 แสดงผลการทำชิ้นงาน เรื่อง “จองที่พักปลอม”

3. ประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค

ผู้วิจัยได้ศึกษาประสิทธิผลของกระบวนการจัดการเรียนรู้โดยประเมินผลคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคของกลุ่มเป้าหมายของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.7 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 40 คน หลังเรียนในรายวิชา เศรษฐศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้เรียนมีระดับคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.21 ดังตาราง 47

ตาราง 47 แสดงผลการประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคจากการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

คุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ ด้านสิทธิผู้บริโภค	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1. มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภค	4.80	0.46	มากที่สุด
2. มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค	4.75	0.75	มากที่สุด
3. รักษาผลประโยชน์ในฐานะผู้บริโภค	4.20	0.79	มากที่สุด
4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์	4.87	0.33	มากที่สุด
5. แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค หรือแบ่งปันวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคของตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้	4.82	0.38	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ยรวม	4.68	0.21	มากที่สุด

4. ผลการสัมภาษณ์การจัดการกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

ผลการสัมภาษณ์การจัดการกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค แบ่งตามผลการเรียนรู้ 3 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านความรู้ สรุปได้ว่า ผู้เรียนได้รับความรู้ในเรื่องสิทธิผู้บริโภค 5 ประการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 ประกอบด้วย (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง และชดเชยค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตาม ข้อ (1) - (4) พบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน พบว่า

...ได้รับทราบสิทธิของผู้บริโภคทั้ง 5 ข้อ รวมถึงกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับปัญหาสิทธิ
ผู้บริโภค

(นักเรียน 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ได้รู้กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค ทำให้รู้ว่าเมื่อเกิดปัญหาต้องเตรียมรับมือ
อย่างไร

(นักเรียน 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ทำให้รู้ถึงปัญหาผู้บริโภค การรับมือกับปัญหาอย่างมีสติ รวมถึงทราบขั้นตอน
การร้องเรียนหน่วยงาน สคบ. หมายเลขฉุกเฉิน ผ่านช่องทางออนไลน์จากการขึ้นงาน
ของเพื่อน

(นักเรียน 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...มีความรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค สามารถนำแนวทางรับมือกับปัญหาสิทธิผู้บริโภค
มาประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันได้

(นักเรียน 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ทำให้มีความรู้เรื่องกฎหมาย และรับทราบแนวทางการป้องกันตนเองในฐานะ
ผู้บริโภคได้มาก คิดว่าแนวทางรับมือกับปัญหาสิทธิผู้บริโภคจะช่วยตนเองในเวลาเกิดเหตุได้

(นักเรียน 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

4.2 ด้านทักษะ สรุปได้ว่า ผู้เรียนมีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น รู้จักการวางแผน
การรับฟังและการเข้าใจความต้องการของผู้อื่น มีทักษะการคิด รู้จักการตั้งคำถาม รู้จักการยั้งคิด
ในการรับรู้ข้อมูลก่อนตัดสินใจ มีทักษะการเป็นผู้บริโภคที่ทราบถึงวิธีการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการที่มี
ผลต่อสิทธิของตนเอง รู้กระบวนการร้องเรียนในฐานะผู้บริโภค มีทักษะการแก้ไขปัญหา และมีทักษะ
การนำเสนอที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค พบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน พบว่า

...การเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค ครูให้หาปัญหาสถานการณ์ที่เกี่ยวข้องกับผู้บริโภค
มาแล้วทำงานกลุ่ม ทำให้เกิดความร่วมมือในการแบ่งหน้าที่กันทำงาน ได้คิดวิเคราะห์หา
แนวทางแก้ไขร่วมกัน

(นักเรียน 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...การทำงานร่วมกับเพื่อนทำให้ได้แบ่งปันความคิดเห็นร่วมกัน ได้พูดคุยกัน และ
ได้ฟังข้อคิดเห็นของเพื่อนในกลุ่ม

(นักเรียน 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ได้ฝึกการคิด ได้ตั้งคำถามกับปัญหาที่เกิดขึ้น ได้วางแผนการแก้ปัญหา ทำให้มี
ความยั้งคิดในการรับรู้ข้อมูลก่อนตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ

(นักเรียน 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...รู้สิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค ได้ทดลองการวิธีการร้องเรียนในช่องทางออนไลน์
หน่วยงาน สคบ. และ อย.

(นักเรียน 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ได้เขียนแนวทางการแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง จากการศึกษาแหล่งข้อมูลที่หลากหลาย
และได้นำเสนอแผนผังหน้าชั้นเรียนข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสิทธิผู้บริโภค

(นักเรียน 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

4.3 ด้านเจตคติ สรุปได้ว่า ผู้เรียนมีความตั้งใจในเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค ทั้งในเรื่อง
การเลือกปัญหาผู้บริโภค การสืบค้นหาสาเหตุของปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา และการหาแนวทาง
การแก้ไขปัญหา ผู้เรียนได้ร่วมมือกับเพื่อนในการหาแนวทางการแก้ปัญหาสิทธิผู้บริโภคตามโจทย์
ปัญหา ทำให้ได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ให้ความร่วมมือการทดลองทำกิจกรรมร้องเรียน
หน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. ผ่านเว็บไซต์ช่องทางออนไลน์ เห็นคุณค่า
การมีความรู้ การมีทักษะ ของการรักษาผลประโยชน์ของตนในฐานะผู้บริโภค และรับฟังปัญหา
เกี่ยวกับสิทธิของตนเองและผู้อื่น ทำให้ได้เห็นคุณค่าของการเป็นผู้บริโภคที่รู้เท่าทันผู้ประกอบการ
หรือพวกมิฉฉาชีพ พบข้อสรุปที่สอดคล้องกัน พบว่า

...หนูตั้งใจค้นหาข้อมูลสิทธิผู้บริโภคในทุกเรื่องที่เรียน ตั้งแต่การเลือกปัญหาผู้บริโภค
การสืบค้นหาสาเหตุของปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา และการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา
ทำให้หนูสามารถนำเสนองานภาพรวมได้

(นักเรียน 1, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ได้ร่วมมือกับเพื่อนในการหาแนวทางการแก้ปัญหาสิทธิผู้บริโภคตามโจทย์ปัญหา
ความปลอดภัยการใช้รถโดยสารสาธารณะ ทำให้ได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย

(นักเรียน 2, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ผมให้ความร่วมมือการทดลองทำกิจกรรมร้องเรียนหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการ
คุ้มครองผู้บริโภค สคบ. ผ่านเว็บไซต์ช่องทางออนไลน์ ทำให้ได้เข้าใจขั้นตอนการร้องเรียน
เวลาเกิดปัญหาที่รู้ว่าต้องทำอะไร ลำดับก่อน-หลัง

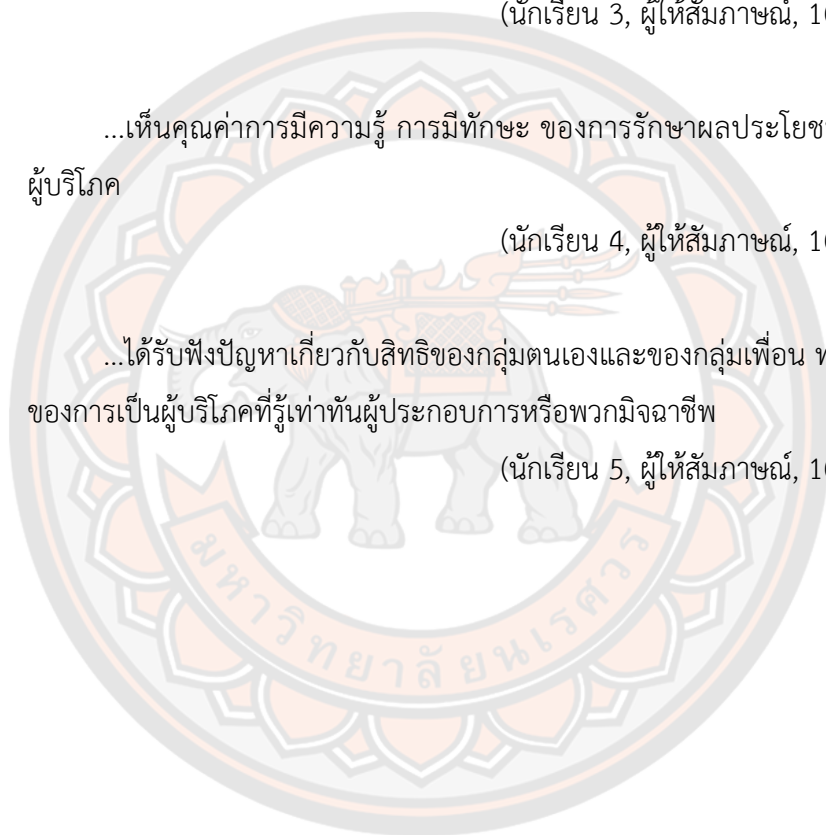
(นักเรียน 3, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...เห็นคุณค่าการมีความรู้ การมีทักษะ ของการรักษาผลประโยชน์ของตนในฐานะ
ผู้บริโภค

(นักเรียน 4, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)

...ได้รับฟังปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของกลุ่มตนเองและของกลุ่มเพื่อน ทำให้ได้เห็นคุณค่า
ของการเป็นผู้บริโภคที่รู้เท่าทันผู้ประกอบการหรือพวกมิจฉาชีพ

(นักเรียน 5, ผู้ให้สัมภาษณ์, 10 มกราคม 2567)



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 และ 2) เพื่อพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ทั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการที่หลากหลาย ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลจากการสอบถามสภาพปัจจุบันและปัญหา การสัมภาษณ์เชิงลึกจากครูผู้สอน ผู้เรียน และข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลแบบผสมวิธี (Mixed Method) ด้วยการออกแบบการวิจัยที่ดำเนินการตามลำดับสำรวจผลในรูปแบบ The Explanatory Sequential Design (Creswell, 2018) ใช้ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มเป้าหมายในการวิจัย เพื่อเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ และตามด้วยการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อนำมาวิเคราะห์ผล นำสู่การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

1.1 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก ทั้ง 5 แห่ง จากการศึกษาข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ครูผู้สอนและผู้เรียน จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านครูผู้สอน พบว่า บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคส่วนใหญ่เป็นผู้บรรยาย อธิบายเป็นหลัก สามารถจำแนกบทบาทของครูผู้สอนออกเป็น 3 ช่วงตอน ดังนี้ 1) ชี้นำเข้าสู่บทเรียนครูมีการยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ผลสรุปจากข้อมูลแบบสอบถามมีผู้เลือกตอบจำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 73.1 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์เพิ่มเติมคือการนำสินค้า

ตัวอย่างมาให้ให้นักเรียนได้ดูคลากข้อมูลสินค้า (2) ชั้นสอน ครูอธิบายและให้คำแนะนำวิธีเมื่อพบเจอปัญหาสิทธิผู้บริโภค ผลสรุปจากข้อมูลแบบสอบถามมีผู้เลือกตอบจำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 66.4 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์เพิ่มเติมคือใช้วิธีการอภิปรายกลุ่มย่อย (3) ชั้นสรุป ครูเป็นผู้อธิบายสรุปกิจกรรม มีใบงานให้นักเรียนทำ ดังนั้นสรุปได้ว่า ครูมีหน้าที่ในการออกแบบกิจกรรม จัดเตรียมการสอน และเป็นผู้ควบคุมการเรียนการสอนทั้งหมด

ด้านที่ 2 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านนักเรียน พบว่า บทบาทของผู้เรียนเป็นผู้รับความรู้จากครูผู้สอน เห็นได้จากข้อมูลแบบสอบถามนักเรียนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากครูผู้สอน รายวิชาเศรษฐศาสตร์ สังคมศึกษา ร้อยละ 77.7 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ในการเรียนการสอนนักเรียนส่วนใหญ่เป็นผู้รับฟังการบรรยายจากครูผู้สอน ดังนั้นสรุปได้ว่า สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านนักเรียนแสดงให้เห็นถึงบทบาทของผู้เรียนมีลักษณะเป็นผู้รับความรู้จากครูผู้สอน แสดงถึงการเชื่อมโยงและความไว้วางใจในบทบาทของครูในการส่งเสริมความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภค

ด้านที่ 3 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ มีความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ อยู่ในระดับมากดังนี้ ข้อที่ 1 ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ร้อยละ 77.24 ข้อที่ 2 ผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าหรือบริการที่ต้องการโดยไม่ถูกบังคับ ร้อยละ 70.4 ข้อที่ 3 ผู้บริโภคควรได้รับสินค้าหรือบริการที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสุขภาพของตนเอง ร้อยละ 76.5 ข้อที่ 4 ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา ร้อยละ 78.3 และข้อที่ 5 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการฟังข้อกล่าวหาหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้น ร้อยละ 68.9 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ความรู้ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูล เรื่อง สิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ผู้ตอบส่วนใหญ่ทราบสิทธิผู้บริโภคข้อ 1 สิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการเป็นมากที่สุด รองลงมาคือสิทธิข้อ 2 ที่มีความต้องการในการมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการโดยไม่ถูกบังคับ และสิทธิข้อที่ 3 ที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

ด้านที่ 4 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า สื่อที่ใช้ในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Google+, Instagram, YouTube ร้อยละ 82 สื่อสังคมออนไลน์ที่ใช้ในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ Facebook ร้อยละ 74.6 อุปกรณ์ที่ใช้ในการเรียน คือ โทรศัพท์แบบสมาร์ทโฟน (Smart phone) คิดเป็นร้อยละ 89.6 ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ร้อยละ 73.7 และใช้สื่อในการทำกิจกรรมด้านการศึกษา เช่น การทำการบ้าน การค้นข้อมูล การดูออนไลน์ มากที่สุด

ร้อยละ 83.5 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์เพื่อเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค นักเรียนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมาจากหนังสือเรียนมากที่สุด และยังใช้สื่อออนไลน์เพื่อเพิ่มพูนทักษะการตัดสินใจเกี่ยวกับการประสบปัญหา และรับทราบแนวทางการแก้ปัญหา

ด้านที่ 5 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบว่า เรื่องสิทธิผู้บริโภคที่ช่วยส่งเสริมนักเรียนมากที่สุด คือ ให้ผู้เรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ร้อยละ 75.3 ใช้กระบวนการเรียนรู้แบบกระบวนการคิด คือ จัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิด ร้อยละ 64.9 มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ ร้อยละ 68.9 ช่วยให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองมากที่สุด คือ แบบแลกเปลี่ยนความคิด (Think - Pair - Share) ร้อยละ 66.1 ผลต่อผู้เรียน คือ เข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น ร้อยละ 59.1 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลวิธีการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคมีกิจกรรมกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ การยกตัวอย่าง และการถาม-ตอบ แสดงให้เห็นถึงการส่งเสริมผู้เรียนให้มีทักษะการคิด ประเด็นที่แตกต่าง คือ การสรุปเนื้อหาส่วนใหญ่จากครูผู้สอน มีบรรยาย อธิบายเนื้อหาเป็นหลัก

ด้านที่ 6 สภาพปัจจุบันในกระบวนการเรียนรู้ด้านการวัดและประเมินผล พบว่า มีการวัดผลและประเมินผลในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ร้อยละ 68.9 เข้าใจวัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผล คือ ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถติดตามและวัดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ ร้อยละ 71 วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน ร้อยละ 65.2 และการวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้น ร้อยละ 67.6 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรูปแบบของการวัดและประเมินผลเพื่อให้การเรียนรู้มีความหลากหลายและเน้นที่ความรู้ที่และทักษะที่สอน นักเรียนได้ทำแบบทดสอบหลังเรียน ใบงานระหว่างเรียน การเรียกตอบคำถามเป็นรายบุคคล และกิจกรรมกลุ่มนอกจากนี้นักเรียนแสดงความต้องการให้มีการวัดผลที่มาพร้อมกับกิจกรรมการเรียนการสอนที่น่าสนใจ เช่น เกมส์ การเขียนข้อความสรุป และการนำเสนอ

1.2 สภาพปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ของโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่-ใหญ่พิเศษ ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก ทั้ง 5 แห่ง จากการศึกษาข้อมูลด้วยแบบสอบถาม สอดคล้องกับผลการสัมภาษณ์ครูผู้สอนและผู้เรียน จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านผู้สอน พบว่า บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ ครูให้กิจกรรมที่นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติน้อย สอดคล้องกับ

ข้อมูลแบบสอบถามที่มีผู้ตอบจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 สามารถจำแนกบทบาทของครูผู้สอนออกเป็น 3 ช่วงตอน ดังนี้

1. ชี้นำเข้าสู่บทเรียน มีการเน้นการสนทนา ถาม-ตอบระหว่างบุคคล แต่กิจกรรมสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่มทำน้อย

2. ชี้นำสอน กิจกรรมที่ครูสาธิตวิธีการเลือกสินค้าหรือบริการทำน้อยที่สุด

3. ชี้นำสรุป ครูส่งเสริมความเข้าใจให้เข้าใจสิทธิการเรียกร้องสิทธิผู้บริโภค

ดังนั้นสรุปได้ว่า ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค และปัญหาที่พบคือ ปฏิสัมพันธ์ในการเรียนการสอนและขาดการเรียนปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริงให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน

ด้านที่ 2 ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านผู้เรียน พบว่า บทบาทของนักเรียนในการเรียนได้ปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่นน้อย มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคน้อย ขาดการลงมือปฏิบัติแก้ปัญหาในสถานการณ์จริง ทำให้ผู้เรียนไม่เข้าใจกระบวนการขั้นตอน และขอบเขตของการปกป้องสิทธิของตนเองเมื่อถูกละเมิดสิทธิ เพราะนักเรียนได้รับข่าวสารเรื่องสิทธิผู้บริโภคจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคภาคเอกชนน้อย ร้อยละ 25.9 แนวทางเสนอแนะในการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ คือ มีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ เน้นการลงมือทำด้วยตนเอง ดังนั้นสรุปได้ว่า ปัญหาด้านนักเรียนแสดงให้เห็นถึงบทบาทของนักเรียนมีส่วนร่วมในการปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น ๆ น้อย โดยเฉพาะกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคเป็นผลมาจากข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มากพอ

ด้านที่ 3 ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้มีความเข้าใจเรื่องรายละเอียดของสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

ข้อ 1 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับข้อมูลที่เป็นธรรมเกี่ยวกับสินค้าและบริการร้อยละ 49.6

ข้อ 2 ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อหรือการใช้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ ร้อยละ 60

ข้อ 3 ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ ร้อยละ 55.4

ข้อ 4 ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย ร้อยละ 56.4

ข้อ 5 ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือเรียกร้องในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิหรือความเสียหายเกิดขึ้น ร้อยละ 61.8

สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ความรู้ ความเข้าใจของผู้ให้ข้อมูล รายละเอียดสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ ผู้ตอบส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าสิทธิผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ของประเทศไทย มีทั้งหมด 5 ข้อ รายละเอียดทั้ง 5 ข้อ ประเด็นที่รู้และเข้าใจน้อยที่สุด ข้อ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และข้อ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

ด้านที่ 4 ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า ประโยชน์ของสื่อออนไลน์ช่วยให้เข้าใจในสิทธิผู้บริโภคน้อยที่สุด คือ ทำให้เป็นผู้บริโภคที่รู้ช่องทางการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิผู้บริโภค ร้อยละ 49.6 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่รับทราบสิทธิผู้บริโภคในเรื่องของการพิจารณาและชดเชยความเสียหายที่เกิดจากการละเมิดสิทธิผู้บริโภคผ่านช่องทางออนไลน์น้อยที่สุด ดังนั้นสรุปได้ว่า การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคใช้สื่อออนไลน์มากที่สุด ซึ่งอาจทำให้พบปัญหาการรับสื่อหลากหลายช่องทาง สื่อออนไลน์บางแหล่งไม่มีการคัดกรองเนื้อหา อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดได้

