วารสารวิชาการ
วิจัย และนวัตกรรม มสธ.
(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2564)

ISSN (Online) : 2773-9570

STOU academic Journal of research and innovation

(Humanities and Social Science)

วัตถุประสงค์และขอบเขตของวารสาร

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นวารสารวิชาการของสาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยวารสารมีนโยบายรับพิจารณาบทความหรือข้อเขียนของนิสิต นักศึกษา คณาจารย์ นักวิชาการ นักวิจัย นักวิชาชีพ นวัตกร และบุคคลทั่วไปที่มีผลงานได้ตามมาตรฐานที่ วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) กำหนดไว้

ขอบเขตของวารสารเป็นวารสารทางสาขานิเทศศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อีกทั้งแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องได้แก่ พฤติกรรมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ศิลปศาสตร์ จิตวิทยา นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ การจัดการบริหารธุรกิจ พัฒนาสังคมและการศึกษา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการพิจารณาบทความ

บทความทุกบทความจะต้องผ่านการพิจารณาโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกจากหลากหลายสถาบันอย่างน้อย 3 คน แบบผู้ทรงคุณวุฒิและผู้แต่งไม่ทราบชื่อกันและกัน (double-blind review)

กำหนดการเผยแพร่วารสาร

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) เป็นวารสารราย 6 เดือน มีกำหนดการตีพิมพ์และเผยแพร่วารสารดังนี้

- ฉบับที่ 1 ออกเผยแพร่ประจำเดือน มกราคม – มิถุนายน
- ฉบับที่ 2 ออกเผยแพร่ประจำเดือน กรกฎาคม – ธันวาคม

การติดต่อ

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120
โทร 02-504 8341 โทรสาร 02-503 3580
เว็บไซต์ https://so04.tci-thaijo.org/index.php/InnovationStou

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

บรรณาธิการผู้ทรงคุณวุฒิและที่ปรึกษา

- อธิการบดี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ศาสตราจารย์ พัชนี เชยจรรยา : ความเชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์และระเบียบวิธีวิจัย
- รองศาสตราจารย์ ดร.ธิติพัฒน์ เอี่ยมนิรันดร์ : ประธานกรรมการประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ ความเชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์ การจัดการการสื่อสาร การสื่อสารการเมือง การจัดการสื่อสารองค์กร
- รองศาสตราจารย์.ดร.สมาน งามสนิท : ความเชี่ยวชาญด้านนิเทศศาสตร์และรัฐศาสตร์
- รองศาสตราจารย์ ดร.วิทยาธร ท่อแก้ว : ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมการสื่อสารการเมืองและการปกครอง)
- รองศาสตราจารย์วรวุฒิ เทพทอง : ความเชี่ยวชาญด้านนิติศาสตร์และกฎหมายเอกชน
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุจิระ โรจนประภายนต์ : ความเชี่ยวชาญด้านนวัตกรรมการจัดการ ภาษาและการสื่อสาร
- รองศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง : ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความเชี่ยวชาญด้านการแนะแนวและการปรึกษาเชิงจิตวิทยา การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ การพัฒนาองค์กร การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- รองศาสตราจารย์ ดร.สังวรณ์ งัดกระโทก : ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความเชี่ยวชาญด้านการวัดและการประเมินผลและการวิจัยเชิงปริมาณ
- รองศาสตราจารย์ ดร.สันทัด ทองรินทร์ : ผู้อำนวยการสำนักวิชาการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ความเชี่ยวชาญด้านจริยธรรมสื่อ สื่อสารมวลชน สื่อใหม่ และการบริหารสื่อ

บรรณาธิการ

- อาจารย์ ดร.หัสพร ทองแดง (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

กองบรรณาธิการภายในมหาวิทยาลัย

- รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยฉัตร ล้อมชวการ (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- รองศาสตราจารย์ ดร.กมลรัฐ อินทรทัศน์ (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- รองศาสตราจารย์ ดร.ศิตา เยี่ยมขันติถาวร (สาขาวิชาศึกษาศาสตร์ แขนงวิชาหลักสูตรและการสอน มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- รองศาสตราจารย์ธีรารักษ์ โพธิสุวรรณ (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐสุพงศ์ สุขโสต (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทรงลักษณ์ สกุลวิจิตร์สินธุ (สาขาวิชาศิลปศาสตร์ แขนงวิชาสารสนเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วสันต์ รัตนโภคา (สาขาวิชาศิลปศาสตร์ แขนงวิชาไทยคดีศึกษ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณ จรรยาวุฒิวรรณ์ (สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- อาจารย์ ดร.กานต์ บุญศิริ (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

- อาจารย์ ดร.กรกช ขันธบุญ (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- อาจารย์ ดร.ปุณณฑรีย์ สันติสุภาพร
  (สาขาวิชาศิลปศาสตร์ แขนงวิชาไทยคดีศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- อาจารย์ ดร.พิศุทธิภา เมธีกุล (สาขาวิชามนุษยนิเวศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- อาจารย์ ดร.พัทธนันท์ บุตรฉุย (กลุ่มงานวิจัย สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)
- อาจารย์ ดร.พันทิพา อมรฤทธิ์ (กลุ่มงานวิจัย สำนักเทคโนโลยีการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช)

กองบรรณาธิการภายนอกมหาวิทยาลัย

- รองศาสตราจารย์ ดร.รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ (อาจารย์พิเศษและนักวิชาการอิสระ)
- รองศาสตราจารย์ ดร.ทิวัตถ์ มณีโชติ (คณะศึกษาศาสตร์ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์)
- รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน เนตรโพธิ์แก้ว
  (คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์)
- รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าหาญ ณ น่าน
  (สาขาการจัดการทั่วไป คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี)
- รองศาสตราจารย์ ดร.สุปราณี ศิริสวัสดิ์ชัย
  (สาขาวิชาการสื่อสารมวลชน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา)
- รองศาสตราจารย์ ดร.พยอม รัตนมณี (คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
- รองศาสตราจารย์ ดร.พฤทธ์สรรค์ สุทธิไชยเมธี (คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพิษณุโลก)
- รองศาสตราจารย์สุมน อยู่สิน (นักวิชาการอิสระ)
- รองศาสตราจารย์จันทนา ทองประยูร (นักวิชาการอิสระ)
- รองศาสตราจารย์อมรพรรณ ชุ้มโชคชัยกุล (นักวิชาการอิสระ)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิษฐา หรุ่นเกษม
  (คณะวิทยาการจัดการ สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรพันธ์ กิตตินรรัตน์
  (สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธาสินี ปิยพสุนทรา
  (คณะศิลปศาสตร์ ภาษาไทยและภาษาวัฒนธรรมตะวันตก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วีรพงษ์ พวงเล็ก (คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อารยา เชียงของ (คณะพยาบาลศาสตร์เกื้อการุณย์ มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภิศักดิ์ กัลยาณมิตร
  (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศรัณย์ธร ศศิธนากรแก้ว
  (ภาควิชานิเทศศาสตร์และสารสนเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรินทร์ เมทะนี
  (คณะอุตสาหกรรมสร้างสรรค์ สาขาวิชาการดนตรีและศิลปะการแสดง มหาวิทยาลัยรัตนบัณฑิต)

- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงไกร โพธิ์มณี (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)
- ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชินีเพ็ญ มะลิสุวรรณ
  (สาขาวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และสื่อดิจิทัล คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา)
- อาจารย์ ดร.โสรยา งามสนิท
  (สาขาวิชานิเทศศาสตร์ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร)
- อาจารย์ ดร.สมัชชา นิลปัทม์ (คณะวิทยาการสื่อสาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี)
- อาจารย์ ดร.พิมพ์ชญา ฟักเปี่ยม (คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี)

กองจัดการ

- นางสาววรรณภา นิ่มอ่อน ผู้จัดการวารสารฯ
- นายพัชรพล ฤทธาภรณ์ ผู้ช่วยผู้จัดการวารสารฯ

ออกแบบปก

- นางสาวอัญชลี คนชม

จัดรูปเล่ม

- นางสาววรรณภา นิ่มอ่อน

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

บทบรรณาธิการ

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ฉบับนี้เป็นปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม 2564) ซึ่งมีขอบเขตของวารสารเป็นวารสารทางสาขานิเทศศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ อีกทั้งแขนงวิชาที่เกี่ยวข้องได้แก่ พฤติกรรมศาสตร์ รัฐศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์ ศิลปศาสตร์ จิตวิทยา นิติศาสตร์ เศรษฐศาสตร์ ส่งเสริมการเกษตรและสหกรณ์ การจัดการบริหารธุรกิจ พัฒนาสังคมและการศึกษา และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้วยเห็นความสำคัญของการรวมรวบความรู้ ถ่ายทอดและเผยแพร่เป็นวารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) โดยมีกำหนดออก 2 ฉบับต่อปี คือ ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน) และฉบับที่ 2 (กรกฎาคม – ธันวาคม) ซึ่งเผยแพร่ในรูปแบบวารสารออนไลน์

กองบรรณาธิการวารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) ขอขอบพระคุณสาขาวิชานิเทศศาสตร์และมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ที่ให้การสนับสนุนงบประมาณและทรัพยากรอื่นๆ ที่เอื้อให้สามารถดำเนินการบริหารจัดการ และจัดทำจนได้วารสารฉบับนี้ปรากฏสู่สายตาของท่านผู้อ่าน

ขอขอบพระคุณผู้เขียนทุกๆท่าน ที่มีส่วนร่วมในการจัดทำวารสารโดยส่งงานเขียนที่มีคุณค่า และขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ประเมินคุณภาพของบทความทุกชิ้น โดยให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงงานเขียนจนได้บทความที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

กองบรรณาธิการหวังเป็นอย่างยิ่งว่า เนื้อหาบทความทั้งหมดที่นำเสนอในวารสารนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้อ่านให้สามารถนำไปใช้เพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับศาสตร์ทางด้านนิเทศศาสตร์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไปทั้งในเชิงวิชาการและวิชาชีพ

อาจารย์ ดร.หัสพร ทองแดง
บรรณาธิการวารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ.
(มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

สารบัญ

บทความวิชาการ (Academic Article)

ฝ่าวิกฤตศรัทธาด้วยการสื่อสาร
ทรงสุดา ขวัญประชา, สุภาภรณ์ ศรีดี และ วิทยาธร ท่อแก้ว 1-12

การส่งเสริมสุขภาวะผู้สูงอายุตามหลักพุทธธรรมในจังหวัดสุพรรณบุรี
สมพงษ์ สุนทรธรรม, สมาน งามสนิท และ สุรินทร์ นิยมางกูร 13-19

Buddhism and Human Development
Nuparp Noksakul, Sman Ngamsnit and Surin Niyamangkoon 20-29

บทความวิจัย (Research Artticle)

กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
พรธิดา ไชยโย และ ศักดา ศิลปาภิสันทน์ 30-48

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
ชัย แช่มช้อย, รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ และ มาลีรัชต์ ฉานสูงเนิน 49-60

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี
หฤษฎ์ ศรีสมาน, รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ และ พิเชษฐ์ ภู่เฉลิมตระกูล 61-71

การศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
พลธาวิน วัชรทรธำรงค์ และ ศศินันท์ ศิริธาดากุลพัฒน์ 72-79

บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)

การสอนภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ (พชร สายเพ็ชร, 2562)
ศิตา เยี่ยมขันติถาวร 80-83

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: June 21, 2021
Revised: December 30, 2021
Accepted: December 31, 2021

ฝ่าวิกฤตศรัทธาด้วยการสื่อสาร

Break through the crisis of faith by Crisis communication

ทรงสุดา ขวัญประชา (Songsuda Kwanpracha)[1]
สุภาภรณ์ ศรีดี (Supaporn Sridee)[2]
วิทยาธร ท่อแก้ว (Wittayatorn Tokeaw)[3]

บทคัดย่อ

ประเทศไทยในยุคที่มีความขัดแย้งทางความคิดสูง ผนวกกับการเกิดสังคมออนไลน์ในโลกของการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดขั้วความเห็นที่แตกต่าง ประกอบกับการเกิดวิกฤตกรณ์เปลี่ยนโลกคือ วิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิดโคโรนา 2019 ส่งผลให้เกิดภาวะวิกฤตศรัทธาขึ้น อันมีสาเหตุมาจาก 1) การบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบหรือเรียกว่าความอ่อนแอในการบริหารจัดการ 2) ผลลัพธ์ของการแก้ไขวิกฤตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย 3) เวลาที่ใช้ในการจัดการวิกฤตหรือปัญหาไม่ทันการณ์ และ 4) การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ไร้ประสิทธิภาพ จากประเด็นสาเหตุดังกล่าวบทความนี้ได้ทบทวนถึงปัจจัยที่ส่งผลให้การสื่อสารในภาวะวิกฤตในประเทศไทยถึงไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรในการช่วยลดภาวะวิกฤตและนำเสนอแนวทางการฝ่าวิกฤตศรัทธาด้วย 10 ขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤตโดยแบ่งเป็น 3 ห้วงเวลาคือ ก่อเกิดวิกฤต ขณะเกิดวิกฤตและหลังเกิดวิกฤต ตั้งแต่การจัดตั้งทีมสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ตั้งแต่ยังไม่เกิดจนการแก้ไขวิกฤตสิ้นสุด การกำหนดตัวผู้ส่งสาร การกำหนดห้วงเวลาการสื่อสาร การวิเคราะห์ผู้รับสาร การจัดเตรียมเนื้อหาสารที่จะสื่อในแต่ละห้วงรวมถึงรูปแบบการสื่อสารและการประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารในภาวะวิกฤตหลังวิกฤต เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร เพื่อการจัดการภาวะวิกฤตด้วย

คำสำคัญ วิกฤตศรัทธา การจัดการภาวะวิกฤต การสื่อสารในภาวะวิกฤต

---

[1] *นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมการสื่อสารทางการเมืองและการปกครองท้องถิ่น สาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
[2] *รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*
[3] *รองศาสตราจารย์ ประจำสาขาวิชานิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*

Abstract

Thailand in an era of high conflict of opinions combined with the emergence of social media in the world of communication resulted in existing many different polarities of opinion. In addition, the crisis that is changing the world, The COVID-2019 outbreak, has resulted in a crisis of faith caused by 1) Unsystematic management or known as managerial weakness. 2) The crisis solving goal is not achieved 3) Time spent managing a crisis or problem is not timely. And 4) Inefficient crisis communication. Based on the aforementioned causes, this article reviews the factors that contribute to ineffective crisis communication in Thailand that cannot help mitigate crises and present a 10-step approach to overcome the crisis of faith. Crisis can be divided into 3 periods, namely, when there is a crisis, during a crisis and after a crisis. Begin with the establishment of a communication team in a crisis to analyze the situation from the occurrence until the solution of the crisis is over. After that messenger designation, determining the communication interval, receiver analysis, preparation the content to communicate in each period, including a form of communication and evaluation the efficiency and effectiveness of post-crisis communication will be done respectively. Information will be used in the preparation of the organization's crisis communication planning manual for managing the crisis.

Keywords: Crisis of faith, Crisis management, Crisis Communication

บทนำ

ประเทศไทยในวันนี้เป็นยุคที่มีความขัดแย้งทางความคิดสูงจนเกิดการแบ่งกลุ่ม ทั้งในรูปแบบที่เห็นด้วยทุกประการ เห็นด้วยบางประการ และไม่เห็นด้วย ผนวกกับการเกิดสังคมออนไลน์ขึ้นมาในโลกของการสื่อสาร ส่งผลให้เกิดขั้วความเห็นที่แตกแยกออกมากมาย แม้กระทั่งในกลุ่มขั้วเล็ก ๆ ที่มีสมาชิกเพียง 2-3 คน ก็สามารถสร้างความคิดเห็น การแสดงออก การโน้มน้าวให้เกิดความแตกแยกได้ ผ่านการใช้เทคโนโลยีที่เข้าถึงได้ง่าย อาทิเช่น โทรศัพท์มือถือ สื่อสังคมออนไลน์ที่กระจายไปได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง ประกอบกับการเกิดวิกฤตกรณ์เปลี่ยนโลก ซึ่งประเทศไทยไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เช่นกันคือ วิกฤตการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิดโคโรนา 2019 ซึ่งเกิดการระบาดขึ้นในปี 2563 และยังเกิดการระบาดซ้ำระลอกที่ 2 ระลอก 3 (ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 138, 2564) และยังไม่เห็นแนวโน้มของการสิ้นสุด อันเนื่องมาจากการกลายพันธุ์ของเชื้อ การบริหารจัดการของรัฐบาลซึ่งแสดงออกว่า ได้ทำอย่างเต็มที่เพื่อลดผลกระทบจากวิกฤตการณ์หรือการให้ความหวังในการฟื้นตัวของเศรษฐกิจรวมถึงการกลับมาใช้ชีวิตปกติได้ แต่การสื่อสารออกสู่สาธารณชนไม่สามารถสื่อให้มีความหมายดังกล่าว ดังนั้น การศึกษาเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตเพื่อนำมาใช้ใน

การจัดการภาวะวิกฤตของประเทศ หรือขององค์กรต่าง ๆ เป็นสิ่งที่ผู้นำต้องให้ความสำคัญ เพื่อไม่ให้เกิดบรรยากาศ “วิกฤตในวิกฤต คือ การไม่รู้จักการบริหารวิกฤต” เพราะผู้นำสามารถใช้การสื่อสารเป็นเครื่องมือในการบริการจัดการกลยุทธ์ในการสร้างการยอมรับ สร้างความสัมพันธ์ระหว่างกัน สร้างเป้าหมายร่วมกันผ่านกระบวนการ ได้แก่ การวางแผน การจัดการ การจัด ทีมงานการสั่งการ การร่วมมือ และการรายงานผล

ดังนั้น ในบทความนี้ผู้เขียนจะพูดถึงการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อให้ผู้นำประเทศและผู้นำองค์กรทุกภาคส่วนจะต้องตระหนักเสมอว่า การสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารจัดการให้ประชาชนและคนในองค์กรเป็นประเด็นที่มีความสำคัญอย่างมาก เพื่อลดผลจากวิกฤตที่เกิดขึ้นส่งผลในทางลบกับสถานะของประเทศในด้านต่าง ๆ ของประชาชน และให้บทความนี้เป็นแนวทางในการทบทวนตัวเองเพื่อให้ปรับกระบวนการสื่อสารการบริหารจัดการในเชิงนโยบายหรือการบริหารในระดับมหภาคอย่างแท้จริง โดยเฉพาะในทางการเมืองและเศรษฐกิจ

วิกฤตศรัทธามาจากไหน

ภาวะวิกฤตเป็นการรับรู้ถึงเหตุการณ์ที่จะคุกคามหรือ ส่งผลต่อความคาดหวังสำคัญของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และสามารถส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานและการดำเนินกิจการขององค์การ (Coombs, 2019) สำหรับความหมายของคำว่า ภาวะวิกฤต นั้น ได้มีผู้ให้คำนิยามไว้ต่าง ๆ หลากหลาย เช่น วิภาวะวิกฤต (Crisis) หมายถึง ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น โดยไม่คาดคิดไว้ล่วงหน้า เป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้กำหนดไว้ แต่อาจจะส่งผลเสียถึงภาพลักษณ์ ชื่อเสียงขององค์การ และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลเชิงลบในระยะยาว และมีความหมายตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ 2554 คือ อยู่ในขั้นล่อแหลมต่ออันตราย เช่น การเมืองอยู่ในขั้นวิกฤติ มักใช้แก่เวลาหรือเหตุการณ์เป็น วิกฤติกาล หรือ วิกฤติการณ์ อยู่ในระยะหัวเลี้ยวหัวต่อ เช่น มุมวิกฤติ จุดวิกฤติ ส่วนคำว่า “วิกฤตการณ์” มีความหมายตรงกับคำว่า Crisis ในภาษาอังกฤษ โดยในภาษาไทยอาจใช้คำอื่น ๆ ที่มีความหมายเดียวกัน เช่น เหตุวิกฤต หรือภาวะไม่ปกติ

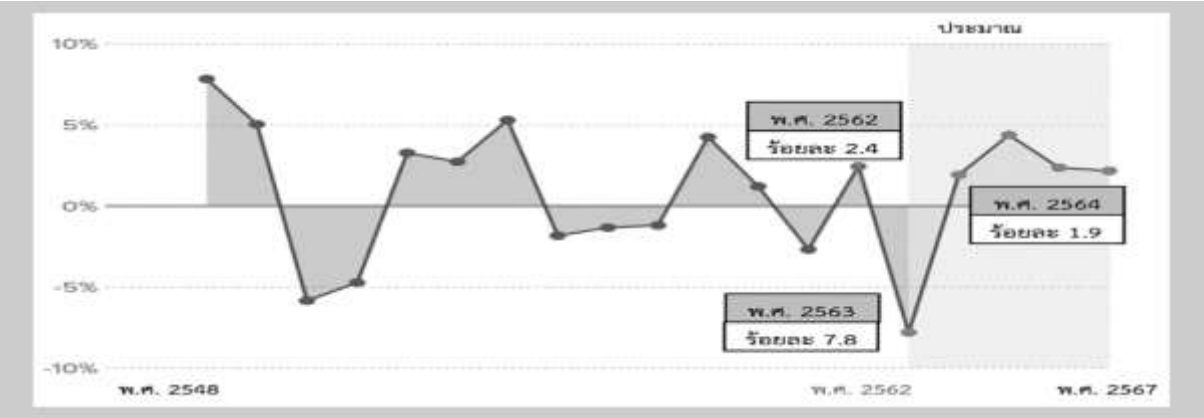
สรุปภาวะวิกฤต คือ เหตุการณ์รุนแรง หรือเรื่องราวอันผิดปกติ ซึ่งเกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด และส่งผลกระทบในด้านลบต่อองค์การหรือผู้ที่มีความเกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับภาวะวิกฤตนั้น ๆ ภาวะวิกฤตเป็นเหตุการณ์ที่ไม่ได้เกิดขึ้นเป็นประจำตามปกติ (Non-Routine Event) ทำให้เกิดความเสี่ยงต่อการเกิดสภาพที่ไม่สมควร ไม่เป็นตามที่ปรารถนา (Undesired Visibility) โดยสภาพที่ไม่เป็นไปตามที่ปรารถนานั้น จะส่งผลต่อความเสื่อมเสียชื่อเสียง (Reputational Damage) ภาวะวิกฤตแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอก โดยต้องมีการจัดการภาวะวิกฤตและการสื่อสารในภาวะวิกฤตควบคู่กัน

ส่วน วิกฤตศรัทธา เปลื้อง ณ นคร ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ถึงจะทำดีก็ไม่มีใครเชื่อถือ

สาเหตุของวิกฤตศรัทธา เกิดได้จาก

1. การบริหารจัดการที่ไม่เป็นระบบหรือเรียกว่า ความอ่อนแอในการบริหารจัดการ ดังเช่นที่รัฐบาลไทยเผชิญอยู่ในปัจจุบัน ไม่แตกต่างจากหลายประเทศทั่วโลกที่วันนี้ตกอยู่ภายใต้วิกฤตการณ์ที่เปลี่ยนแปลงสังคมโลกและสังคมไทย อันเป็นผลจากการระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 2019 ดังที่นักสังเกตการณ์ในระดับโลกมีความเห็นร่วมกันก็คือ โลกยุคหลังโควิดจะแตกต่างออกไปจากยุคก่อน และจะเป็นความ

เปลี่ยนแปลงในมิติต่าง ๆ ครั้งใหญ่อย่างคาดไม่ถึง อาทิเช่น วิกฤตเศรษฐกิจไทยหลังโควิดกำลังเกิดขึ้นกับทุกภาคส่วน จนวันนี้กล่าวได้ชัดเจนว่า ไม่มีภาคส่วนใดที่ไม่ได้รับผลกระทบ การเกิดวิกฤตการณ์การว่างงานและยากจนครั้งใหญ่อันเนื่องมาจากการปิดตัวของภาคการผลิตและภาคบริการ ผลที่ตามมาอย่างชัดเจนคือการขยายปริมาณจำนวนคนจนในประเทศ และคนในส่วนนี้ยังจำเป็นต้องพึ่งพาความช่วยเหลือจากภาครัฐ ดังนั้น การจัดการปัญหาความยากจน และการเรียกร้องในประเด็นเรื่อง “สวัสดิการแห่งรัฐ” จะเป็นเรื่องสำคัญที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อย่างแน่นอน ทั้งหมดที่กล่าวมาถือเป็นบทเรียนสำคัญที่ภาครัฐและภาคสังคมจะต้องร่วมกันจัดทำ “แผนบริหารจัดการวิกฤต” (crisis management plan) ให้มีประสิทธิภาพสำหรับการรับมือวิกฤตการณ์ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต นอกจากนี้ บัณฑิต นิจถาวร (2563) กล่าวถึงประสิทธิภาพและความสามารถของระบบราชการที่จะสนับสนุนการเติบโตและการเปลี่ยนแปลง เนื่องจากระบบราชการของประเทศไทยนั้นยึดติดกับกฎเกณฑ์เป็นอย่างมาก แม้กระทั่งในภาวะวิกฤตการระบาดของไวรัสโควิด 2019 เกิดขึ้น กฎเกณฑ์แบบเดิมไม่สามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจได้ เช่น การประชุมผ่านทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ยังไม่เป็นที่ยอมรับตามกฎหมายไทย ทำให้รัฐบาลต้องตราพระราชกำหนดว่าด้วยการประชุมผ่านทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2563 ขึ้นมารับรอง เป็นต้น นอกจากนี้ การขาดประสิทธิภาพและความสามารถของระบบราชการนั้นเกิดจากบรรดากฎเกณฑ์ทั้งหลายที่สร้างข้อจำกัดแก่การดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนและยับยั้งการเติบโตทางเศรษฐกิจ เช่น อุตสาหกรรมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของประเทศไทยนั้นหดตัวลงร้อยละ 7.8 (ภาพที่ 1) ซึ่งปัจจัยมาจากการพยายามควบคุมการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์นอกบ้านและการซื้อขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จากร้านค้าตาม พ.ร.ก. ฉุกเฉินฯ และผู้บริโภคไม่สามารถสั่งซื้อผ่านทางออนไลน์ได้ เพราะกฎหมายห้ามไว้ เป็นต้น



ภาพที่ 1 การเติบของอุตสาหกรรมสุราในประเทศไทย

ที่มา: Euromonitor International, Passport Alcoholic Drinks in Thailand, Euromonitor International (August 2020).