ด้านที่ 5 ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบว่า มีวิธีการจัดการเรียนรู้ส่งเสริมให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียนน้อย ร้อยละ 36.5 ใช้กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ เน้นให้ผู้เรียนรู้จัก และเข้าใจวิธีการเรียนรู้ของตนเองน้อย ร้อยละ 40.5 มีการประเมินผลการเรียนน้อย ร้อยละ 42 วิธีการจัดการเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเองทำน้อย คือ แบบระดมสมอง (Brainstorming) ร้อยละ 41.1 ผลต่อผู้เรียน คือ ได้เข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคน้อย ร้อยละ 35.4 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลวิธีการจัดการเรียนรู้ที่ให้ผู้เรียนมีการจัดการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย ไม่มีการส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียน และมีการทำกิจกรรมระดมสมองหรือการทำกิจกรรมกลุ่มแลกเปลี่ยนความคิดเห็นน้อย ดังนั้นสรุปได้ว่า วิธีการจัดการเรียนรู้มีครูสนับสนุนนักเรียนในการค้นคว้าข้อมูลจากห้องสมุดและอินเทอร์เน็ตมาก นักเรียนใช้กระบวนการเรียนรู้แบบคิด และมีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ การใช้วิธีการเรียนรู้แบบแลกเปลี่ยนความคิดเห็น (Think-Pair-Share) มีผลในการส่งเสริมทักษะการคิดของนักเรียน โดยมีผลเพิ่มขึ้นที่ร้อยละ 66.1 และนักเรียนเข้าใจสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น ในส่วนของปัญหา พบนักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลน้อย นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย ซึ่งมีผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคน้อยลงร้อยละ 35.4 แม้ว่าครูจะสนับสนุนนักเรียนในการค้นคว้าและใช้วิธีการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมทักษะการคิด แต่ยังมีข้อปรับปรุงคือการประเมินผลการเรียนและให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากขึ้น

ด้านที่ 6 ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในด้านการวัดและประเมินผล พบว่า วิธีการวัดและประเมินผลในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มน้อย ร้อยละ 46.6 มีแบบประเมินการนำเสนอผลงานน้อย ร้อยละ 39 การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคน้อย

ร้อยละ 30.4 สอดคล้องกับข้อมูลการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลในระหว่างเรียนใช้การสังเกตพฤติกรรม การเรียนทั้งรายบุคคล และกระบวนการกลุ่ม การทำใบงาน ชิ้นงาน ส่วนท้ายบทเรียนใช้แบบฝึกหัด แบบทดสอบหลังเรียน ดังนั้นสรุปได้ว่า กระบวนการเรียนรู้ด้านการวัดและประเมินผลมีการใช้ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียนและหน่วยการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคที่ร้อยละ 68.9 โดยเน้นวัดผล เพื่อติดตามและวัดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียน และมีการประเมินผลที่สอดคล้องกับ กิจกรรมการเรียนการสอนที่ร้อยละ 65.2 นอกจากนี้การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพมีผล ทำให้นักเรียนมีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้นที่ร้อยละ 67.6 ปัญหาคือ มีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มน้อยร้อยละ 46.6 มีแบบประเมินการนำเสนอผลงาน ร้อยละ 39 การวัดและประเมินผลที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์ สิทธิผู้บริโภคน้อยร้อยละ 30.4 ดังนั้นควรมีการสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มการให้ แบบประเมินที่สอดคล้องกับการนำเสนอผลงาน และพัฒนาการวัดและประเมินผลที่ส่งผลให้นักเรียน มีส่วนร่วมในกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคมากขึ้น

จากการศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการจัดการเรียนรู้ข้างต้น สรุปได้ว่า กระบวนการจัดการเรียนรู้มีมิติหลายด้านแต่ละด้านมีความสำคัญเท่ากัน หัวใจสำคัญของการจัดการ เรียนรู้คือตัวครูผู้สอนและนักเรียน ที่จะพัฒนาและปรับปรุงองค์ประกอบด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ เนื้อหา สื่อการเรียนรู้ และการวัดผลประเมินผล การขับเคลื่อนการเรียนรู้อย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นต้องอาศัยกระบวนการทุกด้านทำงานร่วมกัน

2. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็น พลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ผู้วิจัยได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น มาดำเนินการปรับปรุงองค์ประกอบในการพัฒนา กระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 แบ่งขั้นตอนเป็น 3 กระบวนการ ดังนี้

2.1 สร้างแนวทางการจัดการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคใน 6 องค์ประกอบหลัก โดยใช้ผลสรุปของวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ดังนี้

ด้านครูผู้สอน ครูผู้สอนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้ที่ใช้ ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองและความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค บทบาทครูผู้สอนมีดังนี้

1. ครูผู้สอนเลือกปัญหาที่เชื่อมโยง เป็นปัญหาที่มีความเกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค และสามารถเชื่อมโยงกับประสบการณ์และความสนใจของนักเรียน

2. ครูผู้สอนสามารถสร้างบทเรียนที่น่าสนใจ โดยใช้วิธีการสอนที่น่าสนใจและสร้างความตื่นเต้น เช่น การใช้สื่อต่าง ๆ กิจกรรมการเรียนรู้ปฏิสัมพันธ์ และการให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกิจกรรมการเรียนรู้

3. ครูผู้สอนตั้งคำถามชวนคิดกับนักเรียนพิจารณาปัญหาเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค ด้านต่าง ๆ

4. ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการทำให้นักเรียนรู้จักทำความเข้าใจปัญหาที่กำลังพบเจอ และเชื่อมโยงกับกฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค.

5. ครูผู้สอนสร้างโอกาสในการแก้ปัญหา โดยออกแบบกิจกรรมที่ทำให้นักเรียนมีโอกาสที่จะนำไปสู่การหาทางแก้ไขปัญหา

6. ครูผู้สอนส่งเสริมให้เกิดการทำงานกลุ่ม โดยจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนได้ทำงานร่วมกันในกลุ่มเพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาและแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

7. ครูผู้สอนติดตามและประเมินผล โดยทำการติดตามความก้าวหน้าของนักเรียน ประเมินความเข้าใจ และประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนรู้

8. ครูผู้สอนสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเรียนรู้ให้ตรงตามเป้าหมาย

9. ครูผู้สอนให้คำแนะนำนักเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภคตลอดกระบวนการเรียนรู้

ด้านผู้เรียน นักเรียนมีบทบาทสำคัญในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค บทบาทผู้เรียนมีดังนี้

1. ผู้เรียนมีบทบาทในการเลือกปัญหา โดยมีส่วนร่วมในการเลือกปัญหาที่น่าสนใจ และมีความเกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

2. ผู้เรียนสนใจและรู้จักปัญหา โดยพยายามเข้าใจในปัญหา ศึกษาข้อมูล และเรียนรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

3. ผู้เรียนมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็นและสังเกต โดยมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ถามคำถาม และสังเกตปัญหาในทางที่แตกต่าง

4. ผู้เรียนได้ทำกิจกรรมกลุ่มและการทำงานร่วมกับผู้อื่น เพื่อแก้ปัญหาและแบ่งปันความคิดเห็น

5. ผู้เรียนนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหา โดยรวบรวมแนวทางแก้ไขปัญหาที่เป็นไปได้ และมีประสิทธิภาพ

6. ผู้เรียนนำเสนอแนวทางแก้ปัญหา และมีพื้นที่ในการพูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็น

7. ผู้เรียนได้รับฟังคำแนะนำ ข้อปรับปรุงสำหรับแนวทางแก้ไขปัญหาให้ครบถ้วน และชัดเจน

8. ผู้เรียนประเมินตนเองการจากการทำงานกลุ่ม และการนำเสนอ

ด้านเนื้อหา สถานการณ์เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นเรื่องในขณะปัจจุบัน และสามารถเชื่อมโยงกับชีวิตประจำวันของผู้เรียน ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค กำหนดรายละเอียดของเนื้อหา ดังนี้

1. ความหมายของสิทธิผู้บริโภค กำหนดให้นักเรียนศึกษาจากคู่มือพลเมืองต้นรู้สู่พลังผู้บริโภคแล้วให้นักเรียนตอบคำถามเกี่ยวกับความสำคัญของการปกป้องสิทธิผู้บริโภคในฐานะที่นักเรียนเป็นผู้บริโภค

2. สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2541 มีรายละเอียด ดังนี้ (1) สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้อง และเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน และไม่เป็นการเข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่มีวางจำหน่าย (2) สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการเลือกซื้อหรือไม่เลือกซื้อสินค้าหรือบริการตามความต้องการและความสะดวก (3) สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการคุ้มครองตนเองจากผลกระทบที่อาจเกิดจากการใช้สินค้าหรือบริการที่ไม่ปลอดภัยตามที่กำหนด (4) สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบการ ผู้บริโภคมีสิทธิในการถูกคุ้มครองจากการตกลงทางการค้าและไม่ให้ความเป็นจริงหรือการกระทำที่ไม่เป็นไปตามความต้องการ (5) สิทธิที่จะได้รับการพิจารณา และชดเชยความเสียหายได้แก่ สิทธิที่จะได้รับความคุ้มครอง และชดใช้ค่าเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1- 4 ผู้บริโภคมีสิทธิในการได้รับข้อมูลและคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้สินค้าหรือบริการ

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค อาทิเช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติสิทธิของผู้บริโภค พ.ศ. 2551 พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510 พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 พระราชบัญญัติเครื่องสำอางค์ พ.ศ. 2558 พระราชบัญญัติจรรยาบรรณ พ.ศ. 2522 โดยเน้นการอ่านและวิเคราะห์เนื้อความกฎหมาย ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัญหาสิทธิผู้บริโภค

4. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภค ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม (สมอ.) มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.)

ด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า สื่อออนไลน์เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมากเนื่องจากเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ดังนั้น ควรจัดการเรียนรู้โดยให้ผู้เรียนรู้จักวิธีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับจากสื่อออนไลน์ เช่น การตรวจสอบแหล่งข้อมูล การตรวจสอบความถูกต้องจากแหล่งเชื่อถือได้ การสอนให้นักเรียนมีทักษะการคิดวิเคราะห์และการประเมินข้อมูล เพื่อสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับในหลายมุมมอง

ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ เน้นในเรื่องของการพัฒนาทักษะการคิด การค้นคว้า การปกป้องสิทธิของตนเอง รวมถึงการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการประเมินผล ให้ผู้เรียนได้เรียนรู้ด้วยตนเอง

ด้านการวัดและการประเมินผล เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ครูและผู้เรียนทราบถึงความรู้และทักษะที่ได้รับจากกิจกรรมนั้น ๆ ในกิจกรรมการจัดการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค มีแนวทางการวัดและประเมินผล ดังนี้

1. แบบทดสอบที่ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ และทักษะที่เกี่ยวข้องกับพลเมืองต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค
2. ชิ้นงานที่แสดงถึงความเข้าใจและการนำไปใช้ของสิทธิผู้บริโภคในชีวิตประจำวัน
3. การนำเสนอเรื่องสิทธิผู้บริโภคที่ได้เรียนรู้ แบ่งปันความรู้ และตอบคำถามจากผู้ฟัง
4. การสร้างสื่อต่าง ๆ เช่น วิดีโอ Infographic หรือโปสเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค
5. ใช้วิธีการประเมินตนเอง ประเมินกลุ่มเพื่อน ร่วมกับครูประเมิน
6. ผู้เรียนมีส่วนในการรับผิดชอบต่อการประเมินและการติดตามความก้าวหน้าของตนเอง

2.2 จัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน โดยมีผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

2.2.1 ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคตามแผนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ 6 ขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน สรุปได้ดังนี้

ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา: ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในชั้นเรียน และพานักเรียนลงพื้นที่ศึกษาสถานการณ์ปัญหาจริง เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ด้าน ดังนี้ 1) สิทธิ ที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) สิทธิ ที่จะมีโอกาสในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิ ที่จะได้รับความปลอดภัยจาก

การใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา 5) สิทธิ ที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว ส่วนผู้เรียนมีบทบาทเป็นผู้สังเกต วิเคราะห์

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด: การแบ่งกลุ่มผู้เรียน ให้ผู้เรียนพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเพื่อระบุนโยบายการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค

ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา: ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมายการให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากคู่มือพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่หลากหลาย

ขั้นที่ 4 ขั้นสังเคราะห์ข้อมูล: ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ

ขั้นที่ 5 ขั้นนำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา: ผู้เรียนสร้างแนวทางการแก้ปัญหาให้เกิดเป็นชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic หรือโปสเตอร์ และอภิปรายเสนอแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคภายใต้กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล: ครู นักเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกัน ประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค

2.2.2 ประเมินผลการเรียนรู้ด้วยชิ้นงานตามแผนการจัดการเรียนรู้ พบว่า ผู้เรียนจัดทำสื่อ Infographic โปสเตอร์ และแผนผังสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสิทธิผู้บริโภคตามแผนการจัดการเรียนรู้ทั้ง 5 แผน มีผลการประเมินชิ้นงานอยู่ในระดับดี

2.2.3 ประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค พบว่า กลุ่มเป้าหมายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.7 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 40 คน หลังเรียนในรายวิชา เศรษฐศาสตร์ ผู้เรียนมีระดับคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.21

3. สัมภาษณ์ผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

ผู้วิจัยสรุปผลการสัมภาษณ์การจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค แบ่งตามผลการเรียนรู้ 3 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านความรู้ สรุปได้ว่า ผู้เรียนได้รับความรู้ในเรื่องสิทธิผู้บริโภค 5 ประการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

3.2 ด้านทักษะ สรุปได้ว่า ผู้เรียนมีทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น รู้จักการวางแผน การรับฟังและการเข้าใจความต้องการของผู้อื่น มีทักษะการคิด รู้จักการตั้งคำถาม รู้จักการยั้งคิด

ในการรับรู้ข้อมูลก่อนตัดสินใจ มีทักษะการเป็นผู้บริโภคที่ทราบถึงวิธีการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ ที่มีผลต่อสิทธิของตนเอง รู้กระบวนการร้องเรียนในฐานะผู้บริโภค มีทักษะการแก้ไขปัญหา และมีทักษะการนำเสนอที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

3.3 ด้านเจตคติ สรุปได้ว่า ผู้เรียนมีความตั้งใจในเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค ทั้งในเรื่อง การเลือกปัญหาผู้บริโภค การสืบค้นหาสาเหตุของปัญหา การวิเคราะห์ปัญหา และการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้เรียนได้ร่วมมือกับเพื่อนในการหาแนวทางการแก้ปัญหาสิทธิผู้บริโภคตามโจทย์ปัญหา ทำให้ได้รับฟังความคิดเห็นที่หลากหลาย ให้ความร่วมมือการทดลองทำกิจกรรมร้องเรียนหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สคบ. ผ่านเว็บไซต์ช่องทางออนไลน์ เห็นคุณค่า การมีความรู้ การมีทักษะ ของการรักษาผลประโยชน์ของตนในฐานะผู้บริโภค และรับฟังปัญหาเกี่ยวกับสิทธิของตนเองและผู้อื่น ทำให้ได้เห็นคุณค่าของการเป็นผู้บริโภคที่รู้เท่าทันผู้ประกอบการ หรือพวกมิจฉาชีพ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

จากการศึกษาข้อมูลสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1.1 สภาพปัจจุบันของกระบวนการเรียนรู้ จากการศึกษามี 6 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านครูผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านเนื้อหา ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ และด้านการวัดผล ประเมินผล พบว่า ครูเป็นผู้ดำเนินการจัดการเรียนรู้ กิจกรรมของครูในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค เริ่มตั้งแต่การเป็นผู้นำเข้าสู่บทเรียน ขั้นตอนการสอนเป็นการบรรยายเนื้อหา และขึ้นสรุปครูสรุปข้อมูลให้นักเรียน ดังนั้นครูมีบทบาทมากที่สุดในกระบวนการจัดการเรียนรู้ สอดคล้องกับ Sayed, & Munna (2021) กล่าวถึง กระบวนการการสอนและการเรียนรู้เป็นกระบวนการแปลงความรู้จากครูไปยังนักเรียน โดยครูต้องระบุและกำหนดวัตถุประสงค์การเรียนรู้ พัฒนาศักยภาพ การสอน นำการสอน และการเรียนรู้มาใช้ รวมถึงการประเมินประสิทธิภาพในการสอน ในด้านผู้เรียน เป็นผู้รับความรู้จากครูผู้สอน เป็นผู้รับฟังการบรรยาย ได้ตอบคำถามครูผู้สอนบางครั้งครว ซึ่งจากการสอบถามด้านเนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ มีความเข้าใจเรื่องสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ รายงานการวิจัยโครงการวิจัยเชิงสำรวจความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์และความเชื่อมั่นของ

ผู้บริโภครต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (2561) พบว่า ผู้บริโภคมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคทั้ง 5 ด้าน ร้อยละ 82.75 โดยประเด็นที่ประชาชน ระบุว่าตนเองมีระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคสูงสุดได้แก่ การคุ้มครองด้านฉลากสินค้า รองลงมาได้แก่ การได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ความเป็นธรรมในการทำสัญญา ความปลอดภัยในการใช้สินค้าหรือบริการ และการคุ้มครองด้านการโฆษณา ตามลำดับ ในด้านสื่อการเรียนรู้ พบว่า สื่อที่ใช้ในการรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ สื่อสังคมออนไลน์ สื่อที่ใช้เข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคมากที่สุด คือ Facebook สอดคล้อง ญัฐวรณ์ และคณะ (2565) สื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค พบว่าส่วนใหญ่ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการเลือกซื้อผลิตภัณฑ์ มี Facebook มีผลต่อการตัดสินใจซื้อสินค้ามากที่สุด ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบว่า มีการจัดกิจกรรมให้ผู้เรียนฝึกทักษะการคิด กิจกรรมกลุ่ม แสดงบทบาทสมมติ การยกตัวอย่าง และการถาม-ตอบ สอดคล้องกับ สำนักเลขาธิการสภาการศึกษา (2550, น. 1) กล่าวถึง กระบวนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน ที่เน้นผู้เรียนได้ทำงานกลุ่ม เพื่อแก้ปัญหาเกี่ยวกับชีวิตประจำวันและมีความสำคัญต่อนักเรียน ฝึกให้ผู้เรียนสืบค้นหาข้อมูล การเรียนรู้แบบนี้มุ่งเน้นพัฒนานักเรียนในด้านทักษะและกระบวนการเรียนรู้และพัฒนานักเรียนให้สามารถเรียนรู้ โดยการชี้แนะตนเองซึ่งนักเรียนจะได้ฝึกฝนการสร้างองค์ความรู้ใหม่โดยผ่านกระบวนการคิด ด้วยการแก้ปัญหาใหญ่ต่อนักเรียน และในด้านการวัดและประเมินผล พบว่า มีการวัดผลและประเมินผลในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน มีการทำใบงาน สอดคล้องกับ Valerie, J. Shute (1992) ศึกษากระบวนการเรียนรู้และผลการเรียนรู้ สรุปความรู้และความเข้าใจในกระบวนการและผลลัพธ์ของการเรียนรู้ ผลลัพธ์ของการเรียนรู้สะท้อนถึงความแตกต่างในกระบวนการสร้างแรงบันดาลใจ โครงสร้างความรู้ และทักษะการวิจารณ์ตนเอง