2. ผลลัพธ์ของการแก้ไขวิกฤตไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ดังปรากฏเป็นข่าว ในการแก้ปัญหาการขาดแคลนวัคซีน การขาดแคลนหน้ากากอนามัย การขาดแคลนถุงมือ การแก้ไขมหันตภัยฝุ่นพิษ

3. เวลาที่ใช้ในการจัดการวิกฤต หรือปัญหาไม่ทันการณ์จะเป็นเพราะการตอบสนองต่อวิกฤตที่ช้ากว่าที่ควร เช่น ในการแก้ปัญหาของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 รัฐบาลได้มีการจัดตั้งคณะกรรมการชั่วคราวแทนหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงคือ กรมบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเป็นศูนย์กลางบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต ส่งผลให้เกิดความล่าช้า นอกจากนี้รัฐบาลมีการตั้ง WAR Room หลังเกิดวิกฤตถึงสองเดือน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการบริหารที่ล่าช้ากว่าที่ควรจะเป็น

4. การสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ไร้ประสิทธิภาพ ดังงานวิจัยเรื่อง “การสื่อสารประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ในการสื่อสารของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัย ปี2554” (ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์ และรุ่งนภา พิตรปรีชา, 2556) ศึกษาบทบาทของการประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์การสื่อสารของรัฐบาลในช่วงน้ำท่วมปี 2554 ในประเทศไทย พบว่า 1) รัฐบาลไม่ได้จัดตั้งแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตซึ่งทำให้สูญเสียมากกว่าที่ควร 2) การสื่อสารในระหว่างภาวะวิกฤต นายกรัฐมนตรีในฐานะผู้ส่งสารไม่ได้แสดงความเป็นห่วงต่อความเดือดร้อนของประชาชนผู้เสียหายในฐานะผู้นำที่ดี อันจะสามารถสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้นำประเทศ 3) ผู้รับสาร ซึ่งเป็นประชาชนที่เดือดร้อนจากอุทกภัยไม่ได้รับข้อเท็จจริงหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากภาครัฐ ดังนั้นประชาชนจึงต้องไปหาข้อมูลจากแหล่งอื่น ๆ แทน 4) การสื่อสารของรัฐบาลที่ขาดการติดต่อสื่อสารและการประชาสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้เสียทั้งภายในและภายนอก ซึ่งไม่ได้ตระหนักถึงความแตกต่างของกลุ่มประชาชนที่มีภูมิหลังที่แตกต่าง ความเดือดร้อนที่แตกต่างกัน และไม่ได้เล็งเห็นถึงความสามารถในการเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ของรัฐ ทำให้ประชาชนจำนวนมากไม่สามารถเข้าถึงได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ด้อยโอกาสต่าง ๆ สำหรับช่องทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตอุทกภัย 2554 พบว่า รัฐบาลขาดช่องทางที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถที่จะให้ข้อมูลที่ถูกต้องที่จะเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนเพื่อเตรียมความพร้อมในกรณีฉุกเฉินเกิดขึ้น 5) ในแง่ของสารที่มีการสื่อสารออกไป ส่วนใหญ่ของรัฐบาลชี้ให้เห็นถึงเป้าหมายในการสื่อสารเพื่อประชาสัมพันธ์หน่วยงานรัฐบาลและนำเสนอแผนงานความช่วยเหลือประชาชนเท่านั้น แต่ขาดข้อมูลที่จำเป็นให้กับประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ที่ได้รับผลกระทบและผู้คนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงต่อการเตรียมความพร้อมเพื่อช่วยเหลือตัวเองได้

สาเหตุของวิกฤตที่กล่าวมา ถือเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารจัดการวิกฤต (crisis management plan) ให้มีประสิทธิภาพ รวมถึงการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตให้เหมาะสมเพื่อลดความกดดันต่อตัวผู้นำ ไม่ว่าจะเป็นผู้นำรัฐบาลหรือผู้นำองค์กร หรือเพื่อเรียกเสียงสนับสนุน ลดแรงเสียดทานในการบริหารจัดการ ซึ่งแน่นอนมีทั้งผู้ได้ประโยชน์และผู้เสียประโยชน์ในเวลาเดียวกัน หากการบริหารจัดการวิกฤตได้ดี มีประสิทธิภาพ ย่อมส่งผลให้เกิดความมั่นคงของประเทศชาติได้อย่างแน่นอน

การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management)

การจัดการภาวะวิกฤตเป็นหลักการบริหารที่จำเป็นสำหรับทุกองค์กร ที่ต้องเตรียมพร้อมรับมือกับสิ่งไม่คาดฝัน เพราะวิกฤตตามความหมายคือสิ่งที่อยู่ในภาวะล่อแหลม

การจัดการภาวะวิกฤต หรือ Crisis Management คือ กระบวนการที่องค์กรใช้เมื่อประสบเหตุการณ์คาดคิดที่ก่อกวน หรืออาจเป็นภัยให้กับองค์กรและผู้มีผลประโยชน์ ตัวอย่างของปัญหาในภาวะวิกฤต ได้แก่ การเสียภาพลักษณ์ การดำเนินงานหยุดชะงัก ปัญหาด้านการเงินและวิกฤตที่กระทบต่อพนักงานองค์กร โดยที่วิกฤตอาจมาจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยภายนอกก็ได้ อาจเป็นการบริหารงานที่ไม่ดีในองค์กร หรืออาจเป็นปัญหาเศรษฐกิจระดับโลก แน่นอนว่าวิธีการแก้สถานการณ์ในช่วงวิกฤตนั้น ขึ้นอยู่กับความร้ายแรงและชนิดของปัญหาที่เกิดขึ้น สิ่งที่ทำให้ “วิกฤต” มีผลกระทบต่อองค์กรมากเนื่องจากวิกฤตเป็นสิ่งที่องค์กรไม่เคยคาดคิดมาก่อน ทำให้องค์กรมีเวลาน้อยในการเตรียมตัวแก้ปัญหา หากเป็นวิกฤตที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว องค์กรส่วนมากอาจตกอยู่ในสภาวะที่ขาดทรัพยากรที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหาได้ด้วย หนึ่งในการจัดการภาวะวิกฤตที่สำคัญ คือ การประชาสัมพันธ์ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมสร้างภาพลักษณ์ของธุรกิจ ซึ่งจะนำเสนอรายละเอียดในเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤตต่อไป

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication)

การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) เป็นกระบวนการประชาสัมพันธ์ที่ถูกออกแบบเพื่อปกป้องบุคคล บริษัทหรือองค์กร ที่กำลังประสบปัญหาด้านภาพลักษณ์ ในช่วงภาวะวิกฤต จุดหมายหลักของการสื่อสารในภาวะวิกฤต คือ การลดผลลัพธ์เชิงลบ หรือพยายามเปลี่ยนสถานการณ์ให้เป็นเชิงบวก การสื่อสารในภาวะวิกฤตมีความแตกต่างจากการจัดการในภาวะวิกฤต เพราะการจัดการในภาวะวิกฤตเป็นสิ่งที่ทุกคนจับต้องได้เพราะตีมูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นกับองค์กร เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นทุกองค์กรต้องมุ่งเข้าไประงับเหตุนั้น ๆ ให้รวดเร็วที่สุด นอกจากนี้ยังมีข้อบังคับใช้กฎหมายหรือกฎระเบียบที่นิคมอุตสาหกรรม หรือแม้แต่สถาบันระดับนานาชาติก็มีการวางแนวทางการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อบังคับใช้ไว้อย่างชัดเจนจนทำให้มีความสัมพันธ์โดยตรงกับการดำเนินกิจการขององค์กร ดังนั้น ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องมีการจัดทำแผนการจัดการในภาวะวิกฤติ (Crisis Management) และจัดการฝึกซ้อมอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งแถมยังมีการซ้อมใหญ่ซ้อมย่อยอีกด้วย

สำหรับประเทศไทย อัจฉราพร ณ สงขลา (2553) กล่าวว่า การสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) เป็นแนวทางที่องค์กรในประเทศไทยให้ความสำคัญน้อยที่สุดหรือไม่เคยให้ความสำคัญเลย ทุกองค์กรมักจะให้ความสำคัญเฉพาะการจัดการในภาวะวิกฤต (Crisis Management) เป็นอันดับแรก อาจจะเป็นเพราะสาเหตุคือ

1. ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติมักจะเข้าใจว่า Crisis management เป็นแผนสำเร็จรูปที่มีการสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis Communication) รวมกันอยู่แล้ว

2. บางองค์กรคิดว่าเรื่องการประสานงาน การติดต่อเพื่อเข้าระงับเหตุในขณะเกิดเหตุ เป็นการสื่อสารในภาวะวิกฤติแล้ว จึงไม่ได้ให้ความสำคัญกับการสื่อสารในภาวะวิกฤติ (crisis Communication) ที่เป็นเนื้อแท้จริง ๆ ต่อไป

3. ส่วนหนึ่งของ แผน Crisis management ทั่วไปมักมีหัวข้อของการจัดแถลงข่าวกับสื่อมวลชนอยู่ด้วย จึงทำให้หลาย ๆ องค์กรคิดว่า นั่นเป็นการสื่อสารในภาวะวิกฤต ทั้ง ๆ ที่จริงแล้วเรื่องการสื่อสารในภาวะวิกฤติยังมีข้อปฏิบัติอีกมากมายที่จะต้องดำเนินการ

4. ยังไม่มีผู้เชี่ยวชาญ ประมวลหรือประเมิน ถึงมูลค่าความเสียหายที่สามารถจับต้องออกมาได้ แต่ท่านเชื่อหรือไม่ว่า หากจัดการกับการสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis communication) ไม่ดี มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการเสียชื่อเสียงและภาพลักษณ์ จะสูงกว่าความเสียหายจากทรัพย์สิน สินค้า ที่สูญเสียไปกับเหตุการณ์เช่นไฟไหม้ระเบิดได้

กู้วิกฤตศรัทธาด้วย 10 ขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤต

องค์กรทุกองค์กร ควรให้ความสำคัญกับการเตรียมการด้านการสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis communication) เพราะการสื่อสารในภาวะวิกฤตไม่ใช่เรื่องง่าย แค่การฝึกซ้อม ฝึกอบรม การสัมภาษณ์ทางวิทยุกระจายเสียง วิทยุโทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ของฝ่ายบริหารและผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการประเมินการนำเสนอของสื่อต่าง ๆ นาทีต่อนาทีเพื่อให้ทราบถึงทัศนคติในการนำเสนอข่าวของสื่อตลอดไป การติดตามการเสนอข้อมูลให้ข่าวในแนวใส่ร้ายของฝ่ายตรงข้าม รวมถึงทำอย่างไรให้ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภาวะวิกฤต รู้สึกประทับใจว่าองค์กรไม่ทอดทิ้ง องค์กรมีความจริงใจ มีความรับผิดชอบ เป็นองค์กรที่ไว้ใจได้ นี่คือกระบวนการของการเตรียมการให้มีการสื่อสารในภาวะวิกฤต (crisis communication) ทั้งสิ้น และที่สำคัญอันดับแรกของการสื่อสารในภาวะวิกฤต องค์กรต้องคำนึงถึงการสื่อสารภายในองค์กรกับพนักงานทุกระดับทุกระดับในทุกพื้นที่เพื่อให้พนักงานเกิดการรับรู้ข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถสื่อสารแทนองค์กรได้อย่างชาญฉลาด

Jonathan Bernstein (2016) ได้พูดถึง 10 ขั้นตอนของการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยแบ่งเป็น 3 ห้วงเวลาคือ ห้วงก่อนเกิดวิกฤต ห้วงขณะเกิดวิกฤต และห้วงหลังเกิดวิกฤต (วิทยาธร ท่อแก้ว, 2563)

ห้วงก่อนเกิดวิกฤต

ขั้นที่ 1 การคาดการณ์วิกฤต เริ่มจากการจัดตั้งทีมสื่อสารวิกฤตขององค์กร ทำงานเชิงรุกเพื่อประชุมระดมความคิดอย่างเข้มข้นเกี่ยวกับวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรของคุณ เพื่อแบ่งสถานการณ์ที่สามารถป้องกันได้โดยเพียงแค่ปรับเปลี่ยนวิธีการดำเนินการบางอย่าง เพื่อคิดวิธีการตอบสนองที่ดีที่สุดที่เป็นไปได้สำหรับสถานการณ์นั้นหรือกรณีเลวร้ายที่สุด หรือวิธีแก้ไขดีกว่านี้เมื่ออยู่ภายใต้ความกดดันของวิกฤตที่เกิดขึ้นจริง หรือในบางกรณีสถานวิกฤตอาจเกิดขึ้นเพราะคุณวางแผนที่จะสร้างมันขึ้นมา เช่นเลิกจ้างพนักงานหรือซื้อกิจการครั้งใหญ่ ซึ่งขั้นตอนการคาดการณ์วิกฤตจะนำไปสู่การสร้างแผนรับมือกับภาวะวิกฤตที่เหมาะสมกับองค์กรของคุณรวมถึงองค์ประกอบด้านการปฏิบัติงานและการสื่อสาร

ขั้นที่ 2 การกำหนดทีมสื่อสารในภาวะวิกฤต การจัดตั้งทีมสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กรโดยมีผู้มีอำนาจสูงสุด CEO ขององค์กรเป็นผู้นำทีม โดยเฉพาะวิกฤตระดับประเทศบทบาทนี้มีความสำคัญมาก เพราะจะเป็นผู้กำหนดทิศทางทางในการสื่อสารไปยังสาธารณชน มีผู้บริหารการประชาสัมพันธ์ระดับสูง หัวหน้าหน่วยงานหลัก เป็นสมาชิกของทีมแม้จะไม่มีความสามารถด้านการสื่อสารแต่ต้องเป็นรับทราบการดำเนินการ

แต่ส่วนสำคัญของทีมคือ ต้องมีผู้เชี่ยวชาญด้านการสื่อสาร และผู้ที่มีความรู้พิเศษที่เกี่ยวข้องกับวิกฤตนั้น เป็นทีมงานสำคัญ หรือบางกรณีอาจใช้ที่ปรึกษาที่เป็นหน่วยงานภายนอกที่มีประสบการณ์ก็สามารถทำได้ และทีมควรมีที่ปรึกษากฎหมายเป็นทีมที่สำคัญในการช่วยคัดกรองการสื่อสารที่จำเป็นและเหมาะสม เพราะบางคำพูดอาจกระทบด้านที่เกี่ยวข้องกับกฎหมายและอาจสร้างให้เกิดผลเชิงลบที่หนักหนากว่าเดิม

ขั้นที่ 3 การกำหนดตัวผู้ให้ข่าว การกำหนดตัวผู้ให้ข่าว (Spokesperson) ที่ชัดเจนหรือที่คนทั่วไปรู้จักในนาม “โฆษก” (สำนักงานกิจการยุติธรรม, 2563) คือ “บุคคลซึ่งเป็นตัวแทนขององค์การที่ทำหน้าที่ในการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างหน่วยงาน องค์การ กับประชาชน ด้วยวิธีการที่แตกต่างในแต่ละกิจกรรม เช่น การแถลง การบอก กล่าว การให้ข่าวกับสื่อมวลชน การชี้แจงข้อเท็จจริง ตอบข้อ ซักถามสื่อมวลชน อำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลข่าวสาร การเผยแพร่ แก้ความเข้าใจผิด เป็นต้น เพื่อกำหนดให้สาธารณชนและสื่อมวลชนทราบว่า หากต้องการข่าวต้องฟังหรือสอบถามได้ที่ใคร โดยตัวผู้ให้ข่าวต้องมีคุณสมบัติคือ“พูดให้รู้เรื่อง” เพราะฉะนั้นผู้ให้ข่าวต้องมาจากคนที่รู้เรื่องวิกฤตนั้น ๆ มากกว่า “พูดเก่ง” เพราะบางทีคนพูดเก่งแต่ไม่เข้าใจในสถานการณ์ อาจส่งผลต่อความน่าเชื่อถือต่อการบริหารจัดการขององค์กร และอาจกลายเป็นผู้สร้างความสับสนเอง ดังนั้น ผู้ให้ข่าวต้องมี 3 คุณสมบัติคือ 1) มีทักษะที่เหมาะสม (right skill) มีความพร้อมในทุกสถานการณ์เพราะการสื่อสารในทุกวันนี้มีการสื่อสารผ่านโลกโซเชียลมากขึ้น เมื่อเกิดความผิดพลาดไม่สามารถแก้ไขได้ 2) การกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน (right position) เพราะบางวิกฤตอาจต้องใช้ผู้นำสูงสุดเป็นผู้ให้ข่าวเอง อาทิ เหตุการณ์ที่มีผู้เสียชีวิตจำนวนมาก เป็นต้น 3) ผ่านการฝึกอบรมที่เหมาะสม (right training) หากปราศจากคุณสมบัติทั้ง 3 อย่างนี้ อาจเกิดโอกาสผิดพลาดแล้ว คำพูดที่ออกข่าวไปอาจผูกมัดออกไปยังโลกโซเชียลได้อย่างรวดเร็ว จนอาจกลายเป็นวิกฤตซ้ำสองได้ ดังนั้น การมีผู้ให้ข่าวที่ดีจะช่วยให้องค์การได้รับความสนับสนุนร่วมมือ อันจะทำให้กิจการงานนั้น ๆ ประสบผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

ขั้นที่ 4 การฝึกอบรมผู้ให้ข่าวในภาวะวิกฤต เป็นการเตรียมความพร้อมผู้ให้ข่าว เพื่อให้ผู้ให้ข่าวมีความสามารถให้ข่าวที่มีความกระชับ ได้ใจความ มีความสามารถในการส่งสารให้ผู้รับสารเข้าใจในเนื้อหาสำคัญของสารที่ส่งได้ ยิ่งในหลายสถานการณ์ที่มีความซับซ้อน มีแหล่งส่งสารหลายแหล่ง จึงเป็นความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้ให้ข่าวต้องมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ มีทักษะการสื่อสารที่ดี เพื่อแย่งพื้นที่สื่อให้ได้ หรือแม้กระทั่งผู้บริหารสูงสุดที่บางเหตุการณ์ต้องรับหน้าที่เป็นผู้ให้ข่าวต้องได้รับการอบรมเป็นผู้ให้ข่าวด้วย เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งมีความแตกต่างจากภาวะปกติเพราะการประชาสัมพันธ์ในเหตุการณ์ปกติเป็นการส่งเสริมองค์การ แต่การประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤตเป็นการป้องกันองค์การ

ขั้นที่ 5 ตั้งระบบตรวจสอบระบบการสื่อสารและรับเรื่องร้องเรียน การตั้งระบบการแจ้งเตือนข่าวสารที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โดยการนำเทคโนโลยีในการสื่อสารมาปรับใช้เพื่อความรวดเร็ว ทันเวลา มีระบบเฝ้าระวังที่ไม่เสียค่าใช้จ่าย เช่น google alerts และ Hootsuite เพื่อให้มั่นใจว่าข่าวสารดังกล่าวถึงผู้รับกลุ่มเป้าหมายได้ครอบคลุม และต้องมั่นใจว่าได้รับทราบจริง รวมถึงการระบุช่องทางหลักในการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ (Communication Channel) ใครเป็นคนควบคุมช่องทางเหล่านี้ มีการกำหนดวาระของการให้ข่าวอย่างเป็นทางการ (Agenda Setting) อาทิ รูปแบบข่าว ช่วงเวลาที่ออกข่าว และวิธีการอย่างไร เพราะบางวิกฤตเกิดในช่วงเวลาสั้น ๆ เช่น เหตุการณ์ที่ Terminal 21 ดังนั้น การกำหนดเวลาและ

ความถี่ในการออกข่าวขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ที่สำคัญไม่ควรมองข้ามสื่อออนไลน์ ที่ไม่มีคำว่าเวลาเข้ามาปิดกั้น และทีมสื่อสารในภาวะวิกฤตต้องทำการรวบรวมข่าวกรอง ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของทั้งการป้องกันวิกฤตและการรับมือกับวิกฤต รวมถึงความคิดเห็นทั้งจากสื่อต่าง ๆ ข้อมูลจากฝ่ายต่าง ๆ ทั้งที่สนับสนุนและคู่แข่ง เพื่อหา “แนวโน้ม” เชิงลบเพื่อนำมาปรับกลยุทธ์และยุทธวิธีได้อย่างถูกต้อง

ขั้นที่ 6 การระบุและทำความรู้จักผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ทั้งภายในและภายนอกองค์กรมีความสำคัญอย่างมาก ตัวอย่างกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร เช่น ผู้ถือหุ้น คู่ค้าทางธุรกิจ องค์กร NGO หน่วยงานภาครัฐ ชาวบ้าน องค์กรต่าง ๆ ส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในโดยเฉพาะบุคลากรขององค์กร ถือเป็นกระบอกเสียงสำคัญในการเผยแพร่ข่าวสารสำคัญไปสู่คนภายนอก ดังนั้น การระบุและทำความรู้จักผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร จึงเป็นสิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและเตรียมความพร้อมสำหรับการสื่อสารสู่บุคคลกลุ่มต่าง ๆ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเป็นข้อมูลเดียวกัน รวมถึงการประสานร่วมมือในการแก้ไขปัญหาวิกฤต เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรสามารถรับมือกับภาวะวิกฤตได้เป็นอย่างดี และสร้างความอุ่นใจให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด

ห้วงเกิดวิกฤต

ขั้นที่ 7 การจัดเตรียมถ้อยแถลง ในช่วงที่กำลังเกิดภาวะวิกฤต ต้องมีเตรียมการรายงานสถานการณ์หรือการออกแถลงการณ์เป็นฉบับ เพื่อแจ้งให้สังคมหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบรายละเอียดทุกขั้นตอนของการแก้ไขปัญหา โดยเฉพาะภาวะวิกฤตระดับประเทศหรือมีผลกระทบอย่างรุนแรง **เช่น เหตุการณ์น้ำมันรั่วในทะเล ปัญหารถแก๊สระเบิดในชุมชน เป็นต้น ควรใช้ข้อความชุดเดียวกัน** (Single Message) **ในการแจ้งข้อมูล หากจำเป็นต้องสื่อสารผ่านหลายหน่วยงานร่วมกัน และในกรณีที่มีรายละเอียดในการสื่อสาร** มากอาจนำเสนอแยกเป็นรายประเด็น โดยผู้รับผิดชอบแต่ละเรื่องสามารถนำเสนอประเด็นในส่วนของตัวเอง อย่างไรก็ตาม เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดการใช้ผู้ให้ข่าวเพียงคนเดียวจะสามารถควบคุมได้มากกว่า เพราะเหตุการณ์เหล่านี้ไม่สามารถใช้เวลาจัดการได้ในเวลาอันสั้น ดังนั้น การสื่อสารในภาวะวิกฤตขณะเกิดวิกฤต ทีมสื่อสารต้องมีการระดมทีมงานทุกส่วนที่เกี่ยวข้องทำวอร์รูม (War Room) เพื่อตรวจสอบรายละเอียดทุกขั้นตอนแบบเรียลไทม์ สรุปขั้นตอนวิธีการรับมือกับการแก้ไขปัญหาในทุกประเด็นที่มีผลกระทบ และเขียนออกมาเป็นถ้อยคำแถลงการณ์เพื่อสื่อสารกับคนภายนอก โดยออกข่าวทางช่องทางหลักในการให้ข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นทางการ (Communication Channel) ที่กำหนดไว้ เพื่อไม่ให้เกิดความสับสน

ห้วงหลังวิกฤต (post crisis)

ขั้นที่ 8 ประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดหลังการเกิดวิกฤต ทีมสื่อสารในภาวะวิกฤตประชุมสรุปสถานการณ์ทั้งหมดจากจุดเริ่มต้นของภาวะวิกฤตมาถึงจุดที่องค์กรสามารถแก้ไขปัญหาวิกฤตต่าง ๆ ได้ เพื่อให้ภาพรวมของสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น การแก้ไขปัญหาทั้งระบบก่อนการเตรียมแถลงการณ์ เพื่อป้องกันภาวะที่เรียกว่า “ยิงก่อนแล้วถามคำถาม” อันเนื่องมาจากข้อมูลไม่เพียงพอ ซึ่งอาจสร้างความสับสนให้คนรับสารได้ แต่หากมีการสรุปภาพรวมได้ดีจะกลายเป็นเครดิตที่ดีขององค์กร ดังนั้น การประเมินสถานการณ์วิกฤตจึงเป็นขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤตขั้นแรกที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อให้การดำเนินการที่ไม่สามารถดำเนินการล่วงหน้าได้ หากไม่ได้เตรียมการล่วงหน้าปฏิกิริยาของคุณจะล่าช้าไปตามเวลาที่ต้องใช้

พนักงานในองค์กรของคุณหรือจ้างที่ปรึกษาอย่างรวดเร็วเพื่อดำเนินการตามขั้นตอนที่ 1 ถึง 7 นอกจากนี้ กลยุทธ์การสื่อสารในภาวะวิกฤตและทีมที่สร้างขึ้นอย่างเร่งรีบก็ไม่เคยมีประสิทธิภาพเท่าตามที่วางแผนและซักซ้อมไว้ล่วงหน้า

ขั้นที่ 9 ตรวจสอบคำพูดหลัก (Key Message) และปรับใช้ให้เหมาะสม Key Message หรือคำพูดหลัก ๆ ที่ทีมสื่อสารเลือกใช้ในแต่ละช่วงของวิกฤตตั้งแต่ช่วงแรกของการเกิดวิกฤตมาจนถึงช่วงหลังการแก้ไขปัญหาวิกฤตได้แล้ว ขึ้นอยู่กับการวิเคราะห์ผู้รับสารแต่ละกลุ่มว่ารู้รายละเอียดอะไรเกี่ยวกับสถานการณ์บ้างและมีความต้องการรับรู้ข่าวสารเรื่องใดและควรมีข้อความหลักไม่เกินสามข้อความ การวิเคราะห์รูปแบบสื่อที่เลือกใช้ในการส่งข่าว จะส่งผลให้คำพูดหลักมีลักษณะที่แตกต่างกัน อาทิ หากใช้ทวิตเตอร์ ข้อความหลักที่ใช้ต้องมีความกระชับ เป็นข้อความสั้น ๆ ที่ได้ใจความตามข้อจำกัดของทวิตเตอร์ที่มีแพลตฟอร์มมีความยาว 140 อักขระ ควรปรับเป็นการแชร์ลิงก์ไปยังเพจภายนอกที่มีการแสดงข้อความที่ยาวขึ้น ส่วนคำพูดหลักที่ใช้ในสื่อที่เป็นเว็บไซต์ก็สามารถเขียนข้อมูลได้อย่างเต็มรูปแบบ เป็นต้น

ขั้นที่ 10 วิเคราะห์เหตุการณ์หลังจากสิ้นสุดวิกฤต ขั้นตอนนี้เป็นการวิเคราะห์ภาพรวมโดยสรุปของการสื่อสารในภาวะวิกฤต ตั้งแต่ก่อนการเกิดภาวะวิกฤต จนกระทั่งภาวะวิกฤตได้สงบลงแล้ว ขั้นตอนนี้จะทำให้เราเห็นว่าในแต่ละเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา มีสิ่งใดที่ทีมทำได้ดีแล้ว และมีสิ่งใดเป็นจุดอ่อนที่ควรนำมาปรับแก้ เพื่อนำไปจัดทำเป็นคู่มือการสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อใช้ในการเตรียมการรับมือในเชิงการสื่อสารในโอกาสต่อไป เพื่อการตอบสนองที่รวดเร็ว ทันเหตุการณ์ เกิดผลกระทบน้อยที่สุด

10 ขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤต ที่นำมาใช้ในการบริหารภาวะวิกฤต มีสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึง คือ การประเมินสถานการณ์และคาดการณ์ล่วงหน้าว่า อะไรจะเป็นสาเหตุหรือมีผลต่อโอกาสการเกิดวิกฤตในรูปแบบต่าง ๆ การทำงานเป็นทีม การประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีประสิทธิภาพ การวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับข่าวสารให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเพื่อตอบสนองได้ตามความต้องการที่แตกต่างกัน รูปแบบสื่อที่ใช้ในการส่งข้อความหลักในแต่ละสถานการณ์ที่สามารถเข้าถึงผู้รับสารได้ทั่วถึง รวดเร็ว ทันการณ์ ฉะนั้นทีมสื่อสารองค์กรควรให้ความสำคัญการการเตรียมความพร้อมสำหรับการสื่อสารในภาวะวิกฤตและมีการซักซ้อมเพื่อรับมือสถานการณ์ต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ หากการจัดการการสื่อสารในภาวะวิกฤตไม่เป็นระบบ ผลที่จะเกิดตามมาคือ ผู้รับสารในแต่ละกลุ่มจะเลือกรับสารในแหล่งที่ตนเองเชื่อถือ ซึ่งบางแหล่งเป็นข้อมูลที่ขาดการคัดกรองความถูกต้อง บางแหล่งสร้างข่าวปลอม (fake news) เพื่อประโยชน์ทางการเมือง จนเกิดความเข้าใจผิดเกิดผลกระทบที่ไม่อาจควบคุมได้ ซึ่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีบทบาทในการจัดการการปล่อยข่าวปลอม ข่าวลวง ควบคู่ไปกับการจัดการในภาวะวิกฤต และองค์กรต้องไม่ลืมที่ทำงานร่วมกับสื่อมวลชน เพราะหากการทำงานเป็นไปด้วยดี สื่อมวลชนจะสามารถเสริมศักยภาพด้านเครื่องมือการสื่อสารที่จะทำให้คนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและรวดเร็ว โดยทั้งสองฝ่ายต้องไม่ลืมการทำหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงจริยธรรมและจรรยาบรรณร่วมด้วย

บทสรุป

การสื่อสารในภาวะวิกฤต ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการในภาวะวิกฤต หากแต่เป็นการนำการจัดการด้านการสื่อสารมาใช้ในการสร้างภาพลักษณ์องค์การ และปกป้ององค์กร โดยเฉพาะที่องค์กรไม่ว่าจะมีขนาดเล็กหรือใหญ่ระดับประเทศที่ผู้นำองค์กร แม้แต่นายกรัฐมนตรีที่เป็นผู้นำประเทศที่ต้องหันมาให้ความสำคัญให้มาก ท่ามกลางกระแสวิกฤตศรัทธาของรัฐบาล องค์กรภาครัฐ เพื่อไม่ให้เสียเปรียบให้กับคู่แข่งหรือฝ่ายตรงข้าม และยังเป็นการสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นให้กับประชาชนในการจัดการวิกฤตการณ์ทั้งหลายเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการใช้หลักการทางการสื่อสารตาม 10 ขั้นตอนการสื่อสารในภาวะวิกฤต โดยการจัดตั้งทีมสื่อสารในภาวะวิกฤต เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ตั้งแต่ยังไม่เกิด จนการแก้ไขวิกฤตสิ้นสุด การกำหนดตัวผู้ส่งสารเพื่อลดความสับสน การกำหนดห้วงเวลาการสื่อสาร การวิเคราะห์ผู้รับสาร การจัดเตรียมเนื้อสารที่จะสื่อในแต่ละห้วงที่เรียกว่า key massage รวมถึงรูปแบบการสื่อสารเพื่อนำพาประเทศและองค์กรให้ผ่านภาวะวิกฤต โดยได้รับผลกระทบน้อยที่สุด และหลังวิกฤตทีมสื่อสารต้องไม่ลืมที่จะประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการสื่อสารในภาวะวิกฤตที่ผ่านไป เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการจัดทำคู่มือการวางแผนการสื่อสารในภาวะวิกฤตขององค์กร รวมถึงการศึกษาความต้องการของประชาชนต่อรูปแบบการสื่อสาร เนื้อหาสารที่ประชาชนต้องการในการจัดการภาวะวิกฤตด้วย

ทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นการใช้พลังอำนาจของการสื่อสารในการขับเคลื่อนองค์การให้ประสบความสำเร็จ อีกทั้งเป็นการส่งเสริมภาพลักษณ์องค์การ สร้างความนิยม ความน่าเชื่อถือ เป็นที่ไว้วางใจของผู้มีส่วนได้เสีย และเป็นพลังอำนาจที่สำคัญในการปกป้ององค์การในภาวะวิกฤต ลดแรงกระเพื่อมที่ทอาจเป็นภัยต่อองค์การจากวิกฤตศรัทธาที่เกิดขึ้น

บรรณานุกรม

คำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19). (2564, 31 มีนาคม). *แนวปฏิบัติตามข้อกำหนดออกตามความในมาตรา 9 แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 (ฉบับที่ 9)*. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 138.

ชลทิพย์ พูนศิริวงศ์ และรุ่งนภา พิตรปรีชา. (2556). การสื่อสารประชาสัมพันธ์และกลยุทธ์ในการสื่อสารของรัฐบาลในภาวะวิกฤตอุทกภัย ปี 2554. *Journal of Public Relations and Advertising*, *6*(1), 45-46.

ไทยวินเนอร์. (2563). *Crisis management คืออะไร*. สืบค้นเมื่อ 11 พฤษภาคม 2564 จาก https://thaiwinner.com/crisis-management/

บัณฑิต นิจถาวร. สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2564 จาก https://www.bangkokbiznews.com/ blog/detail/651729.

เปลื้อง ณ นคร. สืบค้น 1 พฤษภาคม 2564 จาก https://dictionary.sanook.com/search/dict-th-th-pleang/char/%E0%B8%AD/2

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). สืบค้นเมื่อ 1 พฤษภาคม 2564 จาก https://dictionary.orst.go.th/

วิทยาธร ท่อแก้ว. (2563). *แนวทางการสื่อสารในภาวะวิกฤตสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานกิจการยุติธรรม. (2563). *การสื่อสารในภาวะวิกฤต*. กระทรวงยุติธรรม.

อัจฉราพร ณ สงขลา. *การสื่อสารในภาวะวิกฤติ สิ่งที่องค์กรเมืองไทยมองข้าม.* สืบค้นเมื่อ 8 พฤษภาคม 2564 จาก http://www.image pool wise.com/topic_inside.php?article_id=1

Bernstein, J. (2016). The 10 Steps of Crisis Communications. Retrieved May 2, 2021, from http://www. bernsteincrisismanagement. com/the-10-steps of-crisis-communications/

Coombs, W. T. (2019). *Ongoing Criss Communication: Planning, Managing, and Responding*. (5th Edition). United Kingdom: Sage Publications.

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: October 21, 2021
Revised: December 31, 2021
Accepted: December 31, 2021

การส่งเสริมสุขภาวะผู้สูงอายุตามหลักพุทธธรรมในจังหวัดสุพรรณบุรี

Elderly's Well-Being Promotion According to Buddhamma in Supanburi Province

สมพงษ์ สุนทรธรรม (Sompong Soontorntham)[1]
สมาน งามสนิท (Sman Ngamsanit)[2]
สุรินทร์ นิยมางกูร (Surin Niyamangkoon)[3]

บทคัดย่อ

มนุษย์เป็นสัตว์สังคมโดยธรรมชาติตามที่อริสโตเติลปราชญ์ชาวกรีกได้กล่าวไว้แต่ 350 ปี ก่อนคริสตศักราช มนุษย์ไม่ว่าจะอายุเท่าไรก็ตาม ย่อมมีความต้องการทางสังคม มีความรู้สึกอยากอยู่กับผู้อื่นในสังคม ต้องการให้คนรัก ยอมรับเป็นสมาชิกของชุมชนและสังคม อยากร่วมกิจกรรมทางสังคม หากตอบสนองความต้องการเหล่านี้ได้จะช่วยให้ผู้สูงอายุกระฉับกระเฉงทางสังคม ปรับปรุงคุณภาพชีวิต ป้องกันการเจ็บป่วย ความหงอยเหงาเศร้าสร้อยได้ ปัจจุบันปริมาณผู้สูงอายุของประเทศไทยมีสัดส่วนที่เพิ่มขึ้น จึงมีความความจำเป็นที่ต้องศึกษาและพัฒนาระบบการดูแลสุขภาวะของผู้สูงอายุที่ต้องเริ่มพัฒนาจากฐานรากและชุมชนท้องถิ่นเป็นการพัฒนาอย่างยั่งยืน การสร้างเสริมสุขภาวะผู้สูงอายุในยุคของการเป็นสังคมผู้สูงอายุมีความสำคัญเพราะผู้สูงอายุต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงในทุกมิติ มีการเสื่อมและทรุดโทรมตามธรรมชาติ ทำให้ผู้สูงอายุเป็นกลุ่มเสี่ยงต่อการเกิดปัญหาสุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางจิต สุขภาวะทางปัญญา และสุขภาวะทางสังคม แต่โชคดีที่ประเทศไทยเป็นเมืองพุทธมีหลักธรรมในพระพุทธศาสนาที่สามารถประยุกต์ใช้ให้เกิดความสมดุลในการดำเนินชีวิตให้มีความสุข โดยใช้หลักภาวนา 4 อันประกอบด้วย กายภาวนา สีลภาวนา จิตภาวนา และปัญญาภาวนา นำมาพัฒนาปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้สูงวัยให้เป็นผู้มีการสำรวมระวังรักษา ร่างกาย จิตใจ สังคม และสิ่งแวดล้อมให้ผู้สูงอายุมีสุขภาวะดีชีวิตมีความสุข

คำสำคัญ: ผู้สูงอายุ สุขภาวะ หลักพุทธธรรม

[1] *นิสิตปริญญาเอกรัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*
[2] *อาจารย์ประจำหลักสูตร์รัฐประศาสศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*
[3] *อาจารย์ประจำหลักสูตร์รัฐประศาสศาสตร์ดุษฎีบัณฑิต คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*

Abstract

Human is by nature is a social animal as Aristotle, legendary Greek said 350 years before Christian Era. Humans at any age have social needs, need to live with others in society, want to be loved to be accepted in society, to be part of community and society, want to participate in social activities. Responses to these needs can help make senior citizens more socially active, improve quality of life, prevent injury, sickness and depress and loneliness. At present, senior citizens in Thailand is increasing continuously. These is necessity to study and develop the caring system of senior citizens wellbeing from the root of community which is the sustainable development. Wellbeing caring system is very important for senior citizens because that have to face changes in many dimensions; physical, mental, intellectual and social dimensions. Luckily Thailand is the land of Buddhism, there are many Buddha's teachings that can be applied in daily life to create balance in life by applying *Bhavana 4*, four principles of development, consisting of physical development, moral development, mind or emotional development and wisdom development. These principles can be applied to develop seniors' behaviors to maintain, to protect body, mind, society and environment so that the senior citizens will have wellbeing and happy life.

Keyword: Elderly, Well-Being, Bhavana 4 Principles

บทนำ

ในปี พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีประชากรทั้งหมดประมาณ 68.9 ล้านคน มีผู้สูงอายุ 60 ปีขึ้นไปประมาณ 11 ล้านคน คิดเป็นร้อยละ 16.5 และในปี พ.ศ. 2564 คาดว่าประชากรสูงอายุเพิ่มเป็น 14 ล้านคน หรือร้อยละ 20 นั่นคือประเทศไทยได้เข้าสู่การเป็นสังคมสูงอายุโดยสมบูรณ์ ซึ่งผู้สูงอายุเป็นบุคคลที่มีการสั่งสมวิชาความรู้ต่าง ๆ มากมายตลอดชีวิต สัดส่วนการเพิ่มขึ้นผู้สูงอายุบ่งชี้ถึงความจำเป็นที่ต้องศึกษาและพัฒนาระบบการดูแลสุขภาวะผู้สูงอายุ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการดูแลผู้สูงอายุ

สถานการณ์ปัจจุบันด้านผู้สูงอายุของประเทศไทย พบว่า ยังไม่มีรูปแบบการดูแลผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีในระยะยาวที่เป็นรูปธรรม การให้สวัสดิการเพื่อผู้สูงอายุส่วนใหญ่เป็นการดำเนินการโดยภาครัฐ (Bundhamcharoen, K., & Sasat, S., 2008) ขาดการมีส่วนร่วมของภาคส่วนในชุมชนและสังคม ตามแนวคิดการพัฒนาสุขภาวะชุมชนอย่างยั่งยืนของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) ที่เน้นการมีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนและสังคม ระหว่างประชาชน ชุมชน และองค์กรทุกภาคส่วนในชุมชน โดยใช้องค์ความรู้ที่สอดคล้องกับภูมิสังคมทุนและศักยภาพของชุมชนที่มีอยู่ โดยมุ่งประโยชน์แก่คนในชุมชน ร่วมกับการสร้างเครือข่ายหนุนเสริมกลไกของภาครัฐ ภาคประชาชน ภาคเอกชน

และภาคส่วนต่าง ๆ ในชุมชนอย่างบูรณาการให้การขับเคลื่อนการพัฒนาสุขภาวะชุมชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) โดยมีหลักการสำคัญในการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เพื่อให้เกิดบูรณาการการพัฒนาในทุกมิติอย่างสมเหตุสมผล มีความพอประมาณ และมีระบบภูมิคุ้มกันและการบริหารจัดการความเสี่ยงที่ดีซึ่งเป็นเงื่อนไขจำเป็นสำหรับการพัฒนาที่ยั่งยืนโดยมุ่งเน้นการพัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์ สังคมไทยเป็นสังคมคุณภาพ สร้างโอกาสและมีที่ยืนให้กับทุกคนในสังคมได้ดำเนินชีวิตที่ดีมีความสุขและอยู่ร่วมกันอย่างสมานฉันท์ ในขณะที่ระบบเศรษฐกิจของประเทศก็เจริญเติบโตอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพ และมีเสถียรภาพ การกระจายความมั่งคั่งอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม เป็นการเติบโตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม รักษาความหลากหลายทางชีวภาพ ชุมชนวิถีชีวิต ค่านิยม ประเพณีและวัฒนธรรม และมุ่งเน้น “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มุ่งสร้างคุณภาพชีวิตและสุขภาวะที่ดีสำหรับคนไทย พัฒนาคนให้มีความเป็นคนที่สมบูรณ์มีวินัย ใฝ่รู้ มีความรู้ มีทักษะ มีความคิดสร้างสรรค์ มีทัศนคติที่ดีรับผิดชอบต่อสังคม มีจริยธรรมและคุณธรรม พัฒนาคนทุกช่วงวัยและเตรียมความพร้อมเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุอย่างมีคุณภาพ รวมถึงการสร้างคนให้ใช้ประโยชน์และอยู่กับสิ่งแวดล้อมอย่างเกื้อกูล อนุรักษ์ฟื้นฟู ใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างเหมาะสม

สุขภาวะองค์รวม

สุขภาวะแบบองค์รวม มีองค์ประกอบอยู่ 4 มิติ ด้วยกัน ได้แก่ สุขภาวะทางกาย สุขภาวะทางจิต สุขภาวะทางสังคม และสุขภาวะทางจิตวิญญาณหรือการรู้คิด (ปัญญา) ทั้งสี่เรื่องไม่ได้แยกกันอยู่ แต่มีการเชื่อมโยงอยู่ในกันและกันทั้งหมด ซึ่งสุขภาวะด้านหนึ่งที่ครอบคลุมและไปเชื่อมโยงกับสุขภาวะในอีกสามมิติการมีสุขภาวะที่สมบูรณ์ทั้งสี่มิติที่กล่าวมา ไม่ได้เป็นองค์ประกอบที่มีความสำคัญเพียงแค่พื้นฐาน นำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตเท่านั้น แต่มีความสำคัญในการดำเนินชีวิตอย่างมีสติ ปัญญา ร่างกายปราศจากโรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งสามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข เนื่องจากสุขภาวะหรือสุขภาพไม่ใช่เรื่องการไม่มีโรคเท่านั้น แต่หมายถึงภาวะที่แต่ละบุคคลรับรู้ต่อสภาวการณ์ที่เป็นอยู่ รู้สึกมีความสุข ไม่ว่าความสุขนั้นจะเกิดจากความสุขภายนอกหรือความสุขภายในมีคุณภาพชีวิต มองโลกในแงดี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินชีวิต มีความสมบูรณทั้งทางกายจิตใจ อารมณ์ ปัญญา สังคมและสิ่งแวดล้อม

พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550 มาตรา 3 ในพระราชบัญญัตินี้ “สุขภาพ” คือ ภาวะของมนุษย์ที่สมบูรณ์ทั้งทางกาย ทางจิต ทางปัญญา และทางสังคม เชื่อมโยงกันเป็นองค์รวมอย่างสมดุล “ปัญญา” หมายถึง ความรู้ทั่ว รู้เท่าทันและความเข้าใจอย่างแยกได้ในเหตุผลแห่งความดีความชั่ว ความมีประโยชน์และความมีโทษ ซึ่งนำไปสู่ความมีจิตอันดีงามและเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เมื่อมีการบัญญัติคำว่า สุขภาวะขึ้นมาสุขภาพจึงแยกไม่ได้จากวิถีชีวิตที่จะต้องดำเนินไปบนพื้นฐานของความต้องพอดี โดยดำรงอยู่ในครอบครัวชุมชนและสังคมที่พัฒนาอย่างสมดุล สุขภาวะทางจิตวิญญาณ ในปัจจุบันใช้คำว่า สุขภาวะด้านปัญญา หมายถึง ความฉลาดรู้นำไปสู่ชีวิตที่สมดุล สุขภาพนี้ได้มีการเปลี่ยนจุดเน้นเดิมซึ่งพูดถึงเรื่องการแก้ปัญหาเมื่อเกิดโรคภัยไข้เจ็บขึ้นแล้วเป็นหลัก ต่อมาได้เน้นในเรื่องของการป้องกันหรือการสร้างเสริมสุขภาพก่อนที่จะเกิดโรคขึ้นควบคู่กันไปด้วย (ราชกิจจานุเบกษา, 2550, น. 3)

บทบาทขององค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

สำหรับผู้สูงอายุ จังหวัดสุพรรณบุรีนั้น สมัชชาสุขภาพแห่งชาติจังหวัดสุพรรณบุรี (สมัชชาสุขภาพจังหวัดสุพรรณบุรี, 2559) ช่วยผลักดันให้เกิดการขับเคลื่อนในเรื่องการดูแลผู้สูงอายุอย่างจริงจังและต่อเนื่อง วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี สุพรรณบุรี จัดการเรียนการสอนให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรีจัดระบบการดูแลผู้สูงอายุให้มีมาตรฐานและคุณภาพ พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดสุพรรณบุรีจัดระบบสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรีจัดระบบสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต วิทยาเขตสุพรรณบุรี จัดการเรียนการสอนให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจในการดูแลผู้สูงอายุ สถานบริการสาธารณสุขทุกแห่งทุกระดับจัดระบบการดูแลผู้สูงอายุให้มีมาตรฐานและคุณภาพ พัฒนาชุมชนจังหวัดสุพรรณบุรีส่งเสริมการพัฒนาอาชีพและจัดหาช่องทางจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่ผู้สูงอายุจัดทำ องค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาลจัดระบบการดูแลทั้งด้านสังคมและสุขภาพที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้สูงอายุ ชมรมผู้สูงอายุระดับอำเภอและจังหวัดสุพรรณบุรี ช่วยส่งเสริมและสนับสนุนให้ผู้สูงอายุกลุ่มติดสังคมให้มีศักยภาพในการดำรงชีวิตการทำกิจวัตรประจำวัน เสริมสร้างความมีคุณค่าและความภาคภูมิใจในตัวเอง สนับสนุนให้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน แลกเปลี่ยนความรู้ประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ชมรม อสม.ระดับอำเภอและระดับจังหวัดให้การช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุกลุ่มติดบ้านติดเตียง เสริมสร้างกำลังใจ กำนัน/ผู้ใหญ่บ้านส่งเสริมและเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่อยู่ในพื้นที่ได้ด้วยชุมชนเอง และให้การสนับสนุนช่วยเหลือหน่วยงานต่าง ๆ ที่เข้าไปทำกิจกรรมเกี่ยวกับผู้สูงอายุแรงงานจังหวัดสุพรรณบุรีสนับสนุนให้ผู้ประกอบการรับผู้สูงอายุเข้าทำงาน หรือจัดหางานให้ผู้สูงอายุทำเพื่อเพิ่มรายได้ สมัชชาสุขภาพจังหวัดสุพรรณบุรี กาชาดจังหวัดสุพรรณบุรีให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ประสบปัญหาการดำรงรงชีวิต หรือผู้สูงอายุที่มีคุณภาพชีวิตด้อย

สุขภาวะตามหลักพุทธธรรม

ในพระไตรปิฎก เล่ม 22 สุตตันตปิฎกเล่ม 14 ปธานิยังคสูตร (พระไตรปิฎกเล่มที่ 22, น. 92) มีคำว่า “เป็นผู้มีอาพาธน้อย” หมายถึงสภาวะเกี่ยวกับสุขภาพกาย “มีโรคเบาบาง” หมายถึง มีสุขภาพพลสนามัยดี เป็นองค์ของภิกษุผู้บำเพ็ญเพียร สุขภาพกายดี ประกอบไปด้วยไฟธาตุสำหรับย่อยอาหารสม่ำเสมอ ไม่เย็นนัก ไม่ร้อนนัก ปานกลาง เหมาะแก่การบำเพ็ญเพียร แสดงให้เห็นว่า การมีสุขภาวะดีย่อมเหมาะสมกับการประกอบการงานทุกประเภททุกประการ แม้แต่การบำเพ็ญเพียรสมณธรรม

ภาวะความมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตดี ควบคู่กันไปเป็นความหมายที่สมบูรณ์สูงสุดในพระพุทธศาสนา แม้ว่าจะมีโรคทางกายเกิดขึ้น ก็สามารถพัฒนาด้านจิตใจไว้ เพราะมุ่งให้ความสำคัญทางด้านจิตใจเป็นพิเศษ ดังพุทธภาษิตที่ว่า “ใจเป็นผู้นำสรรพสิ่ง”

ในทางพระพุทธศาสนา พระพุทธเจ้าตรัสถึงความสำคัญของการมีสุขภาพร่างกายดีไม่มีโรคภัยเบียดเบียน ทรงตรัสไว้ว่า “อโรคยา ปรมา ลาภา ความไม่มีโรคเป็นลาภอันประเสริฐ” (พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 13, น. 254) หากร่างกายเจ็บป่วยไม่อาจเยียวยาได้แล้ว พระองค์จะทรงมุ่งเน้นการเยียวยาทางด้านจิตใจ

เป็นหลัก ดังเรื่องที่ปรากฏว่า “ครั้งหนึ่งมีภิกษุทุพพลภาพป่วยหนัก ระยะสุดท้ายพระพุทธเจ้าทรงเยียวยารักษาด้านจิตใจ” ทรงมีพระดำรัสว่า “แม้ร่างกายจะเจ็บหนักแต่ยังสามารถพัฒนาให้ไปสู่การบรรลุธรรมได้”

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต) อธิบายคำว่า “สุขภาวะ” หรือ “สุขภาพ” เป็นคำเดียวกันในภาษาบาลีแต่ภาษาไทยแผลง “ว” เป็น “พ” เป็นคำว่า “สุขภาพ” เมื่อความหมายของสุขภาพคือ สุขภาพทางกายจิตสังคม และปัญญาจึงสื่อความหมายใกล้ความสุข ภาวะที่ปลอดทุกข์เป็นสุข เป็นภาวะที่สมบูรณ์ คำสมัยใหม่ เรียกว่า “องค์รวม” ความสุขแนวพุทธหรือสุขภาพแนวพุทธ ประกอบด้วยลักษณะที่เป็นวิชชา (ความสว่างผ่องใส) วิมุตติ (ความหลุดพ้นเป็นอิสระ) วิสุทธิ (ความหมดจดไม่ขุ่นมัวเศร้าหมอง) สันติ (ความสงบไม่ร้อนรนกระวนกระวาย) ซึ่งเป็นภาวะที่เป็นความดีงามของชีวิต (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต), 2549, น. 5-10)

พระพุทธศาสนายึดหลักคำสอนอันเป็นแนวทางสายกลาง มีแนวทางการประพฤติปฏิบัติตามหลักสัจธรรมอันเป็น อกาลิโก (พระพรหมคุณาภรณ์ (ป. อ. ปยุตฺโต), 2547) มีหลักคำสอนว่าด้วยประโยชน์สุขที่พึงได้อันเกิดจากการอยู่ร่วมสัมพันธ์กัน ด้วยความเมตตากรุณา อันถือเป็นคำสอนแห่งความพอดีในการนำไปปฏิบัติเพื่อเป็นแนวทางในการดำรงชีวิตเพื่อนำตนเองออกจากทุกข์ จุดหมายที่แท้จริงคือ ค้นพบความสุขอันเป็นพื้นฐานของการอยู่ร่วมกันทางสังคม อันจะนำไปสู่การมีชีวิตที่สุขสมบูรณ์ทั้งร่างกาย จิตใจ และสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องในสังคม ภาวะที่เป็นสุขที่สมบูรณ์ โดยประกอบด้วยสุขภาวะทางกาย จิตใจ สังคม และปัญญา รวมเรียกว่า “สุขภาวะองค์รวม” พุทธศาสนามีแนวคิดว่า ทั้งทุกข์และสุขเป็นธรรมชาติของชีวิต มนุษย์ต้องยอมรับและพัฒนาทั้งทุกข์และสุขเพื่อให้เกิดดุลยภาพในการดำเนินชีวิต โดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน เหล่านี้จึงเรียกว่า “พัฒนาปัญญา” สุขภาพองค์รวมไม่ได้หมายถึงการไม่มีโรคหรือการไม่เจ็บป่วย แต่เป็นการที่บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ภายใต้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม จิตวิญญาณ และจิตปัญญา การสร้างสมดุลให้กับองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้เราใช้ชีวิตอย่างมีความสุขได้

การพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุตามหลักพุทธธรรม

การประยุกต์ตามหลักธรรมทางพระพุทธศาสนาสำหรับการดูแลสุขภาวะของผู้สูงอายุ กล่าวคือ เมื่อบุคคลปฏิบัติตามหลักภาวนา 4 แล้วนั้น จึงนับได้ว่า บุคคลได้สำรวมระวังรักษาร่างกาย จิตใจ สังคมและสิ่งแวดล้อม เป็นการดูแลตนเองแบบองค์รวม อาจกล่าวได้ว่า หลักภาวนา 4 คือ การพัฒนามนุษย์ให้ดำเนินชีวิตที่ดีงามถูกต้อง โดยนำแนวคิดทางพระพุทธศาสนามาประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาวะของผู้สูงอายุ ซึ่งเป็นการเชื่อมโยงแบบองค์รวมจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความสัมพันธ์ทั้งร่างกาย จิตใจ สังคมและสิ่งแวดล้อม จะขาดด้านใดด้านหนึ่งไปไม่ได้ (พระสุนทรกิตติคุณ, 2560, น. 20) อันประกอบด้วย

(1) กายภาวนา เป็นการเสริมสร้างสุขภาวะทางกาย คือ ให้ผู้สูงอายุคำนึงและทำให้ตนเองมีร่างกายที่แข็งแรง มีสุขภาพที่ดี เป็นกระบวนการเสริมสร้าง ป้องกัน และเตรียมความพร้อม กระบวนการเสริมสร้างคือ การสร้างความรู้หรือการให้ความรู้ในเรื่องของสุขภาพ การดูแลตนเองแก่ผู้สูงอายุให้มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรง

(2) สีลภาวนา เป็นการเสริมสร้างสุขภาวะทางสังคม เป็นการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้สูงอายุกับสังคม โดยเริ่มต้นจากผู้สูงอายุจะต้องมีกฎระเบียบในการปฏิบัติตน สร้างความประพฤติของตนให้ดีงาม โดยการปฏิบัติตามหลักศีล 5 ไม่ไปเบียดเบียน หรือก่อความเดือดร้อน ความเสียหายกับผู้อื่น สามารถอยู่ร่วมกับผู้อื่น และเกื้อกูลกันได้ด้วยดีทั้งยังเป็นแบบอย่างที่ดีแก่ครอบครัวแก่สังคม จนกลายเป็นวิถีชุมชนที่มีแต่ความดีงามมีหลักคำสอนของพระพุทธศาสนา

(3) จิตภาวนา เป็นการเสริมสร้างสุขภาวะทางจิตใน 2 ระดับ คือ ระดับในการสริมสร้างกำลังใจการสร้างทัศนคติด้านบวกให้แก่ผู้สูงอายุ และระดับการสร้างคุณธรรมทางจิตใจให้แก่ผู้สูงอายุ การพัฒนาให้ผู้สูงอายุมีสุขภาพจิตที่ดี คือ ไม่มีความเครียด เป็นจิตใจที่มีความเบิกบาน ร่วมกิจกรรมนันทนาการ และผู้สูงอายุสามารถอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นปกติสุข

(4) ปัญญาภาวนา เป็นการเสริมสร้างสุขภาวะทางจิตวิญญาณ ให้ผู้สูงอายุสามารถเกิดการเรียนรู้ทั้งทางโลกและทางธรรมควบคู่กันไปกล่าวคือ ใช้กระบวนการด้านกายภาวนา สีลภาวนา และจิตภาวนาเป็นฐานของการเรียนรู้ในส่วนของปัญญาภาวนา คือ การมุ่งเน้นไปที่การทำให้ผู้สูงอายุมีจิตใจที่อยู่ในภาวะที่มีความสุขและเกิดความเข้าใจในการใช้ชีวิต สอนให้ใช้ชีวิตอย่างมีคุณค่าปรับเปลี่ยนมุมมองในการมองตนเองและสังคม ซึ่งการคิดดีนี้จะเป็นหนทางในการสร้างปัญญาที่ดี (พระภูชิสสะ ปญฺญาปโชโต, 2562, น. 58)

บทสรุป

สุขภาพองค์รวม หมายถึง การที่บุคคลสามารถดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุข ภายใต้การดูแลสุขภาพแบบองค์รวมซึ่งประกอบด้วย 5 มิติ ได้แก่ สุขภาพกาย สุขภาพจิต สังคม จิตวิญญาณ และจิตปัญญา การสร้างสมดุลให้กับองค์ประกอบเหล่านี้ จะทำให้เราใช้ชีวิตอย่างมีความสุขได้
การพัฒนาสุขภาวะองค์รวมตามแนวพระพุทธศาสนาด้วยหลักหลักภาวนา 4 จึงเหมาะกับการที่จะนำไปประยุกต์ใช้กับผู้สูงอายุ โดยสามารถนำมาพัฒนาสุขภาวะผู้สูงอายุได้ 4 ด้าน ซึ่งประกอบด้วย 1) กายภาวนา เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ 2) ศีลภาวนา เป็นการพัฒนาพฤติกรรมให้ตั้งอยู่ในระเบียบวินัย ไม่เบียดเบียน และอยู่ร่วมกับผู้อื่นได้ด้วยดี เกื้อกูลกัน 3) จิตตภาวนา เป็นการฝึกอบรมพัฒนาจิตให้เข้มแข็งมั่นคง เจริญงอกงามด้วยคุณธรรมทั้งหลาย และ 4) ปัญญาภาวนา เป็นการคิดพิจารณาทุกสิ่งอย่างมีเหตุผล ว่าทั้งทุกข์และสุขเป็นธรรมชาติของชีวิต มนุษย์ต้องยอมรับและพัฒนาทั้งทุกข์และสุข เพื่อให้เกิดดุลยภาพในการดำเนินชีวิตโดยไม่เบียดเบียนซึ่งกันและกัน เมื่อปฏิบัติตามหลักภาวนา 4 แล้ว ย่อมส่งผลต่อสุขภาวะองค์รวมอย่างแท้จริง เป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ดี มุ่งเน้นการพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นพลังของสังคมแทนที่จะเป็นภาระของสังคม

บรรณานุกรม

กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข. (2557). *คู่มือการดำเนเนงานเมืองที่เป็นมิตรกับผู้สูงอายุ Global Age-Friendly City: A Guide*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์องค์การทหารผ่านศึก.