1.2 สภาพปัญหาของกระบวนการเรียนรู้ จากการศึกษา 6 ด้าน ประกอบไปด้วย ด้านครูผู้สอน ด้านผู้เรียน ด้านเนื้อหา ด้านสื่อการเรียนรู้ ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ และด้านการวัดผลประเมินผล พบว่าด้านผู้สอน พบว่า บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค คือ ครูให้กิจกรรมที่นักเรียนได้ลงมือปฏิบัติบ่อย และขาดการเรียนปฏิบัติจริงในสถานการณ์จริงให้เกิดขึ้นกับผู้เรียน ในด้านผู้เรียน ปัญหาด้านนักเรียนแสดงให้เห็นถึงบทบาทของนักเรียนมีส่วนร่วมในการปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น ๆ น้อย โดยเฉพาะกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เป็นผลมาจากข้อจำกัดในการได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคไม่มากพอ ซึ่งกระบวนการเรียนรู้แบบให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้จะส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ที่มากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับ Lorraine Stefani (2008) ศึกษาการมีส่วนร่วมของนักเรียนในกระบวนการเรียนรู้ พบว่า การชักชวนนักเรียนให้มีส่วนร่วมในการเรียนรู้ผ่านเงื่อนไขและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่จะทำให้

กระบวนการเรียนรู้เติบโตขึ้น ในด้านเนื้อหา ปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ด้านเนื้อหา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความรู้ มีความเข้าใจเรื่องรายละเอียดของสิทธิผู้บริโภค 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง ประเด็นที่รู้และเข้าใจน้อยที่สุด ข้อ 4 สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา และข้อ 5 สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย สอดคล้องกับ สุภาวดี และประกอบ (2561) ศึกษาความรู้ในสิทธิผู้บริโภคที่มีต่อระดับการรู้เท่าทันโฆษณาของเยาวชนจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความรู้ในสิทธิผู้บริโภคที่มีต่อระดับการรู้เท่าทันโฆษณาของเยาวชน 4 ระดับ คือ ด้านความตระหนักด้านความรู้เข้าใจ ด้านการคิดวิเคราะห์ และประเมิน พบว่า เยาวชนส่วนใหญ่มีความตระหนัก มีความรู้ความเข้าใจ มีความคิดวิเคราะห์ และสามารถประเมินโฆษณาผ่านสื่อสมัยใหม่ตามสิทธิของผู้บริโภค แต่อย่างไรก็ตามเยาวชนส่วนใหญ่ตระหนักว่าโฆษณาไม่ได้ให้ข้อมูลสินค้าทั้งหมด ในด้านสื่อการเรียนรู้ การรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคใช้สื่อออนไลน์มากที่สุด ซึ่งอาจทำให้พบปัญหาการรับสื่อหลากหลายช่องทาง สื่อออนไลน์บางแหล่งไม่มีการคัดกรองเนื้อหา อาจทำให้เกิดความเข้าใจผิดพลาดได้ สอดคล้องกับ ภัททิรา กลิ่นเลขา (2561) ศึกษาผลกระทบจากการใช้โซเชียลมีเดียของนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่จังหวัดสงขลา พบว่า สื่อทำให้สามารถเรียนรู้และปรับตัวเข้ากับสังคมและรู้เท่าทันภัยอันตรายที่อาจเกิดขึ้นในสังคมทำให้สามารถระมัดระวังตัวเอง และเอาตัวรอดได้ในยามฉุกเฉิน และใช้สื่อในการหาความรู้เพิ่มเติมนอกเหนือจากการเรียนในห้องเรียน ควรระมัดระวังการเข้าถึงสื่อที่อาจก่อให้เกิดอันตรายจากมิจฉาชีพ ในด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ พบนักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลน้อย นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองน้อย ซึ่งมีผลต่อการเข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคน้อยลงร้อยละ 35.4 แม้ว่าครูจะสนับสนุนนักเรียนในการค้นคว้าและใช้วิธีการเรียนรู้ที่สามารถส่งเสริมทักษะการคิด แต่ยังมีข้อปรับปรุงคือการประเมินผลการเรียนและให้นักเรียนมีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้มากขึ้น และในด้านการวัดและประเมินผล ปัญหาคือมีการสังเกตพฤติกรรมกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่มน้อยร้อยละ 46.6 มีแบบประเมินการนำเสนอผลงาน ร้อยละ 39 การวัดและประเมินผลที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภคน้อย สอดคล้องกับจิตณรงค์ เอี่ยมสำอางค์ (2559) ศึกษาการวัดและประเมินผลในชั้นเรียน: ปัจจัยสู่ความสำเร็จ ในการพัฒนาผู้เรียน พบว่า การประเมินในชั้นเรียนถือเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ของนักเรียน โดยเน้นให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินตนเอง อีกทั้งเพื่อเป็นการตรวจสอบความรู้ของผู้เรียนระหว่างกระบวนการเรียนการสอน ซึ่งผลการประเมินไปสู่การพัฒนาปรับปรุงกิจกรรมการเรียนการสอนของครู ตลอดจนพัฒนาและสนับสนุนให้ผู้เรียน เป็นผู้รู้คิดกำกับติดตามและประเมินการเรียนรู้ของตนเองอย่างต่อเนื่อง

2. การพัฒนากระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ผลการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

2.1 แนวทางการจัดการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคใน 6 องค์ประกอบหลักของกระบวนการเรียนรู้ ประกอบด้วย

2.1.1 ด้านครูผู้สอน มีบทบาทที่สำคัญมากที่สุด เป็นทั้งผู้ออกแบบ และวางแผนสร้างบทเรียนที่น่าสนใจ ส่งเสริมให้เกิดการทำงานกลุ่ม สร้างโอกาสให้นักเรียนแก้ปัญหา ติดตามและประเมินผล สอดคล้องกับ David (2019) ศึกษากระบวนการเรียนรู้โดยครูผู้มีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนรู้ของผู้เรียน เริ่มต้นด้วยการสร้างกฎเกณฑ์ให้ผู้เรียนรู้ถึงคุณค่าของการเรียนรู้ ครูสามารถออกแบบรูปแบบการสอนได้หลากหลาย รวมถึงการให้คำแนะนำคำติชมนักเรียน ถึงสิ่งที่ถูกต้องและสิ่งที่ต้องปรับปรุง

2.1.2 ด้านผู้เรียน ผู้เรียนมองเห็นปัญหา ส่วนร่วมในการเลือกปัญหา ได้ลงมือปฏิบัติ สามารถเสนอแนวทางแก้ปัญหา และประเมินตนเองจากการทำงานกลุ่ม และการนำเสนอ สอดคล้องกับ Kolb (1984) ศึกษากระบวนการความรู้ถูกสร้างขึ้นผ่านการเปลี่ยนแปลงของประสบการณ์ กล่าวถึงผู้เรียนได้เข้าไปมีส่วนร่วมและรับรู้ประสบการณ์ ได้สังเกต สะท้อนคิด โดยผ่านการพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์กับครูและเพื่อนในชั้นเรียน มีการทดลองปฏิบัติ ลงมือทำจริง ผู้เรียน และให้สะท้อนผลการเรียนรู้จะส่งผลให้ผู้เรียนมีแรงขับเคลื่อนการเรียนรู้ด้วยตนเอง สอดคล้องกับ สุชีรา มะหิเมือง และคณะ (2555) กระบวนการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยผ่านขั้นตอน การปฏิบัติงานหลัก 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การวางแผน 2) การปฏิบัติตามแผน 3) การสะท้อนผล 4) การเผยแพร่ผลการวิจัย จะช่วยให้การพัฒนาผู้เรียนสำเร็จ โดยครูเป็นผู้ออกแบบวางแผนขั้นตอนการเรียนรู้และให้คำแนะนำ จัดสรรสื่อการเรียนรู้ให้เป็นสิ่งที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภค

2.1.3 ด้านเนื้อหา นักเรียนได้ศึกษาเนื้อหาสิทธิผู้บริโภค ซึ่งมีหัวข้อ ดังนี้ ความหมายของสิทธิผู้บริโภค, สิทธิผู้บริโภค 5 ประการ, สิทธิผู้บริโภคสากล 8 ประการ, กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค, หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคก่อนมาทำกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน สอดคล้องกับ Bell (2020) ศึกษาวงจรการเรียนรู้ที่ผู้เรียนต้องมีความรู้เดิม โดยมีการวางแผนการศึกษาเนื้อหาแต่ละหัวข้อ แล้วเชื่อมโยงเนื้อหาใหม่

2.1.4 ด้านสื่อการเรียนรู้ สื่อออนไลน์เป็นสื่อที่ได้รับความนิยมมาก เนื่องจากสื่อออนไลน์เข้าถึงง่าย สะดวก และรวดเร็ว รวมถึงมีการใช้สื่อในการสร้างสรรค์ผลงาน สอดคล้องกับ

สัญญาสิริ อินอุ่นโชติ และคณะ (2563) ศึกษากระบวนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้างความรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงาน หรือนวัตกรรม

2.1.5 ด้านวิธีการจัดการเรียนรู้ ใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL) ที่เน้นให้ผู้เรียนลงมือปฏิบัติจริง ทดลองแก้ปัญหา ผ่านสถานการณ์โดยใช้สถานการณ์จริงเป็นหัวข้อหลักในการเรียนรู้ สอดคล้องกับ แนวคิดวิธีการสอนแบบแก้ปัญหาของ John Dewey (อ้างถึงใน ดวงนภา ทาปลัด, 2565) วิธีการสอนแบบแก้ปัญหาก็ให้โอกาสให้ผู้เรียนได้ลองแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นจริง โดยจะเน้นการเรียนรู้โดยปฏิบัติจริง การทำการทดลอง การแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่ต้องการเรียนรู้ โดยผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากการลงมือทำจริง และสามารถนำไปใช้ได้ในชีวิตประจำวัน การเรียนรู้แบบแก้ปัญหาช่วยส่งเสริมทักษะการแก้ปัญหา ทักษะการทำงานร่วมกับผู้อื่น และการเรียนรู้ตลอดชีวิต

2.1.6 ด้านการวัดและประเมินผล มีการวัดและประเมินผลผู้เรียนตามสภาพจริง เพื่อสะท้อนผลการเรียนรู้ เน้นผู้เรียนมีส่วนร่วมในทำกิจกรรมการวัดและประเมินผลตามสภาพจริง สอดคล้องกับ จินตวีร์พร และคณะ (2562) ศึกษาแนวคิดในการวัดและประเมินผลการเรียนที่เหมาะสม คือ การประเมินตามสภาพจริง (Authentic Assessment) ที่เป็นการประเมินที่สามารถค้นหาศักยภาพแท้จริงของผู้เรียน เป็นกระบวนการรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการเรียนรู้และการพัฒนาของผู้เรียนตามสภาพความเป็นจริง สามารถประเมินได้อย่างถูกต้องว่าผู้เรียนได้เรียนรู้ อะไรบ้าง เน้นให้ผู้เรียนนำทักษะความรู้ที่เกี่ยวข้องไปใช้ในสภาพการณ์ที่เป็นจริงในชีวิต

2.2 ผลการจัดการเรียนรู้ด้วยกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน แบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

2.2.1 ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคตามแผนการจัดการเรียนรู้ โดยใช้ 6 ขั้นตอนปัญหาเป็นฐาน ประกอบด้วย

ขั้นที่ 1 ขั้นสนใจปัญหา เป็นขั้นที่ครูผู้สอนวางแผนการเรียนรู้ โดยกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้ จัดสถานการณ์ยกตัวอย่างจากสภาพปัญหาจริงในชั้นเรียน และพานักเรียนลงพื้นที่ศึกษาสถานการณ์ปัญหาจริง เพื่อกระตุ้นผู้เรียนให้เกิดความสนใจและมองเห็นปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ด้าน ดังนี้ 1) สิทธิ ที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ 2) สิทธิ ที่จะมีส่วนร่วมในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ 3) สิทธิ ที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ 4) สิทธิ ที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา 5) สิทธิ ที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว สอดคล้องกับ วัฒนา รัตนพรหม (2548) ให้ความหมายของการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานว่าเป็นการเรียนรู้ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการทำความเข้าใจและการแก้ปัญหา

ซึ่งใช้ปัญหาหรือสถานการณ์ที่เป็นอยู่ตามสภาพจริงมาเป็นสิ่งกระตุ้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ด้วยตนเอง เลือกรื้อหาที่ต้องการจะเรียนรู้ และแสวงหาความรู้เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหา ผู้เรียนจะได้ฝึกการคิดแก้ปัญหาอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการทำงานเป็นกลุ่มเพื่อพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยผู้สอนเป็นเพียงผู้สนับสนุนให้เกิดการเรียนรู้

ขั้นที่ 2 ขั้นระดมความคิด เป็นขั้นที่ให้ผู้เรียนแบ่งกลุ่ม โดยเน้นให้ผู้เรียนพูดคุยการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อระบุปัญหาการถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค สอดคล้องกับ รชกร ไชยวงศ์ (2564) กล่าวว่าการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เป็นกระบวนการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ที่นักเรียนมีบทบาทสำคัญในการกำหนดปัญหาที่เป็นตัวกระตุ้นให้ผู้เรียนได้ศึกษาค้นคว้าหาข้อมูลด้วยตนเองจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่การแก้ปัญหาโดยจะแบ่งผู้เรียนเป็นกลุ่มย่อยเพื่อช่วยกันศึกษา อภิปรายปัญหา แล้วนำเสนอแลกเปลี่ยนความรู้ โดยนำเอาข้อมูลและประสบการณ์ที่ผู้เรียนมีอยู่มาวิเคราะห์อย่างสร้างสรรค์ เพื่อที่จะให้ผู้เรียนได้จดจำความรู้ใหม่ไว้ได้นาน และรู้จักนำไปประยุกต์ใช้กับสถานการณ์ต่าง ๆ จนสามารถแก้ไขปัญหาที่พบได้ในที่สุด

ขั้นที่ 3 ขั้นศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา เป็นขั้นที่ผู้เรียนค้นคว้าข้อมูลกฎหมาย การให้ความคุ้มครองผู้บริโภคจากคู่มือพลเมืองต้นรู้สู่พลังผู้บริโภค และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่หลากหลาย สอดคล้องกับ Merrycka, John, Rituparna, Vizovonuo, Chubalemla, & Biaklhupuii (2019) ศึกษามุมมองการเรียนรู้จากปัญหาเป็นฐาน การเรียนรู้แบบสอนโดยแก้ปัญหา (PBL) ช่วยให้มีความสนใจในการเรียนรู้ด้วยตนเอง มีโอกาสทำงานเป็นกลุ่ม และช่วยในการพัฒนาทักษะในการแก้ปัญหา เป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการสอนและเรียนรู้และได้รับวัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมินการรับรู้และความคิดเห็นของนักเรียนเกี่ยวกับการเรียนรู้แบบสอนโดยแก้ปัญหา

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล เป็นขั้นที่ผู้เรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และนำข้อมูลกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภคมาเชื่อมโยงข้อมูลปัญหาสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ สอดคล้องกับ กฤตภาส วงศ์มา (2562) พบว่า ผู้เรียนจะสร้างความรู้ขึ้นมาด้วยตนเองโดยไม่ได้รับคำสั่งจากครูหรือผู้สอน การสร้างความรู้สามารถเกิดขึ้นได้จากประสบการณ์ของตนเอง หรือสามารถเรียนรู้ได้จากผู้อื่น โดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนการสอนแบบสืบสวน (Inquiry Teaching Method) และการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (Problem -based Learning) ทักษะการค้นหา การวิเคราะห์ เชื่อมโยงเหตุผลและกลไก ทำให้ผู้เรียนมีความเข้าใจเพิ่มขึ้น

ขั้นที่ 5 ชี้นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา เป็นขั้นที่ผู้เรียนสร้างแนวทางการแก้ปัญหาให้เกิดเป็นชิ้นงานรูปธรรม เช่น การผลิตสื่อ Infographic และอภิปรายเสนอแนวทางการรับมือต่อสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภคภายใต้กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้จริง สอดคล้องกับ ดวงนภา ทาปลัด (2565) ที่ศึกษาถึงการเรียนรู้โดยปฏิบัติจริง การทำ

การทดลอง การแก้ปัญหา ที่เกี่ยวข้องกับวิชาที่ต้องการเรียนรู้ โดยผู้เรียนจะได้เรียนรู้จากการลงมือทำจริง สังเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้จากการสังเคราะห์ไปปรับใช้ในชีวิตประจำวัน

ขั้นที่ 6 ขั้นประเมินผล เป็นขั้นที่ครู นักเรียน และผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องร่วมกัน ประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค สอดคล้องกับ Michael Luna Bordeos (2019) ศึกษาวิธีการ IDEAL เป็นแนวทางการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานในสาขาวิชาสังคมศึกษา สสำรวจความเป็นประสิทธิภาพ ความสามารถในการใช้งาน และผลกระทบทางการสอนของการใช้วิธีการ IDEAL (ระบุสาริต สสำรวจ ดำเนินการ และมองย้อนกลับ) เป็นวิธีการเรียนรู้แบบแก้ปัญหาในสาขาวิชาสังคมศึกษา โดยให้นักเรียนทำงานร่วมกันเพื่อแก้ปัญหาและสะท้อนผลการเรียนรู้ของตนเองเพื่อก้าวไปข้างหน้าหรือเพิ่มความรู้ใหม่ และ Elaine, & Karen (2016) การจากศึกษาการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน: ภาพรวมของกระบวนการและผลกระทบต่อการเรียนรู้ ทำให้ทราบภาพรวมของกระบวนการของการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก (PBL)

2.2.2 ประเมินผลการเรียนรู้ด้วยชิ้นงานตามแผนการจัดการเรียนรู้ พบว่าผู้เรียนจัดทำสื่อ Infographic โปสเตอร์ และแผนผังสรุปข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาสิทธิผู้บริโภคตามแผนการจัดการเรียนรู้ทั้ง 5 แผน มีผลการประเมินชิ้นงานอยู่ในระดับดี โดยชิ้นงานผ่านการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล ในมุมมองที่หลากหลายบทบาท อาทิ การทดลองเป็นผู้บริโภคที่ประสบปัญหา การทดลองเป็นผู้ประกอบการ การทดลองเป็นนักกฎหมาย การทดลองเป็นเจ้าของที่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่ดูแลเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค สอดคล้องกับ Sibel Akin, Basak Calik, & Cennet Engin-Demir (2017) ศึกษา นักเรียนตัวแทนการเปลี่ยนแปลงในชุมชน: การพัฒนาความเป็นพลเมืองกระตือรือร้นในโรงเรียน พบว่า พลเมืองที่มีส่วนร่วม (Active Citizenship) เป็นแนวคิดที่ซับซ้อนและหลากหลายมิติที่ครอบคลุมสรรพสังคมที่เกี่ยวข้อง เช่น การมีส่วนร่วมทางพลเมืองและการมีส่วนร่วมทางการเมือง ความสามารถทางพลเมือง อัตลักษณ์ของพลเมือง ค่านิยมเชิงประชาธิปไตย รวมถึงเรื่องอื่น ๆ อีกหลายอย่าง อย่างไรก็ตาม การศึกษาต่าง ๆ มีการนำเสนอแบบจำลองของพลเมืองกระตือรือร้นที่แตกต่างกันโดยเน้นไปที่ด้านเฉพาะของมัน ในบทความนี้เน้นที่เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการศึกษาระดับนานาชาติเกี่ยวกับพลเมืองกระตือรือร้น เนื่องจากเครื่องมือเหล่านี้สะท้อนถึงวิธีการที่แต่ละผู้เขียนเข้าใจและตีความกับแนวคิดต่าง ๆ ในบทความนี้จะทบทวนกรอบทฤษฎีและการสำรวจระดับพลเมืองกระตือรือร้น เพื่อพัฒนากรอบความคิดอย่างรวมถึงมิติต่าง ๆ