พระพรหมคุณาภรณ์ (ป.อ.ปยุตฺโต). (2559). *สุขภาวะองค์รวมแนวพุทธ*. (พิมพ์ครั้งที่ 11). กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.

_____. (2547). *ธรรมนูญชีวิต*. (พิมพ์ครั้งที่ 32). กรุงเทพฯ: สหธรรมิก.

พระภูชิสสะ ปญฺญาปโชโต. (2562). การเสริมสร้างสุขภาวะตามหลักภาวนา 4 ของผู้สูงอายุในตำบลยางฮอม อำเภอขุนตาล จังหวัดเชียงราย. *วารสารคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย*, น. 58.

พระสุนทรกิตติคุณ (เดชา อินทปญฺโญ). (2560). หลักพุทธธรรมกับการดูแลสุขภาพแบบองค์รวมในผู้สูงอายุ. *วารสารมหาจุฬาวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา*, น. 20.

มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. (2539). *พระไตรปิฎกภาษาไทย เล่ม 13 และเล่ม 22 ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ฉลองสิริราชสมบัติ 50 ปี พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ราชกิจจานุเบกษา. (2550). พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ. 2550.

วิพรรณ ประจวบเหมาะ (บรรณาธิการ). (2555). *รายงานประจำปีสถาณการณ์ผู้สูงอายุไทย พ.ศ. 2555 มูลนิธิสถาบันวิจัยและพัฒนาผู้สูงอายุ (มส.ผส.)*. นนทบุรี: เอส.เอส.พลัส.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559)*. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2563 จาก https://www.nesdb.go.th

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564)*. สืบค้นเมื่อ 29 มกราคม 2563 จาก http://ayuttaya.nso.go.th/

สมัชชาสุขภาพจังหวัดสุพรรณบุรี. (2559). ระเบียบวาระประชุมที่ 4/59 หน้า 4-6 วันที่ 25 พฤษภาคม 2559.

Bundhamcharoen, K., &Sasat, S. (2008). Long-term care: Comparative analysis for policy recommendation. *Rama Nurs J*, 14(3).

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: November 25, 2021
Revised: December 31, 2021
Accepted: December 31, 2021

Buddhism and Human Development

Nuparp Noksakul[1]
Sman Ngamsnit[2]
Surin Niyamangkoon[3]

Abstract

This article aimed to convey the knowledge about human development from Pitaka, the Holy Pali Canon of Buddhism, particularly from *Suttantapitaka*, one of the *Tipitaka*, to find out what Dhamma topic, the Buddha's teachings, is the most appropriate for human development based on the research entitled: Buddha-dhamma for Administrators conducted by Sman Ngamsnit in 2020 by documentary research. Findings were that main Tipitaka Pali Canon, volume 20 to volume 25, there are 21 *Dhamma* topics that are most suitable for public and private organization administration. In *Tipitaka* volume 25 in which *Suttanta Pitaka volume* 17 is, there is Dhamma principle for human development, called *Mangalasutta,* blessings. This principle is considered by Buddhist academicians the human development strategies. In this *Mangalasutta,* Buddha had laid down the methods or strategies for human development from the very basic to the highest level, consisting of the thirty-eight strategies with blessings as the outcomes. When one practices along these strategies from very basic to the highest level, one will have a good life, eliminate sufferings, gain liberation, and become the full developed, the enlightened one.

Keywords: Human Development, Buddha-dhamma, Buddhist Strategies.

[1] *Ph.D. student, Public Administration Program Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavithayalaya University, Ayutthaya Province, Thailand*
[2] *Lecturer, Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavithayalaya University, Ayutthaya Province, Thailand.*
[3] *Lecturer, Faculty of Social Sciences, Mahachulalongkornrajavithayalaya University, Ayutthaya Province, Thailand.*

Introduction

One of Buddha proverbs says "*Tantō SetthŌ Manussesu*: Among men, those who are fully trained are the most excellent"[4]

Human development, in general sense, is a process of enlarging people's choices, the three essential choices for people to lead a healthy and long life, to acquire knowledge and to have access to the resources needed for a decent standard of living. Human development is about giving people more freedom to live lives they value. Three foundations for human development are to live a long, healthy, and creative life, to be knowledgeable, and to have access to resources needed for a decent standard of living[i]. Development is not purely an economic phenomenon but rather a multi-dimensional process involving organization and reorientation of entire economic and social system. Development is process of improving the quality of all human lives with three equally important aspects: raising people's living levels, i.e. incomes and consumption, levels of food, medical services, education through relevant growth progresses, Creating conditions conducive to the growth of peoples, self-esteem through the establishment of social, political and economic systems and institutions which promote human dignity and respect and increasing people's freedom to choose by enlarging the range of their choice variables, varieties of goods and services Human resource concept was first introduced by **Leonard Nadler** in 1969 in a conference in US. "He defined HRD as those learning experience which are organized, for a specific time, and designed to bring about the possibility of behavioral change"[5]. Human resource development is a process of training and system developing and unleashing human expertise through organizational development and personnel training and development for the purpose of improving performance.[6]

In Buddhism, human development is a training process which can be called Strategy but in Buddhism, called Sikkhā, consisted of three main strategies: strategy for morality training, called *Sila Sikkha,* concentration training, called Samādhi *Sikkhā*, and wisdom training, called *Panyã SikkhāÕ*. These three trainings are very important in human life

[4] Buddha's Saying: Suttanta Pitiaka in Titaka,, volume 25, Thai (2539) Mahachulalongkornrajavidhayalaya University Press, p. 133

[5] Nadler, Leonard (1989) Developing Human Resources: Concept and a Model, Michigan, Zeace Nadler, Jossey-Bass Publisher

[6] Kemmis,S. McTaggard, R. Action Research Planner, 3rd Edition, Victoria: Deakin University, 1988

by the purpose of life is to learn to live a good to perfect life. From these three main strategies, the Buddha had laid down the ways, the methods, or tactics.

Buddhism in many perspectives.

Buddhism can be looked at from many perspectives. Buddhadasa Bhikkhu[7] one of the famous Thai monks mentioned at least three perspectives as follows:

1) Buddhism as Religion: Buddhism as a system of practice based on *Tisikkhā; Sila*, morality, *Samadhi*, concentration and *Panyā,* insight, a system when practiced to the completion enables one to break free from suffering, entering Nivāna. This is Buddhism as a religion.

2) Buddhism as Philosophy: Some religious scholars, especially Westerners look at Buddhism from philosophical point of view. Philosophical knowledge can be clearly seen by means of reasoned logical proofs but cannot be demonstrated experimentally. It contrasts with science, which is knowledge resulting from seeing something clearly.

3) Buddhism as the art of living, as skill and competence in being a human being, living a good and righteous life, living to cultivate the moral purity, then training the mind to be tranquil and steady and fit to do the job, and finally developing wisdom and clear insight.

From study and scrutinizing Suttantapitaka, Tipitaka volume 20 to volume 25, the results revealed that there are 22 Dhamma topics that are appropriate for the public and private organization administrators and one topic for human development.

Dhamma, virtues that are appropriate for public and private organization administrators. These are:

Lokapaladhamma, virtues protecting the world, 2 topics: Hiri, moral shame, Ottappa, Moral dread.

Dhukkhata Pukala, rare persons, 2 topics: one who is the first to do a favor, previous benefactor, and one who is grateful and repay the done favors.

Patisantara, hospitality, 2 topics: worldly hospitality, material or carnal greeting and doctrinal hospitality, spiritual greeting.

Dhamma, phenomina, 2 topics: mundane state and supermandane state.

[7] Buddhadasa Bhikku, Handbook for Mankind, Bangkok, Mahachulalongornrajavidhayalaya Press, 2548

Sobhanakara dhamma, gracing virtues, 2 topics: patience, tolerance and modesty, meekness.

Bahukaradhamma, virtues of great assistance, 2 topics: Sati, mindfulness, Sampajanna, clear comprehension.

Sujarita, good conduct, 3 topics: good conduct in act, good conduct in words and good conduct in thought.

Papanikadhamma, quality of a successful businessman that can also apply for administration, 3 topics: Chakkhuma, shrewd, vision, Vithuro, capable of administrating business and Nissayasampanno, having good credit rating.

Adhipateyya, dominant influence, supremacy, 3 topics: Attâtipateyya, supremacy of self, self dependency, Lokâtipateyya, supremacy of the world, public opinions and Dhammâdhipateyya, supremacy by Dhamma or righteousness.

Agati, prejudice, 4 topics: Chantâgati, prejudice caused by love, desire, partiality. Dosâgati, prejudice caused by hatred or enmity. Mohâgati, prejudice caused by delution or stupidity. Bhayâgati, prejudice caused by fears.

Sangahavathu, bases of sympathy, virtues making for group integration and leadership, 4 topics: Dana, giving, Piyavâcâ, kindly speech, convincing speech, Attacariya, useful conduct, rendering services and Samânattatâ, even and equal treatment, behaving oneself properly in all circumstances.

Itthipâda, path to accomplishment; basis for success, 4 topics: Chanda, will, aspiration, Viriya, effort, exertion, Citta, active thought and Vimamsâ, investigation.

Ariyavathi, noble growth, development of a civilized man, 5 topics: Saddhâ, confidence; Sila, morality; Suta, learning; Câga, liberality and Pannâ, wisdom.

Brahmavihâra, holy abiding; sublime state of mind, 4 topics: Mettâ, loving-kindness, friendliness, Karunâ, compassion, Mutitâ, sympathetic joy and Upekkhâ, neutrality.

Vajji Aparihâniyadhamma, principles leading never to decline but only to prosperity with 7 topics: (1) to hold regular and frequent meetings; (2) to meet together in harmony and disperse in harmony, do business and duties in harmony; (3) to introduce no revolutionary ordinances, or break no established ordinance, but abide by the original norm and principles, (4) to honor and respect the elders among the Vajjians and deem them worthy of listening to, (5) the women and girls of the families are to dwell without being forced or abducted, (6) to honor and worship Vajjian shrine, monuments and objects of worship, both central and provincial and do not neglect those righteous ceremonies held before for them, (7) to provide the rightful protection, shelter and support for Arahants and

wish that the Arahants who have not come may enter the realm and those who have entered may dwell pleasantly therein.

Råjadhamma, virtues of the king, virtues of the ruler, 10 topics: Dåna, charity; Sila, morality; Pariccåga, self-sacrifice; Ajjava, honesty, integrity; Maddhava, kindness and gentleness; Tapa, austerity, self control, non-indulgence; Akkōdha, non-anger,non-fury; Avihimsō, non-violent,non-oppression; Khanti, patience, forbearance, tolerance; and Avirōdhana, non-opposition, non-deviation from righteousness, conformity to the law.

Dhamma, virtues for human development

In Pitaka, Thai version, Mahachulalongkornrajavidhayalaya University, volume 25, Suttantan Pitaka volume 17, in Mangalasuta, from page 561 to 563, Appeared Mangalasutta, blessings, the human development strategies the Buddha answered the Devas and men who argued about the blessings, the real essence of life. These Mangala or supreme blessings are considered the Human Development Strategies, consisting of 38 strategies, from very basic to the highest levels. When one practices to the fullest, one will attain the highest developed state of beings, the enlightened one.

The thirty-eight strategies of human development for supreme blessings are as follows:

1. The first strategy is *Asevanå ja Palanang,* to abstain from association with wicked persons. the fools. Characteristics of the wicked persons are to think wickedly, speak wickedly and act wickedly.

2. The second strategy is *Panditā Nanja Sevanã,* to associate with only the wise persons. The wise persons are the ones with knowledge, wisdom, good hearts, and live life righteously.

3 The third strategy is Pujâ ja, to worship those who are worthy, suitable of honor and worship

4 The fourth strategy is Patirupadesa, to live in a suitable place and good environment

5. The fifth strategy is *Puppe ja Katapunyatã,* to have well accumulated virtues from the previous life

6. The sixth strategy is Attasammāpaniti, to Appropriately conduct self-development in beneficial courses; faith, precepts, learned, sacrifice and wisdom, the real essence of Dhamma

7. The seventh strategy is Pahusajja, to be the learned person. The qualifications of the learned person are: 1) all around knowledge to higher levels 2). Good memory of both characters and contents 3). Fluent presentation with good supportive examples 4). gained experiences from practice 5) know all true nature of things with wisdom.

8. The eighth strategy is Sipp Anja, to be skilful in arts and craft with esthetic, creative and value added.

9. The ninth strategy is Vinay**ō**, to be well-trained, well-disciplined persons.

10. The tenth strategy is Supâsitâ Ja Yãvåcã, to be developed to be well spoken persons with good and sweet, pleasing to ears words

11. The eleventh strategy is Mãtåpitu upattâna, to look after the parents. take good care of the parents. Make them happy and have peace of mind, making merits dedicating to them after they passed away.

12. and 13. Twelfth and thirteenth strategies are Putta tãrassasangaha,to take care of children and spouses, looking after them with loving care.

14. The fourteenth strategy is Anãkulâ Ja Kammantâ, to be developed to work earnestly with great effort to finish the work, not left work undone.

15. The fifteenth strategy is Dãnan ja, to be developed to be a person who donates, sacrifices and shares with others, conducts charity,give helping hands.

16. The sixteenth strategy is Dhammajariyâ, to develop a person to practice Dhamma, practice virtuous conduct and practice observance

17. The seventeenth strategy is Yâtakãnan ja Sangkah**ō**, to develop a person to be a person who knows how to help his relatives and cousins.

18. The eighteenth strategy is Anavajjâni kammãni, to develop human to engage in only clean work, honest and harmless occupation

19. The nineteenth strategy is Arati virati pâpâ, to develop human to refrain from doing all sins, all bad deeds.

20. The twentieth strategy is Maja Pãnã ja Sanyamo, to develop human to abstain from drinking alcoholic beverage and addicted intoxicants

21. The twenty first strategy is Appamât**ō** ja dhammesu, to develop human to be heedful at all times, in doing, speaking and thinking, is to develop mindfulness.

22. The twenty second strategy is Karavo, to develop human to be respectful in body, speech, and mind. Persons with respect never be disrespected.

23. The twenty third strategy is Nivato, to be humble, polite, not to be so proud, so haughty and arrogant

24. The twenty fourth strategy is Santutthi, to be self-content, satisfied, and grateful with what one has.

25. The twenty fifth strategy is Katanyuta, to be developed to be persons with gratitude, gracefulness, and moderation.

26. The twenty sixth strategy is Kâlena Dhammatsavanang, to develop persons to know how to listen to Dhamma in an appropriate time

27. The twenty seventh strategy is Kanti, to have tolerance, endurance, and patience,

28. The twenty eighth strategy is Sovajatsata, to be obedient, willing to obey and willing to learn

29. The twenty ninth strategy is Samanã nan ja Tassanung, to see, consult and associate with ordained monks. Brahma and ascetics

30. The thirtieth strategy is Kâlena Dhamma sâgajjâ, to listen to Dhamma discourse, religious sermons and to have doctrine dialogues at an appropriate time and appropriate place

31. The thirty first strategy is Tap**ō** ja, to practice exertion, mental devotion, and religious austerity.

32. The thirty second strategy is Bramajariyan ja, to practice Holy life, sublime life, or celibate life.

33. The thirty third strategy is Ariya Sajjâ na Tassanang, to be developed to see the four Noble Truths; Suffering, the causes of suffering, the cessation, the path to the cessation.

34. The thirty fourth strategy is Nibbãna Sajjigiriyâ ja, to be developed to the state of clearly comprehension of Bibbãna. To the state of extinction of all defilements and suffering

35. The thirty fifth strategy is Puttassa Lokidhammehi, to be free from worldly conditions: gain, loss, dignity, obscurity, blame, praise, happiness, and pains. These worldly conditions cannot shake the mind, stable mind of the developed persons.

36. The thirty sixth strategy is Asokang, to be developed to the state of not to be sad, not to be glad when touched by worldly conditions, mentally healthy, to be calm and tranquil at all circumstances.

37. The thirty seventh strategy is Virachang, to be developed to the state of being free from attachment, to have the pure mind with no defilement attached.

38. The thirty eighth strategy is Khemang, to be developed to the state of having the blissful, stable mind, Arahanta's minds with no defilements attached, the mind that is not wavered by the worldly conditions.

These thirty-eight strategies with blessing as outcomes, when one practices from very beginning at one's immediate environment to the highest level, Nibbhana, the ultimatum goal of Buddhism, one will be victorious, happy, and peaceful always. This is the supreme blessings and ultimatum goals of every human and Deva's lives.

Discussion

MANGALA SUTTA: The Discourse on Blessings

Mangala Sutta is generally considered a list of thirty-eight blessings. The present public administration academicians considered these blessings the strategies to reach those blessings. The Buddha wanted His devotees to be victorious and happy everywhere and every time. To achieve such a state of universal victory and happiness, development or action is needed to be taken in regard to every aspect of one's life. So, the Buddha begins with one's immediate environment, both human and material.

By not associating with the foolish, associating with the wise and honoring and worshiping those worthies of honor and worship constitute the main elements of the ideal human environment conducive to achieving the goal set before the devotee. To reside in an appropriate location is the fourth strategy emphasizing material environment. The next strategy for the blessing is inherited merits accumulated from the previous life. So, one is lucky and easy to be developed in this life. It is important asset for those lucky persons to maintain accumulating the merits in this life

The sixth strategy Attasammapaniti, is pre-requisite for all strategies. To perform any duties and responsibility, one must set oneself at the right direction.

To be developed, one must be eager to learn, Pahusajja, to be the learned person, seeking for new knowledge continuously. Otherwise, one will be stagnant.

By being the learned persons, one will be skilful in arts and craft with esthetic, creative and value-added mind

The important discipline of the developed man is Vinay**Ō**, being well trained, well-disciplined persons. With good discipline one will be successful in all endeavors.

Besides good discipline, the developed administrators must have Supâsitâ Ja Yãvåcã, to be well spoken persons with good and sweet, pleasing to ears words. The developed persons are till obligated in day-to-day life as supporting one's parents,

cherishing one's wife and children, engaging in uncomplicated or unconfused occupations, being generous and of righteous conduct, tending one's relatives and performing blameless deeds. Then, the developed persons participate in Dhamma discussion from time to time as to pave the way to the next stage of development, Brahmajariya, that signifies self-control, celibacy, to enter into religious life as a monk-an essential preparation for the accomplishment the perception of the noble truths of suffering, the cause of suffering, the cessation of suffering and path leading to cessation of suffering, and the realization of Nibbana, The ultimatum goal of human development is to be developed into the person who has realized Nibbana, the ultimatum goal of Buddhism, the person whose mind is unruffled by the turbulence of life. Is free from sorrow, defilements, and sufferings.

These remarkably cogent lists of strategies that the Buddha laid down to bring mankind to the safe and secure sanctuary of the tranquil state of Nibbana, the highest state of development. There could be no other strategies by which the devotees, the followers should culminate.

Conclusion

Human development, in the worldly sense, is a process of enlarging people's choices, the three essential choices for people to lead a healthy and long life, to acquire knowledge and to have access to the resources needed for a decent standard of living. Buddhism, human development is a life-long learning process that never ends until one reach the highest state of beings, that is Nibbhāna. There are many Buddhist methods and strategies that fit human attributes. the Buddha has laid down from the very basic to the highest strategy to bring mankind to the safe and secure sanctuary of the tranquil state of Nibbana, there is no other strategies that can help devotees and followers to culminate in the point of highest development.

References

Austin, J. (1955). *The Province of Jurisprudence Determined*. London: Weidenfeld and Nicolson.

Academic Document Committee. (2538). Mahamakutrajavidhayalaya, Buddhasasanasupasita, Book 1, Bangkok: Mahamakut Press.

Buddhadasa Bhikkhu, Handbook for Mankind. (2002). Bangkok: Dhammasapa Press, 1/ 4-5 Borom Racha Chonnani Rd, Thaviwatthana. Nakornpatom Province.

Hart, H.L.A. (1994). *Concept of Law*. Oxford: Clarendon Press.

H.E. Lyonchen Dasho Tshering Tobgay. (2019). Honorbale Prime Minister of the Kingdom of Bhutan "Buddhist Contribution for Human Development, The Keynote Speech, The 15th United Nations Day of Vesak Conference 2018, 20th May 2019, Mahachulalongkornrajavidhayalaya University, Thailand.

Ngamsnit, S. (2550). *Chanting for Grace and Blessing.* Bangkok: Mahachulalongkornrajavidhayala University Press.

Phradhammapidok (P.A.Payuto). (2538). *Dictionary of Buddhism*. Bangkok: Mahachula Press.

Pitaka,Thai, Mahachulalongkornrajavidhayalaya University, Volume 20 to 25, Bangkok, Mahachulalongkornrajavidhaya University Press.

Ven Prof. Le Manh That, Ven. Dr. Thich Nhat Tu. (2007). Buddhist Contribution to Good Governance and Development: A Collection of Essays by Vietnamese Participants Contributed to the International Conference on the UN Day of Vesak, Bangkok 25-29 May 2007, Vietnam Buddhist University Press.

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: August 1, 2021
Revised: September 25, 2021
Accepted: September 30, 2021

กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

The Paradigm of Creating Awareness of the Reforming of the Public Administration System under the 20-Year National Strategy OF Education Office, Bangkok Province

พรธิดา ไชยโย (Phornthida chaiyo) [1]
ศักดา ศิลปาภิสันทน์ (Sakda Silapaphisan) [2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี 2) ศึกษากระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี และ 3) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ใช้วิธีการเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถาม สุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยจำแนกตัวอย่างออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 37 แห่ง ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 50 คน กลุ่มที่ 2 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 จำนวน 67 แห่ง ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 151 คน และกลุ่มที่ 3 สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำนวน 52 แห่ง ซึ่งได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 184 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างเพื่อหากลุ่มตัวอย่าง แต่ละกลุ่มโดยใช้ตารางสำเร็จรูปเครซี่และมอแกน (Krejcie & Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.5 และสุ่มตัวอย่างในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) รวมจำนวน 385 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าเอฟ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา พบว่า

1) ความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.81 โดยด้านสิ่งเร้า ค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านกระบวนการรับรู้ ค่าเฉลี่ย 3.82 ด้านการตอบสนอง ค่าเฉลี่ย 3.84 ด้านความคิดรวบยอด ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านการเรียนรู้ ค่าเฉลี่ย 3.83 ด้านพฤติกรรม ค่าเฉลี่ย 3.85 และด้านความตระหนัก ค่าเฉลี่ย 3.94

[1] *นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*
[2] *อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*

2) กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.85 โดยด้านการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ ค่าเฉลี่ย 3.87 ด้านการผลิตและพัฒนากำลังคน ค่าเฉลี่ย 3.89 ด้านการพัฒนาศักยภาพของคนทุกช่วงวัย ค่าเฉลี่ย 3.86 ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาค ค่าเฉลี่ย 3.88 ด้านการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต ค่าเฉลี่ย 3.85 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.95

3) ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี พบว่า ตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้และความตระหนักรู้ ทั้ง 7 ด้าน มีอย่างน้อย 1 ด้านที่มีผลต่อกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (t=5.124 Sig=.000)

คำสำคัญ กระบวนทัศน์ การสร้างการรับรู้ การปฏิรูประบบบริหารราชการ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี

Abstract

The objectives of this research were 1) to study awareness of reform government under the 20-year, 2) study the paradigm of creating awareness of the reform government system under the 20-year, and 3) analyze the relationship between awareness and the paradigm of creating awareness of the reform government system under the 20-year.

This research was a quantitative research. A survey method. The samples were then sampled using a layered sampling method. The samples were categorized into 3 groups: In the first group, Bangkok Primary Education Service Area Office, 37 places, the sample size consisted of 50 people. Group 2 Offices of Secondary Education Service Areas, District 1, 67 places, and samples consisted of 151 people, and Group 3 Offices of Secondary Education Service Areas, District 2, 52 places, which had the sample size consisted of 184 people.

Then take a random sample to find a sample. Each group using a ready-made Krejcie & Morgan table with a confidence level of 0.5 and purposive sampling, totaling 385 people. Statistics were used for data analysis. These were percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis was statistically used to find the F-test.