2.2.3 ผลการประเมินคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค
พบว่า กลุ่มเป้าหมายนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2.7 ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566 โรงเรียนมัธยมศึกษา สาคิมหาวิทยาลัยนเรศวร จำนวน 40 คน หลังเรียนในรายวิชา เศรษฐศาสตร์ ผู้เรียนมีระดับคุณลักษณะ พลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.68 และส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐานรวมเท่ากับ 0.21 ทั้งนี้มีรูปแบบการประเมินผ่านสถานการณ์จำลองเผชิญปัญหา ผู้เรียนได้มีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาสถานการณ์สิทธิผู้บริโภค สอดคล้องกับ Ahrari et al. (2014) ศึกษาการเป็นพลเมืองตื่นรู้โดยการเรียนรู้แบบที่เน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับกิจกรรมการเรียนรู้ พบว่า พลเมืองที่ตื่นรู้เป็นหนทางหนึ่งในการพัฒนาความรับผิดชอบของพลเมืองรุ่นเยาวชนให้มากขึ้น เป็นการผสมผสานระหว่างภาวะผูกพันและความรับผิดชอบผ่านการมีส่วนร่วมในประเด็นพลเมือง การเป็นพลเมืองที่กระตือรือร้นจำเป็นต้องมีวิธีใหม่ในการให้ความรู้แก่นักเรียน ซึ่งแตกต่างจากวิธีการเรียนรู้แบบเดิม วิธีการเรียนรู้แบบกระตือรือร้นจะเน้น ผู้เรียนเป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ มากกว่าเป็นเพียงผู้รับ

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยสรุปข้อเสนอแนะกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยผู้วิจัยสรุปเป็นข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้และข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป ดังต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

- 1.1 ครูควรออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้ผู้เรียนได้รับข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการร้องเรียนสิทธิผู้บริโภคกรณีที่พบปัญหา
- 1.2 ครูควรแนะนำแหล่งข้อมูลหรือหน่วยงานที่มีความน่าเชื่อถือเพื่อสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป

- 2.1 ควรสำรวจวิธีการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปรากฏการณ์เป็นฐานในการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคเพื่อเตรียมรับมือในสถานการณ์การเรียนรู้ที่หลากหลาย
- 2.2 ควรศึกษาความต้องการและความรู้ของครูเพื่อพัฒนาแนวทางการสอนที่เน้นการเรียนรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ

3. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

- 3.1 ควรมีการสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และตอนปลาย
- 3.2 ควรมีการสร้างคู่มือบริการด้านกฎหมายให้กับพลเมืองด้านสิทธิผู้บริโภค ประกอบการเรียนการสอนรายวิชาสังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยพระนคร

บรรณานุกรม

- กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ. (2565). *ความเป็นมาและความหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค*.
สืบค้น 7 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [http://www.oic.go.th/fileweb/cabinfocenter23/
drawer053/general/data0002/00002990.pdf](http://www.oic.go.th/fileweb/cabinfocenter23/drawer053/general/data0002/00002990.pdf)
- กรมพินิจและคุ้มครองเด็กและเยาวชน. (2565). *รายงานสถิติคดีประจำปี 2565*. สืบค้น 30 มกราคม
2566, จาก from <https://www.sbpolice.go.th/news>
- กรมสามัญศึกษา. (2542). *การจัดประสบการณ์เรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง*. กรุงเทพฯ:
หน่วยศึกษานิเทศก์ กรมสามัญศึกษา.
- กรวรรณ เกียรติไกรวัลศิริ. (2557). *การสร้างความเป็นพลเมืองผู้ตื่นรู้ตามระบอบประชาธิปไตย
ในโรงเรียนมัธยมศึกษา (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- กฤษยาภาณุจัน โดพิทักษ์. (2559). *แนวความคิดประเมินที่สอดคล้องกับการเรียนรู้ของนิสิตในยุค
ศตวรรษที่ 21: การประเมินการเรียนรู้ตามสภาพจริง*. สืบค้น 21 ธันวาคม 2566,
จาก <https://academic.rmutsv.ac.th/sites/academic.rmutsv.ac.th/files/04.pdf>
- กฤษฎา หัตถรอด และคณะ. (2560). *ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเรื่องสิ่งแวดล้อมที่มีต่อ
ทักษะการแก้ปัญหาและการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 จังหวัดภูเก็ต*.
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กองบัญชาการตำรวจสันติบาล. (2565). *สำนักงานตำรวจแห่งชาติ เปิดเผยสถิติคดีออนไลน์*.
สืบค้น 4 เมษายน 2566, จาก <https://www.sbpolice.go.th/news/>
- กัญจน์วิภา ไบกุหลาบ. (2562). *ผลการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานที่มีต่อ
ความสามารถในการแก้ปัญหาทางคณิตศาสตร์และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนคณิตศาสตร์
เรื่อง สมการ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต)*.
ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ศิริบุญ จงวุฒิเวศย์ และคณะ. (2546). *การพัฒนากระบวนการเรียนรู้ เรื่องสมุนไพรรักษาแผลไม่หาย
อำเภอกำแพงแสนจังหวัดนครปฐม (รายงานผลการวิจัย)*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตณรงค์ เอี่ยมสำอาง. (2559). *การวัดและประเมินผลในชั้นเรียน: ปัจจัยสู่ความสำเร็จในการพัฒนา
ผู้เรียน*. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 14(1).
- จินตวีร์พร แป้นแก้ว และคณะ. (2562). *การประเมินตามสภาพจริง*. สงขลา: วิทยาลัยพยาบาล
บรมราชชนนี สงขลา.

- ชบา เต็ดดวง. (2563). ผลการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-Based Learning) ที่มีต่อผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาการวางแผนธุรกิจของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนมัธยมศึกษา (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชาตรี ตั้งอัมพรตรีพล และคณะ. (2561). แนวทางการพัฒนาคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียน โรงเรียนเซนต์คาเบรียล. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฐิตินันท์ ดาวศรี และคณะ. (2564). แนวทางการจัดการเรียนรู้ของสถานศึกษาในศตวรรษที่ 21. วารสารวิชาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 11(1), 58-73.
- ณัฐวรรณ และคณะ. (2565). สื่อสังคมออนไลน์ที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์ของผู้บริโภค. สืบค้น 30 มกราคม 2566, จาก <https://www.computing.psu.ac.th/profile/backend/upload/28538927.83187.pdf>
- ดวงนภา ทาปลัด. (2565). การพัฒนาการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองสำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ดวงรัตน์ เสือขำ. (2560). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภค. นครปฐม: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ทิชากร สำราญชลารักษ์. (2555). การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค. สืบค้น 10 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://sites.google.com/site/kruticha/bth-reiyn/ngan-thurkic/hnwythi-ngein-thxng-khxng-mi-kha/kar-khumkhrxng-phu-briphokh>.
- ทิตนา แคมมณี. (2545). ศาสตร์การสอน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไทย ซีวีก เอดูเคชั่น. (2556). กรอบแนวคิดหลักสูตรการศึกษาเพื่อสร้างพลเมืองในระบอบประชาธิปไตย. กรุงเทพฯ: เทคนิค อิมเมจ.
- พรพิไล เลิศวิชา, และอัครภูมิ จารุภากร. (2550ข). ออกแบบกระบวนการเรียนรู้โดยเข้าใจสมอง. สถาบันวิทยาการการเรียนรู้.
- พระทรงพล ทิพย์คำ และคณะ. (2562). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมความเป็นพลเมืองดี สำหรับนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น. นครศรีธรรมราช: มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช.
- พีรพงศ์ บุญฤกษ์. (2565). ความพร้อมในการจัดการเรียนสอนออนไลน์ของโรงเรียนมัธยมศึกษา วัดพระศรีมหาธาตุ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครภายใต้สถานการณ์ระบาดไวรัส COVID-19 ระลอกใหม่. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- ไพศาล สุวรรณน้อย. (2559). การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (*Problem-based Learning: PBL*). เอกสารประกอบการบรรยายโครงการพัฒนาการเรียนการสอน สถาบันพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น. สืบค้น 30 มกราคม 2566, จาก <https://ph.kku.ac.th/thai/images/file/km/pbl-he-58-1.pdf>
- ภัททิรา กลิ่นเลขา. (2561). ผลกระทบจากการใช้สื่อโซเชียลมีเดียของนักศึกษามหาวิทยาลัยหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. สืบค้น 30 มกราคม 2566, จาก <https://ca.hu.ac.th/wp.pdf>
- มณีนรัตน์ สุวรรณวาริ. (2553). กระบวนการเรียนรู้ ไม่ใช่กระบวนการสั่งสอน. สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.gotoknow.org/posts/458406>
- มัญชสุ เลานอก. (2565). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน วิชาสังคมศึกษาเพื่อส่งเสริมความสามารถในการคิดวิเคราะห์ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 5. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มัญชรา ธรรมบุศย์. (2545). การพัฒนาคุณภาพการเรียนรู้โดยใช้ PBL (*Problem-Based Learning*). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มูลนิธิสยามกัมมาจล. (2561). โครงการพลังเด็กและเยาวชนเพื่อการเรียนรู้สังคมภาคตะวันตก. สืบค้น 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.scbfoundation.com>
- มูลนิธิเพื่อคนไทย. (2557). ถอดรหัส Thailand SDGs ปลุกพลัง “Active Citizen” ร่วมสร้างสังคมยั่งยืน. สืบค้น 22 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <http://khonthaifoundation.org/th/thailandsdgs/>
- ระพีพัฒน์ หาญโสภณ และคณะ. (2560). การพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 สำหรับโรงเรียนร่วมพลังที่ทองธรรมวิทย. สืบค้น 28 มกราคม 2566, จาก <https://so04.tci-thaijo.org/index.php/JSBA/article/view/245162/167890>
- รังสิยา นรินทร์ และคณะ. (2561). การพัฒนารูปแบบการจัดการเรียนรู้แบบห้องเรียนกลับด้าน โดยใช้กิจกรรมเป็นฐานในการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความมุ่งมั่นแน่วแน่ของนักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ฤทัยรัตน์ ไกรรอด. (2557). พลังสื่อพลเมืองพลัง 'Gen A' ตื่นรู้รับผิดชอบต่อสังคม. สืบค้น 30 มกราคม 2566, จาก <https://www.komchadluek.net>
- วรพจน์ วิศรุตพิชญ์. (2538). ลิทธิและเสรีภาพตามรัฐธรรมนูญ: ศึกษารูปแบบการจำกัดสิทธิ และเสรีภาพที่รัฐธรรมนูญให้ไว้อย่างเหมาะสม. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- วารกรณ์ ตามโกเสศ. (2015). ตีพิมพ์ครั้งแรก คอลัมน์ “อาหารสมอง” กรุงเทพธุรกิจ ฉบับวันอังคารที่ 25 สิงหาคม 2558 ปลาย. สืบค้น 6 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://thaipublica.org/2015/08/varakorn-125/>

- วรารณณ์ ไทยมิตร. (2560). การศึกษาผลสัมฤทธิ์การวิเคราะห์ทางการเรียนและการวิเคราะห์
ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 5 ที่ได้รับการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- วัชรรา เล่าเรียนดี และคณะ. (2560). กลยุทธ์การจัดการเรียนรู้เชิงรุก เพื่อพัฒนาการคิดและยกระดับ
คุณภาพการศึกษา. นครปฐม: เพชรเกษมพริ้นติ้ง กรุ๊ป 2545.
- วัฒนา รัตนพรหม. (2548). การเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นหลัก. *ศึกษาศาสตร์ปริทัศน์*, 1(1), 33-45.
- วิชัย วงษ์ใหญ่. (2558). การพัฒนาหลักสูตรเสริมสร้างคุณลักษณะบุคคลแห่งการเรียนรู้สำหรับ
นักเรียนระดับประถมศึกษา. สืบค้น 24 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/download/61871/50999>
- วิชุดา วงศ์เจริญ. (2561). การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานร่วมกับเทคโนโลยีเสมือนจริง
เพื่อพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และทักษะการคิดแก้ปัญหาสำหรับนักเรียนชั้นมัธยม
ศึกษาปีที่ 4 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ศราวภูมิ วิสาพรหม. (2561). การวิเคราะห์การสร้างพลเมืองเพื่อเสริมสร้างประชาธิปไตยจากฐานราก:
กรณีศึกษาโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองมหาสารคาม. *วารสารการเมืองการปกครอง*,
9(3).
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: อีระฟิล์ม และไซเท็ก.
- สมศักดิ์ จังตระกุล. (2556). *เอกสารวิชาการส่วนบุคคล เรื่อง บทบาทการคุ้มครองผู้บริโภค
ในส่วนภูมิภาค*. กรุงเทพฯ: สำนักงานศาลรัฐธรรมนูญ.
- สรียา ภาพสินธุ์. (2558). *กฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สัณฐิณี อินอ่อนโชติ และคณะ. (2564). การพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ตามทฤษฎีการสร้าง
ความรู้ด้วยตนเองโดยการสร้างสรรค์ชิ้นงานร่วมกับแนวคิดการเรียนรู้แบบใช้กรณีศึกษา
เป็นฐานเพื่อส่งเสริมความสามารถในการสร้างสรรค์นวัตกรรม. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสวนสุนันทา.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2557). *รูปแบบและกลยุทธ์การสร้างพลเมืองที่รู้
กรณีศึกษาโครงการพลังเด็กและเยาวชนเพื่อการเรียนรู้ ภูมิสังคมภาคตะวันตก
(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน. (2552). *ตัวชี้วัดและสาระการเรียนรู้แกนกลาง
กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมตามหลักสูตรแกนกลางการศึกษา
ขั้นพื้นฐาน พุทธศักราช 2551*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน.

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

(2565). *สถิติเรื่องร้องเรียน สำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม 2565*. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ.

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค. (2565). *ผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565*.

กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.

สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ. (2565). *พลังการมีส่วนร่วม*. สืบค้น 24 กุมภาพันธ์ 2566,

จาก <https://www.nationalhealth.or.th/en/node/2444>

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2565). *ภาวะสังคมไทย 2565*. สืบค้น 28

มกราคม 2566, จาก https://www.nesdc.go.th/ewt_dl_link.php?nid=5491

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2565). *แผนพัฒนา*

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 13 (พ.ศ. 2566-2570). สืบค้น 30 มกราคม 2566, จาก <https://ratchakitcha.soc.go.th/>

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2550 ก). *แนวทางการจัดการเรียนรู้จากแหล่งเรียนรู้*. กรุงเทพฯ:

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา. (2564). *กรอบสมรรถนะหลักของผู้เรียนระดับการศึกษา*

ขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ: พริกหวานกราฟฟิค.

สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษาแห่งชาติ กระทรวงการศึกษา. (2560). *แผนการศึกษาแห่งชาติ*

พ.ศ. 2560-2579. สืบค้น 30 มกราคม 2566, จาก <http://www.onec.go.th>

สำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (2565). *DES เดินหน้า ปิด 344 บัญชีม้า แก่ call center*. สืบค้น 24

กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://www.thaigov.go.th/news/contents/details/53028>

สิรินทรา มินทะขัติ. (2556). *ผลของการจัดกิจกรรมการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-*

Based Learning) เรื่อง พื้นที่ผิวและปริมาตร ที่มีต่อความสามารถในการคิดวิเคราะห์

และความสามารถในการให้เหตุผลทางคณิตศาสตร์ของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

(วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

สุภาวดี พรหมมา, และประกอบ ใจมั่น. (2561). *ความรู้ในสิทธิผู้บริโภคที่มีต่อระดับการรู้เท่าทัน*

โฆษณาของเยาวชน จังหวัดนครศรีธรรมราช. ใน การประชุมวิชาการและนำเสนอ

ผลงานวิจัยระดับชาติ ราชธานีวิชาการ ครั้งที่ 3 อุบลราชธานี.

- สุริษา แก้ววิเศษและคณะ. (2562). *การบริหารงานวิชาการ: การพัฒนากระบวนการเรียนรู้*. สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2566, จาก <https://online.anyflip.com/bqjpm/cduq/mobile/>
- สุวิมล ว่องวานิช. (2546). *การประเมินผลการเรียนรู้แนวใหม่*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์.
- องค์การสหประชาชาติ. (2550). *คู่มือภาคปฏิบัติสำหรับประชาสังคมพื้นที่ประชาสังคม*. สืบค้น 23 กุมภาพันธ์ 2566, จาก [https://www.jstor.org/stable/622634](https://www.ohchr.org/sites/default/files/CS_space_อรพิน พัฒนาผล. (2551). การพัฒนาแบบทดสอบวัดความสามารถในการคิดอย่างมีวิจารณญาณ สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา นครสวรรค์ เขต 1. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.</p>
<p>อรมนัส วงศ์ไทย. (2562). <i>การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อพัฒนาทักษะการคิดอย่างมี วิจารณญาณและการแก้ปัญหา เรื่องชีวิตกับสิ่งแวดล้อม สำหรับนักเรียนชั้นประถมศึกษา ปีที่ 5</i>. พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยนเรศวร.</p>
<p>อรรถพล คณิตขจร. (2560). <i>การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อเสริมสร้างทักษะพลเมือง ของนักเรียนโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยพะเยา (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต)</i>. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.</p>
<p>เอกรัฐ อยู่สวัสดิ์ และคณะ. (2561). <i>ผลกระทบด้านสิทธิคุ้มครองผู้บริโภคไทย การสื่อสารการตลาด ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การตัดสินใจซื้อประกันชีวิต</i>. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธนบุรี.</p>
<p>Adrian J. Kearns. (1992). <i>Active citizenship and urban governance</i>. Retrieved from <a href=)
- Afzal Sayed Munna, & Md Abul Kalam. (2021). *Teaching and learning process to enhance teaching effectiveness: A literature review*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED610428.pdf>
- Barrows, H. S., & Tamblyn, R. M. (1980). *Problem-based learning: An approach to medical education*. New York: Springer.
- Cogan, J. J., & Somwang Pitiyanuwat. (1997). *Citizenship education in the 21st century: An international policy research in chulalongkorn university 80th anniversary research conference*. Chulalongkorn University (October 15-17). pp. 107-114.
- Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). *Designing and conducting mixed methods research* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- David Laton, D. M. (2019). *3 Basic Steps of Teaching*. Retrieved from <https://bibletalk.tv/3-basic-steps-of-teaching>

- Dewey, J. (1976). *Moral principle in education*. Boston: Houghton Mifflin.
- Diana, D., & Henk, S. (1995). The advantages of problem-based curriculum.
Journal of MCU Ubon Review, 7(1), 976.
- Elaine, H. J. Y., & Karen, G. (2016). *Problem-based learning: An overview of its process and impact on learning*. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2452301116300062>
- Fariza Khalid. (2019). *A systematic review of problem based learning in education*. Retrieved from <http://ctl.ubc.ca/files/2011/05/rgctoolbook.pdf>
- Gijseleers, W. H. (1996). *Connecting problem-based practices with educational theory*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gijseleers Wim. (1996). Connecting problem-based learning with educational theory. In L. Wilkerson and W. H. Gijseleers (eds.). *Bringing problem-based learning to higher education: Theory and practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Harlap, Y. (2011). *Global citizenship community of practice, centre of teaching and strategy development in problem-based learning*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hmelo, C. E., & Lin, Xiaodong. (2000). *Becoming self-directed learners: Strategy development in problem-based learning*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Hoskins Bryony. (2007). *Measuring active citizenship: A comparison of current development in international surveys*. Retrieved from <https://www.cret.or.jp/files/a3808a54226ad263a9f6447c632da363.pdf>
- Howard, J. A., & Sheth, J. N. (1999). *The theory of buyer behavior*. N.P.: n.p.
- Knowles, M. S. (1975). *Self-directed learning: A guide for learners and teachers*. Chicago: Follett.
- Kolb. (1984). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development*. New York: Prentice Hall.
- Kolb, D. (1984). *Experiential learning: Experiences as the source of learning process*. N.P.: n.p.

- Kolb, D., & Joy, S. (2008). *Are there cultural differences in learning style?*
MA: Addison Wesley.
- Lorraine Stefani. (2008). *Engaging our students in the learning process: Points for Consideration*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/252067022_Engaging_our_Students_in_the_Learning_Process_Points_for_Consideration
- Merrycka, A. S., John, A. L., Rituparna, B., Vizovonuo, V., Chubalemla, L., & Biaklhupuii, C. (2019). *Perspectives on problem-based learning (PBL)*. Retrieved from https://www.academia.edu/41378182/Perspectives_on_Problem_based_learning_PBL_uc-g-sw=17516949education/who-we-are/global-citizenship-guides
- Michael Luna Bordeos. (2019). *IDEAL method as a problem-based learning approach in social studies*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/361824920_IDEAL_Method_as_a_Problem-ased_Learning_Approach_in_Social_StudiesMichigan: State Board of Education
- Mike Bell. (2020). *A five-step cycle to improve learning in your classroom*. Retrieved from <https://www.routledge.com/blog/article/the-5-steps-of-the-learning-cycle>
- Oxfam. (2012). *Global citizenship guides*. Retrieved form <https://www.oxfam.org.uk/>
- Sayed, & Munna. (2021). *Teaching and learning process to enhance teaching effectiveness: A literature review*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED610428.pdf>
- Schmidt, H. G. (1983). Problem-based learning: Rationale and description. *Medical Education*, 17(1), 11-16.
- Seyedali Ahrari. (2014). *Active citizenship by active learning*. Retrieved from <https://scialert.net/fulltext/?doi=jas.2014>
- Seyedali Ahrari. (2014). *Active citizenship by active learning*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/309686180_Active_Citizenship_by_Active_Learning

- Sibel Akin. (2017). *Students as change agents in the community: Developing active citizenship at schools*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1148058.pdf>
- Sibel Akin, Basak Calik, & Cennet Engin-Demir. (2017). *Students as change agents in the community: Developing active citizenship at schools*. Retrieved from <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1148058.pdf>
- Stepien, William, & Gallagher, Shelagh. (1993). Problem-based learning: As authentic as it gets. *Educational Leadership*, 7(5), 25-28.
- Şule Egüz. (2563). *Active citizenship from the perspective of pre-service social studies teachers*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/339831278_Active_Citizenship_from_the_Perspective_of_Pre-Service_Social_Studies_Teachers.
- Todorov, K. R., & Brousseau. (1998). *Authentic assessment of social studies*. Retrieved from UNHRSysystem_Guide_Thai.pdf
- Valerie, J. S. (1992). *Learning processes and learning outcomes*. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/235173026_Learning_Processes_and_Learning_Outcomes
- Woods, D. R. (1994). *Problem-based learning: How to gain the most from PBL*. New York: Springer.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1

1. แบบสอบถาม สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2
2. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้เรียน
3. แนวคำถามในการสัมภาษณ์ครูผู้สอน



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้น เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ต่อไป

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 จำนวน ใช้แนวคิดจากหลักสูตรแกนกลางการศึกษาขั้นพื้นฐาน พ.ศ. 2551 มี 6 ด้าน และสิทธิผู้บริโภค 5 ประการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ฉบับแก้ไข พ.ศ. 2541 ดังนี้

ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	ด้านที่ 6
ผู้สอน	ผู้เรียน	เนื้อหา	สื่อการเรียนรู้	วิธีการจัดการเรียนรู้	การวัดผลและประเมินผล

นางลลิตภัทร ศิริรักษ์

ครูกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร
นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

คำชี้แจงในการทำแบบสอบถาม: กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หรือเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- 1.1 ชาย 1.2 หญิง

2. แผนการเรียน

- 2.1 คณิตศาสตร์-วิทยาศาสตร์ 2.2 ศิลป์-ภาษา
 2.3 ศิลป์-ทั่วไป 2.4 อื่น ๆ ระบุ.....

3. โรงเรียน

- 3.1 โรงเรียนเฉลิมขวัญสตรี 3.2 โรงเรียนพิษณุโลกพิทยาคม
 3.3 โรงเรียนจ่านกร้อง 3.4 โรงเรียนพุทธชินราช
 3.5 โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

4. อาชีพของผู้ปกครอง

- 4.1 ข้าราชการและพนักงานของรัฐ 4.2 พนักงานบริษัทเอกชน
 4.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว 4.4 อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้ผู้ปกครองรวมกันต่อเดือน

- 5.1. ไม่เกิน 50,000 บาท 5.2. 50,000 - 100,000 บาท
 5.3. 100,000 - 150,000 บาท 5.4. 150,000 - 200,000 บาท
 5.5. มากกว่า 200,000 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำชี้แจง: เขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ด้านที่ 1 ครูผู้สอน

1.1 บทบาทของครูผู้สอนในการเรียนการสอน เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ครูแนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคในการใช้สินค้าและบริการ
 ครูสร้างความตระหนักในการรับรู้ความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้สินค้าหรือบริการ
 ครูพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ข้อมูลการใช้สินค้าหรือบริการ
 ครูส่งเสริมให้มีการทดลองปฏิบัติสิทธิผู้บริโภคในสถานการณ์จริง
 อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.2 ในการเรียนการสอนชั้นสอน ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้นักเรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ครูอธิบายสิทธิในการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ
- ครูเล่าประสบการณ์โดยใช้ตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม
- ครูส่งเสริมให้มีการสืบค้นข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่น่าเชื่อถือ
- ครูสาธิตวิธีการเลือกสินค้าหรือบริการ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.3 ในการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียนเรื่องสิทธิผู้บริโภค ครูผู้สอนสร้างการเรียนรู้ให้กับนักเรียนอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ครูใช้คำถามกระตุ้นให้นักเรียนเกิดความสนใจ
- ครูยกตัวอย่างจากชีวิตประจำวันหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในสังคม
- ครูอธิบายประเด็นสำคัญเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภค
- ครูให้นักเรียนสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเป็นกลุ่ม
- ครูจำลองสถานการณ์การถูกละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.4 ในการเรียนการสอน ครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการใช้สินค้าหรือบริการให้กับผู้เรียนอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ครูให้คำแนะนำการปกป้องตามสิทธิของผู้บริโภค
- ครูอธิบายข้อกำหนดของฉลากสัญญาให้เข้าใจ
- ครูสาธิตกระบวนการเจรจาต่อรองในการปกป้องสิทธิ
- ครูชี้แนะเกี่ยวกับขั้นตอน วิธีการป้องกันความผิดพลาด และวิธีการการแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้น
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

1.5 ในการเรียนการสอน ครูผู้สอนส่งเสริมนักเรียนให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ครูอธิบายสิทธิและกระบวนการในการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย
- ครูยกตัวอย่างการดำเนินการแก้ไขปัญหากรณีชดเชยความเสียหาย
- ครูให้คำปรึกษาและคำแนะนำในกรณีที่นักเรียนต้องการยื่นคำร้องหรือดำเนินการทางกฎหมาย
- ครูสาธิตขั้นตอนการร้องเรียนขอชดเชยความเสียหาย
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

2.1 นักเรียนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากแหล่งใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- จากสื่อ เช่น หนังสือพิมพ์ สื่อออนไลน์ฯ
- จากครูผู้สอน เช่น ในการเรียนวิชาสังคมศึกษา
- จากโรงเรียน เช่น ป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์
- จากองค์กรหน่วยงานรัฐ เช่น สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

- จากองค์กรหน่วยงานเอกชน เช่น สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค สภาองค์กรของผู้บริโภค

- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.2 ท่านคิดว่าบทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นักเรียนเป็นผู้ค้นคว้าหาความรู้ด้วยตนเอง
- นักเรียนรู้จักทำงานร่วมกับผู้อื่น
- นักเรียนต้องทำการวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหา
- นักเรียนมีทักษะการสื่อสารที่ดีพอ
- นักเรียนเป็นผู้มีส่วนร่วมในการคิด วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหา
- นักเรียนเป็นผู้สร้างความรู้ด้วยตนเอง
- นักเรียนได้เรียนรู้ผ่านประสบการณ์จริง
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.3 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้นักเรียนเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นักเรียนอธิบายสิทธิผู้บริโภค 5 ประการ ตามกฎหมายคุ้มครองผู้บริโภค
- นักเรียนมีทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนอย่างถูกต้อง
- นักเรียนมีพฤติกรรมในการแสดงความเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค
- นักเรียนมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
- นักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.4 ท่านคิดว่า การเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้นักเรียนเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- นักเรียนมีความรู้ และเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- นักเรียนทักษะการรู้เท่าทันสิทธิการรักษาผลประโยชน์ของตนในฐานะผู้บริโภค
- นักเรียนมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
- นักเรียนแบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภค
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2.5 ท่านคิดว่า แนวทางการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพต่อนักเรียนควรเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการเลือกประเด็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในสังคม
- มีการใช้ตัวอย่างและกรณีศึกษาเกี่ยวกับการละเมิดสิทธิผู้บริโภคหรือการปกป้องสิทธิผู้บริโภค
- มีการส่งเสริมการคิดเชิงวิเคราะห์สาเหตุและผลที่เกี่ยวข้องกับปัญหา
- มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนได้พูดคุยแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น
- มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนใช้สื่อเทคโนโลยีในการเรียนรู้
- มีการเปิดโอกาสให้นักเรียนวางแผนและพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาสิทธิผู้บริโภค
- มีการประเมินผลการเรียนรู้ของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ด้านที่ 3 เนื้อหา

3.1 ท่านคิดว่า ผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ถูกต้องเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเพียงพอที่จำเป็นต่อการตัดสินใจในการซื้อสินค้าหรือบริการ
- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่ครอบคลุมเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เป็นธรรมชาติเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.2 ท่านคิดว่า ผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- ผู้บริโภคสามารถเปรียบเทียบข้อมูลสินค้าหรือบริการ
- ผู้บริโภคสามารถเลือกสินค้าหรือบริการที่ต้องการโดยไม่ถูกบังคับ
- ผู้บริโภคสามารถปฏิเสธการซื้อหรือการใช้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.3 ท่านคิดว่าผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้บริโภคควรได้รับสินค้าหรือบริการที่มีความปลอดภัยต่อชีวิตและสุขภาพของตนเอง
- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการ
- ผู้บริโภคสามารถตรวจสอบความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการก่อนการซื้อหรือการใช้งาน
- ผู้บริโภคสามารถเรียกร้องสิทธิเมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของสินค้าและบริการ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.4 ท่านคิดว่าผู้บริโภคว่าควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้บริโภคควรได้รับข้อมูลที่เพียงพอและชัดเจนเกี่ยวกับเงื่อนไขของสัญญา
- ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะเลือกที่จะทำสัญญา
- ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะต่อรองเงื่อนไขของสัญญา
- ผู้บริโภคควรมีสิทธิที่จะได้รับคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญทางกฎหมาย
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

3.5 ท่านคิดว่าผู้บริโภคว่ามีสิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการฟังข้อกล่าวหาหรือข้อเรียกร้องเกี่ยวกับความเสียหายที่เกิดขึ้น
- ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะให้ผู้ประกอบการหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้น
- ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะได้รับการชดเชย อาจเป็นการซ่อมแซมสินค้า การคืนเงิน หรือการเปลี่ยนสินค้า
- ผู้บริโภคมีสิทธิที่จะยื่นเรื่องร้องทุกข์หรือเรียกร้องในกรณีที่มีการละเมิดสิทธิหรือความเสียหายเกิดขึ้น
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

4.1 ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากสื่อประเภทใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น หนังสือเรียน วารสาร หนังสือพิมพ์ เป็นต้น
- สื่อโทรทัศน์
- สื่อวิทยุ
- สื่อภาพยนตร์
- สื่อสังคมออนไลน์ เช่น Facebook, Line, Google+, Instagram, YouTube เป็นต้น
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4.2 ในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภค มีการสนับสนุนให้ท่านใช้อุปกรณ์ใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- คอมพิวเตอร์ (computer)
- แท็บเล็ต (Tablet)
- โทรศัพท์ (Smart phone)
- โทรทัศน์ (television)
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4.3 ท่านเลือกที่จะเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- line
- Facebook
- YouTube
- Twitter
- Instagram
- TikTok
- เว็บไซต์ Google
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4.4 สื่อสังคมออนไลน์มีส่วนช่วยในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคของท่านอย่างไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าและบริการ
- ทำให้เป็นผู้บริโภคที่มีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- ทำให้เป็นผู้บริโภคที่ได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ไม่ถูกเอาเปรียบจาก

ผู้ประกอบการ

- ทำให้เป็นผู้บริโภคที่รู้ช่องทางการพิจารณาและชดเชยความเสียหายเมื่อมีการละเมิดสิทธิ

ผู้บริโภค

- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

4.5 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริโภค ส่วนใหญ่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำกิจกรรมใด (โปรดใส่ตัวเลขเรียงลำดับ 1-3 โดยให้เลข 1 มีค่ามากที่สุด และ 3 มีค่าน้อยที่สุด)

- ด้านการศึกษา เช่น การทำการบ้าน การค้นข้อมูล การติวออนไลน์
- ด้านการค้าและบริการ เช่น การซื้อ-ขาย สินค้าออนไลน์ การโอนเงิน การชำระเงิน การจองตั๋ว
- ด้านบันเทิง เช่น การดูภาพยนตร์ การฟังเพลง การเล่นเกม

..... ด้านการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม เช่น การส่งข้อความ การส่งภาพ การส่งข้อความเสียง การเขียนข้อความ การวิดีโอคอล การแบ่งปัน (share)

..... อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

5.1 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีการส่งเสริมนักเรียนอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ส่งเสริมให้นักเรียนค้นคว้าหาความรู้จากห้องสมุด อินเทอร์เน็ต และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ
- ส่งเสริมให้นักเรียนทำงานร่วมกันเป็นกลุ่ม และรายบุคคล
- ส่งเสริมให้นักเรียนมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และร่วมกันอภิปราย
- ส่งเสริมให้นักเรียนมีโอกาสซักถามปัญหา
- ส่งเสริมให้นักเรียนมีส่วนร่วมในการประเมินผลการเรียน
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.2 ท่านคิดว่าการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้กระบวนการเรียนรู้แบบใด (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- กระบวนการสร้างความรู้ คือ เปิดโอกาสให้ผู้เรียนได้สร้างความรู้และประสบการณ์ด้วยตนเอง
- กระบวนการคิด คือ จัดกิจกรรมให้นักเรียนฝึกทักษะการคิด
- กระบวนการทางสังคม คือ จัดกิจกรรมสร้างสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การทำงานร่วมกัน
- กระบวนการแก้ปัญหา คือ เน้นนักเรียนรู้จักการแก้ปัญหาผ่านกระบวนการคิดและปฏิบัติจริง
- กระบวนการเรียนรู้จากการปฏิบัติจริง คือ เน้นให้นักเรียนลงมือทำงานจริง
- กระบวนการจัดการ คือ เน้นให้นักเรียนรู้จักวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ
- กระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเอง คือ เน้นให้นักเรียนรู้จัก และเข้าใจวิธีการเรียนรู้ของตนเอง
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.3 ท่านคิดว่ากระบวนการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค มีขั้นตอนการเรียนรู้ได้อย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีการกำหนดเป้าหมายการเรียนรู้
- มีการวางแผนการเรียนรู้
- มีการใช้วิธีการสอนที่หลากหลาย
- มีการส่งเสริมการเรียนรู้แบบกระตุ้นความคิด
- มีการประเมินผลการเรียนรู้
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.4 ท่านคิดว่าวิธีการจัดการเรียนรู้แบบใดที่ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเอง (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แบบตั้งคำถาม (Questioning-based Learning)
- แบบแลกเปลี่ยนความคิด (Think – Pair – Share)
- แบบสะท้อนความคิด (Student’s Reflection)
- แบบแสดงบทบาทสมมุติ (Role Playing)
- แบบระดมสมอง (Brainstorming)
- แบบเน้นปัญหา/โครงการ/กรณีศึกษา (Problem/Project-based Learning/Case Study)
- แบบใช้เกม (Games-based Learning)
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5.5 หลังการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้ผู้เรียนเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- เข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคมากขึ้น
- เห็นความสำคัญในการปกป้องสิทธิของตนเอง
- มีการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนอย่างถูกต้อง
- มีพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค
- เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อป้องกันการละเมิดสิทธิผู้บริโภค
- รู้จักและเข้าถึงหน่วยงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

6.1 การเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีวิธีการวัดผลและประเมินผลอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน หน่วยการเรียนรู้เรื่อง สิทธิผู้บริโภค
- การตรวจใบงาน หรือกิจกรรมท้ายบทเรียน
- การสังเกตพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล
- การสังเกตพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6.2 เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- แบบทดสอบก่อน-หลังเรียน เรื่อง สิทธิผู้บริโภค
- แบบประเมินพฤติกรรมการทำงานรายบุคคล
- แบบประเมินพฤติกรรมการเข้าร่วมกิจกรรมกลุ่ม
- แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์

- แบบประเมินการนำเสนอผลงาน
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6.3 วัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลในการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถรับรู้ประสิทธิผลของกระบวนการเรียนรู้
- ช่วยให้นักเรียนและครูผู้สอนสามารถติดตามและวัดความก้าวหน้าในการเรียนรู้ของนักเรียนได้อย่างเป็นระบบ

- ช่วยให้นักเรียนได้รับความคิดเห็นและข้อมูลเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็น
- ช่วยเป็นเครื่องมือที่ช่วยเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับผลการเรียนรู้ของนักเรียน
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6.4 รูปแบบการวัดผลและประเมินผลการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับวัตถุประสงค์
- วิธีการประเมินผลสอดคล้องกับกิจกรรมการเรียนการสอน
- การวัดและประเมินผลเป็นไปตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้
- รูปแบบการวัดและประเมินผลชัดเจน ตรวจสอบได้
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6.5 ท่านคิดว่า การวัดและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ผู้เรียนเป็นผู้บริโภคอย่างไร (เลือกตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิของผู้บริโภคตามกฎหมายมากขึ้น
- แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและปกป้องสิทธิของตนเองและผู้อื่น
- มีทักษะการใช้สิทธิผู้บริโภคของตนอย่างถูกต้อง
- มีพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ในการรับมือกับสิทธิผู้บริโภค
- มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....