The results of the study showed that:

1) Awareness of the reform of government system under the 20-year, overall, it was at a high level, representing an average of 3.81, on the stimulus aspect, an average of 3.82; awareness paradigm aspect representing, an average of 3.82, in response aspect representing, an average of 3.84 in the conceptual aspect representing, an average of 3.85 in

terms of learning aspect representing, an average of 3.83, on behavioral aspect representing, an average of 3.85, and on awareness aspect representing, an average of 3.94.

2) The paradigm of creating awareness of the reform government system under the 20-year. The overall was at very high level, representing, an average of 3.85 by the education management aspect for the security of society and the nation representing, an average of 3.87, in the production and manpower development aspect representing, an averaged 3.89, in terms of potential development of people aspect of all ages representing, an average of 3.86 on the opportunity creation aspect, the equality accounted representing, an average of 3.88, in terms of educational management aspect to enhance the life quality representing, an average of 3.85, in terms of the efficiency improvement aspect of educational administration representing, an average of 3.95.

3) The results of the analysis of the relationship between awareness and the paradigm of creating awareness of the reform government system under the 20-year found that independent variables in perception and awareness in all 7 aspects. There was at least one aspect that affected the paradigm of creating awareness of the reform government system under the 20-year national strategy Education Office of Bangkok Province (t=5.124 Sig=.000).

Keywords: Paradigm, 20-year national strategy, creating awareness, reform government system.

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระบวนการรับรู้ (Perception Process) เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) ที่ประกอบด้วยสิ่งเร้า (stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วยการสังเกตเลือกและการแปลความหมายและก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรม (สุธรรม รัตนโชติ, 2553) กระบวนการรับรู้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการสร้างความตระหนักรู้ ซึ่งเป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือรับสัมผัสสิ่งเร้าแล้วจะเกิดความรู้เมื่อรับรู้ขั้นต่อไปก็จะเข้าใจสิ่งนั้น คือ เกิดความคิดรวบยอดและนำไปสู้การเรียนรู้คือ มีความรู้ในสิ่งนั้นและนำไปสู่การเกิดความตระหนักในที่สุด ซึ่งความรู้และความตระหนักก็จะนำไปสู่การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้น (Good, 1973) กระบวนการสร้างความตระหนักรู้มีความสัมพันธ์กับการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการตามที่ได้บัญญัติไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ การสร้างการรับรู้จึงเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญต่อการนำการปฏิรูประบบราชการไปสู่การปฏิบัติในสัมฤทธิ์ผล การศึกษาความตระหนักรู้ของบุคลากรสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร จึงมีความสำคัญต่อการวัดความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับยุทธศาสตร์ชาติ เนื่องจากยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของกระทรวงศึกษาธิการมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อ

การขับเคลื่อนการพัฒนาในด้านการปฏิรูปสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครหรือกระทรวงศึกษาธิการ ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจะมุ่งเน้นไปที่การศึกษากระบวนการทางการบริหารระบบราชการให้บรรลุตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีที่ตั้งไว้ ซึ่งกระบวนการศึกษาในครั้งนี้จะครอบคลุมความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร และกระบวนการการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีความสัมพันธ์ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อทราบถึงกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการตามแนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อนำไปบริหารราชการให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุดต่อไป

ดังนั้น เพื่อให้มีความเข้าใจถึงบริบทของความตระหนักรู้และกระบวนการสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบราชการไทยภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี เพื่อนำผลการศึกษาไปพัฒนากระบวนการสร้างการรับรู้ ผู้วิจัยจึงสนใจทำการศึกษาเรื่อง กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษากระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐาน

ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการศึกษาข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้

1. ความตระหนักรู้กับการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง
2. กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับสูง
3. ความตระหนักรู้กับการรับรู้มีความสัมพันธ์ต่อกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ประยุกต์แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยเกี่ยวข้องของ Peter Drucker (2005, p. 13) เกษม จันทร์แก้ว (2547, น. 80), Good (1973, p. 48), เบรกเลอร์ (1986, p. 45) และนงลักษณ์ วงศ์ถนอม (2548, น. 51) และสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร (2563) ดังนี้

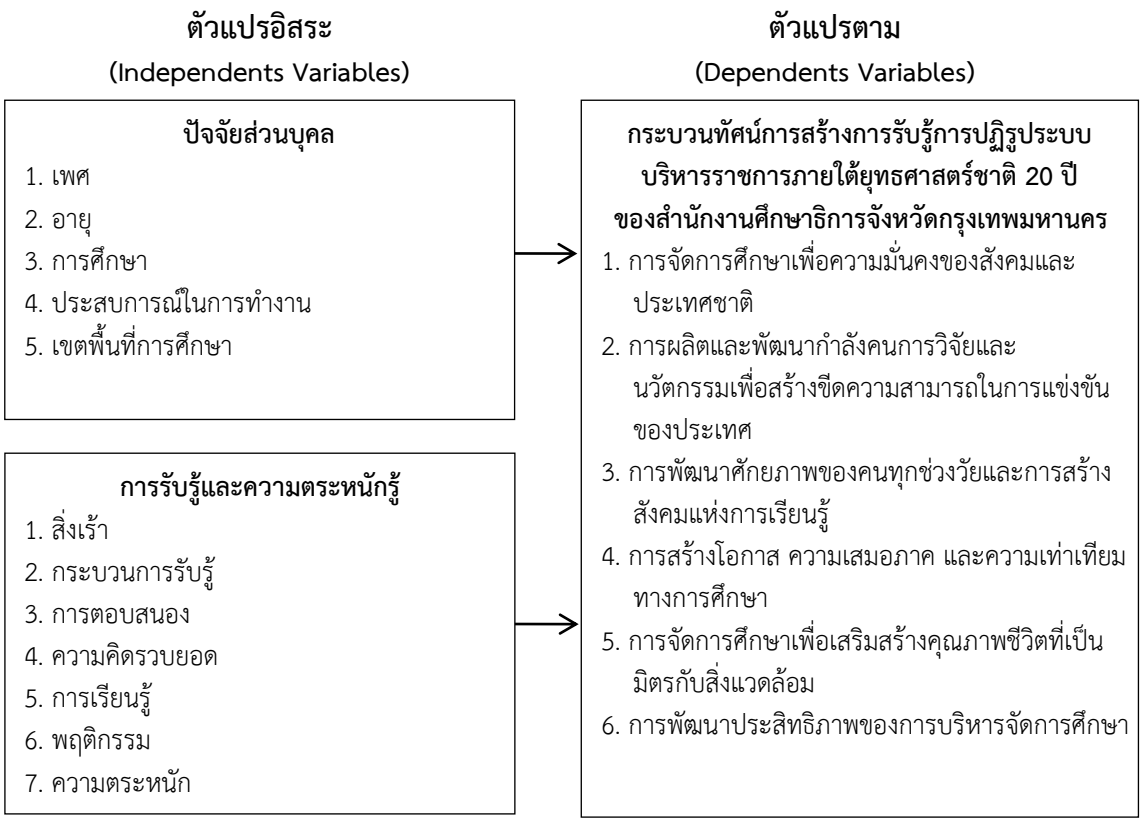
ตัวแปรอิสระ

1) ปัจจัยส่วนบุคล คือ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และเขตพื้นที่การศึกษา

2) ความตระหนักรู้และการรับรู้ ประกอบด้วย สิ่งเร้า กระบวนการรับรู้ การตอบสนอง ความคิดรวบยอด การเรียนรู้ พฤติกรรม และความตระหนัก

ตัวแปรตาม นำระบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครมาเป็นแนวคิด ประกอบด้วย การจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ การผลิตและพัฒนากำลังคนการวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ การพัฒนาศักยภาพของคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ การสร้างโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมทางการศึกษา การจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษา

จากแนวคิดทฤษฎีที่กล่าวมาในข้างต้นสามารถสรุปนำเสนอเป็นแผนภาพแนวคิดได้ ดังนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้รูปแบบของการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey Research) สำรวจโดยใช้แบบสอบถามแบบมีโครงสร้างในการเก็บข้อมูล โดยให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามได้กำหนดระเบียบวิธีการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยนี้ ผู้วิจัยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้คือ ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน ใน 3 เขตพื้นที่การศึกษา โดยจำแนกประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

กลุ่มที่ 1 ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 37 แห่ง จำนวน 2,127 คน

กลุ่มที่ 2 ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 จำนวน 67 แห่ง จำนวน 6,423 คน

กลุ่มที่ 3 ข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำนวน 52 แห่ง จำนวน 7,789 คน

รวมทั้งหมดจำนวนประชากร 16,339 คน (https://data.bopp-obec.info/emis/ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2563)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยใช้จำนวนสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษากรุงเทพมหานคร จำนวน 37 แห่ง สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 1 จำนวน 67 แห่งและสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 2 จำนวน 52 แห่ง ซึ่งมีจำนวน 16,339 คน มากำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan) (ธีรวุฒิ เอกะกุล , 2543) ตารางนี้ใช้ในการประมาณค่าสัดส่วนของประชากรเช่นเดียวกัน และกำหนดให้สัดส่วนของลักษณะที่สนใจในประชากร ระดับความเชื่อมัน 95 เปอร์เซ็นต์ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ตัวอย่าง แต่การวิจัยนี้ผู้วิจัยเผื่อความคลาดเคลื่อนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจึงใช้ จำนวน 385 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ชนิดให้ผู้ตอบกรอกเอง (Self-questionnaires) เพื่อสอบถามข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในส่วนลักษณะข้อมูล สามารถจำแนกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากเอกสาร หนังสือ งานวิจัย บทความสื่อสารสนเทศ ตลอดถึงเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำการศึกษาเอกสาร (Documentary Research)

3.2 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความต้องการของประกรในระดับพื้นที่ที่ทำการศึกษา คือ สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมีโครงสร้าง

4. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อให้เหมาะสมสอดคล้องกับข้อมูลที่รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติพรรณนา

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาวิจัยเรื่องกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ครั้งนี้ จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถ สรุปการวิจัยได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้และความตระหนักรู้กับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านสิ่งเร้า

การรับรู้และความตระหนักรู้กับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร	**ระดับความตระหนักรู้**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
ด้านสิ่งเร้า	3.79	0.45	มาก	4
ด้านกระบวนการรับรู้	3.79	0.44	มาก	5
ด้านการตอบสนอง	3.81	0.46	มาก	2
ด้านความคิดรวบยอด	3.81	0.43	มาก	3
ด้านการเรียนรู้	3.81	0.43	มาก	3
ด้านพฤติกรรม	3.81	0.42	มาก	1
ด้านความตระหนัก	3.83	0.41	มาก	1
รวม	**3.81**	**0.24**	**มาก**	

ผลการศึกษา พบว่า ความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 S.D. 0.24) โดยพิจารณาแยกรายด้าน ดังนี้

ด้านสิ่งเร้า

ในภาพรวมท่านได้รับการกระตุ้นด้านสิ่งเร้าเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82 S.D. 0.43) รองลงมาคือ ท่านได้รับการประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81 S.D. 0.46) และท่านได้รับการกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการปฏิรูประบบราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76 S.D. 0.47)

ด้านกระบวนการรับรู้

หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82 S.D. 0.44) รองลงมาคือ หน่วยงานที่ท่านสังกัดมีการจัดอบรมเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.80 S.D. 0.46) และในภาพรวมหน่วยงานที่ท่านสนับสนุนด้านกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79 S.D. 0.43)

ด้านการตอบสนอง

ท่านให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ตามยุทธศาสตร์ชาติทันทีที่ได้รับการแจ้งนั้นจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.84 S.D. 0.44) รองลงมาคือ ท่านมีความต้องการเข้ารับการอบรมเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83 S.D. 0.43) และท่านมีความต้องการเข้ามีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79 S.D. 0.47)

ด้านความคิดรวบยอด

ท่านคิดว่าการปฏิบัติตามแผนการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี จะสามารถพัฒนาหน่วยงานของท่านให้บรรลุเป้าหมายได้ อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.41) รองลงมาคือ ท่านคิดว่าข้าราชการในหน่วยงานของท่านส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.84 S.D. 0.43) และท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีความเข้าใจต่อการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.78 S.D. 0.45)

ด้านการเรียนรู้

ท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.83 S.D. 0.41) รองลงมาคือ ท่านได้รับการแนะนำการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชาให้เป็นไปตามแผนการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.82 S.D. 0.41) และในภาพรวมท่านมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.80 S.D. 0.42)

ด้านพฤติกรรม

ท่านมีการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.41) รองลงมาคือ ท่านมีการเรียนรู้และค้นคว้าความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.83 S.D.

0.44) และท่านคิดว่าเพื่อนร่วมงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติตามแผนการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79 S.D. 0.44)

ด้านความตระหนัก

ในภาพรวมท่านคิดว่าท่านมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.94 S.D. 0.30) รองลงมาคือ ท่านให้ความสำคัญกับความรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.82 S.D. 0.44) และท่านให้ความสนใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.79 S.D. 0.45)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์กระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ด้านการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ

กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร	**ระดับกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ความหมาย**	**ลำดับ**
ด้านการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ	3.81	0.42	มาก	5
ด้านการผลิตและพัฒนากำลังคน การวิจัยและนวัตกรรมเพื่อสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ	3.85	0.40	มาก	2
ด้านการพัฒนาศักยภาพของคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้	3.84	0.39	มาก	4
ด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาคและความเท่าเทียมทางการศึกษา	3.86	0.39	มาก	1
ด้านการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม	3.84	0.40	มาก	3
ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษา	3.86	0.39	มาก	1
รวม	**3.85**	**0.22**	**มาก**	

ผลการศึกษาพบว่ากระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.22) โดยพิจารณาแยกรายด้าน ดังนี้

ด้านการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ

ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาของสังคมในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.87 S.D. 0.39) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร (ค่าเฉลี่ย 3.84 S.D. 0.39) และท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการเสริมสร้างความมั่นคงของสถาบันหลักของชาติ อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.78 S.D. 0.44)

ด้านการผลิตและพัฒนากำลังคน

ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในสาขาที่ตรงตามความต้องการของตลาดงาน อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.89 S.D. 0.37) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างองค์ความรู้และนวัตกรรมที่สร้างผลผลิตและมูลค่าเพิ่มทางเศรษฐกิจ (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.40) และท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการผลิตและพัฒนากำลังคนที่มีความเชี่ยวชาญและเป็นเลิศเฉพาะด้าน (ค่าเฉลี่ย 3.84 S.D. 0.38)

ด้านการพัฒนาศักยภาพของคนทุกช่วงวัย

ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนให้คนทุกช่วงวัยมีทักษะ ความรู้ความสามารถและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.86 S.D. 0.39) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการสร้างเสริมและปรับเปลี่ยนค่านิยมของคนไทยให้มีวินัย จิตสาธารณะ และพฤติกรรมที่พึงประสงค์ (ค่าเฉลี่ย 3.86 S.D. 0.38) และท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของคนทุกช่วงวัยและการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.83 S.D. 0.41)

ด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาค

ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการเพิ่มโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.88 S.D. 0.43) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาระบบข้อมูลรายบุคคลและสารสนเทศทางการศึกษาที่ครอบคลุม ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน (ค่าเฉลี่ย 3.87 S.D. 0.37) และท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการสร้างโอกาส ความเสมอภาคในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.84 S.D. 0.40)

ด้านการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.41) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในภาพรวม (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.40) และท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร แหล่งเรียนรู้ และสื่อการเรียนรู้ที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม คุณธรรม จริยธรรม (ค่าเฉลี่ย 3.83 S.D. 0.41)

ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษา

ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษาในภาพรวม อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95 S.D. 0.30) รองลงมาคือ ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการสถานศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.88 S.D. 0.39) และท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงกฎหมาย

เกี่ยวกับระบบการเงินเพื่อการศึกษาที่ส่งผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.81 S.D. 0.44)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุ การรับรู้และความตระหนักรู้ กับ กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร

ตัวแปร	สัมประสิทธิ์ถดถอย (b)	ค่าสถิติ (t)	ระดับนัยสำคัญ (Sig t)
ค่าคงที่	1.850	8.540	.000
สิ่งเร้า	.007	.217	.828
กระบวนการรับรู้	.007	.218	.828
การตอบสนอง	.061	1.880	.061
ความคิดรวบยอด	.020	.532	.595
การเรียนรู้	.065	1.754	.080
พฤติกรรม	.104	2.602	.010
ความตระหนัก	.278	5.124	.000
R^2 =.229, F= 15.970, Sig of F=.000			

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์สมการการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

พบว่า เมื่อวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่ศึกษาโดยอาศัยเทคนิคการหาค่าสัมประสิทธิสหสัมพันธ์แบบเพียรสัน (Pearson’s Correlation) เพื่อนำตัวแปรอิสระไปทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติการวิเคราะห์สมการการถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ต่อไป พบว่าปัจจัยการรับรู้และความตระหนักรู้ คือ ความตระหนัก มีความสัมพันธ์ปานกลาง กับกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร (P = 418)

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุ การรับรู้และความตระหนักรู้ กับ กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุตามรูปแบบสมการที่เสนอไว้ปรากฏว่าตัวแปรอิสระ ด้านการรับรู้และความตระหนักรู้ ทั้ง 7 ด้าน มีอย่างน้อย 1 ด้านที่มีผลต่อกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร (F = 15.970 P-value = .000)

ตัวแปรอิสระปัจจัยการรับรู้และความตระหนักรู้สามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ได้ร้อยละ 34.96 (R^2 = .229) ค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนาย (SEE = .267) โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลมากที่สุดคือตัวแปรอิสระความตระหนัก (t = 5.124 P-value = .000) รองลงมาคือ พฤติกรรม (t = 2.602 P-value = .010) การเรียนรู้ (t = 1.754 P-value = .080) การตอบสนอง (t = 1.880 P-value = .061) ความคิดรวบยอด (t = .532 P-value = .595) สิ่งเร้า (t = .217 P-value = .828) และกระบวนการรับรู้ (t = .218 P-value = .828) ซึ่งหากตัวแปรอิสระเหล่านี้สูงขึ้น ก็จะทำให้กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครสูงขึ้น และหากอิทธิพลของตัวแปรอิสระลดลง จะทำให้กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครลดลง

สมการในการพยากรณ์การรับรู้และความตระหนักรู้กับกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร คือ

$$Y1 = 1.850 + .007\ X_1 + .007\ X_2 + .061\ X_3 + .020\ X_4 + .065\ X_5 + .104\ X_6 + .278\ X_7$$

อภิปรายผล

ผลการวิจัยเรื่อง กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปราย ดังนี้

1. จากผลการศึกษาความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1.1 ด้านสิ่งเร้า ในภาพรวมท่านได้รับการกระตุ้นด้านสิ่งเร้าเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะยุทธศาสตร์ชาติเป็นวาระสำคัญของรัฐบาล มีการส่งเสริมสนับสนุนจากส่วนกลางให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุด สิ่งเร้าเป็นสิ่งสำคัญของกระบวนการเรียนรู้ เมื่อได้รับคำสั่งหรือนโยบายจากรัฐบาลมา สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครจึงมีการปฏิบัติตาม โดยการส่งเสริมกระตุ้นให้บุคลากรในสังกัดปฏิบัติตาม เช่นนี้ด้านสิ่งเร้าจึงอยู่ในระดับสูง ด้านสิ่งเร้า

ในภาพรวมท่านได้รับการกระตุ้นด้านสิ่งเร้าเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82 S.D. 0.43) รองลงมาคือ ท่านได้รับ

การประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.81 S.D. 0.46) และท่านได้รับการกระตุ้นให้มีส่วนร่วมในการปฏิรูประบบราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.76 S.D. 0.47)

1.2 ด้านกระบวนการรับรู้ ในภาพรวมหน่วยงานที่ท่านสังกัดมีสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด เป็นเพราะยุทธศาสตร์ชาติด้านการปฏิรูประบบราชการเป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลกรในสังกัดมีความสนใจต่อกระบวนการรับรู้ จึงมีการสร้างและใช้สื่อประชาสัมพันธ์เป็นจำนวนมาก ผลการศึกษาจึงอยู่ในระดับสูง

1.3 ด้านการตอบสนอง ในภาพรวมท่านให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ตามยุทธศาสตร์ชาติทันทีที่ได้รับการแจ้งนั้นจากฝ่ายที่เกี่ยวข้อง อยู่ในลำดับมากที่สุด เป็นเพราะยุทธศาสตร์ชาติด้านการปฏิรูประบบราชการเป็นสิ่งสำคัญที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลกรในสังกัดมีความสนใจต่อการตอบสนอง บุคลากรในสังกัดจึงให้การสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ตามยุทธศาสตร์ชาติทันทีที่ได้รับแจ้งจากฝ่ายเกี่ยวข้อง ผลการศึกษาจึงอยู่ในระดับสูง

1.4 ด้านความคิดรวบยอด ในภาพรวมท่านคิดว่าการปฏิบัติตามแผนการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี จะสามารถพัฒนาหน่วยงานของท่านให้บรรลุเป้าหมายได้ อยู่ในลำดับมากที่สุด เป็นเพราะสำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคคลกรในสังกัดมีความสนใจต่อยุทธศาสตร์ชาติ ส่งผลให้บุคลากรในสังกัดมีการปฏิบัติตามแผนการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และเชื่อว่าสามารถพัฒนาหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้

1.5 ด้านการเรียนรู้ ในภาพรวมท่านมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด เป็นผลมาจากการที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ชาติด้านการปฏิรูประบบราชการ รวมถึงบุคลากรให้ความสำคัญมีการเรียนรู้การปรับปรุงการทำงานให้สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ

1.6 ด้านพฤติกรรม ในภาพรวมพบว่าท่านมีการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคลากรสำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครให้มีการปรับปรุงการทำงานโดยมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานภายใต้การปฏิรูประบบราชการ การสนับสนุนส่งเสริมต่างๆ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งผลต่อการปรับปรุงการทำงานของบุคคลากร

1.7 ด้านความตระหนัก ในภาพรวมพบว่ารวมท่านคิดว่าท่านมีความตระหนักรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี อยู่ในลำดับมากที่สุด ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่าการตระหนักรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการที่มีค่าเฉลี่ยสูงนั้น เป็นผลโดยตรงที่เกิดจากมาตรการต่างๆ ของสำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครที่สร้างออกมาเพื่อกำหนด กระตุ้นในลักษณะของสิ่งเร้าเพื่อจูงใจให้บุคคลากรในสังกัดให้ความสนใจใฝ่ปฏิบัติตาม และให้มีความตระหนักรู้ในการเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิรูประบบราชการและพร้อมประสานการปฏิบัติต่างๆ ตามที่ได้รับคำสั่งเพื่อให้การปฏิรูประบบราชการสำเร็จผล

ผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.81 S.D. 0.24) ซึ่งถือว่าเป็นระดับที่สูงมาก แต่ยังไม่ถึงขั้นสูงที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1 ว่า การรับรู้และความตระหนักรู้กับการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า บุคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการมาก ซึ่งอาจเป็นผลจากการที่หน่วยงานที่สังกัดเป็นหน่วยงานราชการ และเรื่องยุทธศาสตร์ชาติเป็นเรื่องหลักของทางราชการที่มาจากนโยบายของรัฐบาลโดยตรง จึงเป็นธรรมดาที่ผลการศึกษาจะอยู่ในระดับมาก ประกอบการการสั่งการของรัฐบาลที่เน้นย้ำให้มีการเผยแพร่ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติแก่บรรดาข้าราชการในสังกัด เช่นนี้จึงเป็นสาเหตุให้ผลการศึกษาอยู่ในระดับสูง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ (สุธรรม รัตนโชติ, 2553) ที่อธิบายกระบวนการของการรับรู้ไว้ว่าปัจจัยที่ส่งเสริมการรับรู้ของมนุษย์ประกอบด้วย สิ่งเร้า ประสาทสัมผัส ประสบการณ์ และการแปลความหมาย การที่บุคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครมีความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบราชการมาก เป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าคือการสั่งการของรัฐบาลที่เน้นยำการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร นอกจากนี้ประสบการณ์ที่สูงยังส่งผลต่อการรับรู้อีกด้วย

2. จากผลการศึกษากระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร อภิปรายผล ดังนี้

2.1 ด้านการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติ พบว่า ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการยกระดับคุณภาพและส่งเสริมโอกาสในการเข้าถึงการศึกษาของสังคมในสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุอาจมากจากที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครปัจจุบันให้การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทำให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการสูง จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิรูประบบราชการด้านการจัดการศึกษาเพื่อความมั่นคงของสังคมและประเทศชาติอยู่ในระดับสูง

2.2 ด้านการผลิตและพัฒนากำลังคน พบว่า ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในสาขาที่ตรงตามความต้องการของตลาดงาน อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุอาจมากจากที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครปัจจุบันให้การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทำให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการสูง การรับรู้เกี่ยวกับการผลิตและพัฒนากำลังคนให้มีสมรรถนะในสาขาที่ตรงตามความต้องการของตลาดงาน จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิรูประบบราชการ อยู่ในระดับสูง

2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของคนทุกช่วงวัย พบว่า ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนให้คนทุกช่วงวัยมีทักษะ ความรู้ความสามารถและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุอาจมากจากที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครปัจจุบันให้การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทำให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการสูง จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิรูประบบราชการ ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนให้คนทุกช่วงวัยมีทักษะ ความรู้ความสามารถและการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม อยู่ในระดับสูง

2.4 ด้านการสร้างโอกาส ความเสมอภาค พบว่าท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการเพิ่มโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุอาจมากจากที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครปัจจุบันให้การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทำให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการสูง จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิรูประบบราชการ ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการเพิ่มโอกาส ความเสมอภาค และความเท่าเทียมในการเข้าถึงการศึกษาที่มีคุณภาพ อยู่ในระดับสูง

2.5 ด้านการจัดการศึกษาเพื่อเสริมสร้างคุณภาพชีวิต พบว่าท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุอาจมากจากที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครปัจจุบันให้การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทำให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการสูง จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิรูประบบราชการ ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนการสร้างจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรม จริยธรรม และนำแนวคิดตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงสู่การปฏิบัติในการดำเนินชีวิต อยู่ในระดับสูง

2.6 ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษา พบว่า ท่านมีการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษาในภาพรวม อยู่ในลำดับมากที่สุด สาเหตุอาจมากจากที่สำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานครปัจจุบันให้การส่งเสริมสนับสนุนเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทำให้บุคคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการสูง จึงมีความคิดเห็นต่อการปฏิรูประบบราชการ ด้านการรับรู้เกี่ยวกับการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษาในภาพรวม อยู่ในระดับสูง

ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.85 S.D. 0.22) ผลการศึกษาชี้ให้เห็นว่า ข้าราชการในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร มีการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติรูประบบราชการอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับสมมติฐานของการวิจัยข้อที่ 2 ว่า กระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมาก ส่วนสาเหตุอนุมานได้ว่าเช่นเดียวกับผลการศึกษาความตระหนักรู้ต่อการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการศึกษา สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความตระหนักของ Good (1973) ด้วย กล่าวคือ การเกิดความตระหนักเป็นผลมาจากกระบวนการทางปัญญา (Cognitive Process) เมื่อบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าหรือรับสัมผัสสิ่งเร้าแล้วจะเกิดความรู้เมื่อรับรู้ขั้นต่อไปก็จะเข้าใจสิ่งนั้น คือเกิดความคิดรวบยอดและนำไปสู่การเรียนรู้คือมีความรู้ในสิ่งนั้นและนำไปสู่การเกิดความตระหนักในที่สุด ซึ่งความรู้และความตระหนักก็จะนำไปสู่การกระทำหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคลต่อสิ่งเร้านั้น การที่บุคคลากรของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครมีการรับรู้เกี่ยวกับปฏิรูประบบราชการอยู่ในระดับมากก็เป็นเพราะได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าต่างๆ เช่น นโยบายของรัฐบาล การกำกับดูแลของผู้บังคับบัญชา หรือแม้แต่การจูงใจจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการต่างๆ เป็นต้น

3. จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า

ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.211-0.659 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระมีค่าสูงสุด คือ ด้านกระบวนการรับรู้ ผลการศึกษาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีค่าตั้งแต่ 0.201-0.580 โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรอิสระ มีค่าสูงสุด คือ ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพของการบริหารจัดการศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างความตระหนักรู้กับกระบวนการสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้แนวทางยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3 ที่ว่าการรับรู้และความตระหนักรู้มีความสัมพันธ์กับกระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลของการวิจัยเป็นข้อบ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆ เกี่ยวกับการรับรู้และความตระหนักรู้ที่มีความสัมพันธ์ระหว่างกันผลักดันให้เกิดการเรียนรู้การตระหนักรู้ของบุคคลากรในสังกัดสำนักงานศึกษาธิการกรุงเทพมหานคร ซึ่งความสัมพันธ์ต่างๆ เกิดจากแรงผลักดันของสิ่งเร้าแรงกระตุ้นต่างๆ จากนโยบายของรัฐบาล ข้อสั่งการณ์ของผู้บังคับบัญชา หรือป้ายสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรในสังกัดได้

1.2 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่มีลักษณะใกล้เคียงหรือคล้ายคลึงกับหน่วยงานที่ศึกษาวิจัยนี้สามารถนำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาข้าราชการและบุคลากรในสังกัดได้

1.3 จากผลการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบข้อมูลเชิงลึกถึงความตระหนักรู้ของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาใน 3 เขตพื้นที่การศึกษา สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครเพื่อประโยชน์ในการนำไปพัฒนาส่งเสริมสนับสนุนความตระหนักรู้และการรับรู้ของข้าราชการและบุคลากรทางการศึกษาในสังกัดต่อไป

1.4 ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการได้ในเรื่องเกี่ยวกับพฤติกรรมการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการ ซึ่งการที่มีความเข้าใจในพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลต่อทิศทางการส่งเสริมสนับสนุนให้ข้าราชการมีความเข้าใจต่อการปฏิรูประบบราชการมากขึ้นและมีประสิทธิภาพต่อการสนับสนุนการปฏิรูประบบราชการมากขึ้น ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้จะอยู่ในรูปของแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้

ต่อการปฏิรูประบบราชการของบุคคลากรสังกัดสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถนำแนวคิดนี้ไปประยุกต์ใช้พัฒนาหรือส่งเสริมหน่วยงานอื่นๆที่ลักษณะใกล้เคียงกันได้

1.5 ผลการวิจัยครั้งนี้สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครสามารถนำไปศึกษาเพื่อปรับปรุงวิธีการสร้างความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิรูประบบราชการของข้าราชการในสังกัดได้

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการดำเนินการวิจัยเชิงปฏิบัติการโดยการทดสอบความรู้ความเข้าใจของบุคลากรในสังกัดเกี่ยวกับเนื้อหาของยุทธศาสตร์ชาติ

2.2 ควรมีการศึกษาวิจัยเชิงนโยบายโดยใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพโดยเปิดโอกาสให้ผู้บริหารหน่วยงานเข้าร่วมโครงการด้วยเพื่อศึกษาถึงแนวทางการพัฒนาความตระหนักรู้เชิงลึกต่อไป

2.3 จากผลการศึกษาพบว่ากระบวนทัศน์การสร้างการรับรู้การปฏิรูประบบบริหารราชการภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ของสำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานครในรายด้านแต่ละด้านอยู่ในระดับสูงมาก จึงควรทำการศึกษาเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อเจาะลึกถึงสาเหตุที่แท้จริง เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาสังเคราะห์ขึ้นเป็นกลยุทธ์และสร้างต้นแบบในการพัฒนาองค์กรต่อไป

บรรณานุกรม

บัณฑิต จุฬาศัย. (2528). เยาวชน ผู้กำหนดสภาวะแวดล้อมในทศวรรษ. *จุลสารสภาวะแวดล้อม* (8 มิถุนายน - กรกฎาคม).

บุณริสาก์ สุจันทรา และชนงกรณ์ กุณฑลบุตร. (2559). การรับรู้ด้านความรู้ความเข้าใจต่อประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมในอุตสาหกรรมการผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, *11*(1), 59-72.

ประสาท อิสรปรีดา. (2523). *สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา*. ขอนแก่น: คลังนานาวิทยา.

พร บุญมี และคณะ. (2561). ความรู้ การรับรู้และความตระหนักต่อการจัดการความเสี่ยงและความปลอดภัยของผู้ป่วยในนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี พะเยา. *วารสารการพยาบาลและการศึกษา*, *11*(3) (กรกฎาคม-กันยายน).

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560-2579*. [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563 จาก http://plan.bru.ac.th

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์. (2563). *แผนการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2560 - 2579*. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563 จาก http://plan.bru.ac.th

ระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหาร [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ 10 มิถุนายน 2563 จาก https://data.bopp-obec.info/emis/

สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร. (2562). *ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติราชการ.* กรุงเทพฯ: สำนักงานศึกษาธิการจังหวัดกรุงเทพมหานคร.

สุธรรม รัตนโชติ. (2553). *พฤติกรรมองค์การและการจัดการ.* กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท้อป.

สภาพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. (2563). *แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ.* [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563 จาก http://nscr.nesdb.go.th

สำนักงานศึกษาธิการภาค 4. (2563). *คำแถลงนโยบายของนายกรัฐมนตรี.* [ออนไลน์] สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563 จาก http://www.reo3.moe.go.th

อนุสรณ์ กาลดิษฐ์. (2548). *การศึกษาความรู้ และความตระหนักของนักศึกษาที่มีต่อปัญหาสิ่งแวดล้อมในห้องปฏิบัติการวิศวอุตสาหการ.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรต, กรุงเทพฯ.

อุไรวรรณ เตียนศรี และศรุดา สมพอง. (2562). การปรับโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐตามนโยบาย รัฐบาลในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0. *รายงานการวิจัย*, *8*(1) (มกราคม – มีนาคม).

ไอลอร์. (2563). *ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี คืออะไร? เข้าใจกันแบบย่อๆ.* สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2563 จาก https://ilaw.or.th/node/4570.

Akmal Umar, Amrin and Muhlis Madani. (2019). One-Stop Service Policy as a Bureaucratic Reform in Indonesia. *Academy of Strategic Management Journal*. Print ISSN 1544-1458; Online SSN 1939-6104.

Bidhya Bowornwathana. (2010). Bureaucratic Politics and Administrative Reform: Why Politics Matters. *December 2010 Public Organization Review, 10*(4), 303-321.

Cesi Cruz. (2516). *The Organization of Political Parties and the Politics of Bureaucratic Reform World Bank Policy Research*. Working Paper No. 6686, 55 Pages Posted: 20 Apr 2016.

Good. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.

Glen Hahn Cope. (1997). Bureaucratic Reform and Issues of Political Responsiveness. *Journal of Public Administration Research and Theory*. *7*(3), 461–471.

McQuail. (2005). *McQuail's Mass Communication Theory*. (5th ed.). Oxford London: SAGE Publications.

Muhadam labolo. (2017). Bureaucratic Reform and the Challenge of Good Governance Implementation in Indonesia. *Journal of Asian Review of Public Affairs and Policy*, *2*(4), 82-95.

Titin Rohayatin, Agus Subagyo, Agustina Setiawan. (2019). *Bureaucracy Reform Strategy of The Local Government in Cimahi City Towards Globalization Era*. Web Journal Online: jurnal.unmuhjember.ac.id.

Worren W. Weaver. (1949). *The Mathematical Theory of communication*. Urbana, Ill. University of Illinois Press.

Y. Warella. (2008). Public bureaucracy: ethics and reform. *Dialogue JIAKP*, *5*(1), 1-19.

Yusri Adi. (2018). Bureaucratic Reform Barriers: A Case Study on the One Stop-Integrated Service Office in Bone Regency. *JKAP (Journal Kebijakan dan Administrasi Publik), 22*(2) (November 2018).

Yusriadi Yusriadi. (2017). Bureaucratic Reform in Public Service: A Case Study on the One Stop-Integrated Service. *March 2017 Mediterranean Journal of Social Sciences, 8*(2), 253-258.

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: July 27, 2021
Revised: December 30, 2021
Accepted: December 31, 2021

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำคลองวาห อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Guidelines for Efficiency Increasing Revenue Collection of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province

ชัย แช่มช้อย (Chai Chamchoy)[1]
รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ (Rattaburut Khumsap)[2]
มาลีรัชต์ ฉานสูงเนิน (Maleerat Shansungnoen)[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาห อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาห อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวนทั้งสิ้น 331 คน (จาก 1,933 คน ซึ่งคำนวณจากสูตรทาโร่ยามาเน่) สุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟฟี่ โดยกำหนดระดับการมีนัยสำคัญทางสถิติที่ α=0.05

ผลการศึกษา 1) ความคิดเห็นของประชาชนผู้เสียภาษีท้องถิ่นต่อประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาห อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ความคิดเห็นโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 6 ด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านสถานที่ที่ให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความรวดเร็ว ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาห อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาห อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

---

[1] *นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*
[2] *อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*
[3] *อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*

ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาครั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการ และสร้างความมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาลในการจัดเก็บรายได้ ซึ่งอาจใช้เป็นแนวทางสำหรับเทศบาลตำบลอื่นๆ ต่อไป

คำสำคัญ แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพ การจัดเก็บรายได้ เทศบาลตำบล

Abstract

The researcher was interested in this study with the objectives to 1) study the opinions of the local taxpayers on the efficiency of revenue collection of Klong Wan Sub-District Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province, and 2) to study the recommendations of the local taxpayers. Guidelines for increasing revenue collection efficiency of Khlong Wan Subdistrict Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province of the aforementioned. This research is quantitative research. Examples used in this research were 331 people named in the property and land tax, local maintenance tax and signage tax. (out of 1,933 calculated from Taro Yamane recipe) Random, layered, and simple random. The tools used to collect data were questionnaires, and the statistics used to analyze data, including percentages, averages, standard deviations, data statistics, and statistics. T-test, one-way variance analysis, and double comparison with Scheffe's Method, with a statistical significance level of α=0.05.

Results showed that 1) The opinions of local taxpayers on the efficiency of revenue collection of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province found that the overall opinion was at a high level. When considering individual aspects in 6 aspects, it was found that the provision of services was equal with the highest average, followed by punctual service in terms of providing adequate services. Continuous service and service locations and service with speed, respectively. When analyzing the difference of average scores of people's opinions classified by personal variables, it was found that mean scores of opinions on revenue collection efficiency classified by gender, education level, occupation, overall and individually aspect. There was no difference statistically significant, $p>0.05$. While the average scores of people's opinions on revenue collection efficiency are classified by age group, revenue, and tax category. The

difference was statistically significant, $p<0.05$ and 2) the guidance suggestions for increasing revenue collection efficiency of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province. In the aforementioned areas, people should be involved in proposing service guidelines. Technology should be used to provide services to the people, such as paying taxes through direct debit or using online systems, etc. The public should be given opportunities to give suggestions on tax rates that should vary according to the socio-economic environment, for creating fairness, satisfaction, and creating the responsibility in societies.

The results of this study can be used to improve and develop the efficiency of revenue collection of Khlong Wan Sub-district Municipality, Muang District, Prachuap Khiri Khan Province, in order to meet the needs of the people who use the service and creative participation in the administration of the municipality in collecting revenue. This may be used as the guidelines for other sub-district municipalities.

Keywords: Guidelines for efficiency increasing, Revenue collection, Sub-district municipality

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่สำคัญอย่างยิ่งในสภาพสังคมปัจจุบันด้วยข้อเท็จจริงที่ว่าในแต่พื้นที่ของประเทศไทยจะมีความแตกต่างหลากหลายกันออกไป เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ฯลฯ ซึ่งเมื่อแต่ละพื้นที่ของประเทศไทยที่มีความหลากหลายดังกล่าว รัฐบาลย่อมไม่ยอมตอบสนองความต้องการเหล่านั้นได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องและตรวตามความต้องการของประชาชน ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นการจัดการปกครองที่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เลือกตัวแทนของท้องถิ่นตัวเอง มาเป็นผู้กำหนดนโยบายและแนวทางในการบริหารงานรวมถึงการทำหน้าที่เป็นตัวแทนดูแลผลประโยชน์ของท้องถิ่นการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมสอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่น (คณยศ บรรทึก, 2559, น. 2)

ปัจจุบันหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรในท้องถิ่นที่ตั้งขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาล มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรภายในท้องถิ่น ดูแลและบำบัดทุกข์บำรุงสุขของประชาชน บำรุงรักษาสิ่งแวดล้อม และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการที่ว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้น มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรต้องมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและมีความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการ รวมทั้งต้องมีการส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานตามที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน ในการบริหารงานที่ผ่านมาของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัด

ประจวบคีรีขันธ์ การจัดเก็บรายได้ไม่ได้ตามเป้าหมาย ประชาชนบางส่วนยังไม่เข้าใจในบทบาทหน้าที่ของพลเมืองในการเสียภาษีบำรุงท้องถิ่นมีการยื่นชำระภาษีไม่ครบถ้วน

เทศบาลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เป็นอีกหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่เกิดขึ้นภายใต้นโยบายการกระจายอำนาจการปกครองขั้นพื้นฐานของรัฐบาล โดยพระราชบัญญัติสภาตำบลและเทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีหน้าที่ในการจัดทำ บำรุงรักษา และให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยยึดหลักการว่า ประชาชนต้องได้รับการบริการสาธารณะที่ดีขึ้นไม่ต่ำกว่าเดิม มีคุณภาพมาตรฐาน การบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพและรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการมากขึ้น รวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินการและติดตามตรวจสอบ เพื่อให้ได้มาตรฐานที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารและให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ประชาชน รวมทั้งเป็นหลักประกันว่าประชาชนไม่ว่าจะอยู่ส่วนใดของประเทศ จะได้รับบริการสาธารณะในมาตรฐานขั้นต่ำที่เท่าเทียมกัน ส่งผลให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ที่ผ่านมาปัญหาคือ เทศบาลขาดบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการจัดเก็บรายได้ ความทับซ้อนของโครงสร้างหน่วยงานให้บริการสาธารณะก่อให้ส่งผลต่อการจัดเก็บรายได้ การไม่เข้าใจในการเสียภาษีบำรุงท้องที่ การขาดจิตสำนึกและหน้าที่ของพลเมือง ส่งผลต่อการหลีกเลี่ยงการชำระภาษี ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ เพื่อหาแนวทางแก้ไขและแสนอแนวทางการดำเนินการจัดเก็บรายได้โดยทั้งเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์และประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์ร่วมกันต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์
2. เพื่อเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐาน

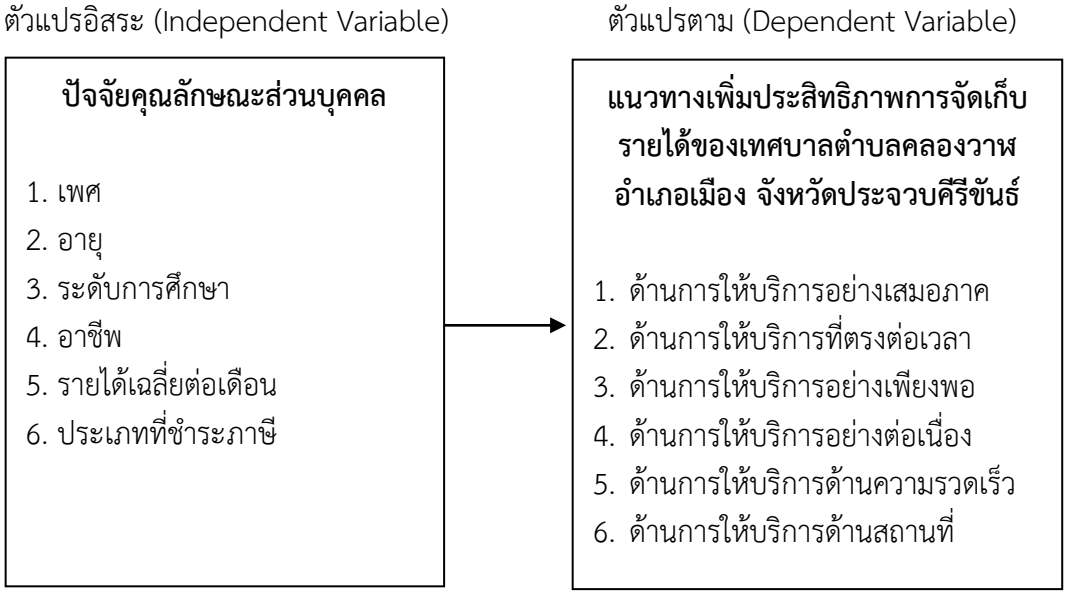
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดของกรมการส่งเสริมการปกครอง (2551, น. 8-9) ได้กล่าวถึงการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยมีรายละเอียดและความสำคัญของแต่ละตัวแปรได้ ดังนี้



ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการให้บริการด้านสถานที่

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 1,933 คน (ข้อมูลประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์, 2563)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย จำนวน 331 คน จากขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และมีความคลาดเคลื่อน 0.05 ในการคำนวณหาขนาดของกลุ่มและทำการสุ่มแบบแบ่งชั้นและสุ่มอย่างง่าย

วิธีการวิจัย

ในการดำเนินการวิจัยในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนของประชาชนที่มีชื่ออยู่ในรายการเสียภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ และภาษีป้าย เทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว และด้านการให้บริการด้านสถานที่ มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับคือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

คำถามแต่ละข้อโดยหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างคำถามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการ (IOC: Index of Item objective Congruence) ได้ค่าดัชนีความสอดคดล้องตั้งแต่ 0.80-1.00 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทำการทดลองใช้กับประชาชน ที่ไม่ได้จัดอยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แล้วนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .87 แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ เพื่อนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 331 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. วิเคราะห์ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่าร้อยละ (percentage)

2. วิเคราะห์แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามเพศ โดยใช้ค่า t-test

4. วิเคราะห์เปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน โดยใช้ค่า F-test

หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะดำเนินการทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe) กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการด้านสถานที่ และด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ในการลดหย่อนภาษีมีการปฏิบัติต่อผู้เสียภาษีทุกคนอย่างตรงไปตรงมา และเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีการแบ่งแยก ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ยื่นแบบประเมินภาษี ต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการเสียภาษีจากองค์การบริหารส่วนตำบลอย่างชัดเจนมีความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี และเอกสารในการให้บริการชำระภาษี มีเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ในการมาชำระภาษีมีสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอ

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาพักอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การขยายเวลาให้บริการชำระภาษี ตลอดวันทำการในเวลาราชการ และเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา

1.5 ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน และมีการนำโครงการ/กิจกรรม หรือแผนงานที่แถลงไว้ไปดำเนินการให้เห็นเป็นรูปธรรมตามที่ได้กำหนดไว้ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ใช้เวลาการปฏิบัติงานที่เหมาะสม ไม่เลือกปฏิบัติ

1.6 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ มีการจัดโต๊ะ

และเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และที่ตั้งของสถานที่รับบริการชำระภาษีมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน

2. ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการจัดการสาธารณะด้านการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษาอภิปรายดังนี้

1. แนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีการให้บริการอย่างเสมอภาค ให้บริการที่ตรงต่อเวลา และบริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนเฉลี่ยพบว่า ด้านผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านนโยบายผู้บริหาร อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

1.1 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีอย่างเท่าเทียมกัน และลดหย่อนภาษีมีการปฏิบัติ ต่อผู้เสียภาษีทุกคนอย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่รับชำระภาษีตรงต่อเวลาในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ยื่นแบบประเมินภาษีต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ให้บริการสำหรับผู้มาชำระภาษีขณะรอรับบริการมีความเพียงพอ และเจ้าหน้าที่มีเพียงพอสำหรับการให้บริการชำระภาษี สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก

1.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่ผลัดเวรกันในการให้บริการชำระภาษีช่วงเวลาพักอย่างต่อเนื่อง และการขยายเวลาให้บริการชำระภาษีตลอดวันทำการในเวลาราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลจัดให้มีบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรมและทั่วถึงทุกชุมชน และผู้บริหารและพนักงานของเทศบาลมีความกล้าหาญพร้อมที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุภาภรณ์ บึงไกร (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้าน

จัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า การศึกษาประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก

1.6 ด้านการให้บริการด้านสถานที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่ามีการจัดแต่งภายนอกอาคารที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย และมีการจัดโต๊ะและเก้าอี้สำหรับผู้มาชำระภาษีมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สาริศา แก่นวงษ์ (2563) ศึกษาเรื่อง การบริหารแบบธรรมาภิบาลของวิทยาลัยชุมชนหนองบัวลำภู จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการบริหารแบบธรรมาภิบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ แพง แก้วอุ่น (2563) ได้ศึกษาเรื่อง การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษา พบว่า 1) ระดับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาล โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า หลักความคุ้มค่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลที่รับผิดชอบด้านจัดเก็บรายได้ให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเสมอภาคและตรงต่อเวลา มีความยุติธรรมไม่เลือกเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ จึงทำให้ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพมีความคิดเห็นต่อแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ รายได้ และประเภทที่ชำระภาษีมีความคิดเห็นต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าประชาชนต้องการให้เทศบาลจัดบริการสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอ และเอกสารในการให้บริการชำระภาษีมีเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ และเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก (2560, น. 48) ได้ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี ด้านระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการในชุมชน ด้านการสาธารณสุข อนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาลในชุมชน ด้านการศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ส่งเสริมอาชีพสร้างรายได้ และด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมศิลปวัฒนธรรมและศาสนาในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำไปใช้

ในการศึกษาเรื่องแนวทางเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลคลองวาฬ อำเภอเมืองจังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ดังนั้น เจ้าหน้าที่เทศบาลควรให้บริการแก่ผู้เสียภาษีตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และให้บริการแก่ผู้เสียภาษีโดยไม่มีการแบ่งแยก

2. ด้านการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ได้รับทราบการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการเสียภาษีจากเทศบาลอย่างชัดเจนมีความสุภาพอ่อนโยนและมีไมตรีจิตพร้อมให้บริการ ดังนั้น เทศบาลควรประชาสัมพันธ์ขั้นตอนวิธีการเสียภาษีจากเทศบาลอย่างชัดเจนมีความสุภาพอ่อนโยน และเจ้าหน้าควรที่ยื่นแบบประเมินภาษีต่อผู้เสียภาษีตรงตามเวลาที่กำหนด

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ในการมาชำระภาษีมีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอ ดังนั้น เทศบาลควรจัดสถานที่จอดรถ อย่างเพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ และควรจัดเอกสารในการให้บริการชำระภาษี มีเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ เทศบาลได้จัดเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา ดังนั้น เทศบาลควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่บริการให้คำปรึกษาการชำระภาษีตลอดเวลา และอำนวยความสะดวกในระหว่างการชำระภาษีอย่างเป็นขั้นตอน

5. ด้านการให้บริการด้านความรวดเร็ว ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษี ดังนั้น เทศบาลควรจัดให้มีการลดขั้นตอนในการดำเนินงานให้กับผู้เสียภาษี และควรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาให้บริการให้เกิดความรวดเร็ว

6. ด้านการให้บริการด้านสถานที่ ในรายข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ มีแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน ดังนั้น เทศบาลควรจัดทำป้ายแผนผังบอกที่ตั้งของฝ่ายให้บริการสำหรับการชำระภาษีอย่างชัดเจน และควรจัดสถานที่บริการต่างๆ เช่น ห้องน้ำ น้ำดื่ม ไว้ให้บริการอย่างเหมาะสม

บรรณานุกรม

กันตินันท์ นกขุนทอง. (2559). *การจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลสามพระยา อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมลคลรัตนโกสินทร์.

คณยศ บรรทึก. (2559). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองศรีสัชนาลัย อำเภอศรีสัชนาลัย จังหวัดสุโขทัย*. (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต) สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

พิชญ์สินี จันทร์จวนสุก. (2560). *ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามแจง อำเภอบ้านหมี่ จังหวัดลพบุรี*. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพตรี.

สุภาภรณ์ บึงไกร. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการด้านจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลดู่ อำเภอปรางค์กู่ จังหวัดศรีสะเกษ.* (สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี.

Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd Ed). NewYork: Harper and Row Publications.

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: July 30, 2021
Revised: December 30, 2021
Accepted: December 31, 2021

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี

UOB Bank's Human Resource Development

หฤษฎ์ ศรีสมาน (Harit Srisamarn)[1]
รัฐบุรุษ คุ้มทรัพย์ (Rattaburut Khumsap)[2]
พิเชษฐ์ ภู่เฉลิมตระกูล (Pichet Phuchalermtrakul)[3]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี 2) เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ พนักงานธนาคารยูโอบี จำนวน 1,110 คน กลุ่มตัวอย่าง โดยคำนวณตามสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้จำนวน 222 คน และทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่างเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติเชิงวิเคราะห์ใช้ t – test และ F - test การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One Way ANOVA) และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่

ผลการศึกษา พบว่า ระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55; S.D = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.58; S.D = 0.54) รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 3.54 ; S.D = 0.54) และด้านการพัฒนา ($\overline{X}$ = 3.53; S.D = 0.91) ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีเพศ อายุ และตำแหน่งงานต่างกัน มีระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีระดับการศึกษา และพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานต่างกันมีระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ $p < 0.05$

ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ธนาคารยูโอบีควรมุ่งเน้นเรื่องการศึกษา ทั้งในกระบวนการสรรหาคัดเลือกพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น การพัฒนาระดับการศึกษาของพนักงานให้สูงขึ้นด้วยวิธีการต่าง ๆ และการจัดทำแผนพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถ ทักษะของพนักงาน รวมถึงการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำสำคัญ การพัฒนาบุคลากร ทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารยูโอบี การฝึกอบรม

---

[1] *นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*
[2] *อาจารย์ที่ปรึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเทคโนโลยีสยาม*
[3] *นักวิชาการอิสระ*

Abstract

The researcher is interested in studying with the objectives. 1) To study of human resource development level of UOB personnel. 2) To compare human resource development of bank personnel UOB. Classified by personal attribute factors. This study is quantitative research. The population is 1,110 UOB bank employees, a sample calculated according to Taro Yamane's formula. A total of 222 people were obtained and the sample was randomly selected. To collect information by specific random methods Statistics used in data analysis. These are frequency distribution, percentage, standard deviation. For analytical statistics, one-way ANOVA t-test and F-test were used and paired comparisons were performed using Schefe's method.

The results showed that the overall level of human resource development of UOB personnel was at a high level ($\overline{X}$ = 3.55; SD = 0.47). When considering each aspect, it was found that the education aspect had the highest average ($\overline{X}$ = 3.58; SD = 0.54), followed by training ($\overline{X}$ = 3.54; SD = 0.54) and development aspect ($\overline{X}$ = 3.53; SD = 0.91). The results of the comparison of human resource development of UOB personnel, classified by factors of personal characteristics found that UOB employees of different genders, ages and job positions. The level of human resource development overall and individually aspect was not significantly different $p > 0.05$. However, employees of UOB had different of education levels. There were significantly different levels of human resource development, $p < 0.05$.

The results of this study showed that UOB Bank should focus on education, both in the process. Recruit employees with higher education levels. Improving employee of education levels in various ways and developing human resource development plans, which will affect the knowledge development, competencies, skills of employees, including the development of human resources with efficiency and effectiveness.

Keywords: Personnel Development, Human Resources, UOB Bank Training

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมมีการเปลี่ยนแปลงและปรับปรุงไปในทางที่ดีงามตามมา จากการที่สภาพแวดล้อมของธุรกิจ เช่น โลกาภิวัตน์ เทคโนโลยีสารสนเทศ ภาวะเศรษฐกิจ สภาพการแข่งขันทางธุรกิจ สังคมและวัฒนธรรมมีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว และซับซ้อนอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์การต่าง ๆ มีการปรับตัว ทั้งในด้านโครงสร้างกลยุทธ์วัฒนธรรมองค์การ และวิธีการบริหารจัดการ ฯลฯ เนื่องจากรูปแบบ กระบวนการ หรือแนวคิดทางธุรกิจที่เคยใช้ และประสบความสำเร็จในอดีตที่ผ่านมาอาจไม่สัมฤทธิผลในสถานการณ์ปัจจุบันและอนาคต เพราะเงื่อนไขต่าง ๆ ของการดำเนินธุรกิจได้เปลี่ยนแปลงไป หากองค์การยังยึดติดกับรูปแบบการดำเนินงานที่เคย

ทำให้ประสบความสำเร็จมาแล้วในอดีต ไม่ยอมเปลี่ยนแปลงไปตามสถานการณ์ ก็ยากที่จะรักษาความมั่นคง และการอยู่รอดในระยะยาวขององค์การไว้ได้ จากสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ส่งผลให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเผชิญกับความท้าทายใหม่ ๆ ที่ไม่สามารถอาศัยหลักการบริหารจัดการแบบเดิม ๆ ได้อีกต่อไป นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ต้องเปลี่ยนกระบวนทัศน์ใหม่หรือการมีแนวคิดใหม่ๆในการทำงานที่แตกต่างไปจากในอดีตอย่างสิ้นเชิง กิจกรรมหรือแนวปฏิบัติของการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Management Practices) จะต้องมีการปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับบริบทของการบริหารธุรกิจและองค์การที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อช่วยเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและการอยู่รอดอย่างยั่งยืนขององค์การ

อย่างไรก็ตาม จากการศึกษาผลการรับรู้บทบาทของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ของ Caldwell (วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี, 2017) ซึ่งได้ทำการสำรวจการรับรู้ของนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เกี่ยวกับกิจกรรมของงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคเอกชนในประเทศอังกฤษ พบว่า การปรับเปลี่ยนขั้นตอนในการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้มองไปที่ผลลัพธ์ของงานนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการอย่างจริงจังได้เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างบทบาทหน้าที่เฉพาะด้านกับบทบาทหน้าที่ในเชิงกลยุทธ์ทำให้นักบริหารทรัพยากรมนุษย์ ยังทำหน้าที่ในบทบาทเฉพาะด้านที่มีความสำคัญลดลงมากกว่าบทบาทในเชิงกลยุทธ์ที่มีความสำคัญเพิ่มขึ้น การกำหนดขีดสมรรถนะของคนทำงาน HR (HR Competency) อย่างชัดเจนว่าต้องมีอะไรบ้าง และการจะเป็น Professional HR ได้ จะต้องมีคุณสมบัติอย่างไร โดยมองว่า HR ยุคใหม่ ที่เป็นมืออาชีพต้องให้ความสำคัญกับการเชื่อมโยงปัจจัยแวดล้อมภายนอกเข้ากับการบริหารงาน HR ภายในองค์กรด้วย (HR from the Outside-In) ไม่ใช่มองแต่ปัจจัยภายในองค์กรเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้ยังมองว่านัก HR ต้องมีความเป็น Credible Activist หรือเป็นคนทำงานที่มีความน่าเชื่อถือ โดยต้องมีศาสตร์ในการทำงานเช่นเดียวกับวิชาชีพอื่นๆ ต้องเป็นนักส่งเสริมบริหารการเปลี่ยนแปลง ต้องเป็นนักสร้างขีดความสามารถขององค์กร ต้องเป็น Innovator ที่สามารถคิดค้นนวัตกรรมออกแบบเครื่องมือบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่เหมาะสมกับองค์กรของตนเองได้ตลอดจนเป็นนักวางแผนเชิงกลยุทธ์ที่สามารถกำหนดตำแหน่ง เชิงกลยุทธ์ขององค์กร และเสนอแนะแนวทางให้แก่ผู้บริหารได้

ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ของภาคธุรกิจต่าง ๆ ควรต้องมีการปรับตัวตามเช่นกัน เพื่อให้องค์กรสามารถเติบโตอย่างเข้มแข็งมีประสิทธิภาพและยั่งยืน สถาบันการเงินมีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจการเงินของประเทศ โดยทำหน้าที่ระดมและจัดสรรเงินทุนแก่ภาคเศรษฐกิจจริง การชำระราคาและบริการ การบริหาร ความเสี่ยง รวมถึงการให้ข้อมูลทางการเงิน เพื่อการตัดสินใจ ดังนั้น การดูแลให้การดำเนินงานของสถาบันการเงิน มีประสิทธิภาพ โปร่งใส มีธรรมาภิบาลและบริหารความเสี่ยงอย่างเหมาะสม ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายกับเงินฝากของประชาชน จึงเป็นเรื่องสำคัญ ธนาคารยูโอบี คือ ธนาคารพาณิชย์ชั้นนำระดับภูมิภาคที่มุ่งมั่นนำเสนอผลิตภัณฑ์คุณภาพและบริการชั้นเลิศแก่ลูกค้า นับตั้งแต่ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ. 2478

“กลุ่มธนาคารยูโอบี ประเทศสิงคโปร์” เติบโตอย่างมั่นคง ธนาคารยูโอบีเป็นสถาบันการเงินแห่งหนึ่งที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพราะเล็งเห็นว่าองค์กรจะพัฒนาก้าวไกลได้ ต้องอาศัยบุคลากรที่มีศักยภาพ ตลอดจนส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความรู้ความสามารถไปจนถึงมีทักษะในการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อทุกองค์กรต้องมีการปรับตัวเพื่อองค์กรจะเจริญก้าวหน้า ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับคน เพราะประสิทธิภาพและประสบการณ์ของคนเป็นสิ่งสำคัญที่มีความจำเป็นต่อการเจริญเติบโตขององค์กร เพราะจะช่วยทำให้องค์กรมีการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในธุรกิจ จากเหตุผลดังกล่าว

ข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบีเพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาใช้ประโยชน์เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสำหรับการเสริมสร้างความรู้และความเข้าใจ

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ ไว้ดังนี้

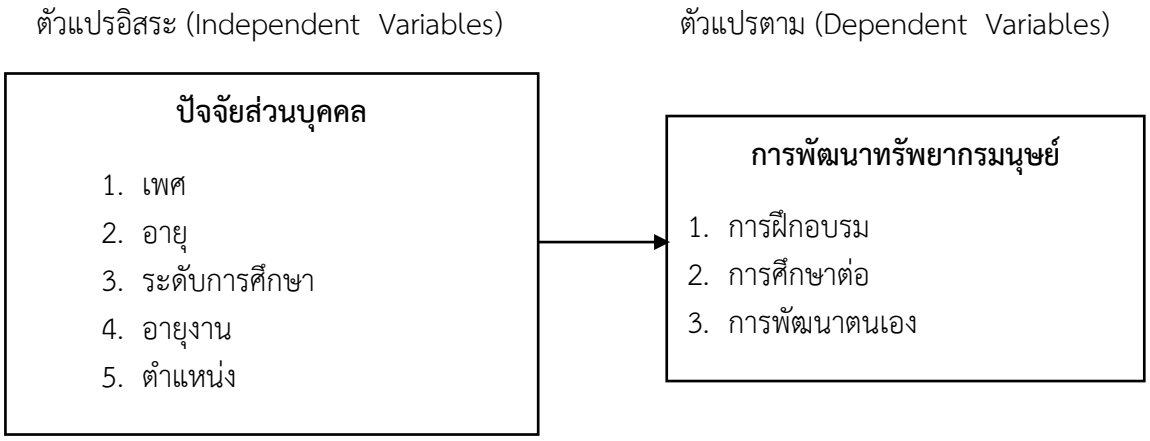
1. เพื่อศึกษาระดับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี
2. เพื่อเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล

สมมุติฐาน

พนักงานธนาคารยูโอบี มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แตกต่างกันโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development: HRD) ของ Leonard Nadler มาประยุกต์ 3 ด้าน คือ ด้านการฝึกอบรม (Training) ด้านการศึกษา (Education) และด้านการพัฒนา (Development) มากำหนดเป็นรูปแบบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งตัวแปรอิสระ คือ 1) ข้อมูลปัจจัยทรัพยากรบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน และตำแหน่งงาน 2) การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง ตัวแปรตาม คือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรอบงานวิจัย สามารถแสดงได้ ดังภาพ



ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ได้แก่ การฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการพัฒนาตนเอง

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการศึกษาในหน่วยงานธนาคารยูโอบี

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในธนาคารยูโอบี จำนวน 1,110 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรในธนาคารยูโอบี โดยผู้วิจัยได้กำหนดของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยการใช้สูตรของ (ทาโร ยามาเน่, Yamane, 1973) อ้างใน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2540, น. 111 - 112) และทำการสุ่มเลือกกลุ่มตัวอย่าง เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยวิธีการสุ่มแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 222 คน

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยทำขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลซึ่งผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยและขอบเขตการวิจัยลักษณะคำถามเป็นแบบปลายเปิดและปลายปิด โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี

ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาระหว่าง 0.50 – 1.00 และนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ ค่าดัชนีความคล้องตั้งแต่ 0.60-1.00 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach, 1971, น. 202 – 204) ได้ค่าความเชื่อมั่น .89

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) เพื่อการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ดังนี้

2.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประเภท ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้ความถี่และค่าร้อยละ แล้วนำเสนอแบบความเรียง

2.2 วิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นคำถามประเภทมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) กำหนดเป็น 5 ระดับ

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติหาคุณภาพเครื่องมือ ได้แก่

1.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Context Validity) โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence: IOC)

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient)

2. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

2.1 การแจกแจงความถี่ (Frequency)

2.2 ร้อยละ (Percentage)

2.3 ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$)

2.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: SD)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่

3.1 สถิติการทดสอบค่าที (t-test for Independent Samples)

3.2 สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) และการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Seheffe's Medthod)

ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 54.05 และเป็นเพศชาย จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.95 มีอายุ 25-30 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.84 อายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 และมีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไป จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 26.58 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 42.79 ระดับการศึกษาปวช./ปวส. จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 32.43 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 24.78 อายุงาน 10-15 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 43.24 อายุงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 34.68 และอายุงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 และตำแหน่งงาน จนท.อาวุโส/คนเปิดบัญชี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 35.58 ตำแหน่งงาน พนักงานแคชเชียร์ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 28.83 ตำแหน่งผู้จัดการธนาคาร/ผู้ช่วยผู้จัดการ จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 และลูกจ้างทั่วไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 13.51

ผลการวิเคราะห์การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยภาพรวม จำแนกในแต่ละด้าน 3 ด้าน คือ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการศึกษา และ 3) ด้านการพัฒนา โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวม

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของบุคลากรธนาคารยูโอบี	**ระดับความคิดเห็น**			
	$\overline{X}$	**S.D.**	**ความหมาย**	**อันดับ**
1. ด้านการฝึกอบรม	3.54	.543	มาก	2
2. ด้านการศึกษา	3.58	.538	มาก	1
3. ด้านการพัฒนา	3.53	.905	มาก	3
รวม	**3.55**	**.466**	**มาก**	

จากตารางที่ 1 พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.55 S.D. = .466) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 3.58 S.D. = .538) รองลงมาคือ ด้านการฝึกอบรม ($\overline{X}$ = 3.54 S.D. = .543 และด้านการพัฒนา ($\overline{X}$ = 3.53 S.D. = .905

เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยเนื้อหา 3 ด้าน คือ 1) ด้านการฝึกอบรม 2) ด้านการศึกษา และ 3) ด้านการพัฒนา สามารถกำหนดสมมติฐานและการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามเพศ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	**ชาย**		**หญิง**		**t**	**p**
	$\overline{X}$	**S.D.**	$\overline{X}$	**S.D.**		
1. ด้านการฝึกอบรม	3.54	.563	3.55	.528	.166	.869
2. ด้านการศึกษา	3.59	.529	3.57	.549	.271	.787
3. ด้านการพัฒนา	3.55	.922	3.51	.895	.339	.735
รวม	**3.56**	**.448**	**3.54**	**.482**	**.259**	**.796**

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 2 พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีเพศต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามอายุ

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	.310	2	.155	.522	.594
	ภายในกลุ่ม	65.084	219	.297		
	รวม	65.394	221			
2. ด้านการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	.636	2	.318	1.096	.336
	ภายในกลุ่ม	63.548	219	.290		
	รวม	64.185	221			
3. ด้านการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	.015	2	.007	.009	.991
	ภายในกลุ่ม	181.385	219	.828		
	รวม	181.399	221			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	.140	2	.070	.320	.727
	ภายในกลุ่ม	47.941	219	.219		
	รวม	48.081	221			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามระดับการศึกษา

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.012	2	.506	1.722	.181
	ภายในกลุ่ม	64.382	219	.294		
	รวม	65.394	221			
2. ด้านการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.146	2	1.073	3.788	.024*
	ภายในกลุ่ม	62.038	219	.283		
	รวม	64.185	221			
3. ด้านการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	.084	2	.042	.051	.950
	ภายในกลุ่ม	181.315	219	.828		
	รวม	181.399	221			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	.596	2	.298	1.375	.255
	ภายในกลุ่ม	47.485	219	.217		
	รวม	48.081	221			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามอายุงาน

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
1. ด้านการฝึกอบรม	ระหว่างกลุ่ม	1.095	2	.547	1.864	.158
	ภายในกลุ่ม	64.299	219	.294		
	รวม	65.394	221			
2. ด้านการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2.525	2	1.263	4.485	.012*
	ภายในกลุ่ม	61.659	219	.282		
	รวม	64.185	221			
3. ด้านการพัฒนา	ระหว่างกลุ่ม	3.209	2	1.604	1.972	.142
	ภายในกลุ่ม	178.191	219	.814		
	รวม	181.399	221			
รวม	**ระหว่างกลุ่ม**	1.644	2	.822	3.876	.022*
	ภายในกลุ่ม	46.438	219	.212		
	รวม	48.081	221			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อายุงานพนักงานธนาคารยูโอบี ด้านการศึกษาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ผู้ศึกษาอภิปรายดังนี้

1. การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวมอยู่ในระดับมาก อาจเป็นเพราะว่าธนาคารยูโอบีให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ องค์กรที่สามารถจะก้าวพัฒนาไปได้ต้องอาศัยความรู้ความสามารถของบุคลากร ธนาคารจึงมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีทักษะในการปฏิบัติงาน โดยการส่งเสริมให้มีการศึกษาต่อในสายอาชีพ และส่งเสริมฝึกอบรมพัฒนาความรู้ต่าง ๆ เพื่อที่บุคลากรจะนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กรให้ก้าวหน้าต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ อรวรรณ อุ่นใจ (2554, น.72) ได้ทำการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์: กรณีศึกษากลุ่มบริษัท คูโบต้าทั่งทอง จำกัด” ผลการศึกษา พบว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของกลุ่มบริษัท คูโบต้าทั่งทอง จำกัด นั้น มีการพัฒนาโดยเฉพาะในเรื่องของ

ทุนการศึกษา การสนับสนุนให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น และการสนับสนุนในการศึกษาดูงาน และการฝึกอบรมแก่พนักงานยังมีไม่เพียงพอต่อความต้องการของบุคลากรมากนัก ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ สถิรยากร (2553, น. 56) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงานปฏิบัติ ในหน่วยงานวิจัยและพัฒนาหลักสูตร ผลการศึกษาพบว่า การประเมินสภาวะแวดล้อมการประเมินปัจจัยเบื้องต้น การประเมินกระบวน และการประเมินผลผลิต โดยวัตถุประสงค์ของการฝึกอบรมที่ได้กำหนดไว้มีความเหมาะสม ผู้เข้าฝึกอบรมมีความรู้และทักษะในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี สามารถนำไปใช้ในการฝึกอบรมได้ประสิทธิภาพของรูปแบบฝึกอบรมเทคนิคการสอนงาน มีประสิทธิภาพสูงกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชามีความพึงพอใจในการนำเอาความรู้ และทักษะที่ได้รับจากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในการสอนงานในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี จำแนกตามปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานธนาคารยูโอบีที่มีเพศ ตำแหน่งงาน และอายุต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี โดยรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารยูโอบีมีความต้องการที่จะศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเอง และต้องการให้องค์กรมีความก้าวหน้ามั่นคงต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของ บวรวิช นนทะวงษ์ (2553, น. 106) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองของบุคลากรบริษัท โชติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด พบว่า บุคลากรบริษัท โชติวัฒน์อุตสาหกรรมการผลิต จำกัด ที่มีเพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการพัฒนาตนเอง โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ส่วนพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีระดับการศึกษา และอายุงานต่างกัน มีการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 อาจเป็นเพราะว่าพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานน้อยกว่ามีความต้องการที่จะศึกษาต่อ หรือฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองมากกว่าพนักงานธนาคารยูโอบีที่มีอายุงานมากกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของ เทิดศักดิ์ จอมศรี (2552, น. 61) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การฝึกอบรมและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์บริษัทเทเลคอมเอเซียคอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานส่วนใหญ่เห็นด้วยว่า ผลการศึกษาอบรมและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ นอกจากจะเป็นการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วยังสามารถเพิ่มพูนความรู้ ทักษะและทัศคติที่ดีในการปฏิบัติงานระดับมาก 2) ปัจจัยส่วนบุคคล ในระดับด้านการศึกษา ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการฝึกอบรมในทุกด้าน แตกต่างกันอย่างเห็นได้ชัด 3) ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีความทั่วถึง มีความเป็นระบบ ซึ่งผลของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการฝึกอบรมในทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อการปฏิบัติ

ในการศึกษาเรื่องการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารยูโอบี ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการวิจัยดังนี้

1. ด้านการฝึกอบรม ธนาคารควรมีการติดตามนำผลการฝึกอบรมไปใช้ในการปฏิบัติงานของผู้ให้การอบรม และบุคลากรในธนาคารควรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาดูงานต่างๆ อย่างทั่วถึง

2. ด้านการศึกษา ธนคารควรมีการคัดเลือกบุคลากรที่ได้รับการคัดเลือกไปศึกษาดูงานมีความเหมาะสม เป็นไปอย่างยุติธรรม และบุคลากรควรได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาดูงานต่างๆ อย่างทั่วถึง

3. ด้านการพัฒนา ธนาคารควรส่งเสริมในการพัฒนาของหลักคุณธรรมต่อบุคลกรในการพัฒนาหลักคุณธรรม โดยการจัดฝึกอบรมด้านคุณธรรม และธนาคารควรมีการวางแผนและพัฒนาสายทางก้าวหน้าของบุคลากรแต่ละคนให้มีความก้าวหน้าในสายงาน

บรรณานุกรม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2545). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ดนัย เทียนพุฒ. (2542). *กลยุทธ์การพัฒนาคน: สิ่งท้าทายความสำเร็จของธุรกิจ.* กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์-มหาวิทยาลัย.

ธำรงศักดิ์ คงคาสวัสดิ์. (2550). *ทุนมนุษย์ การกำหนดตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนา.* กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริม-เทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

พิชิต เทพวรรณ์. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์: แนวคิดและกลยุทธ์เพื่อความได้เปรียบทางการแข่งขัน.* กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุภาพร พิศาลบุตร และยงยุทธ เกษสาคร.(2545). *การพัฒนาบุคคลและการฝึกอบรม.* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วี.เจ พริ้นติ้ง.

สมบัติ กุสุมาวลี. (2552). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง.* กรุงเทพฯ: สมาคมการจัดกรงานบุคคลแห่งประเทศไทย.

โสภณ ภูเก้าล้วน และ ฐิติวรรณ สินธุ์นอก. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์ สำหรับผู้จัดการในสายงานในทศวรรษหน้า.* กรุงเทพฯ: แปลน พริ้นติ้ง.

Cronbach, L.J. (1990). *Essentials of Psychological Testing*. (5th edition). New York: Haper Collins Publishers.

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: October 25, 2021
Revised: December 31, 2021
Accepted: December 31, 2021

การศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

A Study of Teacher's Competencies in Classroom Management at Bansuanudomvittaya School under the Office of Chonburi Primary Educational Service Area 1

พลธาวิน วัชรทรธำรงค์ (Pholthawin Wacharadhorntumrong)[1]
ศศินันท์ ศิริธาดากุลพัฒน์ (Sasinan Sirithadakunlaphat)[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียน บ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 และเปรียบเทียบสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครู จำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครูผู้สอนที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2563 จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที แบบการทดสอบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่มีความเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิจัยพบว่า 1) ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน โดยรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ (1) ด้านภาวะผู้นำ (2) การจัดการในชั้นเรียน (3) การใช้นวัตกรรม (4) ด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และ (5) ด้านการสานประโยชน์ 2) เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ สมรรถนะ การบริหารจัดการชั้นเรียน โรงเรียนประถมศึกษา

[1] *ผู้อำนวยการโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1*
[2] *ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำภาควิชาวิจัยและจิตวิทยาประยุกต์ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*

Abstract

The purposes of this research were to study the competencies in classroom management of teachers at Bansuanudomvittaya school, Under the Office of Chonburi Primary Educational Service Area 1, and to compare the competencies in classroom management classified by gender and work experience. The sample group included of 94 teachers working in the academic year 2020. The statistics used in data analysis were frequency, percentage, mean, standard deviation. and t-test (Independent Samples).

The results showed that 1) The competencies in classroom management of teachers as a whole and all aspects were at a high level, ranking by mean scores, there were (1) leadership (2) classroom management (3) the use of innovation (4) quality communication and (5) Contribution of service. 2) When comparing those competencies in classroom management classified by gender and work experience, there were a statistically significant difference at .05 level.

Keywords: Competency, Classroom Management, Primary School

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงศึกษาธิการ ได้ดำเนินการปฏิรูปการศึกษาเพื่อให้เกิดการปฏิรูปการเรียนรู้ของผู้เรียนมาอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งให้คนไทยมีวิสัยทัศน์ให้คนไทยได้เรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างมีความสุข มีการปฏิรูปการศึกษาและการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ โดยกำหนดจุดเน้นและแนวทางการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนไปสู่การปฏิบัติในระดับสถานศึกษาและระดับชั้นเรียน ซึ่งการจัดการเรียนการสอนที่มีประสิทธิภาพนั้นจะทำให้ผู้เรียนประสบความสำเร็จและช่วยยกระดับผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนให้สูงขึ้นและการบริหารจัดการชั้นเรียนจะเป็นวิธีการทำให้ชั้นเรียนเป็นไปด้วยความเรียบร้อย อยู่ในสภาพที่พร้อมจะดำเนินการจัดการเรียนการสอนให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างแท้จริง (อัธยา เมิดไธสง, 2563, น. 173) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริหารจัดการชั้นเรียนในศตวรรษที่ 21

การบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 เป็นการพัฒนาในหลาย ๆ ด้านไปพร้อม ๆ กัน ทั้งผู้สอนและผู้เรียนจะต้องมีการปรับเปลี่ยน รวมทั้งสถาบันการศึกษาควรให้ความร่วมมือในการเปลี่ยนแปลงนี้เพื่อการพัฒนาประสิทธิภาพในการศึกษาและบุคลากรที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้นให้ประเทศมีความก้าวหน้าทำให้นักเรียนมีความสุขในการศึกษาในการเรียนหนังสือ มีความทันสมัยไปการสอบและใช้เทคโนโลยีในการสอบและมีกิจกรรมในการเรียนการสอน ทำให้นักเรียนได้รับความรู้ในการเรียนอย่างมีความสุขและได้รับความรู้ที่นำไปใช้ในชีวิตประจำวันให้มากที่สุด และทำให้นักเรียนได้ค้นหาตัวตนของตังเองจะทำให้นักเรียนมีการวางแผนในการเรียนในอนาคต เพื่อให้ได้รับความรู้มากที่สุด (ภูมิภควัจธ์ ภูมพงศ์คชศร, 2563, น. 600) ดังนั้น ครูผู้สอนต้องมีความรู้ ความสามารถในการบริหารจัดการชั้นเรียน ทั้งการจัดกิจกรรมที่

หลากหลาย บรรยากาศในห้องเรียน การใช้สื่อ อุปกรณ์ นวัตกรรมที่ทันสมัย การประสานงานกับผู้ปกครองและชุมชน หากครูผู้สอนมีมาตรฐานวิชาชีพ ผลผลิตที่ออกมาย่อมมีคุณภาพ ย่อมจัดการเรียนการสอนได้อย่างดี และผู้เรียนมีความสุขในการเรียนรู้ (อัธยา เมิดไธสง, 2563, น. 173) ซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือว่าเป็นมาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษาสำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยที่มาตรฐานวิชาชีพทางการศึกษานี้เป็นข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดในการประกอบอาชีพครู ตามพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา พ.ศ. 2546 โดยเฉพาะด้านมาตรฐานความรู้ด้านการจัดการชั้นเรียน ครูผู้สอนจะต้องมีสมรรถนะ 5 ด้านคือ การมีภาวะผู้นำ การจัดการในชั้นเรียน การสื่อสารอย่างมีคุณภาพ การสานประโยชน์และการใช้นวัตกรรม (กระทรวงศึกษาธิการ, 2548, น. 1-2)

จากความสำคัญที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 เพื่อให้ทราบถึงสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูทั้ง 5 ด้าน และจะได้นำข้อมูลไปใช้ในวางแผน พัฒนา และเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียน บ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
2. เปรียบเทียบสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครู จำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูผู้สอนตามกรอบของพระราชบัญญัติสภาครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (2548) ศึกษาแนวคิดของ ภูมิภควัจร์ ภูมพงศ์คชศร (2563) สังเคราะห์จากผลการวิจัยของ จารุวรรณ เพียรบุญ (2554) และอัธยา เมิดไธสง (2563) ได้สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) การจัดการในชั้นเรียน 3) การใช้นวัตกรรม 4) ด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และ 5) ด้านการสานประโยชน์

ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2563 จำนวน 94 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling)

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ และประสบการณ์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ตัวแปรตาม ได้แก่ สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูผู้สอน โรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา ในด้านภาวะผู้นำ การจัดการในชั้นเรียน การใช้นวัตกรรม ด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และด้านการสานประโยชน์

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาวิจัยครั้งนี้ดำเนินการในปีการศึกษา 2563

ขอบเขตด้านพื้นที่ของการวิจัย ได้แก่ โรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1