แนวคำถามในการสัมภาษณ์ (สำหรับผู้เรียน)
กระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค
ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้

นางลลิตภัทร ศิริรักษ์

ครูกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 ตั้งแต่เวลา.....ถึงเวลา.....
 สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

คำชี้แจง: โปรดให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของท่าน

ชื่อ.....นามสกุล.....

แผนการเรียน.....โรงเรียน.....

อาชีพผู้ปกครอง.....รายได้ผู้ปกครองรวมกันต่อเดือน.....

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ
 ความเป็นพลเมืองต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำถามนำ: นักเรียนคิดว่าสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในแต่ละด้านเป็นอย่างไร

ด้านที่ 1 ครูผู้สอน

1.1 ท่านคิดว่าครูผู้สอนสร้างการเรียนรู้ เรื่องสิทธิในการได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ
 ให้กับนักเรียนอย่างไร

.....

1.2 ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้ผู้เรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

1.3 ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมสิทธิความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการให้กับผู้เรียนอย่างไร

.....

1.4 ท่านคิดว่าครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการใช้
 สินค้าหรือบริการให้กับผู้เรียนอย่างไร

.....

1.5 ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมนักเรียนให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาขอความช่วยเหลือจากการใช้สินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

2.1 นักเรียนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากแหล่งใด

.....

.....

2.2 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้นักเรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่าบทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้นักเรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

2.5 ท่านคิดว่าแนวทางการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 3 เนื้อหา

3.1 ท่านคิดว่าผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าผู้บริโภคว่าควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาอย่างไร

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าผู้บริโภคมีสติที่ได้รับจากการพิจารณาขดเขยความเสียหายอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

4.1 ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากสื่อประเภทใด

.....

.....

4.2 ในการเรียนการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์ เรื่องสิทธิผู้บริโภค มีการสนับสนุนให้ท่านใช้อุปกรณ์ใด

.....

.....

4.3 ท่านเลือกที่จะเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ใด

.....

.....

4.4 สื่อสังคมออนไลน์มีส่วนช่วยในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคของท่านอย่างไร

.....

.....

4.5 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริโภค ส่วนใหญ่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำกิจกรรมใด (กรุณาตอบอย่างน้อย 3 ลำดับ โดยเรียงลำดับมากไปน้อย)

.....

.....

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

5.1 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีการส่งเสริมนักเรียนอย่างไร

.....

.....

5.2 ท่านคิดว่าการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้กระบวนการเรียนรู้แบบใด

.....

.....

5.3 ท่านคิดว่ากระบวนการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค มีขั้นตอนการเรียนรู้อย่างไร

.....

.....

5.4 ท่านคิดว่าวิธีการจัดการเรียนรู้แบบใดที่ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเอง

.....

.....

5.5 หลังการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้ผู้เรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

6.1 การเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีวิธีการวัดผลและประเมินผลอย่างไร

.....

.....

6.2 เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

6.3 วัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

6.4 รูปแบบการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

6.5 การวัดและประเมินผล เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้ผู้เรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....



แนวคำถามในการสัมภาษณ์ (สำหรับครูผู้สอน)
กระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค
ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้

นางลลิตภัทร ศิริรักษ์

ครูกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 ตั้งแต่เวลา.....ถึงเวลา.....
 สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

คำชี้แจง: โปรดให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของท่าน

ชื่อ.....นามสกุล.....

ตำแหน่ง.....วุฒิการศึกษา.....

โรงเรียน.....

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ
 ความเป็นพลเมืองต้นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำถามนำ: คุณครูกคิดว่าสภาพปัจจุบันและปัญหาในกระบวนการเรียนรู้ในแต่ละด้านเป็นอย่างไร

ด้านที่ 1 ครูผู้สอน

1.1 ท่านคิดว่าครูผู้สอนสร้างการเรียนรู้ เรื่องสิทธิในการได้รับข่าวสารที่ถูกต้องและเพียงพอ
 ให้กับนักเรียนอย่างไร

.....

1.2 ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมทักษะให้ผู้เรียนมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

1.3 ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมสิทธิความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการให้กับผู้เรียนอย่างไร

.....

1.4 ท่านคิดว่าครูผู้สอนสนับสนุนแนวทางการปกป้องสิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการใช้
 สินค้าหรือบริการให้กับผู้เรียนอย่างไร

.....

1.5 ท่านคิดว่าครูผู้สอนส่งเสริมให้นักเรียนให้เข้าใจสิทธิที่จะได้รับการพิจารณาขอชดเชยความเสียหายจากการใช้สินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 2 ผู้เรียน

2.1 นักเรียนได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากแหล่งใด

.....

.....

2.2 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนชั้นนำเข้าสู่บทเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้นักเรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

2.3 ท่านคิดว่าบทบาทของนักเรียนในการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

2.4 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้นักเรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

2.5 ท่านคิดว่าแนวทางการจัดการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพควรเป็นอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 3 เนื้อหา

3.1 ท่านคิดว่าผู้บริโภคควรได้รับข่าวสารเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

3.2 ท่านคิดว่าผู้บริโภคมีอิสระในการเลือกสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

3.3 ท่านคิดว่าผู้บริโภคควรได้รับความปลอดภัยของสินค้าหรือบริการอย่างไร

.....

.....

3.4 ท่านคิดว่าผู้บริโภครควรได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญาอย่างไร

.....

.....

3.5 ท่านคิดว่าผู้บริโภคมั้สิทธิได้รับการพิจารณาชดเชยความเสียหายอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 4 สื่อการเรียนรู้

4.1 ท่านรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคจากสื่อประเภทใด

.....

.....

4.2 ในการเรียนการสอนวิชาเศรษฐศาสตร์ เรื่องสิทธิผู้บริโภค มีการสนับสนุนให้ท่านใช้อุปกรณ์ใด

.....

.....

4.3 ท่านเลือกที่จะเข้าถึงข้อมูลสิทธิผู้บริโภคจากการใช้สื่อสังคมออนไลน์ใด

.....

.....

4.4 สื่อสังคมออนไลน์มีส่วนช่วยในการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคของท่านอย่างไร

.....

.....

4.5 ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริโภค ส่วนใหญ่ท่านใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการทำกิจกรรมใด (กรุณาตอบอย่างน้อย 3 ลำดับ โดยเรียงลำดับมากไปน้อย)

.....

.....

ด้านที่ 5 วิธีการจัดการเรียนรู้

5.1 ท่านคิดว่าการเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีการส่งเสริมนักเรียนอย่างไร

.....

.....

5.2 ท่านคิดว่าการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคใช้กระบวนการเรียนรู้แบบใด

.....

.....

5.3 ท่านคิดว่ากระบวนการจัดการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภค มีขั้นตอนการเรียนรู้อย่างไร

.....

.....

5.4 ท่านคิดว่าวิธีการจัดการเรียนรู้แบบใดที่ส่งเสริมให้นักเรียนเป็นผู้บริโภคที่ปกป้องสิทธิของตนเอง

.....

.....

5.5 หลังการจัดการเรียนรู้ในชั้นเรียน เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้ผู้เรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

ด้านที่ 6 การวัดผลและประเมินผล

6.1 การเรียนการสอนเรื่องสิทธิผู้บริโภคมีวิธีการวัดผลและประเมินผลอย่างไร

.....

.....

6.2 เครื่องมือที่ใช้วัดผลและประเมินผลการเรียนรู้เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

6.3 วัตถุประสงค์ของการวัดผลและประเมินผลการเรียนรู้ เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

6.4 รูปแบบการวัดและประเมินผลการเรียนการสอน เรื่องสิทธิผู้บริโภคเป็นอย่างไร

.....

.....

6.5 การวัดและประเมินผล เรื่องสิทธิผู้บริโภคส่งผลให้ผู้เรียนเป็นอย่างไร

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2

1. ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน
2. แบบประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์
3. แบบสัมภาษณ์ผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

ตัวอย่างแผนการจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน

กลุ่มสาระการเรียนรู้สังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม รหัสวิชา ส22101 สาระ เศรษฐศาสตร์
หน่วยการเรียนรู้ที่ 4 การคุ้มครองผู้บริโภค ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2566

เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 1)

เวลา 2 ชั่วโมง

ครูผู้สอน นางลลิตภัทร ศิริรักษ์

1. มาตรฐานการเรียนรู้และตัวชี้วัด

1.1 มาตรฐาน

ส.1.1 เข้าใจและสามารถบริหารจัดการทรัพยากรในการผลิตและการบริโภคการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพและคุ้มค่า รวมทั้งเข้าใจหลักการของเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อการดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ

1.2 ตัวชี้วัด

ม.2/4 อภิปรายแนวทางการคุ้มครองสิทธิของตนเองในฐานะผู้บริโภค

2. จุดประสงค์การเรียนรู้

2.1 ด้านความรู้

2.2.1 บอกความหมายสิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในฐานะผู้บริโภคได้

2.2.2 อธิบายกฎหมายพระราชบัญญัติการคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณาได้

2.2 ด้านทักษะ

2.2.1 ตรวจสอบข้อมูลสินค้าให้ถูกต้องและครบถ้วนก่อนตัดสินใจซื้อหรือใช้สินค้าและบริการ

2.2.2 สร้างสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาออนไลน์

2.2.3 อภิปรายแนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาออนไลน์

2.3 ด้านคุณลักษณะ

รับผิดชอบกิจกรรมการแก้ปัญหาด้านสิทธิผู้บริโภคด้านข่าวสารจากสื่อ

2.4 ด้านสมรรถนะ

- 2.4.1 ความสามารถในการคิด
- 2.4.2 ความสามารถในการสื่อสาร
- 2.4.3 ความสามารถในการใช้ทักษะชีวิต
- 2.4.4 ความสามารถในการใช้เทคโนโลยี

3. สาระสำคัญ

สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในฐานะผู้บริโภค ย่อมได้รับความคุ้มครองและป้องกันตามที่กฎหมายบัญญัติ เพื่อเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความเป็นธรรมจากการใช้สินค้าและบริการ

4. สาระการเรียนรู้

- 4.1 กฎหมายคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค
- 4.2 แนวทางการปกป้องสิทธิของผู้บริโภค
- 4.3 การรักษาและคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้บริโภค

5. คำถามท้าทาย

- 5.1 นักเรียนมีวิธีการอย่างไร จึงจะรู้ได้อย่างไรว่าข่าวสารที่เราดูอยู่มีข้อมูลจริงหรือไม่จริง
- 5.2 แนวทางการรับข่าวสารอย่างมีวิจารณญาณทำได้อย่างไร
- 5.3 ถ้าข่าวสารที่เราได้รับไม่ได้ผ่านการคัดกรอง หรือมีข้อมูลไม่ถูกต้อง เราจะสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเองได้อย่างไร

6. กิจกรรมการเรียนรู้

การจัดการเรียนรู้: การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL)

ชั่วโมงที่ 1

ขั้นที่ 1 สนใจปัญหา (15 นาที)

- 1. ครูให้นักเรียนดูคลิปโฆษณาออนไลน์ (ยาสีฟันคอลเกต ฟันขาว) เวลา 0.30 นาที
- 2. ครูตั้งคำถามชวนคุยเกี่ยวกับสิ่งที่โฆษณาต้องการสื่อ แล้วให้นักเรียนแชร์คำตอบลงใน

โปรแกรม Mentimeter เช่น

- 2.1 จากคลิปโฆษณานักเรียนคิดว่าข้อมูลโฆษณาดังกล่าวจริงหรือไม่จริง
- 2.2 สิ่งที่คุณประกอบการต้องการสื่อคืออะไร
- 2.3 ข้อมูลจากคลิปโฆษณาเพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าหรือไม่ อย่างไร

ขั้นที่ 2 ระดมความคิด (15 นาที)

- 3. นักเรียนแบ่งกลุ่ม 3-5 คน กลุ่มละเท่า ๆ กัน

4. ให้แต่ละกลุ่มจับฉลากเลือกประเด็นปัญหาสินค้าหรือบริการตามประเภท ดังนี้
 - 4.1 สินค้าสำหรับการบริโภค เช่น อาหาร ยา
 - 4.2 สินค้าสำหรับอุปโภค เช่น เครื่องสำอาง ของใช้ในครัวเรือนทั่วไป
 - 4.3 บริการทางการเงิน เช่น บริการธนาคาร เงินฝาก
 - 4.4 บริการสุขภาพ เช่น การรักษาพยาบาล ทำฟัน
 - 4.5 บริการการเดินทาง เช่น การจองตั๋วเครื่องบิน การจองโรงแรม
5. ครูให้นักเรียนตั้งคำถามเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการที่ได้รับ โดยมีโจทย์ว่า ก่อนตัดสินใจซื้อสินค้าหรือบริการนั้น เราต้องมีความรู้ความเข้าใจอย่างไร

ขั้นที่ 3 ศึกษาข้อมูลเพื่อแก้ปัญหา (30 นาที)

6. ให้นักเรียนค้นหาข้อมูลกฎหมายเกี่ยวกับการโฆษณาสินค้าหรือบริการ กฎหมายเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคจากแหล่งข้อมูลสารสนเทศ หรือคู่มือการจัดกิจกรรมพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค ส่วนที่ 1 การคุ้มครองผู้บริโภคในด้านการโฆษณา มาตราที่ 22 ถึงมาตรา 29

ชั่วโมงที่ 2

ขั้นที่ 4 สังเคราะห์ข้อมูล (20 นาที)

7. นักเรียนเรียบเรียงข้อมูลจากการค้นคว้า และบันทึกข้อมูลลงในคู่มือการจัดกิจกรรมพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค
8. ครูสอบถามนักเรียนแต่ละกลุ่มเกี่ยวกับการรับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการในฐานะผู้บริโภค เช่น
 - 8.1 แนวทางการรับข่าวสารอย่างมีวิจารณญาณทำได้อย่างไร
 - 8.2 เราจะมึวิธีการอย่างไร จึงจะรู้ได้อย่างไรว่าข่าวสารที่เราดูอยู่มีข้อมูลจริงหรือไม่จริง
 - 8.3 ถ้าข่าวสารที่เราได้รับไม่ได้ผ่านการคัดกรอง หรือมีข้อมูลไม่ถูกต้อง เราจะสร้างภูมิคุ้มกันให้กับตนเองได้อย่างไร

ขั้นที่ 5 นำข้อมูลมาใช้แก้ปัญหา (20 นาที)

9. นักเรียนเขียนแนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาออนไลน์
10. นักเรียนแต่ละกลุ่มจัดทำสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาเกินจริง ลงในโปรแกรม Canva
11. ครูอธิบายเชื่อมโยงให้นักเรียนเข้าใจว่าผู้บริโภคทุกคนจะต้องรู้จักพิจารณาข้อมูล และตรวจสอบข้อมูลสินค้าให้ถูกต้องและครบถ้วนก่อนตัดสินใจซื้อหรือใช้สินค้าและบริการ

ขั้นที่ 6 ประเมินผล (20 นาที)

12. นักเรียนนำเสนอสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาเกินจริง

13. ครูและนักเรียนร่วมกันประเมินการนำเสนอสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้เท่าทันสื่อโฆษณาเกินจริง

7. สื่อและแหล่งการเรียนรู้

7.1 สื่อการเรียนรู้

7.1.1 หนังสือเรียน รายวิชาพื้นฐาน เศรษฐศาสตร์ ม.2 สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์

7.1.2 คลิปโฆษณาออนไลน์ (ยาสีฟันคอลเกต ฟันขาว)

7.1.3 โปรแกรม Mentimeter

7.1.4 คู่มือการจัดกิจกรรมพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค

7.2 แหล่งการเรียนรู้

7.2.1 ห้องสมุด

7.2.2 สื่อออนไลน์ เรื่อง พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 จากเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา

7.2.3 สื่อออนไลน์ เรื่อง ข้อมูลองค์ประกอบของการรู้เท่าทันสื่อ จากเว็บไซต์เพจสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

8. การวัดผลและประเมินผล

สิ่งที่วัด	วิธีการ	เครื่องมือ	เกณฑ์การประเมิน
ด้านความรู้	ครูตรวจแผนผังข้อมูล การปัญหาสิทธิผู้บริโภค	แผนผังข้อมูล การปัญหาสิทธิผู้บริโภค	ผ่านเกณฑ์ 80%
ด้านทักษะ	ครูประเมินสื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือการรู้ เท่าทันสื่อโฆษณาออนไลน์	สื่อ Infographics เรื่อง แนวทางการรับมือ การรู้เท่าทันสื่อโฆษณา ออนไลน์	ระดับ 10 - 15 ผ่านเกณฑ์
ด้านคุณลักษณะ	ครูสังเกตพฤติกรรมการมี ส่วนร่วมในชั้นเรียน	แบบประเมินพฤติกรรม การมีส่วนร่วมในชั้นเรียน	ระดับ 10 - 15 ผ่านเกณฑ์
ด้านการอ่าน คิดวิเคราะห์และเขียน	ครูประเมินความสามารถ ในการอ่าน คิดวิเคราะห์ และเขียน	แบบประเมิน ความสามารถในการอ่าน คิดวิเคราะห์และเขียน	ระดับคุณภาพผ่าน 1 ผ่านเกณฑ์

บันทึกผลหลังสอน

ผลการสอน

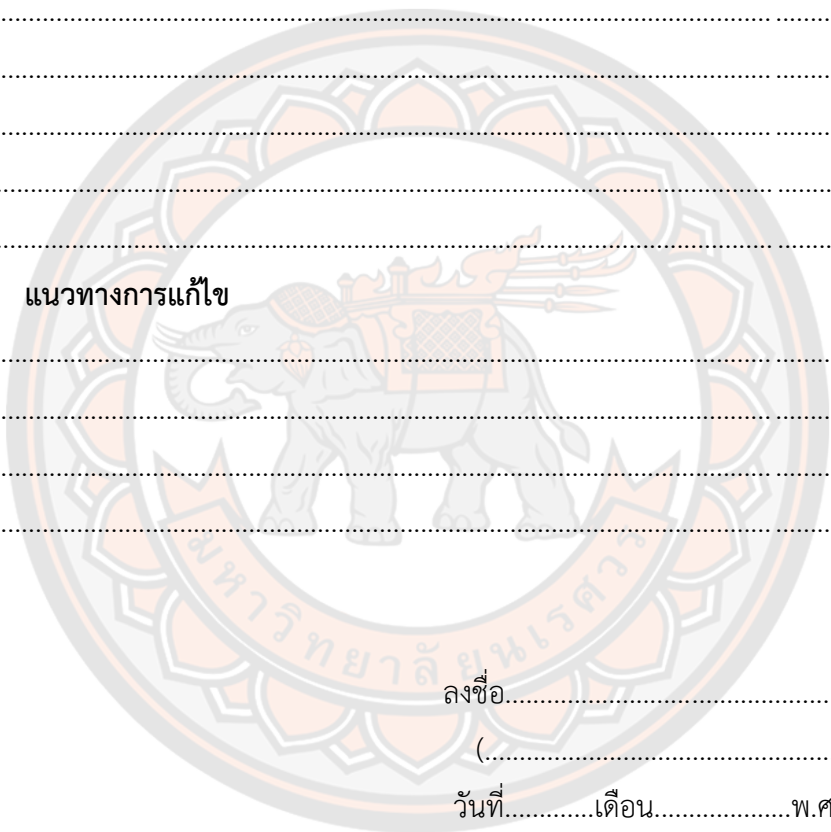
.....
.....
.....

ปัญหา/อุปสรรค

.....
.....
.....

แนวทางการแก้ไข

.....
.....
.....



ลงชื่อ.....