นิยามศัพท์

สมรรนถะ (Competence) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานอาชีพ โดยใช้ความรู้ ทักษะ และเจตคติที่บูรณาการกันอย่างเหมาะสมเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การบริหารจัดการชั้นเรียน (Classroom Management) หมายถึง พฤติกรรมการสอนและการจัดสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกห้องเรียนที่ครูสร้างและคงสภาพเงื่อนไขของการเรียนรู้ เพื่อสนับสนุนให้เด็กเกิดการเรียนรู้อย่างมีความสุข และช่วยให้การเรียนการสอนมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสูงสุด ครอบคลุมถึงการสร้างแรงจูงใจในการเรียนรู้ การให้ผลย้อนกลับและการจัดการเกี่ยวกับการทำงานของนักเรียน โดยครูเป็นผู้ผู้ดำเนินการเชิงรุก (proactive) มีความรับผิดชอบ (responsive) และเป็นผู้สนับสนุน (supportive) ให้ผู้เรียนประสบผลสำเร็จในการเรียนสูงสุด ซึ่งสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครู ประกอบด้วย ด้านภาวะผู้นำ การจัดการในชั้นเรียน การใช้นวัตกรรม ด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และด้านการสานประโยชน์

ครูและบุคลากรทางการศึกษา หมายถึง ข้าราชการครู บุคลากร และผู้ปฏิบัติงานด้านการสอนในโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ในปีการศึกษา 2563

โรงเรียน หมายถึง โรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา ตั้งอยู่เลขที่ 99/5 หมู่ที่ 3 ตำบลบ้านสวน อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงสมรรถนะการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
2. โรงเรียนนำผลการศึกษามาวางแผนพัฒนาศักยภาพด้านสมรรถนะการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1
3. ครูผู้สอนนำผลการวิจัยไปใช้พัฒนาสมรรถนะของตนเองเพื่อให้ความสามารถด้านการบริหารจัดการชั้นเรียนให้สูงขึ้น และส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพผู้เรียน

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ ครูและบุคลากรทางการศึกษาของโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 ที่ปฏิบัติงานในปีการศึกษา 2563 จำนวน 94 คน ซึ่งได้มาโดยการเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบวัดสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที (t-test) แบบ

Independent Samples โดยมีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ หาค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน มีค่าไอโอซี (IOC) รายข้ออยู่ระหว่าง 0.80-1.00 และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.92

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 และเปรียบเทียบสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครู จำแนกตามเพศ และประสบการณ์การทำงาน โดยสามารถนำผลจากการวิจัยมาเสนอข้อมูล ได้ดังนี้

1. ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน โดยรวมและทุกรายด้านอยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ 1) ด้านภาวะผู้นำ 2) การจัดการในชั้นเรียน 3) การใช้นวัตกรรม 4) ด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ และ 5) ด้านการสานประโยชน์ ตามลำดับ

2. เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องการศึกษาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยาได้มีนโยบายการพัฒนาครูและบุคลากรให้มีศักยภาพและสมรรถนะในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะอย่างยิ่งสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้และประสบการณ์ตามหลักสูตรสถานศึกษากำหนด ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุวรรณ เพียรบุญ (2554) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการชั้นเรียนของครู สังกัดยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า สมรรถนะการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูอยู่ในระดับมาก และผลกาวิจัยของ อัธยา เมิดไธสง (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของนักศึกษาครูสังคมศึกษา อยู่ในระดับมาก เช่นเดียวกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

1.1 ด้านภาวะผู้นำ พบว่า ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูมีความสามารถในการดูแลนักเรียนให้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์และเต็มใจ ครูสามารถฝึกนักเรียน

ให้มีความรับผิดชอบ และครูเปิดโอกาสให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมในการออกแบบกิจกรรมการเรียนการสอน ทั้งนี้เนื่องจาก การเป็นผู้นำจำเป็นต้องมีความรับผิดชอบสูง มีวุฒิภาวะ มีวินัย และเหตุผลใน การปฏิบัติตนเป็นแบบอย่างที่ดี ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับ อัธยา เมิดไธสง (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของนักศึกษาครูสังคมศึกษา ด้านภาวะผู้นำ อยู่ในระดับมาก

1.2 ด้านการจัดการในชั้นเรียน พบว่า ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูมีความสามารถในการสร้างข้อตกลงให้นักเรียนปฏิบัติตามกฎ ระเบียบของห้องเรียน ความสามารถในการจัดป้ายนิเทศในห้องเรียน และความสามารถในการจัดสภาพแวดล้อมในห้องเรียนให้มีความปลอดภัย ทั้งนี้เนื่องมาจากครูตระหนักถึงสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเป็นสิ่งสำคัญต่อการพัฒนาการเรียนรู้ของนักเรียนตามที่โรงเรียนกำหนดแนวทางไว้ สอดคล้องกับ ยุวดี ยางสวย (2550, น. 41) ที่ได้กล่าวไว้ว่า สภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการจัดการชั้นเรียนมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เช่น การจัดมุมความรู้ การจัดที่นั่ง กฎ ระเบียบในชั้นเรียน และการสร้างบรรยากาศการเรียนรู้ที่ดีของครูผู้สอน และผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัธยา เมิดไธสง (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของนักศึกษาครูสังคมศึกษาด้านการจัดการชั้นเรียน อยู่ในระดับมาก

1.3 ด้านการใช้นวัตกรรม พบว่า ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูมีความสามารถในการเลือกใช้สื่อ อุปกรณ์ และรูปแบบการสอนเหมาะสมกับบทเรียนและสถานการณ์ ครูมีความสามารถใช้เทคโนโลยีมาใช้ในการเรียนการสอน และครูสามารถนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตาม และประเมินผลการเรียนของนักเรียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธัญญา นุชาหาญ (2545) ที่ได้ศึกษาพบว่า ครูมีการพัฒนาสื่อ นวัตกรรม เลือกสื่อ และนำมาใช้ในการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาสื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการเรียนรู้ และใช้เทคโนโลยีในการติดตามประเมินผลการเรียนรู้ของผู้เรียน

1.4 ด้านการสื่อสารอย่างมีคุณภาพ พบว่า ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ครูมีความสามารถในการใช้ถ้อยคำ ประโยคและข้อความสนทนาเหมาะสมกับโอกาส เวลาและบุคคลอย่างเหมาะสม ครูมีความสามารถในการมอบหมายงานให้ผู้เรียนอย่างชัดเจน และครูมีความสามารถในการสื่อสารเพื่อการจัดการชั้นเรียน ทั้งนี้เนื่องจากครูตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นของการสื่อสารให้เหมาะสมกับบทบาทหน้าที่และการเรียนการสอน และโรงเรียนได้ปลูกฝังให้ครูรัก เมตตา และพูดจาสุภาพเรียบร้อย เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่และการจัดการชั้นเรียนให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พรรษา หงส์ภักดิ์ (2544) ที่ได้ศึกษา พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อครูผู้สอนระดับอนุบาลด้านมนุษยสัมพันธ์อยู่ในระดับมาก

1.5 ด้านการสานประโยชน์ พบว่า ครูโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาชลบุรี เขต 1 โดยรวมอยู่ระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การเข้าร่วมกิจกรรมของชุมชนด้วยความเต็มใจ ครูมีความสามารถในการให้คำปรึกษาแก่ผู้ปกครอง และความสามารถในการติดตาม ดูแลช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่นักเรียนและผู้ปกครองในเรื่องการเรียนและความ

ประพฤติของนักเรียน ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ฟาฎิมะฮ์ แวสะมาแอ (2552) ที่ได้ศึกษาพบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน ด้านการประสานประโยชน์ของครูอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัธยา เมิดไธสง (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของนักศึกษาครูสังคมศึกษา ด้านการประสานประโยชน์ อยู่ในระดับมาก

2. เมื่อเปรียบเทียบสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน จำแนกตามเพศ พบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งนี้เนื่องจากครูที่มีเพศต่างกัน มีความรอบคอบและความคิดสร้างสรรค์ในการจัดการชั้นเรียนต่างกัน จะมีศักยภาพและขีดความสามารถหรือสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกัน โดยครูเพศหญิงมีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนสูงกว่าครูเพศชาย ซึ่งครูเพศหญิงจะมีความละเอียดอ่อน และใส่ใจในการบริหารจัดการเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียน รวมทั้งมีทักษะการสื่อสารและการใช้เทคโนโลยี สนสนเทศเพื่อการเรียนการสอน และคำนึงถึงจิตวิทยา ระเบียบวินัยในชั้นเรียนมากกว่าครูเพศชาย ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ อัธยา เมิดไธสง (2563) ที่ได้ศึกษาพบว่า ครูที่มีเพศต่างกัน มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อจำแนกตามประสบการณ์การทำงาน พบว่า สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้เนื่องจากครูที่มีประสบการณ์การทำงานต่างกัน ย่อมได้เกิดการเรียนรู้และมีทักษะในการบริหารจัดการชั้นเรียนได้เรียนรู้และฝึกฝนการปฏิบัติงาน การจัดการเรียนการสอนและการบริหารจัดการชั้นเรียน ยิ่งเวลาผ่านไปนานเท่าใด ประสบการณ์ในการบริหารจัดการเรียนการสอน ยิ่งมีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนสูงขึ้น จึงทำให้ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า ครูที่มีประสบการณ์การทำงานมาก มีสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนสูงกว่าครูที่มีประสบการณ์การทำงานน้อย ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับผลการวิจัยของ จารุวรรณ เพียรบุญ (2554) ที่ได้ศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการชั้นเรียนของครู สังกัดยานนาวา กรุงเทพมหานคร พบว่า ครูที่มีประสบการณ์ต่างกันมีสมรรถนะการบริหารจัดการชั้นเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการนำไปปฏิบัติ

1. จากผลการวิจัยนี้โรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา ควรนำไปวางแผน พัฒนาบุคลากร โดยเฉพาะสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนให้สอดคล้องกับสมรรถนะที่คุรุสภากำหนดไว้ และมีการนิเทศติดตามการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

2. ผู้บริหารโรงเรียนและครูผู้สอน ควรร่วมกันวางแผนจัดทำแผนพัฒนารายบุคคล (ID Plan) ที่ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียน และดำเนินการพัฒนาตามแผนดังกล่าวอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผู้สนใจงานวิจัยนี้สามารถนำไปวิจัยต่อยอดรูปแบบการพัฒนาสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนที่มีประสิทธิภาพของครูผู้สอนในบริบทที่มีการเปลี่ยนแปลงในยุคปัจจุบัน

2. ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จการเสริมสร้างสมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของครูผู้สอนโรงเรียนบ้านสวนอุดมวิทยา

3. ควรมีการศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการในชั้นเรียน ในยุคนิวนอร์มอล (New Normal) และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid19)

บรรณานุกรม

กระทรวงศึกษาธิการ. (2548). *ข้อบังคับคุรุสภาว่าด้วยมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณวิชาชีพ พ.ศ.2548*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.

จารุวรรณ เพียรบุญ. (2554). *การศึกษาสมรรถนะการบริหารจัดการห้องเรียนของครูสังกัดสำนักงานเขตยานนาวา กรุงเทพมหานคร.* (สารนิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.

พรรษา หงส์ภักดิ์. (2544). *ความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อครูผู้สอนโรงเรียนอนุบาลนครพนม สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดนครพนม.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, มหาสารคาม.

ฟาฏิมะฮ์ แวสะมาแอ. (2552). *การจัดการเรียนการสอนแบบบูรณาการอิสลามโดยใช้ชุดแบบฝึกภาษาไทยสำหรับเด็กมุสลิม ชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-3 โรงเรียนจริยอิสลามึกษาอนุสรณ์ อำเภอหนองจิก จังหวัดปัตตานี*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลา-นครินทร์, สงขลา.

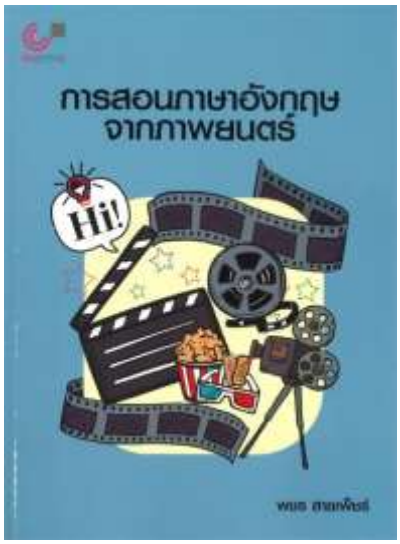
ภูมิภควัจธ์ ภูมพงศ์คชศร. (2563). การบริหารจัดการชั้นเรียนเพื่อพัฒนาทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, *3*(3), 591-560.

อัธยา เมิดไธสง. (2563). สมรรถนะในการบริหารจัดการชั้นเรียนของนักศึกษาครูสังคมศึกษา. *วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 14*(1), 172-182.

วารสารวิชาการ วิจัย และนวัตกรรม มสธ. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์)
STOU academic Journal of research and innovation (Humanities and Social Science)
ปีที่ 1 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2564) Vol. 1 No. 2 (July – December 2021)

Received: August 5, 2021
Revised: December 30, 2021
Accepted: December 31, 2021

บทวิจารณ์หนังสือ (Book Review)



ศิตา เยี่ยมขันติถาวร*

ชื่อเรื่อง: การสอนภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์
ผู้แต่ง: พชร สายเพ็ชร
ปีที่พิมพ์: 2562
จำนวนหน้า: 271 หน้า
สำนักพิมพ์: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทนำ

ในสถานการณ์โควิด-19 ที่ผู้คนต้องเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตครั้งใหญ่ จากการทำงานจากสถานที่เดิมเป็นการทำงานที่บ้าน (work from home) จากการเรียนที่โรงเรียนปรับเปลี่ยนมาเป็นการเรียนการสอนออนไลน์ นอกจากการทำงานและการเรียนการสอนประจำวันที่ใช้เทคโนโลยีเป็นหลักแล้ว ยังมีการใช้เทคโนโลยีรอบตัว ทั้งสมาร์ทโฟน แท็บเล็ต โน้ตบุ๊กในการแสวงหาข่าวสาร ข้อมูล และเข้าอบรมเพื่อการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นในการทำงาน (reskill) และการพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมให้ดีขึ้น (Upskill) รวมถึงการใช้ในการสร้างความบันเทิงให้ตนเองในภาวะวิกฤตจากสถานการณ์สิ่งที่เราเห็น นอกจากพัฒนาการของมนุษย์ในเรื่องความสามารถในการปรับตัวเพื่อดำรงชีวิตในสถานการณ์วิกฤตแล้ว เรายังเห็นการพัฒนาของแอปพลิเคชันเพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ในยุคดิจิทัลที่มีโควิด-19 เป็นตัวเร่งปฏิกิริยา แอปพลิเคชันที่เชื่อว่าหลายคนต้องมีอย่างน้อย 1 แอปพลิเคชันคือ แอปพลิเคชันที่ใช้ในการชมภาพยนตร์ ซึ่งสามารถดูภาพยนตร์ได้หลากหลายประเภททั้งภาพยนตร์จีน ภาพยนตร์ฝรั่งชื่อดังจากฮอลลีวู้ด ซีรีส์เกาหลี และอีกมากมาย ดังนั้น สำหรับผู้ที่ต้องการพัฒนาภาษาอังกฤษ แอปพลิเคชันดังกล่าวก็เป็นอีกตัวเลือกหนึ่งที่น่าสนใจ ผู้เรียนสามารถเลือกภาพยนตร์ที่ตนชื่นชอบเพื่อเรียนรู้ภาษาควบคู่กับความบันเทิง นอกจากนี้ การเรียนภาษาอังกฤษผ่านภาพยนตร์นั้น ถือได้ว่าเป็นการเรียนภาษาจากบทสนทนาที่ค่อนข้างมีความสมจริง (authentic source) สามารถนำไปใช้ได้จริง เรียนรู้ได้ทั้งคำศัพท์ สแลง สำนวน ไวยากรณ์ สี่ทักษะที่สำคัญ (ฟัง-พูด-อ่าน-เขียน) และวัฒนธรรมของเจ้าของภาษา อย่างไรก็ดี มีผู้สอนหลายท่านพยายามศึกษาขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนโดยใช้ภาพยนตร์เป็นสื่อเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด กระตุ้นความสนใจของผู้เรียน

* *รองศาสตราจารย์ประจำสาขาศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช*

และพัฒนาภาษาได้ หนังสือชื่อ “การสอนภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์” น่าจะเป็นจุดเริ่มต้นสำหรับผู้สอนภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี

หนังสือ “การสอนภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์” เล่มนี้ นำเสนอประเด็นต่าง ๆ ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้ภาพยนตร์เป็นสื่อ เนื้อหาครอบคลุมการสอนคำศัพท์ ไวยากรณ์ การออกเสียง การสอนทักษะฟัง พูด อ่าน เขียน วัฒนธรรม และภาษาศาสตร์สังคมที่ปรากฏอยู่ในภาพยนตร์ รวมไปถึงการสอนการแปลภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทยจากภาพยนตร์ โดยเนื้อหาแบ่งออกเป็น 12 บท พร้อมนำเสนอกิจกรรมหรือแบบฝึกหัดประกอบการจัดการเรียนการสอนให้สอดคล้องกับเนื้อหาในแต่ละบทได้อย่างเหมาะสม

บทที่ 1 “ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับภาพยนตร์” ผู้เขียนนำเสนอแนวคิดพื้นฐาน องค์ประกอบ ประเภทของภาพยนตร์และการจัดเรต (motion picture rating system) ของภาพยนตร์ และนำเสนอคำศัพท์ภาษาอังกฤษ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อต่างๆที่ได้กล่าวมา พร้อมทั้งนำเสนอแบบฝึกหัด ที่ให้ผู้เรียนวิเคราะห์ประเภทของภาพยนตร์จากการอ่าน ตีความ และการคาดเดาเนื้อหาจากเนื้อเรื่องย่อ (synopsis)

บทที่ 2 “ภาพยนตร์กับการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ” เป็นการอธิบายขั้นตอนการเรียนการสอนภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์โดยใช้แนวคิดการเรียนรู้ด้านพุทธิพิสัยตามทฤษฎีของบลูม (Bloom’s Taxonomy) ที่จำแนกระดับความสามารถจากต่ำสุดไปถึงสูงสุด เริ่มจากความรู้ ความเข้าใจ การนำไปใช้ การวิเคราะห์ การสังเคราะห์ และการประเมินค่า เพื่อใช้ในการตั้งจุดประสงค์สำหรับการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ และยังได้นำเสนอข้อเสนอแนะต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้ภาพยนตร์เป็นสื่อการจัดการเรียนรู้สำหรับผู้สอน

บทที่ 3 “การสอนคำศัพท์จากภาพยนตร์” เป็นการนำเสนอรูปแบบการเรียนการสอนการอ่าน โดยใช้ทฤษฎีการฟังเพื่อความเข้าใจ (listening comprehension) เป็นหลักในการจัดการเรียนรู้ เช่น การเดาความหมายคำศัพท์จากบริบท และการตีความจากบทสนทนา ทั้งนี้ผู้สอนสามารถเลือกบทสนทนาที่มีคำศัพท์ยากหรือคำศัพท์ที่น่าสนใจมาใส่ในใบงานให้ผู้เรียนได้ศึกษาความหมาย และการใช้เพิ่มเติมด้วย

บทที่ 4 “การสอนไวยากรณ์จากภาพยนตร์” เป็นการสอนโครงสร้างภาษาโดยใช้วิธีการสอนแบบอุปนัยและนิรนัยในชั้นเรียนแล้วแต่ความเหมาะสม โดยใช้ส่วนต่าง ๆ จากภาพยนตร์ เช่น ชื่อภาพยนตร์ และบทสนทนาที่น่าสนใจ มาเป็นสื่อในการสอนการใช้โครงสร้างภาษาอังกฤษ

บทที่ 5 “การสอนออกเสียงจากภาพยนตร์” มีเนื้อหาที่เน้นการออกเสียง แบ่งออกเป็น เสียงภาษาที่แยกส่วนได้ (Segmental features) ได้แก่ พยัญชนะ และสระภาษาอังกฤษ และเสียงภาษาที่แยกส่วนไม่ได้ (Suprasegmental features) ได้แก่ การเน้นเสียงในระดับคำ ระดับประโยค ทำนองเสียง การหยุด การเชื่อมเสียง และการลดรูป รวมถึงความแตกต่างระหว่างการออกเสียงสำเนียงอังกฤษแบบอังกฤษและอังกฤษแบบอเมริกัน โดยมีกิจกรรมที่น่าสนใจหลากหลาย โดยเฉพาะการนำบทภาพยนตร์ไปใช้ในกิจกรรมพากย์เสียงประกอบการจัดการเรียนการสอน

บทที่ 6 “การสอนทักษะการฟังจากภาพยนตร์” การจัดการเรียนรู้ที่เน้นทักษะการฟังเป็นหลัก โดยอธิบายการเรียนการสอนในแต่ละขั้น ตั้งแต่ขั้นก่อนฟัง ระหว่างฟัง และหลังฟัง ว่ามีการปฏิบัติอย่างไร สามารถจัดกิจกรรมอย่างไร และให้แนวคิดการทำใบงานในแต่ละขั้นตอน

บทที่ 7 “การสอนทักษะการพูดจากภาพยนตร์” เนื้อหาในบทนี้แตกต่างจากการบทการสอนออกเสียง เพราะเน้นการใช้ภาษาของผู้เรียน เพื่อวิเคราะห์เนื้อเรื่องของภาพยนตร์ ตัวละคร และคัดเลือกบางฉาก (scene) ในภาพยนตร์มาเป็นสื่อการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ เช่น การแสดงเลียนแบบ การคาดเดาสิ่งที่จะเกิดขึ้นต่อไป

บทที่ 8 “การสอนทักษะการอ่านจากภาพยนตร์” มีการนำส่วนต่าง ๆ ของภาพยนตร์และเอกสารที่เกี่ยวข้องมาเป็นสื่อในการจัดกิจกรรมการเรียนรู้ด้านการอ่าน ตั้งแต่ชื่อเรื่อง เนื้อเรื่องย่อ บทสนทนา บทวิจารณ์ โดยใช้วิธีการสอนหลากหลายรูปแบบ เช่น กระบวนการล่างขึ้นบน กระบวนการบนลงล่าง และกระบวนการอ่านปฏิสัมพันธ์ ผู้เขียนยังนำเสนอขั้นสอนการจัดการเรียนการสอนการอ่านในแต่ละขั้นตอนตั้งแต่ก่อนอ่าน ระหว่างอ่าน และหลังอ่าน โดยสอดแทรกกิจกรรมที่ใช้วิธีการสอนรูปแบบต่าง ๆ เช่น การใช้ผังมโนทัศน์ (mind map) ในการจับใจความสำคัญของเรื่อง และการสืบค้นข้อมูลเพื่อนำเสนอในชั้นเรียน

บทที่ 9 “การสอนทักษะการเขียนจากภาพยนตร์” เนื้อหาในบทนี้ระบุว่า ภาพยนตร์อาจไม่ใช่สื่อหลักในการจัดการเรียนการสอนการเขียน แต่ภาพยนตร์สามารถเป็นสื่อในการกระตุ้นความคิดเพื่อนำไปสู่การเขียนรูปแบบต่าง ๆ เช่น การเขียนเชิงสร้างสรรค์ การเขียนสรุปเนื้อเรื่อง การเขียนเพื่อให้ข้อมูล และการเขียนวิจารณ์

บทที่ 10 “การสอนวัฒนธรรมจากภาพยนตร์” โดยทั่วไปแล้วการเรียนการสอนภาษานั้นถึงจะมุ่งเน้นที่ตัวภาษา หากแต่ผู้สอนก็ต้องไม่ละเลยการสอดแทรกวัฒนธรรมของเจ้าของภาษาด้วย เนื้อหาของบทนี้จึงเป็นการอธิบายขั้นตอนการสอดแทรกเนื้อหาเรื่องวัฒนธรรมลงไปในขั้นตอนการสอนภาษาอังกฤษ และนำเสนอกิจกรรมที่เกี่ยวกับวัฒนธรรมเจ้าของภาษา เช่น การเปรียบเทียบวัฒนธรรมของตัวละครในภาพยนตร์

บทที่ 11 “การสอนแง่มุมภาษาศาสตร์สังคมจากภาพยนตร์” นอกจากเนื้อหาทางวัฒนธรรมแล้ว การเรียนรู้เรื่องภาษาศาสตร์สังคมก็จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้เรียนในการเรียนภาษา ตั้งแต่ภาษากับเพศ ภาษากับวัย ภาษาทางชนชั้น และภาษาตามท้องถิ่นของผู้พูด ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความแตกต่างในการใช้คำศัพท์ และสำนวน เนื้อหาในบทนี้จึงมุ่งเน้นที่การใช้ภาษาในบริบทต่าง ๆ เพื่อให้ผู้เรียนตระหนักถึงความแตกต่างในการใช้ภาษาในสถานการณ์จริงที่เรียนรู้จากการชมภาพยนตร์

บทที่ 12 “การสอนการแปลจากภาพยนตร์” เนื้อหาในบทนี้เน้นการวิเคราะห์ให้เห็นถึงการแปลส่วนต่าง ๆ ของภาพยนตร์ที่มีการแปลไว้แล้ว ไม่ว่าจะเป็นชื่อภาพยนตร์ บทบรรยายใต้ภาพ บทพากย์ และการแปลบทเพลงประกอบ แต่ทั้งนี้ผู้เขียนได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการแปลว่า ต้องคำนึงถึงบริบทต่าง ๆ และให้ข้อแนะนำเกี่ยวกับกิจกรรมการแปลเบื้องต้นเพื่อใช้ในการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ

บทสรุป

หนังสือเล่มนี้เหมาะสำหรับผู้สอนที่ต้องการใช้สื่อรอบตัวมาจัดกิจกรรมการเรียนการสอนภาษาอังกฤษ เพื่อกระตุ้นความสนใจของผู้เรียน เรียนรู้ภาษาที่ใช้ในสถานการณ์จริงควบคู่ไปการเรียนการสอนวัฒนธรรมและบริบทต่าง ๆ สามารถนำแนวคิดและกิจกรรมมาใช้สอนแบบเผชิญหน้าในชั้นเรียน หรือแบบออนไลน์ โดยให้ผู้เรียนได้เลือกภาพยนตร์ที่มีความสนใจร่วมกัน และดำเนินการเรียนการสอนตามขั้นตอน

ผู้สอนสามารถนำแนวคิด ตัวอย่างกิจกรรมในหนังสือไปประยุกต์ออกแบบกิจกรรมและใบงานให้เหมาะสมกับตัวชี้วัด และระดับทางภาษาของผู้เรียนของตน นอกจากนี้ผู้เขียนยังใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และมีตัวอย่างกิจกรรมที่หลากหลาย ทั้งนี้ในการนำเสนอนั้น ผู้เขียนไม่ได้ระบุระดับชั้นของผู้เรียน ผู้สอนจึงต้องนำแนวคิดและกิจกรรมไปประยุกต์ให้เหมาะสมกับชั้นเรียนของตนต่อไป หนังสือเล่มนี้จึงไม่ใช่เพียงแค่หนังสือที่เสนอแนะแนวทางการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษโดยใช้ภาพยนตร์เป็นสื่อ แต่เป็นการกระตุ้นให้ผู้สอนวิเคราะห์และคิดออกแบบการจัดการเรียนการสอนภาษาอังกฤษจากภาพยนตร์ที่ตนเคยได้รับชมมา ภาพยนตร์ที่มีเนื้อหาเหมาะสมกับผู้เรียน หรือ ภาพยนตร์ที่ผู้เรียนชื่นชอบ สำหรับผู้สอนภาษาอังกฤษ การชมภาพยนตร์จึงไม่ใช่เพียงเพื่อความบันเทิงอีกต่อไป