(.....)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

แหล่งอ้างอิง สื่อและแหล่งการเรียนรู้

1. แหล่งอ้างอิง: เว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา เรื่อง กฎหมายการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค พ.ศ. 2522

ที่มา: <http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%A434/%A434-20-9999-update.htm>

พระราชบัญญัติ
คุ้มครองผู้บริโภค
พ.ศ. ๒๕๒๒

ภูมิพลอดุลยเดช ป.ร.
ให้ไว้ ณ วันที่ ๓๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๒๒
เป็นปีที่ ๓๕ ในรัชกาลปัจจุบัน

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า
โดยที่เป็นการสมควรมีกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองผู้บริโภค
จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชบัญญัติขึ้นไว้โดยคำแนะนำและยินยอมของสภานิติบัญญัติแห่งชาติ ทำหน้าที่รัฐสภา ดังต่อไปนี้

มาตรา ๑ พระราชบัญญัตินี้เรียกว่า "พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. ๒๕๒๒"

มาตรา ๒ พระราชบัญญัตินี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป

มาตรา ๓ ในพระราชบัญญัตินี้
"ชื่อ" หมายความว่าเครื่องหมาย ฝ่าเท้าชื่อ หรือได้มาไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยให้คำตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น
"ขาย" หมายความว่า ให้เช่า ให้เช่าซื้อ หรือจัดหาให้ไม่ว่าด้วยประการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อย่างอื่น ตลอดจนการเสนอหรือการชักชวนเพื่อการดังกล่าวด้วย
"สินค้า" หมายความว่า สิ่งของที่ผลิตหรือมีไว้เพื่อขาย
"บริการ" หมายความว่า การรับจัดทำกรงาน การให้สิทธิใด ๆ หรือการให้ใช้หรือให้ประโยชน์หรือสิทธิหรือกิจการใด ๆ โดยเรียกค่าตอบแทนเป็นเงินหรือผลประโยชน์อื่นแต่ไม่รวมถึงการจ้างแรงงานตามกฎหมายแรงงาน
"ผลิต" หมายความว่า ทำ ผสม บุง ประกอบ ประดิษฐ์ หรือแปรสภาพและหมายความรวมถึงการเปลี่ยนแปลง การดัดแปลง การคัดเลือก หรือการแบ่งบรรจุ

2. แหล่งอ้างอิง: โฆษณายาสีฟัน ฟันขาว

ที่มา: <https://www.youtube.com/watch?v=pnGZlIM0NRk>

YouTube™ โฆษณายาสีฟัน

ให้ฟันดูขาวขึ้น
เริ่มต้นใน 3 วัน*

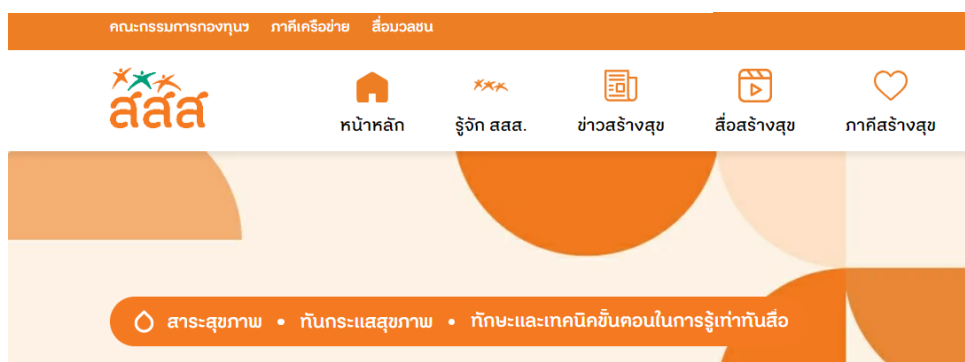
*ดูภาพเพื่อประโยชน์โฆษณา ฟันดูขาวขึ้นได้ถึง 3 100 ใน 4 สัปดาห์ เมื่อใช้ 2 ครั้งต่อวัน เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง ผลลัพธ์ที่ขึ้นอยู่กับสีฟันเดิมของคุณ

ยิ้มที่เพอร์เฟกต์ คือยิ้มให้สุดในแบบคุณ คอลเกต อีทพิค ไวท์ โอบุ

3. แหล่งอ้างอิง: ข้อมูลองค์ประกอบของการรู้เท่าทันสื่อ จากเว็บไซต์เพจสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

ที่มา:

<https://www.thaihealth.or.th/%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%81%E0%B8%A9%E0%B8%B0%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0%E0%B9%80%E0%B8%97%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%B4%E0%B8%84%E0%B8%82%E0%B8%B1%E0%B9%89%E0%B8%99%E0%B8%95%E0%B8%AD%E0%B8%99%E0%B9%83/>



ทักษะและเทคนิคขั้นตอนในการรู้เท่าทันสื่อ

ที่มา: <https://www.thaihealth.or.th/?p=229945>

5 องค์ประกอบของการรู้เท่าทันสื่อ

ThaiHealth Official 15 พฤศจิกายน 2560 อ่าน : 276,044

ที่มา : หนังสือรู้เท่าทันสื่อโดยศูนย์เรียนรู้สุขภาพฯ สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ



แบบประเมินผลการอ่าน คติวิเคราะห์ และการเขียน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 4

ชื่อหน่วย การคุ้มครองผู้บริโภค

แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

เรื่อง สิทธิผู้บริโภค ข้อที่ 1

เลขที่	ชื่อ - สกุล	ตัวชี้วัด			ผลการประเมิน/ ระดับผลการประเมิน
		1	2	4	
1		2	1	3	ดี
2		3	3	3	ดีเยี่ยม
3		3	3	3	ดีเยี่ยม
4		3	3	3	ดีเยี่ยม
5		3	3	3	ดีเยี่ยม
6		3	3	3	ดีเยี่ยม
7		3	3	3	ดีเยี่ยม
8		3	3	3	ดีเยี่ยม
9		3	3	3	ดีเยี่ยม
10		3	3	3	ดีเยี่ยม
11		3	3	3	ดีเยี่ยม
12		2	2	2	ดี
13		3	3	3	ดีเยี่ยม
14		3	3	3	ดีเยี่ยม
15		3	3	3	ดีเยี่ยม
16		3	3	3	ดีเยี่ยม
17		3	3	3	ดีเยี่ยม
18		3	3	3	ดีเยี่ยม
19		3	3	3	ดีเยี่ยม
20		3	3	3	ดีเยี่ยม
21		3	3	3	ดีเยี่ยม
22		3	3	3	ดีเยี่ยม
23		3	3	3	ดีเยี่ยม
24		3	3	3	ดีเยี่ยม
25		3	3	3	ดีเยี่ยม

เลขที่	ชื่อ - สกุล	ตัวชี้วัด			ผลการประเมิน/ ระดับผลการประเมิน
		1	2	4	
26		3	3	3	ดีเยี่ยม
27		3	3	3	ดีเยี่ยม
28		1	3	3	ดี
29		3	3	3	ดีเยี่ยม
30		3	3	3	ดีเยี่ยม
31		3	3	3	ดีเยี่ยม
32		3	3	3	ดีเยี่ยม
33		3	3	3	ดีเยี่ยม
34		3	3	3	ดีเยี่ยม
35		3	3	3	ดีเยี่ยม
36		3	3	3	ดีเยี่ยม
37		3	3	3	ดีเยี่ยม
38		3	3	3	ดีเยี่ยม
39		3	3	3	ดีเยี่ยม
40		3	3	3	ดีเยี่ยม

เกณฑ์การประเมินการอ่าน คติวิเคราะห์ และเขียน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน (Rubrics)

ตัวชี้วัด	ระดับคุณภาพ			
	ไม่ผ่าน (0)	ผ่าน (1)	ดี (2)	ดีเยี่ยม (3)
ตัวชี้วัดที่ 1 สามารถคัดสรรสื่อที่ต้องการอ่านเพื่อหาข้อมูลสารสนเทศได้ตามวัตถุประสงค์ สามารถสร้างความเข้าใจและประยุกต์ใช้ความรู้จากการอ่าน	เลือกอ่านข้อมูลที่ไม่มีความสนใจ ขาดรายละเอียดที่ชัดเจน และไม่มีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล	เลือกอ่านข้อมูลที่มีความสนใจ แต่มีรายละเอียดค่อนข้างน้อย และมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล	เลือกอ่านข้อมูลที่มีประโยชน์ มีความทันสมัย มีรายละเอียดพอสมควร และมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างถูกต้อง	เลือกอ่านข้อมูลที่มีประโยชน์ มีความทันสมัย มีรายละเอียดที่ชัดเจน และมีการอ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูลอย่างถูกต้อง
ตัวชี้วัดที่ 2 สามารถจับประเด็นสำคัญและประเด็นสนับสนุนได้แย้ง	จับประเด็นสำคัญของเรื่องที่อ่านไม่ได้	จับประเด็นสำคัญของเรื่องที่อ่านได้ค่อนข้างน้อย	จับประเด็นสำคัญของเรื่องที่อ่านได้พอสมควร	จับประเด็นสำคัญของเรื่องที่อ่านได้อย่างถูกต้องชัดเจน
ตัวชี้วัดที่ 4 สามารถสรุปคุณค่าแนวคิดที่ได้จากการอ่าน	แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่อ่านไม่ได้ ขาดการใช้เหตุผล ขาดความชัดเจน	แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่อ่านได้อย่างมีเหตุผล มีความชัดเจนค่อนข้างน้อย	แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่อ่านได้อย่างมีเหตุผล มีความชัดเจนแต่ยังไม่ครบถ้วน	แสดงความคิดเห็นต่อเรื่องที่อ่านได้อย่างมีเหตุผล มีความชัดเจนครบถ้วน สมบูรณ์

แบบประเมินภาระชั้นงาน

หน่วยการเรียนรู้ที่ 1
แผนการจัดการเรียนรู้ที่ 1

ชื่อหน่วย การคุ้มครองผู้บริโภค
เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 1)

ชื่อกลุ่ม..... จำนวนสมาชิก.....คน
1.....เลขที่..... 6.....เลขที่.....
2.....เลขที่..... 7.....เลขที่.....
3.....เลขที่..... 8.....เลขที่.....
4.....เลขที่..... 9.....เลขที่.....
5.....เลขที่..... 10.....เลขที่.....

ลำดับที่	รายการประเมิน	ระดับคะแนน			
		1	2	3	4
๑	เนื้อหาครบถ้วนตรงตามประเด็น				
๒	ความถูกต้องของข้อมูล				
๓	การสืบค้นข้อมูล				
๔	ความคิดสร้างสรรค์				
๕	ความตั้งใจ ความเรียบร้อย				
รวม					
คะแนนรวมทั้งหมด					

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
...../...../.....

เกณฑ์การตัดสินคุณภาพ

ระดับคุณภาพ	ผ่าน	ไม่ผ่าน
คะแนน	20 - 15	14 - 0

เกณฑ์การประเมินภาระชิ้นงาน โดยที่ใช้เกณฑ์การให้คะแนน (Rubrics)

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
	1	2	3	4
ด้านเนื้อหาครบถ้วน ตรงตามประเด็น	ข้อมูลชิ้นงานไม่มีประเด็น ตามที่กำหนดไว้	ข้อมูลชิ้นงานครบถ้วน แต่ยังไม่ ขาดประเด็นที่กำหนด 2 ประเด็น	ข้อมูลชิ้นงานครบถ้วน แต่ยังไม่ ขาดประเด็นที่กำหนด 1 ประเด็น	ข้อมูลชิ้นงานครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกประเด็นตามที่กำหนด
ด้านความถูกต้อง ของข้อมูล	ไม่มีความถูกต้องของข้อมูล ตามลักษณะของเนื้อหา	ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนตามเนื้อหา แต่ยังมีข้อบกพร่องอยู่มาก	ข้อมูลถูกต้องครบถ้วน ตามเนื้อหา แต่ยังมีข้อบกพร่องเล็กน้อย	ข้อมูลถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ ตามเนื้อหา
ด้านการสืบค้น ข้อมูล	ไม่สืบค้นข้อมูลจากแหล่ง ข้อมูลต่าง ๆ และไม่มี การอ้างอิงที่มาของข้อมูล	สืบค้นข้อมูลเพียงแหล่งเดียว ไม่สืบค้นข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม และไม่อ้างอิงแหล่งที่มาของข้อมูล	สืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างหลากหลาย และสืบค้น ข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติม แต่ไม่อ้างอิง แหล่งที่มาของข้อมูล	สืบค้นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ อย่างหลากหลาย และสืบค้นข้อมูล อื่น ๆ เพิ่มเติม อ้างอิงแหล่งที่มา ของข้อมูลได้ถูกต้อง
ด้านความคิด สร้างสรรค์	ชิ้นงานไม่มีความน่าสนใจ ขาดการใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการออกแบบความน่าสนใจ	ชิ้นงานมีความน่าสนใจในรูปแบบ สร้างสรรค์ หลากหลาย แต่ยังไม่พบ ข้อบกพร่องอยู่มาก	ชิ้นงานมีความน่าสนใจในรูปแบบ สร้างสรรค์ หลากหลาย แต่ยังไม่ มีข้อบกพร่อง	ชิ้นงานมีความน่าสนใจในรูปแบบ สร้างสรรค์หลากหลาย เต็มชุด สมบูรณ์
ด้านความตั้งใจ ความเรียบร้อย	ไม่มีความตั้งใจในการ สร้างสรรค์ชิ้นงาน ขาดความสวยงาม ขาดความเรียบร้อยและ ความสมบูรณ์ของชิ้นงาน	มีความตั้งใจในการสร้างสรรค์ ชิ้นงานสวยงาม แต่ขาดความ เรียบร้อยและความสมบูรณ์ ของชิ้นงาน	มีความตั้งใจในการสร้างสรรค์ ชิ้นงานสวยงาม เรียบร้อย แต่ชิ้นงานยังไม่สมบูรณ์	มีความตั้งใจในการสร้างสรรค์ ชิ้นงานสวยงาม เรียบร้อย และ สมบูรณ์

เลข ที่	ชื่อ - สกุล	ความร่วมมือ				การแสดง ความคิดเห็น				การรับฟัง ความคิดเห็น				การใช้ภาษา				การแต่งกาย				รวม คะแนน
		4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						
33																						
34																						
35																						
36																						
37																						
38																						
39																						
40																						

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

...../...../.....

เกณฑ์การประเมินการมีส่วนร่วมในชั้นเรียน โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนน (Rubrics)

รายการประเมิน	ระดับคุณภาพ			
	1	2	3	4
ด้านความร่วมมือ	ไม่ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน ขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้น	มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอน แต่ขาดความตั้งใจและความกระตือรือร้น	มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยความตั้งใจแต่ยังขาดความกระตือรือร้น	มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนด้วยความตั้งใจ มีความกระตือรือร้น
ด้านการแสดงความคิดเห็น	แสดงความคิดเห็นไม่ถูกต้อง และไม่แสดงผลสนับสนุน การแสดงความคิดเห็น	แสดงความคิดเห็นถูกต้องเพียงบางส่วน แต่ไม่มีเหตุผลสนับสนุน การแสดงความคิดเห็น	แสดงความคิดเห็นถูกต้องเพียงบางส่วน มีเหตุผลสนับสนุน การแสดงความคิดเห็น	แสดงความคิดเห็นถูกต้องทั้งหมด มีเหตุผลสนับสนุน การแสดงความคิดเห็นอย่างหลากหลาย
ด้านการรับฟังความคิดเห็น	ไม่รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นเป็นบางครั้ง	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นบ่อยครั้ง	รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นอย่างสม่ำเสมอ
ด้านการใช้ภาษา	ใช้ภาษาไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	ใช้ภาษาส่วนใหญ่บกพร่อง ไม่ถูกต้องตามหลักไวยากรณ์	ใช้ภาษาถูกต้องเป็นส่วนมากตามหลักไวยากรณ์	ใช้ภาษาได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ตามหลักไวยากรณ์
ด้านการแต่งกาย	แต่งกายผิดระเบียบ	แต่งกายได้ถูกต้องเหมาะสม แต่ไม่มีระเบียบ	แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ แต่ยังมีส่วนประกอบบางส่วน	แต่งกายถูกต้องตามระเบียบ เป็นแบบอย่างที่ดี

แบบประเมินการนำเสนอ/อภิปรายหน้าห้อง
เรื่อง การคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค

สมาชิกกลุ่ม..... ห้อง.....

- 1.....
2.....
3.....

คำชี้แจง: ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องว่างที่กำหนดให้

1. ✓ ประเมินตนเอง

รายการประเมิน	พฤติกรรมบ่งชี้					รวม
	5	4	3	2	1	
1. มีการวางแผนการทำงาน						
2. มีความพร้อมในการนำเสนอ						
3. ความน่าสนใจในการนำเสนอ						
4. มีความคิดสร้างสรรค์						
5. ประโยชน์-ความถูกต้องของงานนำเสนอ						

2. ✓ เพื่อนประเมิน

รายการประเมิน	พฤติกรรมบ่งชี้					รวม
	5	4	3	2	1	
1. ความถูกต้องของเนื้อหา						
2. มีความพร้อมในการนำเสนอ						
3. ความน่าสนใจในการนำเสนอ						
4. วิธีการนำเสนอผลงานอย่างสร้างสรรค์						
5. ประโยชน์ของงานที่นำเสนอ						

เกณฑ์การประเมิน

5	4	3	2	1
ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	ต้องปรับปรุง

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

...../...../.....

แบบประเมินคุณลักษณะอันพึงประสงค์ นักเรียนชั้น ม.2

ชื่อ - สกุล เลขที่.....

คุณลักษณะอันพึงประสงค์และตัวชี้วัด	ภาคเรียนที่.....			
	ดีเยี่ยม	ดี	ผ่าน	ไม่ผ่าน
	3	2	1	0
1. รักชาติ ศาสน์ กษัตริย์ 1.1 ชอบเข้าร่วมกิจกรรมแสดงความรักชาติ เช่น เชิญธง ยืนตรงเคารพธงชาติ ร้องเพลงชาติ รักษาชื่อเสียงและท่วงท่าสมบัตินของชาติ ชอบเข้าร่วมกิจกรรมทางศาสนา และปฏิบัติตามหลักธรรมของศาสนา เช่น รักษาศีล ปฏิบัติธรรม ชอบเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อแสดงความจงรักภักดีต่อพระมหากษัตริย์
สรุป การรักชาติ ศาสน์ กษัตริย์				
2. ซื่อสัตย์สุจริต 2.1 ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นจริง ไม่โกหก 2.2 ไม่ถือเอาสิ่งของหรือผลงานของผู้อื่นมาเป็นของตนเองไม่ลักขโมย 2.3 ไม่หาผลประโยชน์ในทางที่ไม่ถูกต้อง ไม่คดโกง
สรุป ความซื่อสัตย์สุจริต				
3. มีวินัย 3.1 ปฏิบัติตนตามข้อตกลง กฎระเบียบของครอบครัว โรงเรียนและสังคม 3.2 ตรงต่อเวลาและรับผิดชอบในการเรียน การปฏิบัติงาน 3.3 ปฏิบัติตนในกิจวัตรประจำวันโดยไม่ละเมิดสิทธิผู้อื่น
สรุป ความมีวินัย				
4. ใฝ่เรียนรู้ 4.1 ตั้งใจ เพียรพยายามในการเรียนสนใจเข้าร่วมกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ 4.2 แสวงหา ศึกษา ค้นคว้าความรู้จากแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ 4.3 บันทึกความรู้วิเคราะห์ตรวจสอบ แลกเปลี่ยนเรียนรู้
สรุป การใฝ่เรียนรู้				
5. อยู่อย่างพอเพียง 5.1 ใช้ทรัพย์สินของตนเองและของส่วนรวมอย่างประหยัด คำนึงค่า รวมทั้งใช้เวลาอย่างเหมาะสม 5.2 ปฏิบัติตนและตัดสินใจด้วยความรอบคอบมีเหตุผล 5.3 วางแผนการเรียนการทำงานบนพื้นฐานของความรู้ ข้อมูล ข่าวสาร มีภูมิคุ้มกันในตัวที่ดี
สรุป การอยู่อย่างพอเพียง				

คุณลักษณะอันพึงประสงค์และตัวชี้วัด	ภาคเรียนที่.....			
	ดีเยี่ยม	๓	ผ่าน	ไม่ผ่าน
	3	2	1	0
6. มุ่งมั่นในการทำงาน 6.1 ตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงานให้สำเร็จ 6.2 ทุ่มเททำงาน อดทนไม่ย่อท้อต่อปัญหาและอุปสรรค 6.3 ปรับปรุงพัฒนาการทำงานและผลงานด้วยตนเอง
สรุป มุ่งมั่นในการทำงาน				
7. รักความเป็นไทย 7.1 ปฏิบัติตามขนบธรรมเนียม ประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรมไทย 7.2 ใช้ภาษาไทย เลขไทยในการสื่อสารได้อย่างถูกต้อง 7.3 ร่วมกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับภูมิปัญญาไทย นำมาใช้ให้เหมาะสมในวิถีชีวิต
สรุป รักความเป็นไทย				
8. มีจิตสาธารณะ 8.1 ช่วยเหลือผู้อื่น แบ่งปันสิ่งของ อาสาทำงานให้ด้วยความเต็มใจ ไม่หวังผลตอบแทน 8.2 เข้าร่วมกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อโรงเรียน ชุมชนและสังคม 8.3 ดูแลรักษาสาธารณสมบัติและสิ่งแวดล้อมด้วย ความเต็มใจ
สรุป การมีจิตสาธารณะ				
สรุปคะแนนรวม				
ระดับคุณภาพ				

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

...../...../.....

เกณฑ์การให้คะแนน

การให้ และกรอกคะแนนคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของแต่ละข้อตามตัวชี้วัด ให้กรอกเป็นตัวเลข ระดับ 0, 1, 2 และ 3 ซึ่งตัวเลขมีความหมาย ดังนี้

ระดับคุณภาพ 3 หมายถึง ระดับดีเยี่ยม

ระดับคุณภาพ 2 หมายถึง ระดับดี

ระดับคุณภาพ 1 หมายถึง ระดับผ่าน

ระดับคุณภาพ 0 หมายถึง ระดับไม่ผ่าน

คะแนนสรุปแต่ละข้อคุณลักษณะฯ

8 – 9 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับ 3

6 – 7 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับ 2

ต่ำกว่า 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับ 1

เกณฑ์การให้คะแนน (ระดับคุณภาพ)

คะแนน 20 - 24 หมายถึง ระดับคุณภาพ ดีเยี่ยม (3)

คะแนน 12 - 19 หมายถึง ระดับคุณภาพ ดี (2)

คะแนน 8 - 11 หมายถึง ระดับคุณภาพ ผ่าน (1)

คะแนน 0 - 7 หมายถึง ระดับคุณภาพ ไม่ผ่าน (0)

แบบประเมินคุณลักษณะพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ นักเรียนชั้น ม.2
ชื่อ - สกุล เลขที่.....

สิ่งที่มุ่งประเมิน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
แผนการเรียนรู้ที่ 1 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 1) ด้านความรู้ 1. มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562) ด้านทักษะ 2. มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค 3. รักษาผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค 4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านคุณลักษณะ 5. แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคให้กับตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้
สรุป คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 1)					
แผนการเรียนรู้ที่ 2 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 2) ด้านความรู้ 1. มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562) ด้านทักษะ 2. มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค 3. รักษาผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค 4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านคุณลักษณะ 5. แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคให้กับตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้
สรุป คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 2)					

สิ่งที่มุ่งประเมิน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
แผนการเรียนรู้ที่ 3 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 3) ด้านความรู้ 1. มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562) ด้านทักษะ 2. มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค 3. รักษาผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค 4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านคุณลักษณะ 5. แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคให้กับตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้
สรุป คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 3)					
แผนการเรียนรู้ที่ 4 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 4) ด้านความรู้ 1. มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562) ด้านทักษะ 2. มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค 3. รักษาผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค 4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์ ด้านคุณลักษณะ 5. แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคให้กับตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้
สรุป คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 4)					

สิ่งที่มุ่งประเมิน	ระดับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
แผนการเรียนรู้ที่ 5 เรื่อง สิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 5) ด้านความรู้ 1. มีความรู้ และความเข้าใจในสิทธิที่ได้รับตามกฎหมายพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 มาตรา 4 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2562)
ด้านทักษะ 2. มีทักษะการรู้เท่าทันสิทธิผู้บริโภค 3. รักษาผลประโยชน์ตามกฎหมายในฐานะผู้บริโภค 4. มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมพิทักษ์สิทธิผู้บริโภค หรือการมีส่วนร่วมในการสร้างความตระหนักในสิทธิผู้บริโภคผ่านสื่อสังคมออนไลน์
ด้านคุณลักษณะ 5. แบ่งปันความรู้เกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคและวิธีการปกป้องสิทธิผู้บริโภคให้กับตนเองและผู้อื่นผ่านสื่อได้
สรุป คุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค (ข้อที่ 5)					
สรุปคะแนนรวม					
ระดับคุณภาพ					

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
/...../.....



แนวคำถามในการสัมภาษณ์ผู้เรียน

ผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้
ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบันและปัญหา
ในกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระ
เศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 โดยมีประเด็นคำถามต่าง ๆ เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้
ในการปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรมกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้
ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ต่อไป

2. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์เกี่ยวกับผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานเพื่อ
ส่งเสริมคุณลักษณะความเป็นพลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภค ในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียน
ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

แบบสัมภาษณ์นี้เป็นการวิจัยเกี่ยวกับกระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็น
พลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ซึ่งเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาหลักสูตรการศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร การตอบ
แบบสอบถามในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการเรียนรู้เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะความเป็น
พลเมืองตื่นรู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2 ผู้วิจัยหวัง
เป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณในความร่วมมือจากท่านในครั้งนี้

นางลลิตภัทร ศิริรักษ์

ครูกลุ่มสาระสังคมศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

สัมภาษณ์เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....
 ตั้งแต่เวลา.....ถึงเวลา.....
 สถานที่สัมภาษณ์.....

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ให้สัมภาษณ์

คำชี้แจง: โปรดให้สัมภาษณ์เกี่ยวกับข้อมูลสถานภาพของท่าน

ชื่อ.....นามสกุล.....

แผนการเรียน.....โรงเรียน.....

ตอนที่ 2 สัมภาษณ์ผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน เพื่อส่งเสริมคุณลักษณะ
 ความเป็นพลเมืองที่รู้ด้านสิทธิผู้บริโภคในสาระเศรษฐศาสตร์ สำหรับผู้เรียนชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 2

คำถามนำ: นักเรียนคิดว่าผลการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐานแต่ละด้านเป็นอย่างไร

ด้านความรู้

คำถาม: นักเรียนได้รับความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับสิทธิผู้บริโภคอย่างไร

.....

ด้านทักษะ

คำถาม: นักเรียนได้รับทักษะจากการเรียนรู้เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภคอย่างไร

.....

ด้านเจตคติ

คำถาม: นักเรียนได้รับทัศนคติเชิงบวกหรือเชิงลบต่อสิทธิผู้บริโภคอย่างไร

.....

ภาคผนวก ค เอกสารประกอบการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เรื่อง สิทธิผู้บริโภค

1. ตัวอย่างคู่มือพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค

คู่มือพลเมืองตื่นรู้สู่พลังผู้บริโภค



* สารบัญ

02

คำนำ

03

สารบัญ

04

แบบประเมินความรู้ในเรื่องสิทธิผู้บริโภค

05

เฉลยแบบประเมินฯ

06

เกณฑ์การให้คะแนนแบบประเมินฯ

07

กฎหมายสิทธิผู้บริโภคในประเทศไทย

08

กฎหมายสิทธิผู้บริโภคสากล

09

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

11

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

แบบประเมินความรู้ในสิทธิผู้บริโภค

คำชี้แจง ให้เขียนกฎหมายสิทธิผู้บริโภคลงในช่องสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายให้ถูกต้องสอดคล้องกับกรอบเหตุการณ์ สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค

สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค



ภาพอาหารบึ่งอย่าง "หมาล่า" เป็นแผ่น โปไลนาเลียนไม้ มีกลุ่ม ไข่แมลงวันสีขาว เกาะติดกันเป็นแพใหญ่

ที่มา : <https://workpointnews.com/>

มีนักเรียนมัธยมถูกหลอกโอนเงินซื้อโทรศัพท์ไอโฟน ทางเฟซบุ๊ก หลังจ่ายเงินครบจำนวนสินค้าไม่ถูกจัดส่ง เมื่อติดต่อกลับไปยังร้านค้าออนไลน์มีกลุ่มคน ล้อล่อข้อความ จึงเข้าแจ้งความคาดหวังตนเองโดน หลอกซื้อสินค้าออนไลน์

หญิงสาวซื้อยาฟอกผิวขาวจากอินเทอร์เน็ตมา กิน แล้วเกิดอาการอีก น้ำลายฟูมปาก ล้มหมดสติ เมื่อฟื้นขึ้นมาพบว่ามีอาการควาญจำหาย

หนุ่มวัยรุ่นใช้ครีมกระปุก อ่างรักษาสิว รอยแผลเป็น ฝ้า กระ ช่วยให้ผิวขาวกระจ่างใส ตากระปรบพันธุก็ขาว ขึ้น เห็นผลใน 7 วัน หลังใช้ 3 วันหน้าพังเป็นหนอง

หญิงสาวซื้อตัวขึ้นรถมีบีบัส สาธารณะ แต่ได้บั้งเก้าอี้เสริม เป็นพลาสติกไม่มีพนักพิง



ที่มา : <https://workpointnews.com/>

สิทธิผู้บริโภคตามกฎหมาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

เฉลยแบบประเมินความเป็นผู้บริโภครู้ ในสิทธิผู้บริโภค

คำชี้แจง ตรวจสอบคำตอบกฎหมายสิทธิผู้บริโภคในช่องสิทธิผู้บริโภคตามกฎหมายให้ถูกต้องสอดคล้องกับกรอบเหตุการณ์สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค

สถานการณ์ปัญหาผู้บริโภค



ภาพอาหารบึงย่าง "หมาล่า" เป็นแผ่นโบลามาเสียบไม้ มีกลุ่มไข่แมลงวันสีขาวเกาะติดกันเป็นแพใหญ่

ที่มา : <https://workpointnews.com/>

นักเรียนมีรถยนต์ทุกหลอกไอโฟนเงินซื้อโทรศัพท์ไอโฟนทางเฟซบุ๊ก หลังจ่ายเงินครบจำนวนสินค้าไม่ถูกจัดส่ง เมื่อติดต่อกลับไปยังร้านค้าออนไลน์นักเรียนถูกบล็อกข้อความ จึงเข้าแจ้งความศาลว่าตนเองโดนหลอกซื้อสินค้าออนไลน์

หญิงสาวซื้อยาฟอกผิวขาวจากอินเทอร์เนตมากิน แล้วเกิดอาการอีก น้ำลายฟูมปาก ล้มหมดสติ เมื่อฟื้นขึ้นมาพบว่ามีอาการความจำหาย

หนุ่มวัยรุ่นใช้ครีมทรี-ปุ๊ก อ่างรักษาสิว รอยแผลเป็นฝ้า กระ ช่วยให้ผิวขาวกระจ่างใส ดำกรรพันสีก็ขาวขึ้น เห็นผลใน 7 วัน หลังใช้ 3 วันหน้าพังเป็นหนอง

หญิงสาวซื้อตัวขึ้นรถมีนิบัสสาธารณะ แต่ได้นั่งเก้าอี้เสริมเป็นพลาสติกไม่มีพนักพิง



ที่มา : <https://workpointnews.com/>

สิทธิผู้บริโภคตามกฎหมาย

- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ

- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

- สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

- สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ
- สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย

เกณฑ์การให้คะแนน แบบประเมินความเป็นผู้บริโภครู้ ในสิทธิผู้บริโภค

เกณฑ์การให้คะแนน

1. **ตอบถูก 5 ข้อ** หมายถึง เป็นผู้บริโภครู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคระดับมากที่สุด
2. **ตอบถูก 4 ข้อ** หมายถึง เป็นผู้บริโภครู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคระดับมาก
3. **ตอบถูก 3 ข้อ** หมายถึง เป็นผู้บริโภครู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคระดับปานกลาง
4. **ตอบถูก 2 ข้อ** หมายถึง เป็นผู้บริโภครู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคระดับน้อย
5. **ตอบถูก 1 ข้อ** หมายถึง เป็นผู้บริโภครู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภคระดับน้อยที่สุด
6. **ตอบไม่ถูกเลย** หมายถึง เป็นผู้บริโภครู้ที่ไม่มีความรู้ความเข้าใจในสิทธิผู้บริโภค

กฎหมายสิทธิผู้บริโภคในประเทศไทย

สิทธิของผู้บริโภคที่ได้รับความคุ้มครองตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกให้ความสำคัญของการคุ้มครองผู้บริโภคโดยบัญญัติ ถึงสิทธิของผู้บริโภคไว้ในมาตรา 57 ว่า "สิทธิของบุคคลซึ่งเป็นผู้บริโภคย่อมได้รับความคุ้มครอง ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ"

สิทธิผู้บริโภค ถือเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานที่ประชาชนทุกคนพึงมี รัฐมีหน้าที่กำหนดแนวทางการการสร้างสิทธิผู้บริโภคและกฎระเบียบใหม่ๆ เพื่อให้ผู้บริโภคมีความปลอดภัยและได้รับประโยชน์สูงสุด และมีการส่งเสริมให้เกิดแนวทางทางกฎหมายเพื่อพิทักษ์สิทธิของปัจเจกหรือผู้บริโภค

ในส่วนกฎหมายที่เป็นการวางแนวทางในการคุ้มครองผู้บริโภคเป็นการเฉพาะนั้นคือ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 ในมาตรา 4 ได้บัญญัติถึงสิทธิที่ผู้บริโภคจะได้รับการคุ้มครอง มีดังนี้ คือ

1. สิทธิที่จะได้รับข่าวสารรวมทั้งคำพรรณนาคุณภาพที่ถูกต้องและเพียงพอเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการโฆษณาหรือการแสดงฉลากตามความเป็นจริงและปราศจากพิกัดแก่ผู้บริโภค รวมถึงสิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าหรือบริการอย่างถูกต้องและเพียงพอที่จะไม่หลงผิด ในการซื้อสินค้าหรือรับบริการโดยไม่เป็นธรรม

2. สิทธิที่จะมีอิสระในการเลือกหาสินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะเลือกซื้อสินค้าหรือรับบริการด้วยความ สบายใจของผู้บริโภค และปราศจากการชักจูงใจอันไม่เป็นธรรม

3. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าหรือบริการ ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับสินค้าหรือบริการที่ปลอดภัย มีสภาพและคุณภาพได้มาตรฐานเหมาะสมแก่การใช้ ไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิต ร่างกายหรือทรัพย์สิน ในกรณีใช้ตามคำแนะนำหรือระมัดระวังตามสภาพของสินค้าหรือบริการนั้นแล้ว

4. สิทธิที่จะได้รับความเป็นธรรมในการทำสัญญา ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับข้อสัญญาโดยไม่ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบธุรกิจ

5. สิทธิที่จะได้รับการพิจารณาและชดเชยความเสียหาย ได้แก่ สิทธิที่จะได้รับการคุ้มครองและชดใช้ค่าเสียหาย เมื่อมีการละเมิดสิทธิของผู้บริโภคตามข้อ 1, 2, 3 และ 4 ดังกล่าว

กฎหมายสิทธิผู้บริโภคสากล

สิทธิผู้บริโภคสากลขั้นพื้นฐาน 8 ประการ ถูกบัญญัติโดยสหพันธ์องค์กรผู้บริโภคสากล

1. สิทธิที่จะได้รับความปลอดภัยจากการใช้สินค้าและบริการ (The right to safety) ไม่ว่าเป็นจากส่วนประกอบ กระบวนการผลิต การบรรจุหีบห่อ รวมไปถึงการให้บริการต้องปลอดภัยและได้มาตรฐาน
2. สิทธิที่จะได้รับทราบข้อมูลที่จำเป็นและถูกต้อง เพื่อประกอบการเลือกซื้อสินค้าหรือบริการ (The right to be informed) นอกจากนี้ ยังมีสิทธิที่จะได้รับคุ้มครองจากโฆษณาหลอกลวง หรือประกาศที่ก่อให้เกิดความเข้าใจผิดด้วย
3. สิทธิที่จะเลือกซื้อหาสินค้าและบริการ (The right to choose) ในราคายุติธรรม หรือในราคาที่เกิดการแข่งขันกันอย่างเสรี และในกรณีที่มีการผูกขาดสินค้าก็จะวางใจได้ว่า จะได้รับสินค้าและบริการที่มีคุณภาพเป็นที่พอใจ และในราคายุติธรรม
4. สิทธิที่จะแสดงความคิดเห็นในฐานะตัวแทนผู้บริโภค (The right to be heard) เพื่อให้ได้รับประโยชน์ที่พึงได้ รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์ร่วมกับรัฐบาลในการบริหารจัดการ
5. สิทธิที่จะได้รับสินค้าและบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต (The right to satisfaction of basic needs) ได้แก่ อาหารปลอดภัย ที่อยู่อาศัย การเข้าถึงบริการการศึกษาและสาธารณสุข
6. สิทธิที่จะได้รับการชดเชยเยียวยาเมื่อถูกละเมิดสิทธิ์ (The right to redress) ได้รับความเป็นธรรมในการตัดสินเรื่องราวที่ร้องเรียนอย่างถูกต้อง ซึ่งรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการชดเชยเมื่อได้รับสินค้าและบริการที่บกพร่อง เสียหาย การช่วยเหลือ หรือการชดเชยอื่น ๆ
7. สิทธิที่จะได้รับความรู้และไหวพริบที่จำเป็นต่อการบริโภคอย่างเท่าทัน (The right to consumer education) เป็นสิทธิที่จะได้รับความรู้ที่ควรรู้ ควรเป็น ในการใช้ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อการตัดสินใจของผู้บริโภค
8. สิทธิที่จะดำรงชีวิตอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดีและยังชีพได้อย่างปลอดภัย (The right to a healthy environment) เป็นสิทธิที่จะได้อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ทำให้คุณภาพชีวิตดีขึ้น ซึ่งหมายรวมถึงสิทธิที่จะได้รับการป้องกันจากปัญหาสิ่งแวดล้อมที่ผู้บริโภคแต่ละคนไม่สามารถควบคุมได้เอง สิทธินี้ต้องยอมรับถึงความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองและปรับปรุงสิ่งแวดล้อม ตลอดชั่วอายุเราไปจนชั่วอายุลูกหลานอีกด้วย

อ้างอิงข้อมูลจาก เว็บไซต์สภาองค์กรของผู้บริโภค

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522



พระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510



พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522



หน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสิทธิผู้บริโภค

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สายด่วน สคบ.1166.



สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา สายด่วน อย. 1556.

